

**A E M O**

**Action éducative en milieu ouvert**

**CONCEPT  
PEDAGOGIQUE**

Version allégée

Travers, novembre 2011

# Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2. L'AEMO aujourd'hui</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Mission</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Population concernée et problématiques</b> .....	<b>4</b>
4.1. Personnes concernées .....	4
4.2. Problématiques rencontrées .....	4
<b>5. Collaborations</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Les 4 axes d'intervention</b> .....	<b>5</b>
<b>7. Cadre de l'intervention</b> .....	<b>6</b>
7.1. Les émetteurs de la demande .....	6
7.2. Le 1 <sup>er</sup> entretien et l'analyse de la demande.....	6
7.3. La collaboration avec le SPAJ .....	6
7.4. Le travail par objectifs.....	6
7.5. Le contrat .....	7
7.6. La notion de confidentialité .....	7
7.7. L'engagement de la famille .....	7
7.8. Le travail avec le réseau familial .....	7
7.9. La durée de l'accompagnement.....	7
7.10. La fin de l'accompagnement.....	8
<b>8. Objectifs généraux des 4 axes d'interventions</b> .....	<b>8</b>
8.1. Le soutien éducatif au domicile familial .....	8
8.2. L'accompagnement au bureau de l'AEMO, pour le jeune, pour la famille et pour le(s) parent(s) .....	8
8.3. L'intervention brève en situation de crise .....	8
8.4. Le soutien aux parents .....	8
<b>9. Objectifs communs pour les bénéficiaires de la prestation</b> .....	<b>8</b>
9.1. Par rapport à l'enfant, à l'adolescent :.....	8
9.2. Par rapport au parent :.....	9
9.3. Par rapport au réseau primaire et secondaire :.....	9
<b>10. Les bénéfices et limites de l'intervention</b> .....	<b>9</b>
<b>11. Nous contacter</b> .....	<b>9</b>

## 1. Introduction

L'AEMO (action éducative en milieu ouvert) est un service éducatif ambulatoire. Ce service fait partie de la Fondation Carrefour, qui comprend également le SER (service d'éducation de rue) et le foyer « Carrefour ».

Le budget du service AEMO est entièrement assuré par l'Etat du canton de Neuchâtel.

Depuis sa création, l'AEMO ne demande aucune participation financière aux familles domiciliées sur le territoire cantonal.

Pour chaque accompagnement AEMO un assistant social du SPAJ est nommé référent.

## 2. L'AEMO aujourd'hui

Fort de plus de 30 ans d'expérience, le service AEMO est composé à ce jour d'une équipe d'éducateurs<sup>1</sup> d'environ 12 EPT.

Les éducateurs sont rattachés à l'un des 2 bureaux principaux à savoir Neuchâtel et La Chaux-de-Fonds. Pour rationaliser les déplacements, des bureaux annexes ont été ouverts, situés au Locle, à Fleurier, à St-Aubin, à Boudry, au Landeron et à Cernier.

## 3. Mission

La mission principale de l'AEMO est d'offrir un soutien éducatif ambulatoire à des jeunes<sup>2</sup> ainsi qu'à leurs parents rencontrant des difficultés éducatives, familiales, sociales. Elle offre aux jeunes un espace de parole et aux parents un soutien à la pratique de la parentalité.

Le travail de l'AEMO a pour objectif de redonner du sens, de permettre d'agir en ouvrant de nouvelles perspectives, de permettre aux familles et aux jeunes de retrouver un fonctionnement acceptable, d'améliorer les compétences de chacun et de renforcer une certaine estime, de retrouver une autonomie, de tisser des liens. L'aspect philosophique du travail de l'AEMO est de rejoindre la famille là où elle se trouve, pour évoluer, aller vers un mieux, ensemble, au rythme des membres de la famille.

Plus l'AEMO intervient tôt (soit en fonction de l'âge de l'enfant ou au début de l'émergence des difficultés), plus les effets ont un impact positif, sur un long terme, pour l'ensemble de la famille.

L'éducateur travaillera dans la perspective de rassembler les éléments et les personnes pour trouver un sens commun à la problématique, à la situation familiale. Il veillera à faire circuler l'information auprès des membres de la famille, pour que chacun puisse entendre ce que les autres pensent.

L'éducateur est son propre outil de travail. Il intervient au quotidien avec ce qu'il est, ses expériences professionnelles et personnelles. Son travail consiste à rejoindre la famille là où elle est, pour permettre de faire un bout de chemin ensemble. La qualité d'écoute, l'empathie, la présence, la confiance en soi sont des éléments essentiels pour créer un lien de confiance avec la famille, étendre son regard de manière plus générale pour repérer les ressources de la famille, comprendre son organisation, son génogramme.

---

<sup>1</sup> le terme éducateur s'entend également au féminin

<sup>2</sup> le terme jeunes s'entend enfant, adolescent et jeune adulte

C'est avec son savoir-faire, savoir-être et savoir que l'éducateur interviendra de manière différente mais ses actions sont guidées par une base commune.

Les moyens de l'éducateur lors de ses accompagnements sont centrés essentiellement sur l'observation, les entretiens, la mise en lien par le réseau, la construction de projets, la formulation d'hypothèses de compréhension et l'élaboration de pistes d'action sous forme d'objectifs évaluables.

## **4. Population concernée et problématiques**

### **4.1. Personnes concernées**

L'AEMO s'adresse à des jeunes de 4 à 25 ans révolus évoluant dans leur milieu de vie naturel ainsi qu'à leurs parents et leur entourage proche, rencontrant des difficultés éducatives, personnelles, familiales, sociales, professionnelles. L'AEMO ne s'occupe pas d'enfants ou jeunes dont les difficultés ont pour origine un handicap mental.

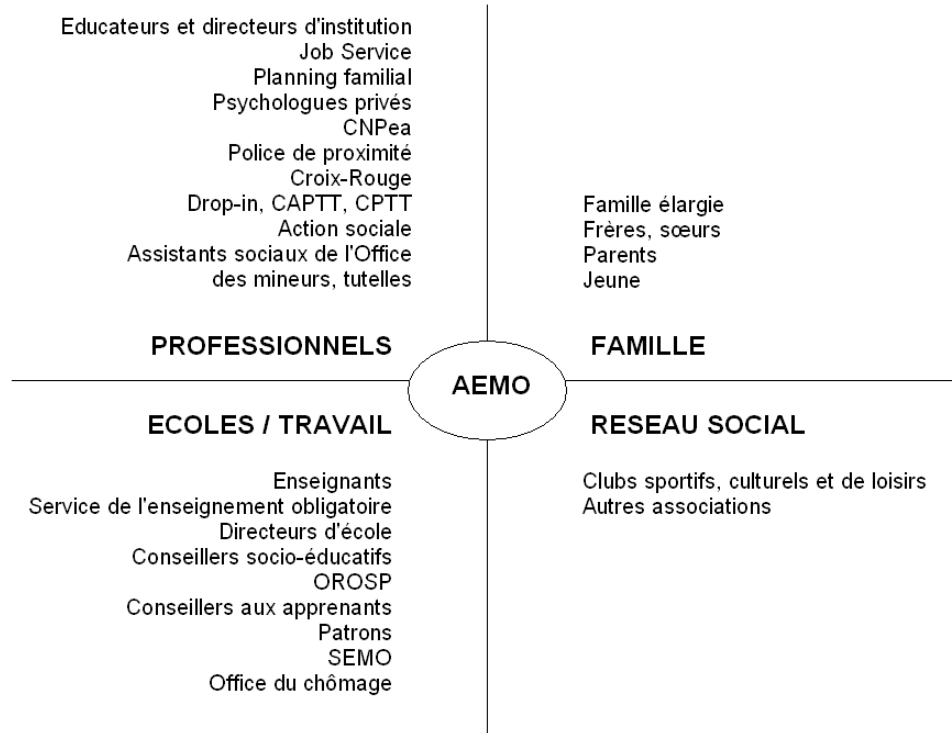
### **4.2. Problématiques rencontrées**

Les éducateurs sont amenés à travailler avec les familles dont les problématiques peuvent être les suivantes :

- familles dont les parents se sentent démunis, en perte de repères éducatifs (problématiques de dépendance, dépression, limites psychiques,...);
- familles monoparentales dont le parent se sent démunis, en perte de repères éducatifs;
- enfants ou adolescents qui se sentent pris en étau dans le conflit parental révélant des difficultés comportementales, sociales, scolaires;
- enfants ou adolescents présentant des difficultés d'apprentissage, de socialisation, relationnelles qui fragilisent les capacités éducatives des parents;
- isolement et précarité;
- mode relationnel et de communication chaotique (au sein de la famille et/ou dans le réseau);
- confusion des rôles (entre les membres de la famille et/ou dans le réseau);
- stigmatisation, marginalisation de la famille, dans la société;
- familles vivant des événements majeurs (chômage, deuil, déménagement, naissance, changements d'un cycle de vie);
- jeunes vivant des événements majeurs (entrée dans le monde du travail,...);
- blessures affectives dues aux ruptures de lien dans la famille;
- .....

## 5. Collaborations

L'AEMO travaille avec la famille et son réseau primaire<sup>3</sup> et secondaire<sup>4</sup>. La liste des services n'est pas exhaustive.



## 6. Les 4 axes d'intervention

L'AEMO intervient de manière différente, selon :

- l'âge de l'enfant;
- la situation familiale;
- la problématique rencontrée.

L'on peut ainsi distinguer 4 axes d'intervention qui sont :

- le soutien éducatif au domicile familial;
- l'accompagnement du jeune, jeune adulte, parents au bureau de l'AEMO;
- l'intervention brève en situation de crise;
- le soutien aux parents.

Pour les 2 derniers points, s'en référer au concept pédagogique global

<sup>3</sup> réseau primaire : membres de la famille, parent proche, ...

<sup>4</sup> réseau secondaire : école, employeur, services, ...

## **7. Cadre de l'intervention**

### **7.1. Les émetteurs de la demande**

En principe ce sont les parents qui contactent le service sur conseil d'un professionnel en lien avec la jeunesse ou de l'office des mineurs. L'accès au service AEMO est libre et ne demande pas une démarche préalable auprès d'un service placeur officiel.

Lors de ce 1<sup>er</sup> contact, l'éducateur demande une brève description de la situation afin de mesurer rapidement si la problématique exposée est de la compétence du service. Le cas échéant, l'éducateur dirigera la personne vers un service plus approprié.

### **7.2. Le 1<sup>er</sup> entretien et l'analyse de la demande**

A la suite du 1<sup>er</sup> contact, un rendez-vous est rapidement fixé, en principe dans les bureaux de l'AEMO. Les personnes présentes sont les parents, le jeune, ou toute autre personne concernée par la situation. L'AEMO ne demande pas la présence obligatoire de toute la famille. Les objectifs de cet entretien sont d'une part, d'expliquer la mission et la manière de travailler du service et d'autre part, d'accueillir et de comprendre la demande formulée par la famille.

Dans la mesure où l'AEMO ne travaille pas sur mandat, la décision finale de confirmer la demande d'un accompagnement AEMO appartient soit aux parents lorsque leur enfant est encore dans le cursus scolaire obligatoire, soit au jeune adulte. Dès lors, au terme du 1<sup>er</sup> entretien, soit la famille confirme immédiatement son accord, soit un délai de quelques jours de réflexion lui est accordé et elle communiquera sa décision ultérieurement.

### **7.3. La collaboration avec le SPAJ**

**Selon le règlement d'exécution de la loi sur l'aide financière, art. 11, alinéa 3,** un assistant social du SPAJ (Service de Protection de l'Adulte et de la Jeunesse) est désigné comme référent pour chaque accompagnement.

Cette collaboration a pour but de croiser les regards AS – éducateur sur les situations familiales, d'optimiser au mieux les objectifs de travail, de passer le relais en cas de demandes spécifiques d'un parent (droit de visite, de garde) ou d'une péjoration de la situation familiale demandant d'autres moyens ou actions que l'AEMO ne pourrait entreprendre.

L' AS participe à différents moments d'échanges prévus dans le processus.

### **7.4. Le travail par objectifs**

L'accompagnement AEMO débute par une phase d'évaluation d'environ 3 mois. Cette période permet de recueillir des informations plus précises, de créer un lien avec les personnes et de cerner la demande d'aide. A son terme, un bilan est organisé avec les parents, le jeune et l'assistant social de l'OM ou de l'OT permettant d'évaluer la pertinence d'un suivi. Si tel est le cas, des objectifs sont définis avec le jeune et la famille. Ces objectifs sont un fil rouge tout au long des rencontres et sont repris et évalués lors de chaque bilan.

## **7.5. Le contrat**

Au terme du bilan des 3 mois, un contrat est ensuite rédigé, reportant les objectifs définis. Ce document est signé par le jeune et l'éducateur. Par cet acte symbolique, il engage le jeune à respecter les rendez-vous, à se responsabiliser et à tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs.

Pour ce qui est d'un suivi à domicile, c'est un document appelé « collaboration famille » qui est rédigé avec les objectifs retenus.

## **7.6. La notion de confidentialité**

Le contenu des entretiens avec les enfants, les parents, les adolescents ou les jeunes adultes reste confidentiel, sauf si le parent ou le jeune demande qu'une information soit transmise, soit par l'intermédiaire de l'éducateur ou en sa présence.

Cependant, l'éducateur recevant une information mettant en danger la vie de quiconque est tenu de transmettre cette information à qui de droit. Il informera les personnes concernées de sa démarche.

## **7.7. L'engagement de la famille**

L'accompagnement AEMO est basé sur une demande « volontaire » de la famille ou du jeune adulte. L'éducateur vérifiera qu'un minimum de cohérence et de volonté soit exprimé par la famille.

L'éducateur sera attentif, tout au long de l'accompagnement, à vérifier l'investissement de la famille ou du jeune. Il les questionnera sur la pertinence de la poursuite ou non du suivi.

## **7.8. Le travail avec le réseau familial**

Chaque famille appartient de fait à un réseau. Lorsqu'un accompagnement AEMO débute, l'éducateur recueille toutes les données sur le réseau que la famille ou le jeune a pu établir.

L'objectif est de (re)mettre du lien entre les personnes et de rétablir le contact et la communication, pour le mieux-être du jeune d'une part, mais aussi de renforcer les compétences et le rôle du parent.

Dans cette perspective, l'éducateur demandera toujours l'accord au(x) parent(s) avant de contacter une personne les concernant et leur expliquera le sens de la démarche à entreprendre.

## **7.9. La durée de l'accompagnement**

La démarche AEMO se veut dynamique, autant dans la fréquence des rencontres que dans la durée de l'accompagnement. Cela demande de cibler l'intervention, de rapidement mobiliser les ressources des membres de la famille, en se centrant sur des objectifs réalisables.

La possibilité de fractionner la durée de l'accompagnement est évidemment possible, l'éducateur travaillant en fonction du rythme des changements opérés, des objectifs atteints et de la motivation de la famille.

Pour chaque tranche d'âge, une période de 18 mois d'accompagnement est possible, en continu ou fractionnée.

Les tranches d'âge sont réparties ainsi (ces tranches seront revues en 2012, en tenant compte des 4 ans) :

- 6 à 12 ans
- 13 à 16 ans
- 17 à 25 ans

Ainsi, un jeune peut bénéficier d'un accompagnement dans les trois classes d'âge, moyennant entre-deux une interruption d'au moins 6 mois.

### **7.10. La fin de l'accompagnement**

La fin d'un accompagnement peut se situer à différents stades, en fonction de l'évolution de la situation familiale. Elle est préparée avec la famille et discutée lors d'un bilan en présence de l'assistant social, de la famille et de l'éducateur.

Si la durée a été moins longue que les 18 mois, le solde pourra être employé ultérieurement, dans la même tranche d'âge.

L'éducateur peut être amené à mettre un terme à un accompagnement si les conditions ne sont pas réunies : désinvestissement des parents ou du jeune.

L'AEMO ne conserve pas le dossier contenant les notes de l'éducateur au terme du suivi. L'objectif au travers de cet acte est, en cas de nouvelle demande d'accompagnement, de pouvoir repartir là où se trouve la famille, avec l'évolution qu'elle aura pu faire.

## **8. Objectifs généraux des 4 axes d'interventions**

### **8.1. Le soutien éducatif au domicile familial**

- Favoriser le changement directement dans le contexte de vie.

### **8.2. L'accompagnement au bureau de l'AEMO, pour le jeune, pour la famille et pour le(s) parent(s)**

- Favoriser la communication dans un espace neutre.

### **8.3. L'intervention brève en situation de crise**

- Utiliser le moment de crise pour travailler sur le changement.

### **8.4. Le soutien aux parents**

- Mobiliser les ressources et les compétences des parents.

## **9. Objectifs communs pour les bénéficiaires de la prestation**

Les objectifs communs du service AEMO peuvent se résumer ainsi :

- mobiliser les ressources des membres de la famille;
- viser l'autonomie, le changement;
- viser à la restauration des liens et à l'intégration;
- prévenir la chronicité des difficultés.

### **9.1. Par rapport à l'enfant, à l'adolescent :**

- l'aider à communiquer ce qu'il ressent;

- lui redonner confiance en lui donnant une image positive de lui-même;
- l'aider à comprendre sa situation;
- développer des relations interpersonnelles significatives.

### **9.2. Par rapport au parent :**

- recréer la sécurité et la confiance nécessaire à une reprise de son rôle éducatif auprès de son enfant;
- maintenir et développer ses compétences et ses ressources;
- l'aider à rétablir des rapports acceptables avec son enfant;
- lui permettre de retrouver sécurité et mieux-être et de retrouver pour lui-même de la satisfaction.

### **9.3. Par rapport au réseau primaire et secondaire :**

- assurer la cohérence des interventions (informations, actes, rôles...) auprès du jeune;
- identifier les personnes existantes (ou/et significatives) autour du jeune;
- remettre du lien, rétablir la communication entre les différents partenaires;
- faire de la médiation.

## **10. Les bénéfices et limites de l'intervention**

Le travail de l'AEMO s'inscrit dans la notion de prévention. Prévention de la délinquance, des problèmes familiaux, des placements institutionnels.

L'AEMO est un service qui propose des alternatives différentes, notamment aux placements. Le service peut également être appelé à prendre le relais auprès d'une institution, lorsqu'un terme à un placement est souhaité.

Ce n'est qu'en travaillant de pair avec les membres de la famille que ceux-ci peuvent faire évoluer leur situation, par une prise de conscience et une réflexion menée à l'intérieur de leur propre fonctionnement.

Le travail de l'AEMO peut être fort et dense si le sens et les objectifs sont très précis et bien ciblés. Il peut être difficile si la famille n'adhère que partiellement à la démarche ou si la situation se complexifie et demande un soutien plus important. En n'intervenant en principe qu'une fois par semaine, l'accompagnement AEMO peut ne pas être adéquat dans certaines situations. Le relais doit alors être transmis à d'autres services, afin de trouver des solutions parfois plus contraignantes et douloureuses pour la famille et plus coûteuses pour l'Etat.

## **11. Nous contacter**

Montagnes neuchâteloises et Val-de-Travers :

AEMO  
 Av. L.-Robert 51  
 2300 La Chaux-de-Fonds  
 032 913 34 43

Littoral et Val-de-Ruz :

AEMO  
 Ruelle Dublé 6  
 2000 Neuchâtel  
 032 725 66 50