



REFERENTIEL QualiPARIS

ESPACE PARIS ADOPTION

<p>L'adjoint au Maire de Paris, chargé de la qualité des services publics municipaux, de l'accueil des usagers et du bureau des temps</p>		<p>L'adjoint au Maire de Paris, chargé de la protection de l'enfance</p>	
<p>Nom : Mao PENINOU</p> <p>Date : Visa :</p>		<p>Nom : Romain LEVY</p> <p>Date : Visa :</p>	
<p>La secrétaire générale adjointe chargée du pôle "économie et social"</p>		<p>La directrice générale de l'action sociale, de l'enfance et de la santé</p>	
<p>Nom : Valérie DE BREM</p> <p>Date : Visa :</p>		<p>Nom : Geneviève GUEYDAN</p> <p>Date : Visa :</p>	
<p>Le directeur du programme QUALIPARIS</p>		<p>Le responsable de l'Espace Paris Adoption</p>	
<p>Nom : Jean-Paul BRANDELA</p> <p>Date : Visa</p>		<p>Nom : Robert PAVY</p> <p>Date : Visa</p>	



SOMMAIRE

1 LA DEMARCHE QUALIPARIS	3
2 PRESENTATION DE L'EPA	6
2.1 MISSIONS	6
3 LA DEMARCHE DE LABELLISATION DE L'EPA	10
3.1 HISTORIQUE ET CONTEXTE	10
3.2 DOMAINE D'APPLICATION	10
4 LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	11
4.1 ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN	12
4.2 ENGAGEMENTS SPECIFIQUES	21



1 LA DEMARCHE QUALIPARIS

Lors de la communication au Conseil de Paris d'avril 2004, le Maire de Paris a annoncé la mise en place progressive d'une charte d'accueil des usagers dans tous les secteurs d'activité de la Ville de Paris qui accueillent du public.

La charte d'accueil a été élaborée de manière participative et mise en place dans les premiers secteurs pilotes en 2006 ; la démarche a ensuite été progressivement élargie aux autres secteurs recevant du public. Cette charte commune à tous les sites du secteur est affichée à l'entrée des sites. Elle est complétée, le cas échéant, d'une seconde affiche spécifique, présentant aux usagers les caractéristiques propres à l'établissement en matière d'accueil et les spécificités locales au niveau des métiers, de l'environnement professionnel, etc.

Depuis le lancement de la charte d'accueil, des évaluations externes ont lieu régulièrement, afin d'apprécier la perception par les usagers de la qualité de l'accueil. Ainsi, les enquêtes de satisfaction conduites depuis 2004 ont fait apparaître une large satisfaction des usagers sur des aspects structurants de l'accueil et montré également leurs exigences croissantes.

Parallèlement un suivi interne est effectué pour évaluer le respect des engagements et pour définir et suivre les actions d'améliorations nécessaires.

La charte d'accueil des établissements parisiens recevant du public est affichée dans 2000 sites et concerne plus de 40 secteurs de l'activité municipale.

Fort du succès rencontré par cette démarche et des effets très positifs qu'elle a produit tant sur l'amélioration des services que sur la motivation des personnels, le Maire de Paris a décidé de la renforcer, en optant pour une démarche de labellisation propre à la Ville, dénommée QualiPARIS, explicitement énoncée dans le programme de mandature 2008-2014 «Paris, un temps d'avance».

Après étude, la labellisation a été préférée à la certification pour des raisons juridiques et financières, permettant notamment à la Ville de Paris de maîtriser l'évolution de son référentiel ainsi que la communication sur son label.

La décision du Maire de s'engager dans la labellisation s'intègre dans une volonté plus globale de mettre un accent particulier sur l'approche «usagers» et notamment sur la qualité de service aux usagers.



A ce titre, le Maire a nommé un adjoint (Mao PENINOU actuellement) chargé de la qualité des services publics municipaux, de l'accueil des usagers et du bureau du temps. Par ailleurs, un secrétaire général adjoint est en charge du pôle « Service aux Parisiens ». Enfin, une direction a été créée : « la Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires » (DUCT) qui intègre, notamment, la Délégation Générale à la Modernisation (DGM) qui depuis l'origine a la charge du pilotage central de la démarche et de son accompagnement dans les directions, fonctions assurées par le directeur du programme QualiPARIS – également directeur adjoint de la DUCT- entouré d'une équipe programme.

A terme, l'ensemble des services de la Ville de Paris accueillant du public devront être labellisés.

La démarche QualiPARIS poursuit 4 objectifs principaux :

1. améliorer la qualité du service rendu aux usagers et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris en prenant des engagements identiques dans le cadre d'un référentiel commun ;
2. contribuer à homogénéiser le niveau des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. promouvoir, en interne, la démarche de labellisation de service en tant que vecteur de progrès et d'amélioration continue ;
4. développer un «réflexe qualité», en contribuant à une réflexion en profondeur sur l'accueil des usagers et en renforçant le pilotage des services et le suivi de leur activité.

Le label QualiPARIS est un label Ville de Paris. En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes, les modes de communication externes sont pilotés par l'équipe programme «QualiPARIS» et validés par le comité de pilotage.

Chaque secteur possède son propre référentiel. Il est «autoportant», c'est-à-dire qu'il couvre l'ensemble des engagements applicables au site ainsi que la description des 3 niveaux de Système de Management de la Qualité (SMQ) : local, sectoriel et central. Le SMQ central est identique pour tous les secteurs. **Dans le cas des secteurs « mono-site », les SMQ local et sectoriel se confondent.**

La Ville de Paris a souhaité mettre l'accent sur la composante managériale de la démarche, considérant que la labellisation des secteurs accueillant du public constitue une opportunité pour faire progresser les méthodes de management à tous les niveaux.



A ce titre, deux orientations majeures ont été prises :

- Implanter un Système de Management de la Qualité à chaque niveau hiérarchique : local, sectoriel, central. Ce choix implique l'engagement de toute la chaîne hiérarchique et devrait constituer une garantie quant à la pérennité de la démarche et à son ancrage dans le management au quotidien. En outre, une telle approche devrait permettre, pour les secteurs multi-sites, de pratiquer des audits par échantillonnage sans risque d'hétérogénéité dans les pratiques locales.
- Conscient et réaliste quant à la difficulté d'atteindre les objectifs de qualité de service dans 100% des cas, le comité de pilotage QualiPARIS a choisi de privilégier le progrès continu selon le principe du PDCA (roue de Deming). Aussi, le comité de pilotage n'a pas opté pour la fixation d'objectifs partiels (dans 80% des cas,...) ; l'objectif reste 100% mais les écarts sont mesurés, analysés et l'organisation met en place les actions correctives qui permettront de tendre progressivement vers l'excellence.

Ces deux principes doivent être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les organismes labellisateurs au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.



2 PRESENTATION DE L'EPA

Le bureau des adoptions du Département de Paris appartient à la Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé (DASES), sous-direction des actions familiales et éducatives.

Ses activités s'inscrivent donc de façon générale dans le cadre de la mission de protection de l'enfance du Département et sont pour l'essentiel, inscrites dans le code de l'action sociale et des familles.

L' « Espace Paris Adoption », ouvert en octobre 2006, s'est par ailleurs développé à partir des activités du bureau des adoptions, dans le cadre des préconisations du schéma départemental conjoint de prévention, d'aide aux familles, et de protection de l'enfance de Paris adopté par le Conseil de Paris en Novembre 2003, qui a été co-signé par le président du conseil général et le préfet de Paris puis paraphé par l'ensemble des partenaires de l'Etat.

2.1 MISSIONS

Le bureau des adoptions effectue la totalité des missions dévolues au département en matière d'adoption et de suivi tant des enfants pupilles que des enfants étrangers. On distingue deux types de missions :

1. Les missions obligatoires et légales

a) Instruction des demandes d'agrément en vue d'adoption : l'agrément en vue d'adoption est instruit ainsi que le prévoit les articles L.225-2 et L.225-15 du code de l'action sociale et des familles pour toute personne qui souhaite adopter un enfant pupille de l'état ou un enfant étranger à l'exclusion des personnes (assistantes familiales) à qui le service de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) avait confié un ou des enfants lorsque les liens affectifs qui se sont noués entre ces enfants et les familles en justifient l'adoption.



L'agrément a pour objet d'évaluer les conditions d'accueil matérielles familiales et psychologiques offertes par les familles postulantes aux enfants qu'elles souhaitent adopter.

A cette fin, des investigations sont diligentées par le président du conseil général dans les formes prescrites par les articles R.225-1 à R.225-8 du code de l'action sociale et des familles ; celles-ci aboutissent à un agrément ou à un refus d'agrément. Parfois certains postulants sont accompagnés vers la mise en place d'un autre projet.

- b) **Organisation et secrétariat de la Commission d'Agrément** : Dans le cadre de l'instruction des demandes d'agrément qui sont déposées par les postulants, le bureau des adoptions prend en charge l'organisation de la commission d'agrément chargée de proposer un avis au représentant du président du conseil général dans les conditions prévues par les articles R. 225-9 à R.225-11 du code de l'action sociale et des familles.
- c) **Actualisation des dossiers** pour toutes les familles agréées avant la fin de la deuxième année de validité de l'agrément et pour celles qui modifient leur projet (extension d'agrément, changement de situation...).
- d) **Recueil des enfants pupilles sur le territoire parisien** : Le bureau des adoptions assure la mission de recueil de l'ensemble des enfants pupilles de l'Etat sur le territoire parisien. Il s'agit aussi bien d'enfants recueillis en raison de l'absence de filiation (dans le cadre d'accouchements anonymes) que d'enfants plus grands, devenus pupilles à la suite d'un jugement d'abandon rendu en vertu de l'article 350 du code civil ou devenus orphelins.

Cette mission s'exerce dans le cadre défini par les articles L.224-4 à L.224-8 et L.225-1 du code de l'action sociale et des familles.

Dans le contexte particulier du recueil des enfants issus d'accouchements anonymes les travailleurs sociaux du bureau agissent en qualité de représentants du conseil national d'accès aux origines personnelles mis en place par la loi du 22 janvier 2002.



Les mères de naissance qui rétractent leur consentement à l'abandon sont accompagnées dans cette décision par les travailleurs sociaux et les psychologues du service.

- e) **Préparation des projets d'adoption présentés au Conseil de Famille** : Conformément aux dispositions prévues par l'article L.225-1 du code de l'action sociale et des familles, le bureau des adoptions procède dans les meilleurs délais après le recueil d'un enfant pupille à la mise en place d'un projet d'adoption à son bénéfice.

Dans ce contexte, le bureau des adoptions est appelé à travailler en partenariat étroit avec les services de la direction départementale de la cohésion sociale chargés de représenter le préfet tuteur des pupilles de l'Etat. Dans cette situation, l'agrément ayant valeur nationale, des candidatures d'autres départements sont susceptibles d'être examinées.

- f) **Suivi des enfants adoptés** : Tous les enfants confiés en vue d'adoption à une famille (enfants pupilles et enfants adoptés à l'étranger) bénéficient d'un suivi effectué par le service dans les conditions prévues par l'article L.225-18 du code de l'action sociale et des familles. Ce suivi s'effectue à partir de l'arrivée de l'enfant au foyer des adoptants et jusqu'au rendu du jugement d'adoption.

Il peut être prolongé à la demande de l'adoptant et notamment si celui-ci s'y est engagé vis-à-vis des autorités du pays dont l'enfant est originaire.

- g) **Gestion et suivi des enfants pupilles non adoptés** : Le bureau des adoptions assure le suivi des enfants recueillis en qualité de pupilles de l'Etat du département pour lesquels aucun projet d'adoption n'a pu se mettre en place. Un certain nombre d'entre eux présentent des difficultés particulières (handicap, troubles de comportement.....). Ces mineurs sont confiés à des établissements, des lieux de vie ou à des services d'accueil familial. Si le mineur concerné est confié à un service d'accueil familial du Département de Paris, c'est celui-ci qui gère sa situation bien que l'enfant reste administrativement rattaché au bureau des adoptions.



- h) **Autorisation des Organismes Agréés en vue d'Adoption (OAA)** qui souhaitent intervenir sur le Département de Paris : en application des dispositions prévues par le décret n°2002-575 du 18 avril 2002 le bureau des adoptions procède aux autorisations et au contrôle des organismes agréés en vue d'adoption qui souhaitent intervenir au bénéfice des familles parisiennes.
- i) **Mise à disposition des familles d'un correspondant de l'Agence Française de l'Adoption** : L'Agence Française de l'Adoption a été créée par la loi du 5 juillet 2005 pour informer, conseiller et servir d'intermédiaire pour l'adoption de mineurs étrangers de quinze ans. Dans ce contexte la loi prévoit que le président du conseil général désigne au sein de ses services une personne chargée des relations avec l'agence (art R 225-18 du code de l'action sociale et des familles).

2. Les missions complémentaires développées avec la création de l'EPA :

Dans le cadre de la création de l'Espace Paris Adoption, un certain nombre d'activités ont été renforcées ou développées. Celles-ci sont destinées à améliorer le dispositif destiné aux familles adoptantes parisiennes et à répondre au mieux aux questionnements et aux éventuelles difficultés rencontrées soit durant le temps de leurs démarches, soit après la réalisation de leur adoption.

Il s'agit pour l'essentiel de :

- a. l'aide à la constitution des dossiers dans le cadre des démarches dans le secteur international ;
- b. l'accompagnement psychologique des personnes à la recherche de leur histoire personnelle et/ou de leurs origines ;
- c. la mise en place d'un dispositif de soutien à la parentalité adoptive destiné à permettre aux familles d'évoquer leurs questionnements, leurs difficultés éventuelles liées à leur adoption, et de trouver une aide ;
- d. la rédaction d'une lettre pluriannuelle d'information destinée aux partenaires associatifs et institutionnels de l'Espace Paris Adoption ;
- e. le développement d'un réseau partenarial avec les associations et institutions qui participent au domaine de l'adoption. A ce jour, vingt cinq associations, outre les partenaires institutionnels du département sont inscrites dans ce réseau ;
- f. la mise en place de conférences thématiques et de sensibilisation (environ une quinzaine de rencontres chaque année) associant institutions, associations, usagers et professionnels divers (loi du 5 juillet 2005).



3 LA DEMARCHE DE LABELLISATION DE L'EPA

3.1 HISTORIQUE ET CONTEXTE

L'EPA s'est engagé, sous l'impulsion de la Délégation Générale à la Modernisation (DGM), dans une démarche de « charte d'accueil » à l'égard de ses usagers. Cette charte a été mise en application le 1er janvier 2008.

Pour élaborer les engagements spécifiques à l'EPA, une démarche participative associant des administratifs et des travailleurs sociaux a été suivie au cours de l'année 2010. Le système de management de la qualité a été élaboré par le responsable de l'Espace Paris Adoption assisté de l'adjointe au chef de bureau et de la responsable administrative.

3.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel s'applique à l'ensemble des activités de l'Espace Paris Adoption telles que décrites dans le paragraphe « 2.1 Missions » de ce référentiel.

Tous les collaborateurs sont concernés chacun à son niveau.



4 LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont divisés en deux domaines :

Le domaine commun à tous les services de la Ville, indicé T, dont les thèmes sont :

- L'information du public sur les modalités d'accès aux services et sur les prestations rendues ;
- La signalétique extérieure et intérieure ;
- L'accueil de premier niveau ;
- L'écoute des usagers.

Le domaine spécifique à l'Espace Paris Adoption, indicé S, dont les thèmes sont :

- Le traitement des demandes d'agrément et l'actualisation des dossiers des personnes agréées ;
- Le soutien à la parentalité adoptive et suivi des familles ;
- Le suivi des pupilles ;
- L'accompagnement des anciens pupilles dans leurs recherches.



4.1 ENGAGEMENTS DU TRONC COMMUN

INFORMATION

	Engagements	Engagements détaillés
T1	<p><i>Vous êtes informés sur différents supports des modalités d'accès à nos services et à nos équipements</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les horaires d'ouverture de l'accueil sont affichés et visibles de l'extérieur. • Les usagers sont prévenus par voie d'affichage ou directement (mail, SMS, téléphone) des fermetures ou perturbations. • Les usagers sont prévenus par voie d'affichage ou directement (mail, SMS, téléphone) des fermetures ou perturbations. • En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur informe sur les horaires d'ouverture. • La localisation, les moyens d'accès et les horaires d'ouverture sont indiqués et mis à jour sur différents supports : brochures, répondeur téléphonique, 3975, Paris.fr.



	Engagements	Engagements détaillés
T2	<p><i>Vous êtes informés sur les prestations fournies par nos services et les équipements mis à votre disposition</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les événements particuliers sont annoncés en début d'année pour annoncer la programmation par trimestre : affichage des programmations des conférences dans le hall et dans la salle d'attente ; sur le site Paris.fr. • Le secrétariat transmet en début d'année la programmation des thèmes des conférences à Paris.fr. • La plaquette de l'Espace Paris Adoption est disponible dans tous les relais RIF (Relais Information Famille). Son approvisionnement est géré par le secrétariat. Elle est revue une fois par an par le chef de bureau, l'adjoint au chef de bureau et le correspondant AFA. • Les agents fournissent des informations orales ou des brochures aux usagers sur leur site. • Les informations sont formulées dans un langage compréhensible des usagers, simple et clair. • L'approvisionnement des brochures dans les espaces d'attente est assuré par les agents d'accueil. • Un synoptique est présenté aux réunions d'information. Les postulants à l'adoption en recevront une copie comme 'memo' de leur parcours. • L'ensemble des textes juridiques et des informations mises en ligne sont revus et mis à jour par le chef de service.



ACCES SIGNALÉTIQUE 1/2

	Engagements	Engagements détaillés
T3	<i>Les bâtiments et équipements sont identifiés avec le logo de la Ville de Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'une plaque signalétique de format A3 désignant l'Espace Paris Adoption, disposée de façon à être visible même l'établissement fermé. • Présence d'un panneau fixé sur le bâtiment de façon à signaler l'équipement sur le boulevard Philippe Auguste. • Dans les brochures et les documents signalant l'EPA, il est indiqué la distance nécessaire depuis les moyens de transport collectif situés à proximité.
T4	<i>Les bâtiments et équipements accessibles aux personnes en situation de handicap sont signalés sur les supports d'information</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'une information sur Paris.fr pour tous les handicaps. • Lors de leur réédition, les brochures comportent des pictogrammes d'identification. • Les équipements ou bâtiments non accessibles ont une procédure de substitution ou de dérogation.



ACCES SIGNALÉTIQUE 2/ 2

	Engagements	Engagements détaillés
T5	<i>L'accueil et les services sont facilement repérables</i>	<ul style="list-style-type: none"> • La banque d'accueil est visible dès l'entrée. • Un chevalet spécifiant la fonction de l'agent est positionné sur la banque d'accueil. • Le panneau principal de description de service reprend la signalétique.

ACCUEIL 1/ 4

	Engagements	Engagements détaillés
T6	<i>Vous êtes accueillis par des agents, à l'écoute, courtois, discrets</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents accueillant du public sont formés aux règles de courtoisie, de discrétion et d'organisation de l'accueil. • Dans l'année de l'arrivée de l'agent, le chef de bureau demande les formations nécessaires selon les disponibilités du bureau de la formation de la DRH. • Leurs connaissances sont régulièrement mises à jour.



ACCUEIL 2 / 4

	Engagements	Engagements détaillés
T7	<i>Nous veillons à votre confort, votre tranquillité</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de sécurité propres au site sont définies. • Le Secrétariat suit le bon état du matériel à usage commun. • Il existe des contrats de service «nettoyage régulier» adaptés aux besoins du site. • Changement de matériel abîmé ou usagé. • Quand la nature des échanges le justifie, la confidentialité est garantie.
T8	<i>Nous garantissons la confidentialité de nos échanges</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les entretiens individuels avec un travailleur socio-éducatif ou un psychologue sont réalisés dans un espace confidentiel. • Un planning de gestion des espaces de réception permet de faciliter les RDV confidentiels. • Des espaces isolés sont mis à disposition.



ACCUEIL 3 / 4

	Engagements	Engagements détaillés
T9	<i>Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du traitement des appels permettant de garantir un décroché en moins de 5 sonneries. • Règles de l'accueil téléphonique : formule de politesse, renvoi en cas d'absence, ... • En dehors des horaires d'ouverture, message informant sur les horaires et modalités d'accès au service ou équipement.
T10	<i>Nous vous mettons en relation avec le bon interlocuteur avec un intermédiaire au maximum</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents à l'accueil téléphonique possèdent des consignes à jour sur l'organisation ainsi que sur les absences programmables (congé, réunion) afin de pouvoir orienter les appels. • Si, pendant les horaires d'ouverture, l'interlocuteur compétent est indisponible, les coordonnées sont notées et celui-ci ou le service rappelle l'utilisateur dans les 48 heures ouvrées du service. • Si l'interlocuteur n'a pas la compétence pour répondre, il effectue un renvoi sur le 3975.



ACCUEIL 4 / 4

	<p style="text-align: center;">Engagements</p>	<p style="text-align: center;">Engagements détaillés</p>
<p>T11</p>	<p style="text-align: center;"><i>Vos correspondances avec nos services sont facilitées</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sur chaque correspondance, figurent : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le nom du service ou de l'agent (affaire suivie par) ; ▪ un n° de téléphone ; ▪ l'adresse postale et/ou l'adresse mail ; ▪ le mail générique du service au niveau des coordonnées DASES-EPA@paris.fr ; ▪ éventuellement, la fonction de l'agent ou la signature électronique transmettant ses fonctions et ses coordonnées. • Chaque agent a une signature électronique transmettant ses coordonnées. • Lorsqu'une réponse ne peut pas être apportée immédiatement, l'utilisateur reçoit un accusé de réception de prise en compte de sa demande et il est informé du délai de réponse.



ECOUTE 1/2

	Engagements	Engagements détaillés
T12	<i>Nous répondons dans un délai de 1 mois à toute réclamation écrite portant sur la qualité du service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Un document formaté est mis à disposition des usagers pour recueillir les réclamations ou observations : cahier d'observations, de liaison, fiches. • Il existe une adresse courriel générique qui est indiquée sur Paris.fr : DASES-EPA@paris.fr.
T13	<i>A votre demande, vous pouvez rencontrer un responsable du site ou vous adresser à la direction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Si le responsable du site est absent ou indisponible, son représentant rencontre l'utilisateur demandeur. • Le personnel d'accueil sait orienter l'utilisateur vers le responsable du site. • Les coordonnées de la direction qui peut être saisie sur Paris.fr sont affichées et transmises au 3975.



ECOUTE 2/2

	Engagements	Engagements détaillés
T14	<i>En cas d'absence de réponse, de différend persistant, vous pouvez saisir la Médiatrice de la Ville de Paris</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées de la Médiatrice sont affichées sur tous les sites publics : hall et salles d'attente et sur Paris.fr. • Elles peuvent être transmises par le 3975.
T15	<i>Nous mesurons régulièrement votre satisfaction et vous informons des résultats</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats sont publiés chaque année sur Paris.fr pour le public et les agents. • Chaque semestre a lieu une instance d'écoute pour les adoptions avec l'association Enfance et Familles d'Adoption.



4.2 ENGAGEMENTS SPECIFIQUES

AGREMENTS 1 / 3

	Engagements	Engagements détaillés
S1	<i>Une information claire est transmise aux postulants sur les règles et étapes à suivre pour leur demande</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de traitement des dossiers de demande d'agrément sont clairement exposées au cours de la réunion collective. • Un document est remis pendant la réunion d'information résumant l'ensemble des phases de la procédure. • Les étapes à suivre par le postulant sont formalisées et lui sont transmises.
S2	<i>Nous accompagnons les postulants dans le cadre de leur demande d'agrément avec plusieurs experts</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tout postulant dont le dossier est administrativement complet (hors rapport du psychiatre) est mis en relation avec un référent administratif, un référent social et éventuellement un référent psychologue. • Les références des correspondants administratifs sont indiquées dans le courrier accusant réception du dossier d'agrément. • Le travailleur social désigné est le référent du dossier pendant toute la durée du projet d'adoption.

**AGREMENTS 2 / 3**

S3	<p><i>Les dossiers de demande d'agrément sont traités dans un délai de 9 mois</i></p> <p><i>à ressources constantes</i></p> <p><i>et flux de demandes équivalents</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• La lettre transmise au postulant précise qu'il est mis en relation dans les 4 mois avec un travailleur social du service après réception de son dossier complet.• Ce travailleur social sera le référent du dossier pendant toute la durée du projet d'adoption.• Les délais de traitement des dossiers sont suivis, analysés et les cas particuliers (rendez-vous manqués, absences, expatriation, demande de changement de travailleur social et/ou psychologue avant la commission, suspension,...) sont identifiés.• Un courrier ou courriel de proposition de RDV avec AR pour un 1er entretien est envoyé au plus tard 1 mois avant la date de RDV ou par téléphone confirmé par courriel.• Tout rendez-vous fait l'objet d'une trace au dossier.
-----------	--	---

**AGREMENTS 3 /3**

S4	<i>Nous actualisons les dossiers des personnes agréées et garantissons la tenue à jour, la conservation des dossiers en vigueur</i>	<ul style="list-style-type: none">• A la demande des personnes agréées, leur dossier est actualisé par le référent social au cours des 2 premières années et envoyé au titulaire par le référent administratif.• A la demande des personnes agréées leur dossier est actualisé en cas de modification de leur projet (extension d'âge, fratrie, ouverture médicale, orientation pupille, naissance, déménagement intra-muros,...).• La fiche de demande de modification est transmise par les administratifs à l'encadrant social (CSE) qui retransmet cette demande au travailleur social de référence sur le dossier.• Si elles en font la demande, les personnes agréées sont informées sur la validité annuelle de leur agrément. Il existe une attestation annuelle de validité.• A chaque confirmation d'agrément (courrier ou mail de l'adoptant) un questionnaire d'actualisation lui est transmis. En retour de ce questionnaire une attestation de validité d'agrément est retournée au demandeur. <p>Cette démarche est renouvelée tous les ans à la demande des personnes agréées.</p>
-----------	--	--



PUPILLES 1 / 3

	Engagements	Engagements détaillés
S5	<p><i>Nous intervenons dans les meilleurs délais auprès des mères de naissance et du pupille</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durant les jours ouvrés, nous intervenons dans les 48 heures auprès des mères de naissance pour la prise en charge de leur enfant et en tant que correspondant du Conseil National pour l'accès aux origines personnelles (CNAOP). • Une place pour l'enfant en pouponnière est recherchée et le service reste à la disposition des mères de naissance pendant le délai de rétractation (2 mois). • S'il y a rétractation, évaluation par un travailleur social et un psychologue des conditions du retour dans la semaine qui suit. • Un protocole est établi dans le service suivant la législation en vigueur. Il est remis à jour à chaque modification législative (date de remise à jour inscrite sur le document). • Les travailleurs sociaux et les psychologues rencontrent les staffs des maternités parisiennes à leur demande. Le service de l'EPA organise aussi des réunions d'information destinées aux maternités dès lors qu'il y a un changement dans la législation. • Le chef de bureau et/ou son adjointe propose sur un ordre du jour déterminé une rencontre dès modification de la loi et assure la diffusion d'un compte-rendu à l'ensemble des maternités conviées. • La référente administrative du pôle pupille effectue les démarches administratives.



PUPILLES 2 / 3

	Engagements	Engagements détaillés
S6	<i>Nous assurons un suivi personnalisé des pupilles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tout pupille est suivi par un référent administratif, un référent social et pour les pupilles, qui en ont besoin, par un référent psychologue (en relation avec le tuteur). • Le dossier du pupille est présenté lors d'une synthèse au représentant du tuteur dans un délai de 2 mois (arrivée du dossier => réunion avec le tuteur et l'ASE). • Le référent administratif fixe par convocation et ordre du jour la présentation au pré-conseil du dossier du pupille. • L'EPA signe et suit des « contrats jeunes majeurs » avec les pupilles majeurs en gestion directe qui le demandent et après évaluation de leur projet par le travailleur social référent de l'EPA et/ou du service d'accompagnement. • Une fiche de référentiel technique sur l'accompagnement des jeunes majeurs est élaborée. <p>La brochure de l'Association d'Entraide des Pupilles et Anciens Pupilles de l'Etat (AEPAPE 75) est donnée systématiquement au jeune majeur lors de la signature de son contrat ou à la fin de sa prise en charge.</p>



<p>S7</p>	<p><i>Nous accompagnons, en toute confidentialité, les anciens pupilles dans leur recherche</i></p>	<p>Un psychologue ou le pédopsychiatre étudie le dossier remis par le bureau des affaires juridiques et accompagne l'ancien pupille dans la compréhension de son histoire et de ses recherches.</p>
<p>S8</p>	<p><i>Nous assurons un soutien à la parentalité adoptive</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleurs sociaux répondent ou reçoivent, à leur demande, les parents avec ou sans leur(s) enfant(s) au delà de la période légale de suivi. • Les entretiens sont personnels et sont liés à des conseils et des recommandations et pour cette raison n'apparaissent pas au dossier. • Une information sur le soutien possible est apportée aux adoptants. • Un dossier pour l'international contenant la liste des Consultations d'Orientation et de Conseils en Adoption (COCA), des Associations de Parents par Pays d'Origine (APPO) et un ensemble d'informations utiles pour le suivi de l'enfant est établi. • Les psychologues répondent à toutes les demandes d'aides « psychologiques » émanant des parents adoptifs quelque soit l'âge de l'enfant et si nécessaire, orientent vers une prise en charge adaptée à l'extérieur.



ANNEXE



REGLES DE GESTION DOCUMENTAIRE

Documents	Référent	Périodicité de mise à jour	Archivage
Agrément	chef de bureau et responsable administratif	revue annuelle à minima	pas d'archivage => l'une remplaçant la dernière
Adoption internationale			
Pupille			
Guide d'accueil	chef de bureau	revue annuelle à minima	pas d'archivage => l'une remplaçant la dernière
OJ Comité de suivi	chef de bureau; son adjoint ; et le responsable administratif	mensuelle	tous les ans
CR Comité de suivi	chef de bureau; son adjoint ; et le responsable administratif	mensuelle	tous les deux ans
Tableau de suivi de l'activité des travailleurs sociaux	L'adjoint au chef de bureau; et le responsable administratif	3 fois / an	archivage des décisions annuelles
Tableau de bord administratif	chef de bureau et le responsable administratif	2 fois /an	archivage des décisions
Tableau des courriers	chef de bureau; secrétariat	mensuelle	tous les deux ans
Planning des salles	Le secrétariat	journalière	tous les ans
Enquête de satisfaction	Le responsable administratif et l'accueil	trimestrielle	tous les trois ans

Les documents de la labellisation sont revus annuellement selon la planification de la qualité de service mise en place au début de chaque année