

PROJET EDUCATIF

CEMO, 86 rue de Parme à 1060 Saint-Gilles T. 02/533.05.60 F. 02/533.05.69

> www.cemoasbl.be www.facebook.com/CEMOasbl cemo@cemoasbl.be

Identification du Pouvoir Organisateur

Nom: Centre d'Education en Milieu Ouvert asbl (CEMO)

Adresse : 86 rue de Parme à 1060 Saint-Gilles

Présidente : Madame Claire KAGAN

N° d'entreprise : 443 101 542

Identification du Service

Nom: CEMO AMO (Centre d'Education en Milieu Ouvert)

N° de matricule : i0786

Adresse: 86 rue de Parme à 1060 Saint-Gilles

Tel. 02/533 05 60

Mail: cemo@cemoasbl.be

Arrondissement judiciaire: Bruxelles

N° de compte et libellé : BE44 0682 0869 7345 – Centre d'Education en Milieu Ouvert

Zone géographique prioritaire d'action : Saint-Gilles / Région de Bruxelles

Catégorie agréée : Service d'actions en milieu ouvert de catégorie 3 (AMO)

Adresse(s) des antenne(s) agréées(s) éventuelle(s) : /

Tranche d'âge visée : 0-22 ans

Objet de la demande : actualisation du projet pédagogique vers le projet éducatif

Transmis à l'AGAJ le : 23 12 2019

Définition de la problématique à laquelle le pouvoir organisateur entend répondre et l'analyse des besoins de la division ou de l'arrondissement sur laquelle il se fonde (AC, art.5.1).

Le CEMO a été créé en 1978, il y a plus de 40 ans, à l'initiative du CPAS de Saint-Gilles. Au fil des années, il s'est étoffé, dynamisé, diversifié. Ce n'est que bien plus tard, en 1997 que le CEMO est agréé comme service AMO dans le secteur de l'Aide à la jeunesse.

Service tantôt « spécialisé », tantôt « généraliste », il a toujours su garder une spécificité : celle d'un service destiné aux familles, aux enfants et aux jeunes de Saint-Gilles afin de les écouter, de les soutenir et de les aider dans leurs difficultés. D'être un service mettant en œuvre sous forme d'un « partenariat intégré » entre un CPAS et un service AMO une aide la plus globale, la plus diversifiée et la plus appropriée possible ; d'assurer la complémentarité de l'aide et de mettre à profit l'ensemble des ressources conjointes dans l'intérêt des jeunes et des familles.

Le CEMO, dès sa création, s'est inscrit dans la lutte contre les inégalités sociales et en particulier la lutte contre l'injustice sociale supplémentaire faite aux familles en situation de pauvreté. Le placement des enfants pour cause de pauvreté a été et reste une problématique à laquelle le CEMO entend répondre.

La création du CEMO s'inscrivait dans la volonté du CPAS de Saint-Gilles de développer un service afin d'apporter une aide aux familles les plus démunies avec le souhait **de maintenir les enfants dans leur milieu de vie** et de **lutter pour la « désinstitutionnalisation »** (placement sans autre raisons que la précarité, placements sur le long terme peu remis en question, difficultés des familles de se défendre) **et la déjudiciarisation**.

Dès l'origine du service, le choix de faire appel à une psychologue et un assistant social répondait au constat de la difficulté pour les familles en situation de pauvreté d'avoir accès à des professionnels et de leur assurer un accompagnement. Ce travail était aussi axé sur la « traduction » du langage des professionnels, de « déstigmatisation » et de déconstruction de certaines « étiquettes » posées sur ces familles.

Le travail de « réinsertion » familiale était et reste l'une des priorités du CEMO.

La notion d'expérimentation et d'innovation est également présente depuis la création du service : allier la dimension psychologique et le travail social (un AS, un psy – avec une mixité homme/femme) ; amener l'intervention dans le milieu de vie ; travailler dans et avec les familles.

Le CEMO, créé en réponse au constat et à la difficulté du service social général du CPAS de Saint-Gilles de pouvoir répondre et aider adéquatement les familles dans des difficultés impliquant leurs enfants, garde cette volonté de rester **innovant et créatif** dans les réponses à mettre en œuvre. De **rester attentif aux problématiques émergeantes** et de garder la

capacité de **créer et de développer des dispositifs** apportant une aide la plus adéquate possible.

Le CEMO a la volonté de rester ouvert sur toutes difficultés rencontrées par les jeunes et les familles, de pouvoir leur apporter une réponse à différents niveaux et aussi complète que possible : individuelle, collective, accompagnement dans le milieu de vie et dans les démarches, prise en compte de la réalité sociale, psychologique et économique, etc. Bien que l'aide apportée par le CEMO se veuille être la plus généraliste possible, nous accompagnerons le jeune et/ou sa famille vers un service plus spécialisé ou plus approprié lorsque cela s'avèrera nécessaire.

Le CEMO est particulièrement attentif à l'accompagnement à l'autonomie de jeunes en rupture avec leur milieu de vie, qu'il soit familial ou institutionnel. Nous souhaitons pouvoir apporter un soutien global auprès de ces jeunes, principalement les 16-22 ans. Notre expérience et l'analyse des situations des jeunes qui nous sollicitent nous invitent également à avoir une attention concernant la situation des jeunes jusqu'à 25 ans.

Le CEMO estime également qu'il est important de mettre en œuvre par différents moyens la possibilité d'aller à la rencontre du public cible, jeunes et familles, notamment lors d'événements particuliers, par exemple au sein des écoles ou sur l'espace public.

Ces différentes problématiques auxquelles le CEMO entend répondre s'appuie tant sur les missions d'un service d'Action en Milieu Ouvert dans l'Aide à la jeunesse que celle du CPAS de Saint-Gilles au niveau de l'aide à apporter aux jeunes et aux familles en difficultés. C'est aussi le fruit d'une analyse permanente depuis plus de quarante ans des difficultés qui nous sont amenées tant de façon individuelle que collective et communautaire. La diversité et la multiplicité de nos actions et de nos collaborations nous permet d'avoir une large analyse des « réalités » auxquelles sont confrontés les jeunes et les familles : partenariats intégrés avec le CPAS, collaborations avec les écoles, travail de rue, important travail de réseau tous secteurs confondus (pauvreté, scolarité, jeunesse, coordination sociale, santé mentale, sans-abrisme, etc.).

Nos objectifs et les moyens mis en œuvre s'appuient sur des valeurs qui déterminent le contexte de nos actions et la ligne de conduite à adopter au sein d'une équipe pluridisciplinaire. Comme décrit précédemment, le CEMO a la particularité de constituer une articulation complémentaire entre deux types de cadres avec d'une part, le service jeunesse du CPAS et d'autre part, l'AMO. De manière générale, notre éthique s'articule notamment autour du **respect** individuel, de la **justice** et de la **liberté** de chacun.

Nous nous basons avant tout sur les principes d'égalité émanant de la déclaration des droits de l'homme et de la convention internationale des Droits de l'enfant. Cette dernière stipule que tout enfant a des droits tels que le droit à l'éducation, à la santé, à la scolarisation, à la protection, etc. quelle que soit son origine socio-économique, culturelle et sa nationalité. Nous estimons avoir pour mission de mettre tous les moyens en œuvre en vue de valoriser l'émancipation, d'éradiquer l'exclusion, quelle qu'elle soit. Nous avons comme objectif de développer des outils avec le jeune et sa famille afin de favoriser la création de repères permettant une insertion sociale positive dans le respect de chacun. Nos portes sont ouvertes

à toute la population saint-gilloise âgée entre 0 et 22 ans rencontrant des difficultés d'ordre familial, scolaire, social, psychologique, juridique ou encore administratif. Nous estimons que chacun doit être informé de ses droits mais aussi de ses devoirs et ce, afin de pouvoir être considéré et se considérer comme un citoyen critique, responsable, autonome, acteur de sa propre vie, émancipé et solidaire.

L'intérêt du jeune et son bien-être sont au centre de nos actions et de nos débats. Le travail ne peut se réaliser qu'avec l'accord du jeune et/ou celui de sa famille. L'écoute constitue une phase et un outil primordial au sein de notre service. Elle renvoie aux questions suivantes : qui est la personne qui est en face de nous et qui expose ses problèmes, que nous dit-elle vraiment ? Qu'y a-t-il derrière ses mots? Comment se situe-t-elle dans son milieu, dans son contexte, dans sa vie ? Qu'est-ce qui lui pose problème? Une fois que nous avons approché au mieux la compréhension du système dans lequel se situe la personne, nous pouvons lui renvoyer ce que nous avons compris avec d'autres mots et peut-être permettre une certaine évolution, amélioration ou simplement un changement.

Notre service est avant tout un **espace d'écoute** au sein duquel les jeunes et les familles sont accueillis **sans jugement ni stigmatisation** et quelle que soit leur situation. Ils peuvent s'exprimer dans un lieu ouvert où **le secret professionnel** est respecté. Ce type d'aménagement vise à favoriser l'émergence d'une demande, sa compréhension et une **confiance** suffisante ouvrant la voie à un travail en **collaboration**. Nous valorisons les compétences des personnes. Nous essayons de découvrir leurs richesses, leurs sensibilités pour qu'ils les utilisent dans leur vie. Nous entendons donc mettre l'accent sur les **ressources** des familles et des jeunes plutôt que sur leur dysfonctionnement lors de la résolution de problème. Il s'agit ici de pointer et de **valoriser les compétences** de la personne et de l'aider à s'en servir et à les développer.

L'intervenant occupe une position d'accompagnateur plutôt qu'une place où il serait considéré comme tout puissant, ce qui aurait comme conséquence de maintenir la personne dans un processus encourageant à l'assistanat. La question de l'humilité de l'intervenant se pose souvent puisque nous nous devons de mettre en place tous les moyens mis à notre disposition pour permettre l'épanouissement de la personne en tenant compte de sa liberté de choix sans viser le résultat à tout prix.

Il s'agit d'impliquer la personne, que ce soit le jeune ou sa famille, dans toutes les démarches entreprises afin de leur permettre de se **responsabiliser** tout en **respectant leur propre rythme**.

Nous mettons l'accent sur la **constitution et le maintien de liens**. En effet, nous constatons que nous sommes de plus en plus confrontés à la fragilisation du lien aussi bien au niveau familial avec l'éclatement du modèle traditionnel familial qu'au niveau sociétal avec la valorisation de l'individualisme. Or, la crise du lien est synonyme d'isolement et d'exclusion. De plus, la pauvreté et la maladie mentale accentuent la fragilisation et la marginalisation des jeunes et des familles. C'est pourquoi, nous accordons une attention particulière à la restauration de ces liens notamment en accompagnant et en intervenant dans le milieu de vie du jeune mais aussi en valorisant et en privilégiant, aussi bien à travers l'aide individuelle que des projets mis en place dans l'action collective, la **dynamique de solidarité sociale**. Cette crise de lien ne concerne pas uniquement les jeunes et familles qui fréquentent nos services, elle est également présente chez le travailleur social. C'est pourquoi, notre action vise

également à développer une **dynamique de réseau** par des liens permanents avec les différents intervenants du champ social, médical et judiciaire dans le **respect de la parole du jeune et des familles**. Ce réseau permet à la fois de mieux saisir la complexité de chaque situation mais aussi d'établir une cohérence dans les interventions complémentaires des intervenants.

Nous travaillons sur deux niveaux, tant individuel que global. Nous tentons de faire des constats globaux et de voir ce qui va et ce qui ne va pas à travers les récits des gens pour y répondre de manière individuelle d'une part mais également de manière plus générale d'autre part. Une part de notre travail consiste aussi à agir sur l'aspect communautaire des problèmes rencontrés et par là, entre autre, de questionner voire d'interpeller le monde politique et institutionnel des constats que nous pouvons faire « sur le terrain », aux problématiques qui se répètent, aux questions qui se posent. En général la population avec laquelle nous travaillons est issue de l'immigration ou a peu de revenus (ou les deux). Ces personnes ont souvent du mal à comprendre le système dans lequel elles se trouvent : quel est le rôle de chaque partie dans la société ? L'administration fait peur aux personnes à statut précaire. Alors comment se mobiliser pour que les choses changent? Notre travail est également d'informer les personnes aux sujets de leurs droits.

Le CEMO, en tant que service d'actions en milieu ouvert entend donc assurer sa mission principale, à savoir réaliser des actions de prévention sociale et éducative au bénéfice des jeunes, de façon proactive, diversifiée et évaluée de façon permanente afin de permettre l'émergence de nouveaux modes d'accompagnement ou de nouvelles actions. L'analyse et la prise en compte de l'évolution des difficultés rencontrées par les jeunes et les familles est une attention permanente au sein de notre service. Elle soutient le principe d'innovation dans nos actions.

1. Le pouvoir organisateur

1.1 Identification:

Nom: Centre d'Education en Milieu Ouvert asbl (CEMO)

N° d'entreprise : 443 101 542

Adresse: 86 rue de Parme à 1060 Saint-Gilles

Tel.: 02/533 05 60 Fax.: 02/533 05 69

Mail: cemo@cemoasbl.be

1.2 Identification des éventuels autres services mis en œuvre par le pouvoir organisateur

Le Service AMO du CEMO collabore avec le CPAS de Saint-Gilles afin de mettre des moyens en communs pour apporter une aide aussi complète et globale que possible. Le personnel du service jeunesse du CPAS travaille au sein des mêmes locaux que l'équipe AMO.

1.3 Forme juridique : Personne morale de droit public, ASBL ou fondation d'utilité publique selon le cas (art.4 §1^{er} 1° - AC) (joindre en <u>annexe 1</u> la composition de l'organe de gestion ou du conseil d'administration du pouvoir organisateur et les fonctions de ses membres)

Le CEMO est constitué en ASBL

1.4 Identification de l'administrateur chargé de mettre en place un système de contrôle interne de la comptabilité et de l'expert-comptable ou du réviseur d'entreprise (art.27 §1^{er} – AC)

L'administrateur chargé de mettre en place un système de contrôle interne de la comptabilité est Madame Claire Kagan, Présidente de l'ASBL.

La société GESOCOM assure la gestion de notre comptabilité.

L'expert-comptable chargé de la certification des comptes est Monsieur Joël Mignon de la société Jonaccounts – Expertise comptable.

1.5 Identification des assurances couvrant les risques liés à sa responsabilité civile, à celle de son personnel ou des enfants et jeunes et aux dommages corporels causés aux enfants et jeunes (art.4 §1^{er} 4° - AC)

(joindre en <u>annexe 12</u> une copie des contrats souscrits art.31 12° - AC)

2. Le personnel

2.1 Fonction de direction (art.4 §1^{er} 6°, art.18, art.31 2° – AC) : nom, prénom, qualification, expérience utile de la ou des personnes qui assure(nt) cette fonction (joindre en annexe 2 le profil de fonction de la direction)

GATTI Olivier

Psychologue de formation, engagé au CEMO le 1^{er} août 1997 en tant que psychologue au sein de l'équipe du service jeunesse du CPAS.

Coordinateur pédagogique du CEMO ASBL et responsable du service jeunesse du CPAS depuis 2007.

Directeur du CEMO ASBL depuis 2013.

2.2 Autres fonctions présentes au sein du service (art. 4 §1^{er} 6°, art.5 3° - AC)
 (joindre en <u>annexe 3</u> la liste du personnel et la description du profil de chaque fonction au sein du service)

2.3 Identification des membres du personnel qui font partie de l'AG (art.20 - AC)

Aucun membre du personnel ne fait partie de l'AG. Les membres du personnel sont invités à certaines occasions.

2.4 Organisation de la délégation. Dispositions pratiques visant à pouvoir contacter les personnes désignées (art.31 4°- AC). (indiquer l'ordre de délégation dans la liste du personnel en annexe 4)

En absence de Monsieur Olivier Gatti, directeur du CEMO, c'est Monsieur Sébastien Godart, membre de l'équipe du CEMO (ASBL) qui est désigné pour assurer la délégation. En cas d'empêchement de ce dernier, c'est Madame Amal Fawzi, membre de l'équipe du CEMO (CPAS) qui assure le pôle pédagogique et Madame Tania Viteri, membre de l'équipe du CEMO (ASBL) qui assure le pôle administratif.

Les dispositions pratiques pour contacter les personnes désignées sont les mêmes que celles pour s'adresser au directeur : sollicitation directe, gsm et mail.

2.5 Modalités d'organisation de l'examen médical annuel pour les membres du personnel (art.19 §3 – AC)

L'examen médical annuel s'organise sur base de convocation individuelle directement gérée par la médecine du travail avec laquelle nous collaborons, à savoir ARISTA.

3. <u>Le Diagnostic social (art 4-AS)</u> (À joindre en annexe 15)

3.1 Modalité d'analyse du milieu de vie des jeunes

L'équipe du CEMO intervient de façon régulière dans les familles dans le cadre du travail d'accompagnement individuel. Cela nous permet d'observer et d'analyser les réalités et les conditions auxquelles les jeunes et les familles sont confrontées.

Le CEMO réalise également un travail permanent sur l'espace public d'une part via une tonnelle installée tous les mercredi après-midi sur la place Morichar, lieu très fréquenté par les jeunes. D'autres parts, nous nous rendons sur d'autres lieux de l'espace public fréquentés par les jeunes lors de nos tournées de quartier et d'autres événements tout au long de l'année.

Nous développons également un travail de réseau important avec des acteurs de différents secteurs, aide à la jeunesse mais aussi d'autres secteurs (p.ex. les maisons de jeunes) d'une part pour mener des actions ensemble et d'autres part pour échanger sur la situation des jeunes de Saint-Gilles. Nous participons également à des groupes de travail et de réflexion comme par exemple un groupe de la coordination social spécifiquement dédié à la jeunesse.

Enfin, nous analysons également un ensemble d'informations qui nous parvient par différentes voies : le quartier, les médias et la presse aliment, etc.

3.2 Modalités d'analyse des demandes individuelles et collectives

L'équipe du CEMO organise une réunion d'équipe hebdomadaire. Toutes les nouvelles situations individuelles y sont rapidement présentées. Nous abordons également différentes situations pour une analyse collective où la pluridisciplinarité de l'équipe est une ressource et un atout dans la réflexion et la mise en œuvre de l'accompagnement.

Il en va de même pour l'ensemble des actions collectives.

Le Directeur apporte également un soutien individuel aux membres de l'équipe pour réfléchir et analyser les demandes individuelles et collectives, pour les modalités de mise en œuvre des accompagnements ainsi que des différentes actions. Une réunion régulière est mise en place avec les différents sous-groupes de l'équipe mettant en œuvre une action spécifique. Les actions sont régulièrement évaluées tant en interne qu'avec les éventuelles partenaires.

Les situations individuelles sont régulièrement analysées en cours d'accompagnement selon différentes modalités (réunion d'équipe, Intervision, supervision, réunion de bilan).

La supervision est réalisée avec l'ensemble de l'équipe. Elle permet une analyse au niveau des demandes et des accompagnements individuels mais également en ce qui concerne les demandes collectives, les actions, les projets. Elle permet de façon plus indirecte de questionner notre fonctionnement à un niveau plus institutionnel, à questionner notre organisation et nos modalités d'intervention (p ex. nos outils).

Une supervision ponctuelle axée sur une action ou un projet spécifique peut également être mis en œuvre sur base d'une analyse préalable.

Des outils comme des cahiers de constats ou encore notre base de données des demandes individuelles nous permet de dégager une analyse tant qualitative que quantitative (analyse statistique anonymisée).

3.3 Modalités de la prise en compte de la parole des jeunes

La parole des jeunes est prise en compte tant lors des accompagnements individuels que des activités collectives. Des espaces d'échanges sont régulièrement mis en place, parfois de façon plus ou moins informelle comme par exemple lors d'une activité qui donne lieu à un débat avec le groupe de jeunes sur un fait d'actualité ou une réalité qu'ils vivent au quotidien.

Ces échanges s'organisent également lors de moments plus formels et structurés avec différents groupes de jeunes à raison d'une fois par mois (conseils des jeunes).

Nous participons également à différents groupes de travail où une mise en commun peut se faire avec d'autres professionnels du secteur jeunesse et d'autres secteurs, mais aussi avec la présence de jeunes à certaines occasions (p.ex. le groupe de participation jeunesse).

3.4 Modalités d'actualisation

Outre le travail sur les thématiques mise en avant par notre Diagnostic Social (DS) et sur lesquelles nous accordons une attention particulière durant trois ans, nous gardons la possibilité d'analyser et de nous mobiliser sur de nouvelles thématiques ou problématiques. Celles-ci sont parfois très en lien avec les thématiques du DS en cours, mais parfois n'y sont pas directement liées.

Lors de l'actualisation de notre DS, nous reprenons donc les thématiques de notre précédent DS et nous analysons ce que nous avons pu mettre en place comme travail et s'il est opportun et adéquat de poursuivre le travail. Dans ce cas nous gardons la thématique avec éventuellement un nouvel angle d'analyse. Nous analysons également les autres thématiques qui nous ont mobilisés et nous décidons en équipe si nous les « inscrivons » à notre nouveau DS afin d'y accorder une attention particulière et d'inscrire un ensemble d'actions en lien avec cette thématique.

Notons qu'un ensemble de « thèmes » ou de problématiques font l'objet d'une analyse et d'un travail constants. A titre d'exemple, la précarité infantile ou plus précisément l'incidence de la pauvreté des parents sur leurs enfants. Notre collaboration particulière avec le CPAS de Saint-Gilles nous place en première ligne de ces situations et bien que de nombreux dispositifs et d'accès à des aides sociales spécifiques aux enfants soient mises en place à Saint-Gilles, nous ne pouvons que constater, de façon générale, une difficulté croissante pour les familles en situations de pauvreté d'avoir accès à une aide sociale générale adéquate et suffisante.

Nous souhaitons également pointer la problématique du logement, principalement à Bruxelles, pour les jeunes et les familles en situation de pauvreté ... mais pas qu'eux. Car la difficulté de se loger correctement ne concerne plus uniquement les familles pauvres mais un nombre toujours croissant de personnes. Nous sommes particulièrement sensibles à cette problématique en lien direct avec notre projet KAP centré sur l'accompagnement à l'autonomie des jeunes et nous insistons sur l'importance de la diversité des dispositifs de soutien et d'accompagnement de ces jeunes.

Autre constat : la mise à mal du secret professionnel. Il est la base de la relation d'aide et de confiance et il ne peut en être autrement. Nous ne pouvons pas mélanger contrôle et aide ; nous ne devons pas faire l'amalgame entre logique sécuritaire et aide individuelle. Autant il nous paraît important de repenser certains dispositifs et d'y accorder une vigilance à différents niveaux, autant il nous est essentiel de préserver certains fondements du travail social et de la relation d'aide en générale.

Citons également ce qui apparaît comme une dégradation globale de la situation des jeunes et des familles en difficulté, de l'accès à une aide adéquate de plus en plus difficile, d'une précarisation globale tant des personnes que des services sensés pouvoir les aider, d'une mise à l'écart toujours grandissante des jeunes et des familles en marge des structures existantes.

4. <u>Les modalités de mise en œuvre des missions du</u> Service d'Actions en Milieu Ouvert

Pour mettre en œuvre ses missions, l'action du CEMO repose sur des valeurs d'écoute bienveillante, de valorisation et de non-jugement.

L'une des missions principales du CEMO est l'accompagnement individuel à destination des jeunes de 0 à 22 ans et de leur famille notamment par le biais de soutien à la parentalité et de médiation. L'intérêt du jeune et son bien-être sont au centre de toutes nos actions et débats, celui-ci est au centre de tout accompagnement.

Nous travaillons, selon la demande et la problématique, avec le jeune et ses familiers à développer leur réseau afin de pouvoir avancer sur chaque aspect de leur vie, nous sommes un service généraliste de 1ère ligne et d'orientation. Par nos actions nous accompagnons également des groupes de jeunes et nous menons des actions de soutien dans la mise en place

de leurs projets. Enfin l'un de nos rôles est aussi de mener une interpellation à un niveau plus politique et sociétal via la participation à des groupes de travail et l'élaboration du diagnostic social.

Afin de répondre à ses missions, le CEMO met en place de nombreux projets (Ateliers parents, Amorce, HLM, KAP, Contrat de quartier durable, ...). Chacun de ces projets est motivé par les missions de base du service ; les valeurs s'appliquent de manière transversale dans chacun de ceux-ci. Par le biais de ceux-ci nous agissons dans les différents lieux de passage du jeune : école, famille, domicile, espace public et sur les réseaux sociaux.

Notons de façon tout à fait spécifique notre partenariat intégré avec le CPAS de Saint-Gilles et le fait que le service jeunesse du CPAS de Saint-Gilles est intégré à l'équipe du CEMO. Il assume notamment la mission qui lui est spécifique de recevoir et de gérer les demandes d'aide sociale au bénéfice d'un mineur sur son territoire. Cette mission créée une opportunité de rencontre et de faire offre de service auprès d'un large public. Cette opportunité nous permet non seulement d'élargir notre action de prévention auprès du « public cible » mais également de donner une plus grande visibilité du service dans sa globalité.

Nos moyens d'action en termes de prévention éducative se déclinent via les projets, les permanences, le soutien de groupes de jeunes dans la mise en place de leurs projets et les entretiens individuels. Ceux-ci reposent sur un cadre théorique dicté par le code de déontologie qui met en avant la bienveillance, l'écoute et le respect du secret professionnel et de la protection des données. Un dossier est ouvert au nom du jeune, il est consultable à tout moment par le jeune et celui-ci peut demander à ce que ses données soient supprimées. Les dossiers sont anonymisés dès qu'il est question d'alimenter une analyse, qu'elle soit interne à notre service ou externe, qu'elle soit qualitative ou quantitative.

Les moyens de prévention sociale sont très liés aux aspects éducatifs car nous sommes dans une recherche permanente d'auto-alimentation réciproque.

5. Les moyens

5.1. Référents théoriques sur lesquels se fonde la méthodologie du service (art.5 4° - AC)

A. Cadre juridique

1. Cadres légaux

Nous souhaitons passer en revue dans ce chapitre les différents cadres légaux qui organisent notre travail au quotidien. Nous avons fait le choix de citer quelques passages des textes principaux mais nous renvoyons également à l'intégralité des textes de référence.

1.1. La Convention internationale des droits de l'enfant du 20 novembre 1989

Article 3, §1. Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale.

1.2. La Déclaration universelle des droits de l'homme du 10 décembre 1948

Article 1 : Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité. Article 3 : Tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne.

Article 19 : Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considérations de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit.

1.3. Décret relatif à l'aide à la jeunesse du 12 juin 1991

Article 2. - Le décret s'applique :

1° aux jeunes en difficulté, ainsi qu'aux personnes qui éprouvent de graves difficultés dans l'exécution de leurs obligations parentales;

2° à tout enfant dont la santé ou la sécurité est en danger ou dont les conditions d'éducation sont compromises par son comportement, celui de sa famille ou de ses familiers:

Article 3. - Tout jeune visé à l'article 2 a droit à l'aide spécialisée organisée dans le cadre du présent décret. Cette aide tend à lui permettre de se développer dans des conditions d'égalité de chances en vue de son accession à une vie conforme à la dignité humaine.

1.4. Extrait des arrêtés AMO

Le service d'Actions en Milieu Ouvert a pour mission l'aide préventive, sociale et éducative au bénéfice des enfants et des jeunes (...) dans leur milieu de vie et dans leurs rapports avec l'environnement social et familial. L'aide spécialisée comprend l'aide individuelle et l'action communautaire.

Le service intervient de manière non contraignante et hors de tout mandat. Elle exclut toute prise en charge de type psychothérapeutique. Elle est gratuite. Le jeune peut, à tout moment,

mettre fin à l'aide. Néanmoins, le service s'assure, dans la mesure du possible, que les mesures sont prises pour que le jeune ne se mette pas en danger.

Dans le respect du code de déontologie et en particulier du secret professionnel, l'aide apportée au jeune comprend le travail en réseau pour autant que le service s'assure de l'adhésion du jeune.

L'action communautaire vise, en améliorant l'environnement social des jeunes, à apporter une réponse globale à des problèmes individuels et collectifs et à développer une dynamique de réseau.

Le service doit être accessible notamment en dehors des heures de fréquentation scolaire. Pour rencontrer les jeunes dans leur milieu de vie, le service peut utiliser tout lieu et toute modalité d'intervention dans les limites de la zone géographique et des modalités définies dans le projet pédagogique.

Décret du 18 janvier 2018 portant sur le code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse :

Ce dernier apporte de nombreux changements dont une priorité accordée à la prévention et la possibilité de travailler avec les jeunes jusqu'à 22ans.

LIVRE IER: LA PRÉVENTION

2.1 Titre 1er. - L'objet et les principes

Art. 3

La prévention est un ensemble d'actions, de type individuel et de type collectif, au bénéfice des jeunes vulnérables, de leur famille et de leurs familiers, qui favorise l'émancipation, l'autonomisation, la socialisation, la reconnaissance, la valorisation, la responsabilisation, la participation et l'acquisition ou la reprise de confiance en soi des jeunes, de leur famille et de leurs familiers en vue de réduire les risques de difficultés et les violences, visibles ou non, exercées à l'égard du jeune ou par le jeune.

Les actions de prévention s'inscrivent dans un territoire où elles sont articulées aux autres actions sociales existantes et résultent principalement du plan d'action triennal, élaboré sur la base d'un diagnostic social de la zone déterminée.

La prévention se compose d'une prévention éducative et d'une prévention sociale.

Art. 4

La prévention éducative peut prendre différentes formes, notamment :

- 1° l'accompagnement éducatif du jeune, de sa famille et de ses familiers ;
- 2° l'accompagnement éducatif d'un groupe de jeunes ;
- 3° le soutien de projets menés par, avec et pour des jeunes ;
- 4° la réalisation d'actions collectives ciblées sur des problématiques spécifiques aux jeunes.

La prévention sociale prend essentiellement la forme d'actions collectives, notamment :

- 1° des actions sur les institutions et sur l'environnement du jeune ;
- 2° l'interpellation, entre autres, des autorités politiques et administratives.

Art. 5

Les actions de prévention s'inscrivent dans le respect des principes suivants :

- 1° l'absence de mandat administratif ou judiciaire;
- 2° la libre adhésion du public concerné;
- 3° la garantie de l'anonymat des jeunes et de leur famille

1.5. L'avis N°50 du Conseil Communautaire de l'Aide à la jeunesse

Cet avis constitue une référence au niveau de la définition de ce qu'est la prévention générale, des actions de prévention et des effets de prévention.

1.6. Extrait de la loi organique des CPAS

Article. 1er. Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

- Art. 57. §1er. (...) le centre public d'aide sociale a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative, mais encore une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médicosociale ou psychologique.
- §3. Le centre exerce la tutelle ou à tout le moins assure la garde, l'entretien et l'éducation des enfants mineurs d'âge lorsqu'ils lui sont confiés par la loi, les parents ou les organismes publics.
- Art. 60. §1er. L'intervention du centre est, s'il est nécessaire, précédée d'une enquête sociale, se terminant par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face.
- §2. Le centre fournit tous conseils et renseignements utiles et effectue les démarches de nature à procurer aux intéressés tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre dans le cadre de la législation belge ou étrangère.
- §3. Il accorde l'aide matérielle sous la forme la plus appropriée.
- §4. Il assure, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre elle-même progressivement ses difficultés. Il tient compte de la guidance déjà effectuée et de la possibilité de faire continuer celle-ci par d'autres centres ou services auxquels l'intéressé a déjà fait confiance.

B. Cadres théoriques pluriels

Au CEMO, les cadres théoriques sont multiples et mouvants. C'est un choix de l'équipe de ne pas se restreindre à un seul courant. Les apports se forment d'une manière ascendante, c'est-à-dire en fonction des besoins et de la demande du terrain. La formation et la pluridisciplinarité des personnes de l'équipe permettent aussi d'ouvrir les cadres théoriques. D'une manière générale ce qui est transversale à nos pratiques, c'est une rencontre entre plusieurs courants sociologiques et psychologiques, d'autres matières peuvent étoffer et compléter nos appuis théoriques. Nous sommes au centre de ces disciplines et dans une approche pluridisciplinaire.

Voici quelques cadres théoriques sur lesquels nous nous appuyons, qui peuvent illustrer notre pratique du terrain.

Au niveau sociologique: l'importance est mise sur le fait que la pauvreté n'est pas une construction individuelle (Bourdieu – la violence symbolique, Goffman - interactionnisme, Castel – désaffiliation, Paugam – parcours de pauvreté – Hoggaert – culture du pauvre...),

- Au niveau psychologique : la systémique avec l'importance de resituer la personne dans son contexte (famille, réseau...) ; l'approche humaniste avec la valorisation des ressources de la personne, écoute active, reformulation, congruence ; et la psychologie sociale avec des notions de dynamique de groupe, ainsi que les concepts de préjugés, stéréotypes.
- Ainsi que d'autres cadres (anthropologie, philosophie, approches interculturelles, ...)

5.2. Heures d'ouverture du service (art.5 5° - AC) – Indiquer comment le service se rend accessible aux bénéficiaires (art 13 § 1^{er} - AS)

Le service est ouvert et accessible sans rendez-vous : Lundi de 9h à 18h Mardi : de 9h à 13h et de 14h à 17h Mercredi de 9h à 18h Jeudi de 14h à 17h Vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h. (Les horaires varient durant les congés scolaires)

Le service est également ouvert au minimum 12 samedis par an. Ces ouvertures sont annoncées via les réseaux sociaux ainsi qu'au sein de nos locaux. A partir du 1^{er} janvier 2020, le service sera ouvert tous les premiers samedis de chaque mois (hors congés scolaires ou ponts). Ces dates seront communiquées via notre site internet et différents supports. En plus de ces samedis, d'autres ouvertures le weekend et jours fériés seront programmés en fonction de différents événements.

Le service peut également être accessible en dehors des heures d'ouverture sur base d'un rendez-vous.

L'équipe des travailleur.ses de rue est également disponible et accessible sur l'espace public plusieurs après-midi par semaines suivant des horaires réguliers avec un minimum de 12h par semaine. Cela soit de manière fixe sur la place Morichar, soit de façon ambulatoire en tournée de quartier.

Ces horaires sont clairement consultables sur nos différents réseaux sociaux et dans nos bureaux.

5.3 Modalités de mise en œuvre des actions permettant au service d'aller à la rencontre des jeunes de manière proactive (art 13 §3 - AS)

Le CEMO rencontre les jeunes et les familles par le biais de différentes actions qui se veulent proactives.

L'objectif premier est de rendre acteurs les jeunes et leurs familles en leur proposant de participer activement au quotidien du CEMO. Le service est donc accessible pour les accueillir,

prendre le temps de les écouter et pour tenter de répondre à leurs besoins via notamment les permanences quotidiennes. Au CEMO, ils auront accès au téléphone et aux ordinateurs mis à la disposition du public pour effectuer un ensemble de démarches avec l'aide d'un intervenant.

Afin d'aller à la rencontre des jeunes de manière proactive, le CEMO a développé une diversité de « projets ». A travers ceux-ci, notre service vise à toucher le public dans sa globalité : les enfants et les adolescents, les jeunes majeurs jusque 22 ans, et leurs familiers.

Ces projets sont construits autour de plusieurs actions, elles-mêmes établies sur base des missions des AMO :

- Interventions et animations dans les écoles présentes sur le territoire saint-gillois (exemple au travers du projet actuel intitulé « Amorce »);
- Rencontre des jeunes dans leur environnement par le biais du travail de rue, des médias et des évènements liés aux contrats de quartier (exemple du projet actuel, « HLM »);
- Organisation de groupes de paroles et de soutien à la parentalité (exemple du projet « Ateliers Parents »);
- Accompagnement de jeunes vers l'autonomie (exemple du projet « KAP »);
- Le travail réalisé dans le milieu de vie des familles nous permet également d'aller à la rencontre des jeunes ;
- Notre partenariat intégré avec le CPAS de Saint-Gilles et le fait que le service jeunesse du CPAS de Saint-Gilles est intégré à l'équipe du CEMO. Comme expliqué plus haut, ce partenariat spécifique créée une opportunité de rencontre et de faire offre de service auprès d'un large public. Cette opportunité nous permet non seulement d'élargir notre action de prévention auprès du « public cible » mais également de donner une plus grande visibilité du service dans sa globalité;
- Une importante implication dans de multiples dynamiques de réseau (groupes de travail, partenariat, projets portés conjointement, etc.) qui nous permet de façon directe ou indirecte d'aller à la rencontre de jeunes.

Nous adaptons toutes ces actions et ces lieux d'actions en fonction des besoins de notre public, de nos constats de terrain et de « l'intérêt du jeune ». Les jeunes peuvent alors faire des propositions et des demandes en termes d'activités, de sorties, etc. et nous solliciter pour une aide plus individualisée.

Les modèles sociaux de communication étant de plus en plus élargis, le CEMO développe également des outils sur les réseaux sociaux afin de rester connecté et ouvert à son public, mais veille à appliquer la charte sur le respect de la vie privée de ces derniers.

La parole du public étant indispensable pour que le CEMO puisse évoluer dans ses missions, nous lui fournissons l'opportunité de s'exprimer et de donner son avis sur les actions auxquelles il participe. Ceci nous permet de réaliser l'évaluation de notre travail après chaque action menée. En effet, cette évaluation apporte la réflexion et l'objectivation nécessaire aux comptes rendus et rapports obligatoires que le CEMO fourni aux pouvoirs subsidiant (rapport d'activité, diagnostic social, etc.).

5.4 Modalités de réalisation du travail social de rue (art 18 – AS)

Le travail social de rue au CEMO : les actions « Hors-les-Murs »

Nous inscrivons notre démarche « Hors les murs » dans le cadre plus général du travail social de rue. Le projet vise à entrer en contact et accompagner la population jeune présente dans les différents espaces publics sur le territoire d'action du CEMO.

Cet accompagnement se fait à l'aide de différents moyens pouvant être adaptés en fonction de différentes variables ou éléments de contexte : tournées de quartier, organisation d'une sorte de permanence de rue sous la forme d'une « tonnelle » installée sur une place publique où sont proposées des activités spontanées.

Nous sommes également présents lors de rassemblements ou d'événements de plus grande ampleur organisés sur l'espace public saint-gillois.

Inspiré par la charte réalisée par la fédération francophone des travailleurs sociaux « traces de rue », notre action « est avant tout préventive, fondée sur une relation de confiance avec la personne et se construisant souvent dans un travail à long terme. Le travail se fait dans le milieu de vie des jeunes et dans le respect de celui-ci ».

Ce travail s'inscrit à travers une présence régulière sur l'espace public, les rencontres se font hors de toutes contraintes pour le public. Cette méthodologie permet également de mieux percevoir les besoins du public visé. Il est la base d'un travail de diagnostic et d'interpellation (éventuellement avec les jeunes) permettant d'améliorer les conditions et le cadre de vie.

<u>Les constats</u> à l'origine de la naissance d'actions sur l'espace public et de l'évolution du projet « Hors-les-Murs » sont : la nécessité de créer de nouveaux outils afin d'aller à la rencontre et de toucher de nouveaux publics mais aussi le public cible du CEMO ; un besoin pour le service d'améliorer et d'approfondir la connaissance que nous avons de notre territoire d'action, de sa population, de ses dynamiques et de ses réalités et la nécessité d'accroître la visibilité de l'AMO et de diversifier les réponses que nous pouvons apporter aux attentes de notre public cible.

<u>Plusieurs objectifs</u>, tant au niveau individuels, collectifs et communautaires, relèvent de la prévention sociale et éducative :

- **Être présent** hebdomadairement, à raison de minimum 12 heures par semaine, sur des lieux clés (places, quartiers, évènements);
- Entrer en contact avec le public cible et être à son écoute ;
- Repérer les situations problématiques, répondre aux questions, amener le public à faire appel au CEMO ou le réorienter vers des services plus spécifiques lorsque cela est nécessaire;
- **Travailler avec un groupe** spécifique sur une problématique et pouvoir réaliser une action concrète (par exemple : actions de sensibilisation sur la question de l'immigration, du climat et de la question du « zéro déchet », du vivre-ensemble, …) ;
- **Relever les différents constats** et les relayer, seul ou avec le public cible aux instances compétentes ;
- Pouvoir organiser un **travail en réseau** pour améliorer le quotidien du quartier, en créant des collaborations avec d'autres services présent sur le terrain.

Le travail social de rue, en tant que méthode de travail, est perpétuellement évalué et remis en question au sein du CEMO. L'équipe adapte son approche, crée de nombreux outils et

s'adapte également à la réalité du terrain qui évolue. En effet, le territoire saint-gillois, ses espaces publics ainsi que le public rencontré sont tous trois des éléments en changement constant

5.5 Modalités d'information aux bénéficiaires du cadre d'intervention du service AMO (gratuité, pas de prise en charge psychothérapeutique, adhésion du jeune) (art 9 – AS)

Préalablement à tout accompagnement, action ou projet ainsi que durant l'entièreté de celuici, le service informe le jeune et ses familiers du cadre d'intervention de l'AMO, tel que défini aux articles 3 à 5 du code dont les grands principes sont :

- Libre adhésion et absence de mandat administratif ou judiciaire.
- Garantie de l'anonymat des jeunes et des familles
- Respect du secret professionnel
- Gratuité

Etant soumis au code de déontologie des travailleurs sociaux de l'aide à la jeunesse, cela nous permet de maintenir une relation de confiance et de toujours travailler dans l'intérêt du jeune.

Bien que l'équipe du CEMO soit pluridisciplinaire, l'accompagnement psycho-social n'est pas un accompagnement psycho thérapeutique. Il s'agit d'un travail d'écoute, de soutien, de compréhension des difficultés en vue, le cas échéant, d'une réorientation ou d'un accompagnement vers un service plus spécialisé et adéquat.

Afin de promouvoir notre service et informer de ces modalités, le CEMO développe divers outils de communications (flyers, site internet, utilisation de réseaux sociaux, dépliants explicatifs, outils de présentation du service dans les espaces publics...). Notre utilisation des réseaux sociaux est régie par une charte d'utilisation crée par l'équipe et basée sur la charte proposée par le collectif AMONET.

5.6 Modalités liées au registre des demandes (art 14§1er – AS)

Le registre des demandes que nous tenons est informatisé sous forme d'une base de données en Access. Celle-ci est anonyme et reprend un ensemble d'information relativement « basiques » nous permettant d'exploiter certaines données et de générer des informations sur le plan statistiques (nombre de fréquentation, âge, sexe, canal d'accès, type de demande générale, etc.)

Nous avons également une autre base de données spécifiquement dédiée à la gestion des dossiers. Ce dernier est plus étoffé et reprend un ensemble d'information permettant de d'aider l'intervenant dans son accompagnement individuel (type de demandes plus détaillées

et évolutives, fiches d'intervention et de suivi, registre du réseau, coordonnées multiples, etc.).

Nous avons donc deux bases de données informatisées (BDD) pour inventorier les demandes adressées au CEMO.

Nous tenons également un « journalier », sous un format manuscrit, concernant nos observations sur l'espace publique. Celui-ci contient également une rubrique « registre des demandes » qui sera ultérieurement retranscrite de façon informatisée, lors de l'analyse du journalier.

L'ensemble de ces données sont régulièrement analysées par l'équipe et au minimum une fois par an lors du travail réalisé concernant notre rapport d'activités.

5.7 Modalités de communication du ROI aux jeunes et aux parents (art.4 § 1 7°) (joindre en <u>annexe 8</u> le règlement d'ordre intérieur précisant les droits et les obligations du service, de l'enfant ou du jeune, de sa famille et de ses familiers relatifs aux modalités de l'accueil, de l'accompagnement et de la prise en charge)

Le ROI est affiché à plusieurs endroits au sein de nos locaux. Il est présenté et expliqué à toute personne fréquentant le service, particulièrement en ce qui concerne les principes essentiels.

5.8 Réunions: types, rythme, objectifs, composition, animation, PV

Au CEMO, nous organisons plusieurs types de réunions. Il y a les réunions dites d'équipe organisées une demi-journée par semaine où toute l'équipe est présente. Cette réunion s'organise sur base d'un ordre du jour établi par la direction mais que chaque membre de l'équipe peut alimenter. Elle est généralement animée par le directeur. La réunion d'équipe hebdomadaire est structurée en différents moments abordant différents aspects des missions et de l'organisation du service : les aides individuelles, les nouvelles demandes, les actions et projets en cours, les aspects organisationnels liés aux permanences et ouvertures du service, les informations diverses, les différents groupes de travail, les points liés au diagnostic social, les observations et constats, etc.

Occasionnellement, nous invitons ou recevons une personne extérieure par exemple afin de présenter son service, son projet, ...

Un PV est réalisé et est archivé informatiquement.

Il est également organisé des réunions spécifiques concernant certains projets ou actions. Elles sont organisées par le chargé de projet désigné au sein de l'équipe. La fréquence et l'animation dépend du projet en cours et sera validé par le directeur. Ce dernier assiste régulièrement à ces réunions.

Les supervisions sont en principe organisées à une fréquence d'une fois toutes les 6 semaines. Le CEMO fait appel à un superviseur extérieur, le plus souvent issu d'un des services agréés dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Le processus de supervision en cours s'organise sur une période variable et négociée avec le superviseur notamment en fonction du travail entreprit ensemble. Une évaluation du travail de supervision est réalisée au moins tous les ans, le plus souvent lors du Conseil Educatif.

Un PV est également réalisé.

Des réunions thématiques sont organisées plusieurs fois par an. Elles pourront rassembler l'ensemble de l'équipe ou une partie selon les sujets abordés. Ces réunions peuvent se réaliser en présence d'une ou plusieurs personnes extérieures qui seront dès lors invitées.

Ces réunions peuvent prendre la forme d'une analyse de nos suivis individuels (bilans de situations).

Le Conseil Educatif est organisé une fois par an, le plus souvent lors de la mise au vert de l'ensemble du service sur un mode résidentiel extra-muros. Toute l'équipe est présente. Généralement, la mise au vert est aussi l'occasion d'approfondir certains aspects ou thématiques de notre travail. Un intervenant extérieur est parfois convié pour une partie de notre travail, tout comme certains représentants de nos autorités, CPAS et/ou asbl. C'est aussi l'occasion d'organiser des moments de cohésion d'équipe.

La plupart des membres de l'équipe participent également à différents groupes de travail extérieurs (groupe de la coordination sociale, travailleurs de rue, collectifs des AMO bruxelloises, etc.).

5.9 Modalités d'organisation du conseil éducatif du service (art.15 – AC et art 13 § 2 - AS)

Comme expliqué plus haut, le Conseil Educatif est organisé une fois par an, le plus souvent lors de la mise au vert de l'ensemble du service sur un mode résidentiel extra-muros. Toute l'équipe est présente.

Le Conseil Educatif rassemble l'équipe et la direction afin d'examiner l'application du projet éducatif, l'application du code déontologie, le programme de formation et de supervision d'équipe, le processus de participation mis en place par le service, la pertinence des horaires d'accessibilité et l'évaluation du projet pédagogique (et futur projet éducatif). Une présentation et un moment d'échange est organisé en ce qui concerne les comptes annuels et l'affectation des subventions.

Comme déjà évoqué, la mise au vert est aussi l'occasion d'approfondir certains aspects ou thématiques de notre travail. Un intervenant extérieur est parfois convié pour une partie de notre travail, tout comme certains représentants de nos autorités, CPAS et/ou asbl. C'est aussi l'occasion d'organiser des moments de cohésion d'équipe.

5.10 Dispositions particulières prises en vue de garantir un travail interdisciplinaire (art.5 6° - AC)

Le CEMO est composé de travailleurs ayant des formations diverses et complémentaires (assistants en psychologie, psychologues, assistants sociaux, éducateurs spécialisés...). La particularité du service est qu'il est à la fois AMO et Service Jeunesse du CPAS de Saint-Gilles.

Cette diversité au niveau de l'équipe garantit une collaboration interdisciplinaire de ses membres. De plus, une importance particulière est donnée à la présence de tous durant les moments de réunion d'équipe.

Le travail interdisciplinaire est constant au CEMO et concerne tant l'analyse de l'aide individuelle que nous mettons en œuvre, l'organisation du service, l'analyse de nos différentes actions et projets. L'équipe est une ressource permanente pour chacun dans les multiples dimensions de notre travail, de nos missions.

5.11 Moyens de communication interne : cahier de bord, carnet de communication, agenda...

Nous utilisons plusieurs moyens de communication au CEMO.

Le courriel : chaque membre du personnel dispose d'une adresse mail professionnel. Il y a également plusieurs groupes d'adresses mail qui sont créés en interne afin de faciliter le tri pour les échanges mails.

Le serveur : chaque membre dispose d'un espace de stockage personnel. Il y a également différents espaces serveur dédiés qui ne sont accessibles qu'à certains membres. Enfin, il y a l'espace serveur commun qui contient, de façon organisée et structurée, l'ensemble de l'information qui peut être accessible à tous.

Les casiers : chaque membre du personnel a son propre casier facilitant la communication de documents « papiers ».

Les valves de communication : elles permettent l'affichage de certaines informations au format papier.

L'agenda : chaque membre du personnel dispose de son propre agenda. Nous sommes en réflexion pour adopter prochainement l'agenda électronique (par exemple celui via Outlook).

Les fiches relais : lorsqu'on anticipe une absence de moyenne et longue durée, nous communiquons aux collègues les points importants qui peuvent nécessiter un suivi. Ces informations peuvent concerner les accompagnements individuels ou des projets et actions. La fiche relais est réalisée de façon électronique et est disponible sur le serveur.

Le cahier de constat : il est complété durant les réunions d'équipe. Il s'agit d'un cahier papier qui est régulièrement relu et analysé.

Cahier de bord : plusieurs projets internes ont leur propre cahier de bord, notamment pour y noter différentes observations et informations. Ce cahier est consultable pour l'ensemble de l'équipe.

Les PV de réunions : un compte rendu de réunion est rédigé pour la plupart des réunions internes au CEMO. Ceux-ci sont informatisés et stockés sur le serveur.

5.12 Modalités pour assurer la supervision et la formation continue du personnel (art.5 7°, art.22 – AC)

La supervision:

Comme évoqué plus haut, une supervision d'équipe est réalisée avec l'ensemble de l'équipe. Elle permet une analyse au niveau des demandes et des accompagnements individuels mais également en ce qui concerne les demandes collectives, les actions, les projets. Elle permet de façon plus indirecte de questionner notre fonctionnement à un niveau plus institutionnel, ainsi que notre organisation et nos modalités d'intervention (p ex. nos outils).

Une supervision ponctuelle axée sur une action ou un projet spécifique peut également être mis en œuvre sur base d'une analyse préalable.

Les supervisions sont en principe organisées à une fréquence d'une fois toutes les 6 semaines. Le CEMO fait appel à un superviseur extérieur, le plus souvent issu d'un des services agréés dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Le processus de supervision en cours s'organise sur une période variable et négociée avec le superviseur notamment en fonction du travail entreprit ensemble. Une évaluation du travail de supervision est réalisée au moins tous les ans, le plus souvent lors du Conseil Educatif.

Un PV de chaque supervision est réalisé et est archivé informatiquement.

La formation :

En ce qui concerne la formation, tout comme pour la supervision, nous élaborons le programme annuel lors de notre Conseil Educatif. Cependant, nous pouvons à tout moment décider ensemble de mettre en place une formation destinée à toute l'équipe ou seulement à une partie. Les thématiques de formation seront priorisées en fonction de nos besoins et

en lien avec les situations individuelles que nous accompagnons ou les actions et projets que nous menons.

L'ensemble de l'équipe peut aussi faire une demande de formation collective si les questions et les problématiques rencontrées sur le terrain sont partagés par l'ensemble des travailleurs et/ ou transversales à l'ensemble des projets.

Parallèlement à ce plan de formation, nous participons à plusieurs formations pouvant prendre différentes formes : une journée de colloque, un module de formation de plusieurs jours, etc.

Chaque membre de l'équipe peut donc s'informer des formations proposées dans le secteur et solliciter la direction pour y participer en fonction de ses besoins spécifiques et de ses intérêts en lien avec les actions dans lesquelles il est impliqué.

Chaque nouveau membre suit la formation de base obligatoire pour les nouveaux travailleurs de l'Aide à la Jeunesse (Plan Global de Formation).

Lors de l'évaluation individuelle de chaque membre de l'équipe, une priorisation des besoins en formation est également réalisée.

5.13 Modalités d'évaluation de la mise en œuvre du projet éducatif (art.5 8° - AC)

L'évaluation de la mise en œuvre du projet éducatif se fait principalement lors de notre mise au vert annuel (Conseil Educatif), mais aussi lors de la rédaction de notre rapport d'activité qui est un processus impliquant toute l'équipe, ainsi que lors des réunions d'équipe et pédagogiques et des supervisions d'équipe.

5.14 Modalités de participation et de recueil de la parole des enfants ou des jeunes, de leur famille et de leurs familiers (art.5 5° - AC)

Comme déjà évoqué, la parole des jeunes est prise en compte tant lors des accompagnements individuels que des activités collectives. Des espaces d'échanges sont régulièrement mis en place, parfois de façon plus ou moins informelle comme par exemple lors d'une activité qui donne lieu à un débat avec le groupe de jeunes sur un fait d'actualité ou une réalité qu'ils vivent au quotidien.

Ces échanges s'organisent également lors de moments plus formels et structurés avec différents groupes de jeunes à raison d'une fois par mois (conseils des jeunes).

Nous participons également à différents groupes de travail où une mise en commun peut se faire avec d'autres professionnels du secteur jeunesse et d'autres secteurs, mais aussi avec la présence de jeunes à certaines occasions (p.ex. le groupe de participation jeunesse).

Les jeunes participent également à la réalisation de nombreux projets ; on part de leurs demandes et de leurs propositions.

Nous menons régulièrement, sous différentes formes, des moments spécifiques de recueil de la parole d'enfants, de jeunes ou de parents. Ces moments sont notamment organisés lors d'une manifestation particulière (p.ex. activités menées dans le cadre du contrat de quartier) ou en lien avec une thématique ou une actualité particulière (p.ex. nos interviews en micro trottoir fait par et pour des jeunes lors des élections communales et européennes).

6. Les locaux

6.1. Description et adresse des locaux de chaque implantation (art.4 §1er 2°, 3° et annexe 1 - AC)

L'équipe du CEMO est installée dans une maison mitoyenne de la rue de Parme, au N° 86 à Saint-Gilles. Il n'y a pas actuellement d'autres implantations.

La surface totale est approximativement de 250 m2.

Au RDC, un espace d'accueil permet d'accueillir les personnes dès qu'elles se présentent au sein de nos locaux. Un espace d'attente central est ensuite à disposition du public. Il y a la présence de documentation, de jeux, de fauteuils, de PC à disposition du public, de boissons, de livres, etc.

Trois bureaux d'entretien sont à disposition pour réaliser des rencontres en préservant l'intimité des échanges.

La direction dispose d'un bureau distinct.

Un local de réunion, les sanitaires, les caves et espaces de rangements, un local technique (compteurs) et le local des archives se trouvent au sous-sol.

A l'étage se trouvent trois locaux de type « open-space » accueillant chacun plusieurs postes de travail permettant aux membres de l'équipe de bénéficier d'un espace dédié.

6.2. Organisation de la capacité à apporter les premiers soins et vérification du matériel nécessaire à ceux-ci (art.17 - AC)

Plusieurs membres de l'équipe sont formés et brevetés au secourisme et bénéficient d'un recyclage annuel sous forme de deux demi-journées. Les membres de l'équipe qui le souhaitent peuvent suivre cette formation de secourisme.

En fonction des mouvements dans l'équipe, il est aussi demandé à certains membres de l'équipe de se former afin de garantir que plusieurs personnes puissent être formées tant au sein de nos locaux que lors de nos activités.

Nous disposons de plusieurs boites de secours dont une principale qui reste en nos bureaux et de plus petites qui sont emmenées lors d'activités. Nous avons également un stock du matériel de secours.

Notre matériel est vérifié régulièrement par nos soins et est inspecté une fois par an lors de la visite annuelle de nos locaux par la médecine du travail (Arista).

Annexes

- 1º la composition de l'organe de gestion ou du conseil d'administration du pouvoir organisateur et les fonctions de ses membres **(obligatoire)**
- 2° la ou les personnes à laquelle ou auxquelles la direction du ou des services est confiée (et le profil de fonction)
- 3° la description du profil de chaque fonction au sein du service, la justification des qualifications particulières requises pour les membres du personnel et de l'encadrement nécessaire en fonction du projet éducatif (obligatoire)
- 4° la liste du personnel et les fonctions, qualifications et lieux de travail des personnes possédant la délégation pour prendre les mesures en cas d'urgence et répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures, et les dispositions pratiques visant à pouvoir les contacter, tenant compte des nécessités liées au projet éducatif (obligatoire)
- 5° le document présentant en résumé les activités et la méthodologie du service visé à l'article 13 de l'AC (folder)
- 6° un plan financier couvrant les trois premières années
- 7° si le service existe déjà, les comptes annuels de l'exercice écoulé
- 8° le règlement d'ordre intérieur, qui précise les droits et les obligations du service, de l'enfant ou du jeune, de sa famille et de ses familiers relatifs aux modalités de l'accueil, de l'accompagnement et de la prise en charge **(obligatoire)**
- 9° une copie des statuts coordonnés ou des actes relatifs à la constitution du pouvoir organisateur **(obligatoire)**
- 10° une copie des actes de nomination ou des contrats de travail des membres du personnel lorsque celui-ci est déjà engagé
- 11° les documents destinés à justifier les qualifications des membres du personnel et, le cas échéant, les attestations de travail de leurs employeurs précédents
- 12° une copie des contrats d'assurance souscrits
- 13° les attestations nécessaires en matière de sécurité visées à l'article 16 de l'AC
- 14° le cas échéant, les copies des baux à loyers

15° le diagnostic social