

# Rapport d'activité

**Coup d'Pouce 92**

**Année 2017**

Fait en Mars 2018.

Apprentis D'Auteuil  
Coup d'Pouce 92



## INTRODUCTION

2017 a été une année de continuité durant laquelle nous avons entrepris la réécriture du projet d'établissement et l'évaluation externe. Ce travail de réflexion nous a permis d'amorcer davantage la question de la prise en charge éducative à Coup d'Pouce. Ceci afin de mettre en œuvre les outils de la loi du 2 janvier 2002 tout en gardant les particularités de l'institution.

Cette année 2017 a été marquée par un important turn-over au niveau des équipes et par le départ d'une chef de service en juin 2017. L'arrivée d'un chef de service avec un profil davantage axé sur des compétences professionnelles éducatives, et cela suite à l'évaluation externe, a donné une nouvelle dynamique institutionnelle pour impulser un travail de fond autour des écrits professionnels ainsi que du projet de service des accueils de jour. Ce travail se met particulièrement en route sur l'année 2018.

C'est pourquoi le rapport d'activités de l'année 2017 se veut peut-être moins exhaustif que les années précédentes car nous restons dans une continuité de travail tout en travaillant sur le fond.

Pauline Ghemri  
Directrice



## FICHE SIGNALÉTIQUE DES RELAIS PARENTAUX COUP D'POUCE 92

- Les Relais Parentaux sont habilités par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine depuis le 8 octobre 2010. Ce dispositif intervient en amont de la protection de l'enfance. Il s'inscrit dans la politique de prévention du Conseil Départemental de développer des pratiques d'accueils séquentiels.
- Les relais parentaux sont habilités pour accueillir en dépannage 24h/24h des enfants seuls ou en fratries de 10 semaines à 12 ans (et plus en cas de fratrie). Ils sont situés sur deux pavillons :
  - Un pavillon, 10, rue Sintés à Châtenay-Malabry (92 290) : **Le relais Yousafzai MALALA.**
  - Un pavillon, 138 bis, rue Boucicaut à Fontenay-aux-Roses (92 260) : **le relais Satyarthi KAILASH.**
- L'évaluation interne de Coup d'Pouce s'est déroulée en 2015. L'évaluation externe de l'établissement s'est déroulé en juin 2017.
- Coup d'Pouce 92 fait partie de la Fondation Apprentis d'Auteuil, appartenant à la Région Ile de France et rattaché au territoire des Hauts-de-Seine.
- Les relais parentaux ont une capacité de 14 lits chacun, soit un total de 28 lits.
- En 2017, nous avons réalisé : **7 956 journées** d'accueil d'enfants.
- Coup d'Pouce 92 fonctionne en dotation globale. La structure accueille essentiellement des enfants du département à 96.60% sur 2017. Les autres enfants viennent à 3.01% du Val de Marne.
- Ressources humaines : **23 personnes, soit 22.3 Equivalents Temps Plein.**

## I. L'ACTIVITE

### 1. Tableau de Bord : Nombre de journées d'accueil effectuées.

CDP		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
	<b>Budget 2017</b>	722	506	746	542	698	722	566	373	686	638	662	637
	Réalisé 2017 - Période	754	570	813	613	890	831	390	459	596	654	697	689
	<b>Réalisé 2017 - Total</b>	754	570	813	613	890	831	390	459	596	654	697	689
	<b>Cumul Prévisionnel 2017</b>	710	1 228	1 974	2 516	3 214	3 936	4 502	4 875	5 561	6 199	6 861	7 498
	<b>Cumul Réalisé 2017</b>	754	1 324	2 137	2 750	3 640	4 471	4 861	5 320	5 916	6 570	7 267	7 956
	<b>Réalisé 2017</b>	6,2%	7,8%	8,3%	9,3%	13,3%	13,6%	8,0%	9,1%	6,4%	6,0%	5,9%	6,1%

Fontenay		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
	<b>Budget 2017</b>	349	337	373	181	325	361	373	373	361	265	301	264
	Réalisé 2017 - Période	404	330	442	280	393	400	162	243	379	414	385	392
	<b>Réalisé 2017 - Total</b>	404	330	442	280	393	400	162	243	379	414	385	392
	<b>Cumul Prévisionnel 2017</b>	349	686	1 059	1 240	1 565	1 926	2 299	2 672	3 033	3 298	3 599	3 863
	<b>Cumul Réalisé 2017</b>	404	734	1 176	1 456	1 849	2 249	2 411	2 654	3 033	3 447	3 832	4 224
	<b>Réalisé 2017</b>	15,8%	7,0%	11,0%	17,4%	18,1%	16,8%	4,9%	-0,7%	0,0%	4,5%	6,5%	9,3%

Chatenay		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
	<b>Budget 2017</b>	373	169	373	361	373	361	193	0	325	373	361	373
	Réalisé 2017 - Période	350	240	371	333	497	431	228	216	217	240	312	297
	<b>Réalisé 2017 - Total</b>	350	240	371	333	497	431	228	216	217	240	312	297
	<b>Cumul Prévisionnel 2017</b>	373	542	915	1 276	1 649	2 010	2 203	2 203	2 528	2 901	3 262	3 635
	<b>Cumul Réalisé 2017</b>	350	590	961	1 294	1 791	2 222	2 450	2 666	2 883	3 123	3 435	3 732
	<b>Réalisé 2017</b>	-6,2%	8,9%	5,0%	1,4%	8,6%	10,5%	11,2%	21,0%	14,0%	7,7%	5,3%	2,7%

## 2. Commentaires sur l'activité :

Nous avons réalisé **7 956 journées** d'accueil en 2017 contre **7 471** journées attendues. Nous sommes en suractivité de 6.1% par rapport à l'activité attendue.

Cette suractivité représente 485 journées supplémentaires d'accueils. En comparaison avec l'année 2016, c'est une très forte sur activité. Coup d'Pouce maintient son activité et l'institution est même en suractivité depuis maintenant trois ans.

Le mois de septembre reste globalement assez creux avec une activité qui a toujours un peu de difficulté à repartir sur le relais Malala après 6 semaines de fermeture durant l'été. Nous avons pourtant imaginé une autre organisation de l'été pour diminuer le nombre de semaine de fermeture du Relais Malala passant de 8 semaines à 6 semaines.

- Activités des 4 dernières années : 2014 : 6 752 journées  
2015 : 8 167 journées  
2016 : 7 527 journées  
**2017 : 7 956 journées**

Ces 7 956 journées d'accueils représentent 265 accueils d'enfants dont 207 enfants accueillis en fratries. La durée moyenne de séjour à Coup d'Pouce est de :

- 29 Jours pour les accueils en jours et nuits (au lieu de 47 jours en 2016)
- 22 Jours pour les accueils de jours (au lieu de 29.5 journées en 2016)

Contrairement à l'année 2016 qui a été une année un peu particulière, nous pouvons observer que les durées moyennes d'accueils ont largement diminué sur 2017 pour reprendre une durée moyenne qui corresponde davantage à notre réalité et à nos prestations.

L'après Coup d'Pouce :  
- Retour en milieu d'origine : 97.73% contre 95.65% en 2016  
- Orientation placement : 2.26% contre 4.34 % en 2016.

## II les enfants accueillis en 2017.

### 1. Origines des demandes.

DEPARTEMENTS	2013	2014	2015	2016	2017
92 - HAUTS-DE-SEINE	301	229	289	171	256
93 - SEINE SAINT DENIS	3	0	0	1	0
94 - VAL DE MARNE	9	10	11	9	8
91 - ESSONNE	2	0	0	0	0
75- Paris	2	0	0	3	1
78- Yvelines	0	2	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>241</b>	<b>301</b>	<b>184</b>	<b>265</b>

265 enfants ont été accueillis en 2017. Parmi eux, 9 enfants ne sont pas originaires des Hauts-de-Seine. Ce chiffre reste stable depuis près de six ans. En effet, l'institution est amenée à répondre de manière ponctuelle, à des demandes urgente, le plus souvent d'ordre médical. Ces demandes concernent soit des enfants non scolarisés (moins de 3 ans) soit des enfants plus grands, sur des temps de vacances.

### 2. Les demandes d'accueil :

- 623 : demandes au total et 265 demandes ont abouti sur un accueil.
- 296 : demandes sur le relais de Châtenay-Malabry dont 116 ont abouti sur un accueil.
- 336 : demandes sur le relais de Fontenay-aux-Roses dont 149 ont abouti sur un accueil.

Il y a plus de demandes qu'en 2016. Ce chiffre s'explique en partie par une récurrence des demandes pour des familles qui ont déjà pu bénéficier des services de Coup d'Pouce et qui savent nous solliciter en cas de besoin (situations fragiles avec problèmes de santé notamment).

Nous avons rédigé sur l'année 2017 :

- 1 Information préoccupante
- 24 rapports de situation à l'attention de nos partenaires

Nous avons participé sur l'année 2017 à :

- 11 réunions, 6 RCPE et 6 CLE.

### 3. Les partenaires prescripteurs :

Origines sociales des demandes					
	2013	2014	2015	2016	2017
Service Social de Secteur (EDAS, CCAS, AS, CAF)	35%	31.33%	20.07%	27.7 %	21.96 %
Parents	14%	18.03%	9.34%	9.2%	15.69 %
Service de Protection Infantile	14%	9.44%	12.80%	8.6 %	9.80 %
ASE et Services AED/AEMO	18%	12.87%	27.68%	18.98 %	25.32 %
Hôpitaux	4%	6.44%	12.11%	7.06 %	8.63 %
Associations (France Terres d'Asile, Flora Tristan, TISF, CHRIS...)	14%	19.32%	16.95%	25.5 %	17.26 %
Structures de petite enfance			1.04 %	0.1 %	0.78 %
Non renseigné	1%	3%		2.6 %	0.78 %

Le réseau des partenaires est dense et varié, à la fois dans le domaine de la protection de l'enfance, de la prévention, mais également dans les champs du secteur sanitaire et social. Les services sociaux restent un de nos interlocuteurs privilégiés (21.96 % des demandes) mais les réseaux de parents permettent à des familles de découvrir et solliciter à leur tour l'établissement.

Nous observons aussi une augmentation des demandes provenant des services de l'Aide Sociale à l'Enfance et du milieu ouvert. Cela se traduit en partie par des problématiques de mise à l'abri en urgence, demandées par l'ASE (dramas familiaux qui nécessitent d'offrir à l'enfant une sécurité affective dans un cadre adapté sans séparation des fratries). Ce temps permet alors aux services départementaux de disposer du temps nécessaire pour évaluer, orienter les enfants vers une prise en charge la plus en adéquation possible avec la situation familiale.

### 4. Les motifs de l'accueil :

MOTIFS DE L'ACCUEIL (en pourcentage)		2014	2015	2016	2017
Raison médicale		33.05	27.55	34.9	30.80
Problèmes familiaux	<b>TOTAL</b>	12.71	17	9.44	14.82
	<i>Conflits Parentaux</i>	4.66	1.02	3.01	2.66
	<i>Instabilité psychiatrique</i>	3.81	6.46	3.01	7.60
	<i>Demande d'observations</i>	4.24	7.14	1.29	0.38
	<i>Dramas familiaux (Décès...)</i>	0	2.38	2.15	4.18

Problèmes de logement		18.19	9.52	<b>13.3</b>	10.65
Problèmes temporaires de garde		27.87	13.89	<b>15.8</b>	<b>17.49</b>
Besoin de souffler / Détresse des Parents.		9.25	6.12	8.1	6.84
Motifs professionnels.	TOTAL	11.87	10.54	6.4	5.32
	<i>Recherche d'emploi</i>	2.12	8.84	2.1	2.28
	<i>Formation</i>	9.75	1.70	4.3	3.04
Retour au pays		12.29	5.78	6.4	5.32
Autres		2.54	5.78	6	8.75

Les problèmes de mode de garde liés à une hospitalisation arrivent en première position et concernent plus d'un accueil sur 3 (30.80%). Cependant, la durée de séjour est plus courte que pour les enfants en difficulté d'hébergement.

Ce motif d'accueil répond bien à la mission première de Coup d'Pouce. Les prises en charge pour problèmes de mode de garde concernent 17.49 % des enfants accueillis, pour l'essentiel en accueil de jour. Nous faisons le constat, au fil du temps, que nous rencontrons davantage de situations qui se complexifient par le cumul de problématiques à la fois d'ordre social, familial, économique et portant sur la santé. La mise en sécurité des enfants par les parents, dans le cadre d'un accueil à Coup d'Pouce permet à la fois à la famille, et, aux différents intervenants extérieurs de pouvoir centrer leurs actions pour se dégager de la situation d'urgence à savoir, celle de protéger les enfants.

#### 5. Les motifs de non accueil.

MOTIFS DES NON-ACCUEILS	Total	% par rapport au nombre de demande sans accueil
Ne correspond pas (enfant porteur d'un handicap, demande non adaptée, problème de comportement,,)	22	6%
Demande emise par un STASE et non adaptée	23	6%
Sans suite de la part des demandeurs ou annulé après accord	<b>147</b>	<b>41%</b>
Autres départements	17	5%
Enfants trop petits (moins de 10 sem) ou trop âgés	3	1%
Plus de place	103	29%
Problèmes de garde seul	4	1%
autres	30	8%
Trop éloigné géographiquement	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100%</b>



Sur les 623 demandes, 265 ont été suivi d'un accueil.

Sur les 358 demandes non réalisées, un peu moins de la moitié restent sans suite de la part des parents.

Très souvent, le parent trouve une solution autre, une ressource familiale.

Une demande sur trois ne peut obtenir une réponse favorable immédiatement notamment pour les demandes des accueils de jours. Une majorité des demandes d'accueils de jours répond à un besoin de départ en formation qui engage une prise en charge sur des temps parfois long (formation d'aide-soignante, auxiliaire de vie etc..). Ce soutien offert aux familles participe d'une manière concrète à une insertion sociale stable et sur le long terme des familles accueillies.

## 6. Tranches d'âges des enfants accueillis :

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Enfants de moins de 18 mois (en %)</b>	20	18	15,72	12,5	22,64
<b>Enfants entre 18 mois et 10 ans (en %)</b>	72	67	62,21	67,9	70,18
*Enfants de 19 à 35 mois (en %)	10	21	<b>24,75</b>	<b>26,6</b>	14,72
*Enfants de 3 à 5 ans (en %)	19	15	21,07	25	<b>22,26</b>
*Enfants de 6 à 9 ans (en %)	24	26	16,39	16,3	<b>23,4</b>
*Enfants de 10 à 12 ans (en %)	19	5	<b>15,72</b>	<b>11,4</b>	<b>9,8</b>
<b>Enfants de plus de 13 ans (en %)</b>	8	15	6,35	8,1	7,17

Nous observons une augmentation de l'âge moyen à l'accueil sur la tranche d'âge 3-9 ans, les moins de 3 ans représentent 37,36% des accueils et correspondent majoritairement à des accueils de jours.

La présence de 7,17% d'enfants de plus de 13 ans témoigne du maintien de l'accueil inconditionnel de fratrie.

## 7. Durée Moyenne des séjours à Coup d'Pouce 92.

Nombre de jours	2013	2014	2015	2016	2017
	%	%	%	%	%
1 à 4 jours	21,07	23,08	21,26	22,82	19,24
5 à 9 jours	19,81	19,66	<b>22,59</b>	<b>12,5</b>	<b>24,1</b>
10 à 19 jours	22,64	14,96	18,6	15,76	20,75
Plus de 20 ,jours	9,12	14,1	11,62	15,21	13,9
Plus de 30 jours	16,04	15,38	6,31	13,04	8,3
Plus de 60 jours	10,38	6,41	6,64	9,23	7,16
Plus de 100 jours	0,31	2,56	<b>4,65</b>	<b>7,06</b>	<b>0,75</b>
Plus de 120 jours	0,63	3,85	<b>8,3</b>	<b>4,34</b>	<b>5,66</b>

En 2017, 46.09% des enfants restent entre 1 à 19 jours. Ce chiffre est stable depuis de nombreuses années et répond aux objectifs des relais à savoir, accueillir des enfants sur de courtes périodes.

#### 8. Accueil de jour des enfants de moins de 3 ans.

MOTIFS Répartition en pourcentage		2014 54 Accueils	2015 73 Accueils	2016 34 Accueils	2017 41 Accueils
Détresse des parents :		5.66%		2.9	0
Problèmes de logement :		1.89%	4.23	0	2.43
TOTAL		45.29	60.57	55.84	<b>46.34</b>
Demande d'un service social que Coup d'Pouce prenne le relais car :	Conflits Parentaux	1.89 %	1.41	0	0
	Besoin d'un accompagnement éducatif	1.89 %	1.41	2.9	0
	Instabilité psychologique	1.89 %	0	0	0
	Instabilité Mode de Garde	39.62 %	57.75	52.94	46.34
Problèmes médicaux de l'un des parents		13.21 %	7.04	11.76	9.75
Réinsertion professionnelle /Formation		32.07 %	21.12	29.32	26.82
Autre		1.89 %	7.04	0	14.63

En 2017, nous avons accueillis 41 enfants. Ce chiffre est en légère augmentation par rapport à l'année précédente. Nous accueillons moins d'enfants, mais sur des durées plus longues. Notre travail en étroite collaboration avec les services sociaux de secteur, nous a permis d'affiner notre prise en charge, en permettant à des parents une réinsertion sociale. Nous continuons à être un soutien pour une formation, pour un retour à l'emploi s'inscrivant dans la durée. Les familles accueillies n'ont souvent pas d'autre alternative qu'une place en crèche, qui reste en cours d'année difficile à obtenir. De ce fait, sur l'année 2017, nous constatons que l'instabilité du mode de garde reste la raison principale des demandes d'accueil de jour au sein des relais.

### III. REGLEMENTS DES PARTICIPATIONS FAMILIALES EN EUROS

#### 1. Point sur les factures :

300 Factures : 140 à Châtenay-Malabry, 160 à Fontenay-aux-Roses

	Chatenay-Malabry				Fontenay-aux-Roses				TOTAL			
	Nbre factures	% factures	Montant	% Montant	Nbre factures	% factures	Montant	% Montant réglé	Nbre factures	% factures	Montant	% Montant
Factures réglées	56	40%	2 037	40	73	55%	13 693	82	129	43%	15 729	72%
Factures non réglées	84	60%	3 022	60	87	65%	3 057	18	171	57%	6 080	28%
Nombre total de factures	140				160				300			
Total	140	1	5 059	100	133	1	16 750	100	300	1	21809	1

REGLEMENT DES PARTICIPATIONS FAMILIALES						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Payées	60,6%	42 %	57 %	57%	56%	43%
Non payées	0,9%	56 %	43%	43%	44%	57%
Payées en partie	38,5%	2 %	0 %	0%	0%	0%

Il est à noter que certaines factures 2017 peuvent être réglées au cours de l'année 2018. Sur l'année 2017, nous avons une diminution de factures réglées malgré notre politique de relance.

#### 2. Analyse de la situation socio-professionnelle des familles :

Répartition en pourcentage du tarif appliqué aux parents.				
Tarif de l'accueil à la journée	2014 : pourcentage de familles	2015 : pourcentage de familles	2016 : pourcentage de familles	2017 : Pourcentage de familles
0.5 €	3.71%	4.31%	1.82 %	5.13 %
1€	20.24%	21.92%	32.31%	<b>58.12 %</b>
1.5 à 5€	<b>38.84%</b>	<b>34.21%</b>	<b>50%</b>	12.82 %
5.5 à 10€	11.98%	8.97%	9.75 %	7.26 %
Plus de 10€	7.85%	4.31%	6.09 %	4.70
Non Renseigné	17.35%	26.24%	0 %	0 %

Parents bénéficiaires de la CMU En pourcentage	2014	2015 :	2016 :	2017 :
Non	26%	22.92%	32.60 %	<b>55.96 %</b>
<b>Oui</b>	<b>44%</b>	<b>23.92%</b>	<b>58.15 %</b>	44.04 %
Non renseigné	31.40%	53.15%	9.23 %	0 %

Situation Professionnelle de la mère :	2014	2015	2016	2017 e
Emploi Aidé	0.82%	0.33%	1.34%	0%
Formation	10.74%	12.62%	11.40%	6.15%
<b>Sans Emploi</b>	<b>27%</b>	<b>21.26%</b>	<b>25.54%</b>	<b>37.31%</b>
Temps Partiel	4.95%	7.97%	14.67%	11.15%
Temps Plein	23.14%	11.29%	19.02%	29.62%
Minima Sociaux (RSA...)	4.95%	5.64%	5.43%	5.38%
Autres :	3.30%	3.98%	4.89%	9.62%
Etudiants				0.77%

Situation Professionnelle du père :	2014	2015	2016	2017
Emploi Aidé		0.33%	0.54%	0
Formation		12.62%	0.54%	3.26%
Sans Emploi	4.95%	<b>21.26%</b>	11.41%	<b>41.30%</b>
Temps Partiel	0.82%	7.97%	3.80%	9.78%
Temps Plein	<b>13.22%</b>	11.29%	<b>4.34%</b>	<b>9.35%</b>
Minima Sociaux (RSA...)	0.41%	5.64%	1.08%	3.26%
Autres :	0.82%	3.98%	2.71%	5.43%
Etudiants				1.09%

La majorité de nos familles viennent de milieu précaire en majorité sans emploi. Coup d'Pouce poursuit ces accueils qui permettent aux parents de se remettre dans une dynamique professionnelle en engageant par exemple une formation. L'intervention de Coup d'Pouce favorise le maintien dans l'emploi des mères qui restent les interlocutrices privilégiées du service.

Cette année, 44 % des familles bénéficiaient de la CMU. Ce chiffre est représentatif du public accueilli.

En effet, une majorité de parents se voient appliquer un tarif journalier bas puisque 58.12 % participent à hauteur d'un euro/jour, lié à un endettement important pour certaines familles, une précarité dans l'emploi pour d'autres, une instabilité professionnelle ou des salaires peu élevés.

## IV Le Personnel

### 1. Tableau des effectifs à décembre 2017 :

#### A. Direction, encadrement, Administration Gestion

FONCTION	ETP
Directrice	1
Assistante de direction	1
Chef de service/ infirmière	1
Chef de service / Infirmière Chef de service / Assistant social	1
	<b>4</b>

#### B. Services Généraux :

FONCTION	ETP
Agent d'entretien	1
Agent de maintenance	0,5
	<b>1.50</b>

#### C. Personnel éducatif :

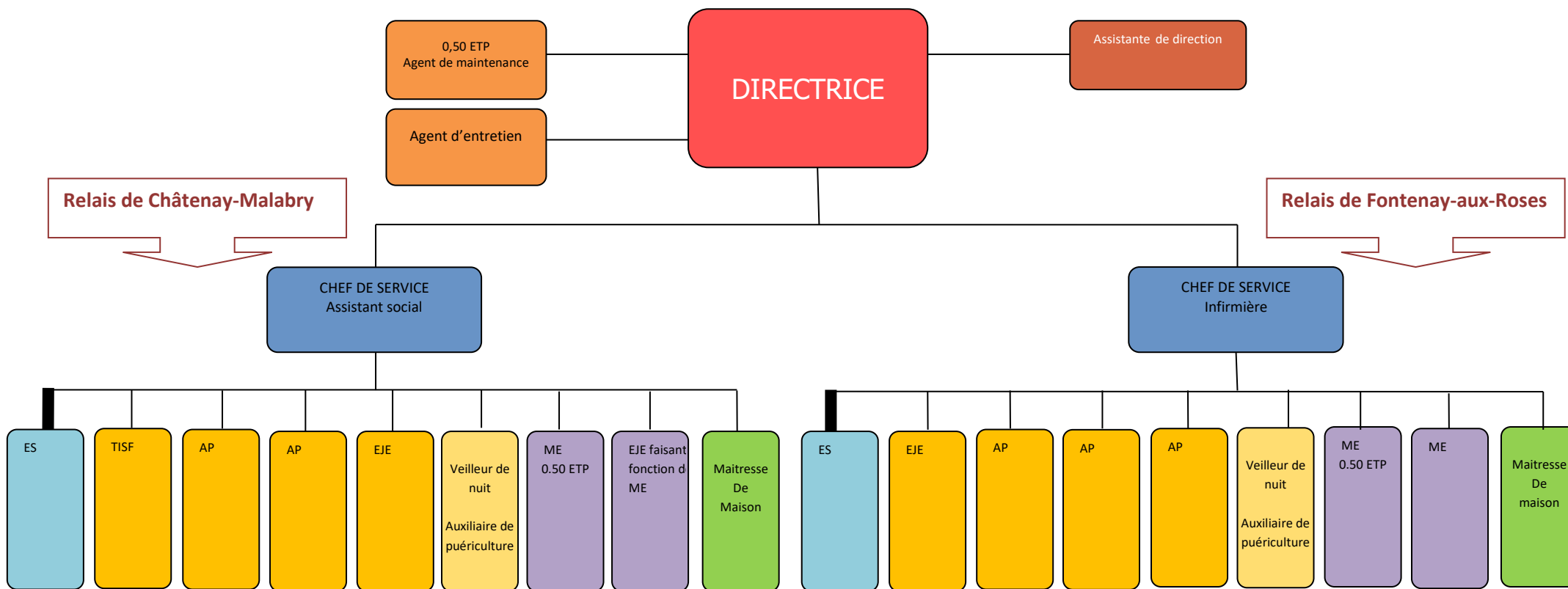
FONCTION	ETP
Educatrices spécialisées	2
Educatrices de Jeunes enfants	1
Auxiliaire de Puériculture	4
TISF	2
Veilleur de nuit	2
Moniteur Educateur :	3
Maitresse de Maison.	2
	<b>17</b>


**Total Personnel : 22,5 ETP.**



# ORGANIGRAMME COUP D'POUCE 92

Organigramme au 31 décembre 2017



 Permanentes, professionnels petites enfance

### 3. L'accueil de stagiaires :

20 stagiaires ont été accueillis sur l'année 2017 sur les relais parentaux de Coup d'Pouce 92. La durée moyenne de stage a été de 4 semaines.

Nous avons ainsi pu accueillir 12 étudiantes en écoles d'auxiliaire de puériculture, venant de différentes écoles :

- IFAP de Suresnes (6)
- GRETA Lycée Jean Jaurès à Chatenay-Malabry (6)

1 stagiaire a été accueillie en vue de préparer le diplôme d'éducatrice de jeunes enfants : Une stagiaire en 2<sup>ème</sup> année d'éducatrice de jeunes enfants, en stage long de novembre 2016 à octobre 2017, issue de l'établissement l'ETSUP à Paris et financée en totalité par la Direction Régionale de la Jeunesse, des sports et de la Cohésion Sociale.

- 1 stagiaire moniteur éducateur issu de l'IRTS de Montrouge
- 1 stagiaire qui est venu faire une mission de solidarité issu du Pôle Universitaire Léonard de Vinci.
  
- 3 stages de découvertes des métiers de la petite enfance issue des organismes suivants :
  - o Laser Association – Aurore Pôle Insertion
  - o Dispositif Régional d'Insertion Avenir Jeunes
  - o FREE Compétences Palaiseau
  
- 2 stages de découvertes de 3<sup>ème</sup> issus des collèges suivants :
  - o Collège les Ormeaux à Fontenay-aux-Roses
  - o Collège Moreau à Monthléry

## V Les actions entreprises à Coup d'Pouce en 2017

L'année 2017 a montré la continuité du travail commencé en 2015 / 2016 avec l'évaluation interne et la mise en place du plan d'action. Pour 2017, nous avons deux enjeux importants :

La réécriture du projet d'établissement

L'évaluation externe qui s'est déroulée en juin 2017.

### 1. La réécriture du projet d'établissement :

Ce projet d'établissement est le fruit d'un travail collectif et participatif de l'ensemble de l'équipe de Coup d'Pouce. En effet, c'est la capacité d'adaptation et de remise en question de l'équipe, l'engagement permanent de chacun de ses membres qui permet une intervention de qualité, réfléchie et efficace.

Le projet d'établissement, a pour objectif de définir et mettre en exergue les prestations proposées par l'institution. Elles sont, résolument, en adéquation avec le schéma départemental des Hauts de Seine. Ce document se doit d'être un document de référence pour expliquer le travail entrepris au quotidien avec les enfants et leurs familles. Il a été travaillé en questionnant les valeurs institutionnelles et les motivations internes à l'institution pour donner du sens aux interventions des professionnels.

Coup d'Pouce, s'inscrit aussi dans les nouvelles orientations stratégiques définies par Apprentis d'Auteuil pour les cinq prochaines années et particulièrement dans le travail d'accompagnement des familles. Il est à rappeler, d'ailleurs, que l'institution n'aurait pas de sens sans les familles et la confiance qu'elles accordent à Coup d'Pouce en confiant leurs enfants. La qualité de l'accueil des enfants, reste de toute façon, la motivation première du travail des professionnels et il est à espérer que cela se ressent tout au long de la lecture de ce document.

En conclusion de l'évaluation interne de Coup d'Pouce 92, il était ressorti des :

Points forts :

- Un accueil et une prise en charge attentive, de grande qualité, auprès des petits et des enfants
- Un accueil et un accompagnement exigeant et ouvert des parents, dans toutes les circonstances, qui met en œuvre une relation de confiance, pouvant même permettre de préparer les placements des enfants lorsque c'est nécessaire.

Points à améliorer :

- Le passage à l'écrit
- La réflexion autour de la dimension éducative avec les plus grands, basée sur des connaissances du développement de l'enfant et de la culture de l'éducation spécialisée, en particulier pour les pré-adolescents et les adolescents.

Durant, ces deux années entre l'évaluation interne et la finalité de la rédaction du projet d'établissement, l'institution, soutenue par l'équipe de direction, a tenté de faire vivre le plan d'action



de l'évaluation interne, l'objectif étant de rester dans une démarche continue de la qualité. Certaines actions ont été menées avec succès comme :

- Resituer la place du deuxième parent dans l'accueil à Coup d'Pouce
- Travailler sur les outils de la loi du 2 janvier 2002 : projet d'établissement, livret d'accueil, règlement de fonctionnement...
- Inscrire, dans le conscient collectif, les relais parentaux comme étant un dispositif de la protection de l'enfance
- Travailler sur le document du projet individuel de l'Enfant pour le rendre plus efficient, et par ce biais, individualiser davantage, la prise en charge des enfants.
- Accompagner les équipes à passer d'une culture orale à une culture écrite.

D'autres actions sont plus longues et nécessitent plus de temps à mettre en place. Elles sont l'objet, bien souvent, d'une réflexion sur la difficulté à Coup d'Pouce de mener des actions de fond avec des parents et des enfants qui vont et viennent en fonction des demandes et des besoins.

Aujourd'hui, il y a à penser davantage le travail d'accompagnement à la parentalité et le travail avec les familles. Ces différents points sont les pistes d'évolution pour les prochaines années :

- Accompagner les parents à verbaliser leurs difficultés à leurs enfants pour ne pas être dans le non-dit, le secret
- Mettre en place des ateliers parents / enfants
- Proposer des temps de « vivre ensemble » aux parents qui sont, bien souvent, en manque de lien social
- Professionnaliser d'avantage l'équipe sur le travail d'accompagnement des familles
- Développer, encore davantage, le réseau de partenaires de Coup d'Pouce pour orienter aux mieux les familles dans leurs difficultés

Par ailleurs, en parallèle, de ce travail institutionnel autour et avec les familles, un des points clés ressortis des travaux d'écriture du projet d'établissement est la nécessité de travailler sur un projet de service pour les accueils de jour.

Cette prestation, finalement, assez récente, s'inscrit dans un besoin repéré par les partenaires institutionnels de Coup d'Pouce. Elle s'est développée depuis cinq ans et a toute sa place au sein de la structure. Cependant, il est nécessaire d'affiner le projet sur plusieurs points :

- Les critères d'admission et les critères de renouvellement des contrats
- Le projet pédagogique d'accueil des enfants de moins de trois ans
- L'aménagement de l'espace
- Les jeux : leur utilité, leur utilisation par les enfants, les outils de travail des permanentes
- L'accompagnement à la parentalité autour de problématique repérées comme le travail de séparation, le rapport à l'alimentation, la gestion du sommeil, la gestion des colères....

## 2. L'évaluation externe :

La démarche d'évaluation externe a respecté les étapes suivantes. Le lancement de la démarche a eu lieu le 24 mars 2017. Le lancement de cette démarche qui s'est faite sur la journée avait pour objectif :

- Présentation de la démarche à la direction ;
  - Définition concertée des enjeux évaluatifs et formalisation du projet évaluatif ;
  - Définition des modalités de consultation des acteurs de la démarche : professionnels, usagers, représentants légaux et partenaires (entretiens collectifs ou individuels semi-directifs lors de la visite et/ou sollicitation par le biais de questionnaires, entretiens téléphoniques : familles et partenaires clés...) ;
  - Élaboration et validation du calendrier ;
  - Définition du déroulement de la phase contradictoire : objectifs, modalités, échéance... ;
  - Présentation de la trame du rapport d'évaluation, construite en référence aux attendus réglementaires ;
  - Réunion de présentation de la démarche à l'ensemble de l'équipe et 1<sup>er</sup> entretien avec la directrice.
- ▶ Diffusion et traitement d'un questionnaire à destination des partenaires ;
  - ▶ Étude documentaire préalable ;
  - ▶ Visite d'évaluation externe le 1<sup>er</sup> juin à 2 évaluateurs externes : réalisation d'entretiens semi-directifs (professionnels, enfants/jeunes, familles, partenaires clés...), entretiens téléphoniques (familles, partenaires) ; visite des sites et des locaux ; consultation sur site de pièces et documents de référence (dossiers des usagers, base documentaire, procédures, documents relatifs à la sécurité...) ;

De manière globale l'évaluation externe de Coup d'Pouce s'est très bien déroulée. Ce qui ressort du rapport c'est que :

*« L'accueil réservé aux évaluateurs externes a été de qualité tant par l'équipe de direction, l'ensemble des professionnels rencontrés lors de la visite.*

*Le Relais Parental Coup d'Pouce 92 a mis à disposition des évaluateurs un ensemble documentaire complet, le tout avec une grande réactivité, en amont de la visite, pendant ou suite à celle-ci.*

*La démarche d'évaluation externe a fait l'objet d'une préparation en amont auprès des professionnels et des partenaires, ce qui a favorisé la qualité de l'ensemble des échanges.*

*La disponibilité des professionnels a été appréciée, l'accès et la consultation des divers documents demandés facilités en amont et lors de la visite, avec autant que nécessaire une présentation et une explication des différents supports.*

*La procédure d'évaluation externe s'est déroulée dans des conditions, adaptées, propices à une dynamique positive autour des questions de l'évaluation ».*

Par ailleurs, dans le rapport d'évaluation une synthèse a été faite concernant les points forts et les pistes d'amélioration pour le futur.

### Points forts de l'établissement :

- Le Relais Parental Coup d'Pouce 92 s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue structurée, efficiente et repérée.
- La direction a la mesure des étapes à envisager et à respecter pour poursuivre les évolutions attendues (projet de service de l'accueil de jour, objectifs de soutien à la parentalité...).
- La direction souhaite ainsi prendre en compte le rythme de chacun des professionnels pour engager les différents changements nécessaires et ainsi maintenir leur participation tout au long de ce processus d'amélioration.
- L'écriture récente du projet d'établissement, la démarche choisie et la teneur de cet écrit devrait être un support aidant pour poursuivre cette démarche participative.
- Les partenaires et les familles ont une très bonne image de l'établissement, de ses prestations et de la qualité relationnelle et professionnelle de l'ensemble des membres de l'équipe.
- Le personnel est attaché au dispositif et investi dans son travail au quotidien selon une éthique de la relation aux enfants et aux familles.
- Un climat social serein propice à une qualité de travail et au développement des projets institutionnels.
- Un dispositif performant et efficient qui est plébiscité par l'ensemble des acteurs (partenaires et familles).

### Points de vigilance identifiés :

- Une harmonisation du pilotage et de la communication entre les deux relais est à optimiser pour favoriser le sens et la cohérence des interventions.
- Une attention et un soutien à la méthodologie de personnalisation sont à prendre en compte afin d'assoir dans le temps le PIE et sa mise en œuvre.
- Le travail sur la gestion des dossiers et la confidentialité des documents reste un axe à améliorer.
- Aucun élément d'alerte n'a été identifié à l'occasion de la présente évaluation externe.

### 3. Méthodologie de l'évaluation externe

#### Implication de la direction et du Comité de pilotage Qualité

L'équipe de direction (directrice et 2 chefs de service) et la conseillère qualité de la région Ile de France ont été rencontrées en amont de la visite sur site (définition du projet évaluatif), au début de la visite, puis à son terme. Les grandes orientations et projets de l'établissement ont été présentés.

Un entretien a été conduit avec le Comité de pilotage de l'évaluation interne / démarche qualité (CO-DACQ) et la Conseillère qualité, rattachée au Siège, de la région Ile de France.

<b>Implication des équipes</b>	<p>Les salariés de l'établissement et des 2 relais ont été rencontrés, en entretiens collectifs d'équipe, ou individuels.</p> <p>Le climat des entretiens a été de bonne qualité, avec des échanges nombreux et des professionnels ouverts au dialogue.</p>
<b>Association des enfants/jeunes</b>	<p>Des enfants et des jeunes ont, pour leur part, été consultés lors de la visite sur site sous la forme d'un groupe de parole avec un évaluateur externe médiatisé par la présence d'une éducatrice spécialisée.</p> <p>Au total 7 enfants/jeunes ont été concernés par la démarche.</p> <p>Les échanges ont permis l'expression des enfants/jeunes accompagnés sur des thématiques en lien avec leur vie quotidienne.</p>
<b>Association des parents</b>	<p>6 familles (jeunes mères) ont été rencontrées en entretien sur site ou par téléphone afin d'échanger sur leurs perceptions de l'établissement et des modalités d'accompagnement proposées ainsi que de leurs remarques ou avis sur les prestations proposées.</p>
<b>Consultation des partenaires</b>	<p>Un questionnaire a été adressé à un ensemble de partenaires dans les semaines précédant la visite. Il s'agissait de partenaires divers, 49 questionnaires adressés selon diverses catégories (prescripteurs, partenaires médico-sociaux, associations diverses, etc.).</p> <p>Au total 12 questionnaires sur 49 (24,5 %) ont été retournés à <i>Réalités &amp; Projets Consultants</i>.</p> <p>4 entretiens par téléphone ont eu lieu sur site avec quelques partenaires ciblées (PMI, Relai parents/enfants, AEMO, AS Hôpitaux).</p>

## CONCLUSION :

L'année 2017 s'est inscrit dans la continuité du travail commencé avec l'évaluation interne. La démarche de réécriture du projet d'établissement qui s'est voulue délibérément participatif a permis aux équipes de s'approprier des outils de la loi du 2 janvier 2002 et de mieux appréhender nos prestations. Ce travail de réflexion a été bénéfique et a trouvé son sens lors de l'évaluation externe qui a mis en exergue un travail de qualité à Coup d'Pouce.

Pourtant l'année 2017 a été marquée par des mouvements du personnel assez important, par le départ d'une chef de service, remplacée par un profil ayant des compétences davantage accès sur l'éducatif que sur le soin. Cette complémentarité entre un chef de service venant du milieu éducatif et l'autre chef de service venant du milieu médical permet d'amorcer une autre dynamique professionnelle pour continuer à progresser dans la qualité de la prise en charge des enfants.