

**Association
Départementale
Prévention Jeunesse
ADPJ 52
Pré-rapport
d'évaluation externe – 2021**

SOMMAIRE

Eléments de cadrage	2
Présentation de l'association et de l'établissement (service).....	2
Démarche	8
Préambule.....	8
Principes.....	8
Phases	10
Méthodologie	11
Analyse détaillée	13
Étude du processus	13
Le point de vue des personnes accompagnées.....	32
Le point de vue des partenaires	35
La Démarche d'amélioration continue de la qualité	39
La mise en œuvre de la démarche	39
La dynamique d'amélioration continue de la qualité.....	43
Répertoire des données recueillies	45
Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers	45
L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	47
Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers	48
Garantie des droits et politique de prévention et de gestion des risques.....	49
Synthèse.....	51
La mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne	51
Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques.....	51
Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers.....	52
L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	53
Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers	54
Garantie des droits et politique de prévention et de gestion des risques.....	56
Abrégé	58
Annexes.....	69

Éléments de cadrage

Présentation de l'association et de l'établissement (service)

Présentation synthétique

Nom établissement ADPJ 52 Service de prévention spécialisée	
Nom de l'établissement Coordonnées	ADPJ 52 Service de prévention spécialisée 15, place Jenson 52200 LANGRES
Type d'établissement (catégorie ESSMS)	Prévention spécialisée et Point Accueil Ecoute Jeunes
N° FINESS / SIRET	N° FINESS : 52 0003351 N° SIRET : 34833581100033
Date de l'autorisation de fonctionnement et renouvellement	Autorisation par arrêté départemental du 18 avril 2007, enregistré par la préfecture
Date d'ouverture	Avril 2007
Statut juridique	<input type="checkbox"/> Privé, association loi 1901
Missions de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">Prévenir la marginalisation et le décrochage des jeunes âgés de 10 à 21 ans et par extension jusqu'à 25 ans, et d'apporter un soutien aux familles.
Direction	Céline TISSERAND

<p>Capacité d'accompagnement et modalités d'accompagnement (internat, accueil de jour...)</p>	<p>Nombre d'accompagnements : En 2020, 296 jeunes ont été accompagnés</p> <p>Modalités d'accompagnement : Le service de prévention spécialisée est réparti sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 antennes de prévention spécialisée situés sur les communes de Chaumont, Langres et Chalindrey. - 1 équipe mobile qui déploie son activité sur le Nord du département : Saint-Dizier, Wassy et Joinville <p>Le Point Accueil Ecoute Jeunes est situé dans les locaux de l'antenne de Chaumont.</p> <p>L'établissement fonctionne a minima 291 jours par an dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 36 samedis - 155 soirées jusqu'à 20 heures minimum - 29 soirées jusqu'à 22 heures minimum <p>Un espace commun situé à Langres accueille la direction et fonctions administratives.</p>
<p>Caractéristiques du public accueilli</p>	<p>La prévention spécialisée accompagne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les jeunes âgés de 10 à 21 ans : la prévention spécialisée s'inscrit dans une politique de prévention de la marginalisation d'une fraction de la jeunesse qui peut se traduire par des actes délinquants, mais aussi par la déscolarisation, la désinsertion, la désocialisation, les violences retournées contre soi. - Les familles / L'entourage : le travail avec la famille est à conduire en parallèle de la relation de confiance établie avec le jeune, notamment, pour solliciter l'intervention des parents ou leur redonner une place. Il s'agit alors de favoriser un soutien à la fonction parentale et de veiller à conforter l'autorité parentale. <p>Le PAEJ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le PAEJ s'adresse prioritairement aux adolescents et jeunes adultes, et en particulier à ceux qui rencontrent une situation de mal-être, dont l'âge peut se situer entre 12 et 25 ans. - Le PAEJ accueille également l'entourage des jeunes, les professionnels et les institutions qui en ont la charge ainsi que les acteurs de la société civile. En effet, aucune réinscription sociale ne peut s'opérer sans la mobilisation de ces différentes composantes sociales. L'accompagnement reste cependant centré sur le jeune. (Extraits du projet d'établissement) <p>En 2019, 251 jeunes ont été accompagnés dont 33 par le PAEJ. 62% sont des garçons, 38% sont des filles et 87% ont moins de 21 ans. 80% sont scolarisés, 8% sans occupation et 12% en emploi ou recherche d'emploi. (Rapport d'activité 2019).</p> <p>100 parents ont été accompagnés de manière significative par les équipes.</p>

Nombre de salariés et répartition

TOTAL : 13 ETP

Les salariés de l'établissement sont répartis ainsi :

- Direction et service administratif : 3 ETP
1 directrice ; 1 adjointe de direction, 1 secrétaire
- Professionnel accompagnant :
6 ETP éducateurs et 1 ETP apprenti éducateurs et sur les antennes
Chaumont, Langres et Chalindrey
- 4 ETP dont 3 CDD équipe mobile nord 52

Le service de prévention spécialisé et le PAEJ de l'ADPJ 52 sont gérés par l'Association départementale prévention jeunesse (ADPJ) créée en 1980 et dont l'objet est la « *Prévention des conduites à risque des adolescents et des jeunes adultes par l'engagement éducatif individuel et collectif et par le développement local solidaire* ».

Un projet d'établissement est en cours de réalisation. Il précise les engagements associatifs :

- « *L'action psychosociale individuelle auprès de jeunes en voie de marginalisation (individuellement et en petits groupes, de plus en plus avec une approche familiale).*
- *L'action environnementaliste, avec, dans et/ou sur le milieu.*
- *La médiation psychosociale pour que les paroles des uns puissent s'exprimer et qu'elles puissent être entendues par les autres.*
- *La promotion d'une démarche de co-construction d'une mission d'intérêt général, à savoir une politique sociale et éducative territoriale.*
- *L'articulation de la commande politique et de la demande sociale. »*

Il précise également ses ancrages et les enjeux identifiés pour mener à bien son action :

« *Ce projet social et éducatif territorial repose sur :*

- *Le diagnostic territorial partagé, réactualisé régulièrement (observation, problématisation, identification des facteurs de développement et de blocage, propositions d'actions prioritaires)*
- *Le développement local solidaire (auprès de la population d'un quartier : conscientisation, émancipation, mobilisation, actions de la population, reconnaissance sociale).*
- *La capacité d'aide psychologique aux jeunes en grande difficulté identitaire.*
- *La construction d'un partenariat ouvert, sans exclusive et son évaluation.*
- *La coopération inter associative.*

Les enjeux généraux sont :

- *L'impact des mutations sociétales et de l'hypermodernité sur la jeunesse et sur les institutions éducatives et de socialisation.*
- *L'aggravation de la situation sociale de la jeunesse (décrochage scolaire, addictions, errance, chômage, difficultés de l'accès au logement, délinquance, etc.).*
- *L'instrumentalisation du secteur associatif et la dégradation du rapport avec les collectivités publiques (État et collectivités locales) du fait du néo-management public et des appels à projets, donc de la mise en concurrence des acteurs.*
- *L'aggravation de la concurrence inter associative et le dépérissement de l'idéal associatif.*

- *La réforme territoriale qui doit permettre de trouver encore une distance convenable entre la maîtrise d'ouvrage et l'utilisateur. »*

Les principes d'intervention sur lesquels il s'appuie pour mener son action rejoignent ceux de la prévention spécialisée et sont explicités :

- Le non-mandat
- La libre adhésion
- Le respect de l'anonymat
- La non-institutionnalisation des actions
- Le partenariat avec les institutions, les associations, les habitants

L'établissement présente également l'activité de ses 2 services :

« *L'utilité sociale de l'ADPJ s'appuie donc sur 2 services :*

- *Un service « historique » de prévention spécialisée : mission de service public (reposant sur un arrêté de 1972 et sur la Loi du 5 mars 2007 de Protection de l'Enfance) qui est déléguée au Conseil Départemental depuis la décentralisation en 1986.*
- *Un Point Accueil Ecoute Jeune (PAEJ) renforcé dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté 2019 - 2022.*

Le déploiement de l'intervention sur les territoires de Saint-Dizier, Joinville et Wassy, avec l'installation d'une équipe mobile composée de 3 éducateurs, suite à l'AAP « *repérer et mobiliser les publics dits invisibles* » lui permet de déployer son activité sur une partie importante du Département.

La prévention spécialisée est le service le plus important de l'ADPJ 52. Le projet d'établissement en cours de rédaction en présente les caractéristiques principales :

« *La Prévention Spécialisée a pour but de prévenir la marginalisation et le décrochage social des jeunes âgés de 10 à 21 ans, et d'apporter un soutien aux familles.*

La Prévention Spécialisée est une action d'éducation spécialisée visant à permettre à des jeunes en voie de marginalisation de rompre avec l'isolement et de restaurer le lien social. »

Le service fonctionne de manière adaptée au rythme des jeunes :

« *Sur 365 jours, le Service de Prévention Spécialisée est ouvert, a minima, 291 jours par an dont :*

- *36 samedis*
- *155 soirées jusqu'à 20 heures minimum*
- *29 soirées jusqu'à 22 heures minimum »*

Les prestations proposées aux jeunes et aux familles se répartissent ainsi :

- Accompagnement psycho socioéducatif en individuel
- Travail de rue/présence sociale
- Accueil de groupes
- Actions sociales collectives
- Chantiers Educatifs Jeunes Bénévoles

Les points Accueil Ecoute Jeunes sont ainsi décrits dans le futur projet d'établissement :

« *Les Points Accueil Écoute Jeunes (PAEJ) permettent de maintenir une réponse inconditionnelle, immédiate et de proximité aux besoins des jeunes vulnérables et de leur famille.*

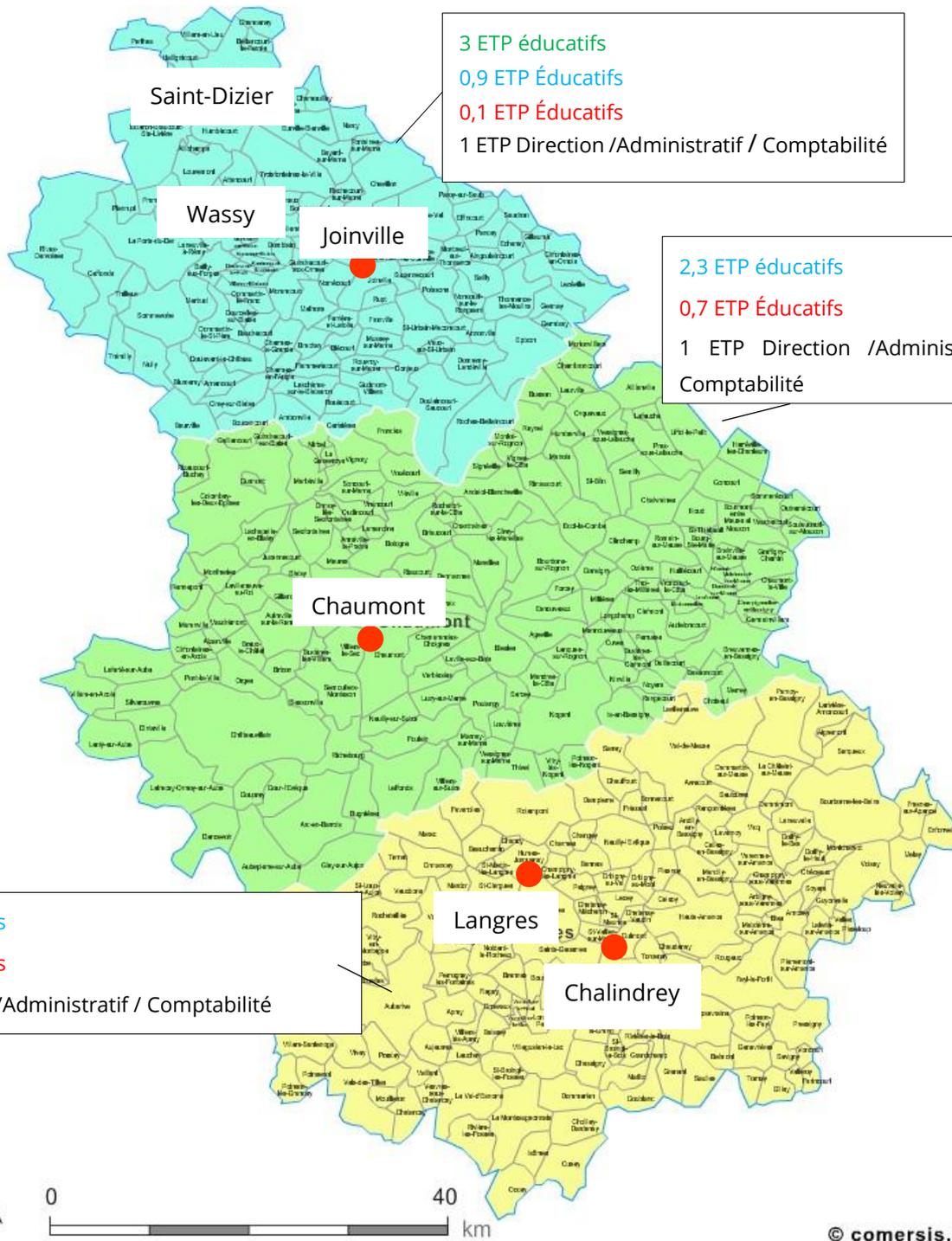
Les structures d'accueil et d'écoute généraliste que sont les PAEJ sont des appuis essentiels pour mieux accompagner les jeunes, en particulier, les plus vulnérables et favoriser leur autonomie et leur insertion sociale et professionnelle. »

Il présente également ses missions : *« Accueil et écoute, Accompagnement et orientation, « Aller vers », Prévention généraliste, Médiation. ».*

Ainsi que son offre de service :

- « • Un accueil inconditionnel, désinstitutionnalisé et déspecialisé*
- Des plages horaires d'accueil sans rendez-vous, suffisantes, et en cohérence avec les rythmes des adolescents et des jeunes adultes*
- Un accueil téléphonique et dématérialisé*
- Des entretiens individuels*
- Des actions collectives de médiation*
- Des actions de repérage*
- Des actions collectives de prévention*
- Des offres complémentaires »*

Pour mener à bien leurs missions, les équipes interviennent sur des localités réparties sur l'ensemble du Département la Haute-Marne, notamment depuis 2019 : Chaumont, Langres, Chalindrey, Joinville où il dispose de lieux mis à disposition. Des équipes mobiles interviennent sur les communes de Wassy et Saint Dizier. Le PAEJ est localisé à Chaumont.



Légende

- Prévention Spécialisée
- Point Accueil Écoute Jeunes
- AAP Invisibles
- Direction / Administratif / Comptabilité
- ● Implantation des Antennes ayant un local

Préambule

Le projet évaluatif a été élaboré à partir :

- du cahier des charges de l'établissement,
- de la proposition de Pluriel formation-recherche,
- de la prise de connaissance du projet de l'établissement et de l'évaluation interne,
- d'un échange avec un Comité Qualité créée à l'occasion de l'évaluation interne.

L'établissement a établi le projet évaluatif, organisé les différentes consultations et s'est assuré que les points de vue formulés au cours de la démarche étaient représentés dans le rapport final. Il a validé ce rapport sous la responsabilité de la direction.

L'évaluation externe de l'établissement a été notamment entreprise à **Comment l'ADPJ prend-elle en compte les mutations sociétales dans ses pratiques éducatives et organisationnelles ?**

L'abord de l'évaluation externe par ce **processus** constitue le fil rouge qui permet d'aborder de façon dynamique les autres dimensions préconisées par l'ANESM : personnalisation, droits des usagers, protection, bien-être, autonomisation et intégration sociale, partenariat, ainsi que les modalités de coopération qu'implique l'action des professionnels dans ces différents domaines.

Nous nous inspirons en la matière de l'approche développée par Pierre Savignat, membre du Conseil scientifique de l'ANESM. Celui-ci propose de « *déterminer des portes d'entrée, constituer le fil rouge de la collecte d'informations [...] choisir quelques processus afin d'aller au fond des choses, suffisamment larges, structurants (impliquant plusieurs dimensions fonctionnelles).* »¹

Nous présentons ci-après les principes, les phases et la méthodologie de la démarche.

Principes

Le décret du 15 mai 2007, fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, définit l'évaluation externe comme un **processus interactif entre le commanditaire et l'évaluateur** assuré dans la perspective d'une **responsabilité partagée qui se décline en responsabilités distinguées**.

- Le cahier des charges est de la responsabilité du commanditaire et la proposition méthodologique de la responsabilité de l'évaluateur, aboutissant à un accord contractuel.
- Ensemble ils élaborent un projet évaluatif dans lequel :
 - relève du commanditaire la responsabilité des angles d'approche qu'il souhaite prioriser, considérant que cela permettra à l'autorité de contrôle d'effectuer un jugement sur la qualité de l'établissement à partir d'éléments significatifs de son action ;

¹ Conduire l'évaluation externe, Dunod, Mars 2010.

- relève de l'évaluateur la responsabilité d'éclairer le commanditaire sur les éléments de contenus dont il faut impérativement rendre compte au regard du décret du 15 mai 2007.
- Ensemble ils développent l'évaluation externe sur le mode interactif (commanditaire-évaluateur) et participatif (ensemble des acteurs concernés).
 - L'évaluation constituant un processus visant à apprécier la valeur d'une action, elle requiert au préalable un contrôle de la conformité par sondage permettant de s'assurer de l'effectivité des éléments énoncés. Le commanditaire met à la disposition de l'évaluateur les éléments de preuve qui lui permettent d'effectuer un contrôle de la conformité par sondage.
 - La distinction entre le contrôle de conformité et l'évaluation de la pertinence, la cohérence et l'efficacité permet au commanditaire de s'investir dans l'évaluation externe sans appréhender une approche soupçonneuse de ce qu'il énonce sur le fonctionnement de son établissement. De son côté, l'évaluateur externe engage sa responsabilité lorsqu'il atteste de la qualité du fonctionnement de l'établissement. Il doit pouvoir s'assurer de la validité de son attestation.
 - L'évaluation est un processus participatif qui recueille le point de vue des différents acteurs afin de produire une information utile à l'amélioration de la qualité de l'action de l'établissement. L'évaluateur présente les modalités qui permettront ce recueil participatif. Le commanditaire, au travers d'une instance de suivi représentative, s'assure que les points de vue sont sollicités au cours de la démarche et représentés dans le pré-rapport.
- L'évaluateur fournit une analyse, une synthèse et un rapport, répondant « *à des exigences de qualité en termes de pertinence, de fiabilité, d'objectivité et de transparence.* » (Décret du 15 mai 2007, Chapitre 5, 1.4). Le commanditaire s'en assure avec l'instance de suivi représentative tant au niveau du pré-rapport que du rapport final.

Au regard du public et des agréments, les travaux se réfèrent aux recommandations suivantes de l'ANESM.

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Mission du responsable et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- *Elaboration, rédaction, et animation du projet ou d'établissement*
- *Ouverture à et sur son environnement*
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé
- *L'accompagnement à la santé de la personne handicapée*

Phases

La première phase de l'intervention consiste en une étude documentaire afin de situer l'établissement et son évaluation interne, à partir notamment des éléments suivants : projet associatif, projet d'établissement, dossier(s) CROSMS², accord d'agrément, rapport d'évaluation interne, dispositions relatives aux droits des usagers, rapports d'activité annuels, compte-rendu du conseil de vie sociale, et tout autre document que, d'un commun accord, le commanditaire et l'évaluateur externe jugeront utiles à la connaissance de l'activité et du fonctionnement de l'établissement.

A l'issue de cette étude documentaire, un échange avec le commanditaire (gestionnaire et direction) :

- détermine les informations complémentaires qui préciseront cette connaissance, en s'appuyant sur le répertoire des données,
- permet d'ajuster les outils (questionnaire, entretiens, observation, examen documentaire sur site) en fonction du contexte de l'établissement au regard de l'évaluation interne,
- conduit à l'élaboration du **projet évaluatif** à partir des angles d'approche que le commanditaire souhaite prioriser, dans le respect des éléments attendus de l'évaluation externe tels qu'énoncés par le décret 2007-975.

La seconde phase de l'intervention consiste en un questionnement des acteurs sur l'activité et le fonctionnement de l'établissement et sur l'évaluation interne : professionnels de l'établissement, usagers, partenaires.

- Professionnels de l'établissement (y compris l'encadrement) : passation d'un questionnaire (composé de questions fermées et de questions ouvertes).
- Usagers : entretiens collectifs et individuels et restitution spécifique de l'analyse qui en découle ou restitution finale de l'évaluation.
- Partenaires : entretiens individuels sur un échantillon restreint à partir d'une liste des partenaires fournie par l'établissement. Restitution écrite de l'analyse.

La direction et l'encadrement répondent au questionnaire comme les autres membres du personnel.

Ils sont par ailleurs sollicités individuellement sur des informations complémentaires, sans questionnement spécifique à leur point de vue sur le fonctionnement de l'établissement. Autant faire se peut, sont dissociés la fourniture d'information et l'opinion individuelle.

Le questionnaire auprès des professionnels de l'établissement comporte d'une part un tronc commun, d'autre part des questions complémentaires spécifiques aux fonctions.

La troisième phase de l'intervention (simultanément à la seconde phase) consiste en une prise de connaissance directe du fonctionnement de l'établissement à partir de trois entrées :

- présentation circonstanciée des locaux par les acteurs directement concernés,
- observation de réunions,
- consultation de dossiers des usagers, emplois du temps, registre de présence, relevé d'incidents, et tout autre document susceptible de fournir des informations recherchées sur le fonctionnement de l'établissement.

² CROSMS : Comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale – supprimé le 1^{er} juillet 2010 par décret du 26 juillet 2010

La quatrième phase de l'intervention consiste en :

- L'analyse du questionnaire par l'évaluateur : le questionnaire anonyme permet aux professionnels de formuler leur point de vue, ce que ne permettent ni la modalité classique d'entretiens individuels auprès d'un panel représentatif du personnel, ni le questionnement collectif, fortement conditionné par la composition et la dynamique des groupes rencontrés.
- La restitution-débat : elle constitue un espace d'expression des points de vue contradictoires, d'ajustement de sens à partir des réactions à l'analyse et des explications ou précisions apportées à certaines pratiques ou modalités de fonctionnement. Nous nous référons en la matière à la pratique, préconisée par François Dubet, de retour vers les acteurs concernés par une enquête sociologique afin de confronter les résultats à la « vraisemblance » qu'ils en éprouvent au regard de leur connaissance subjective mais concrète des éléments analysés.

(On trouvera la chronologie par journée en annexe.)

Méthodologie

La démarche s'est déclinée sur 4 registres, empruntant les modalités méthodologiques suivantes.

Cohérence du projet d'établissement, capacité d'adaptation et inscription dans l'environnement

- Entretiens avec des partenaires
- Entretiens avec la direction
- Examen du projet d'établissement et de l'évaluation interne
- Examen de la démarche d'évaluation interne
- Entretien avec les usagers
- Entretiens complémentaires avec des membres du personnel

Modalités de coopération entre les professionnels

- Entretiens avec la direction
- Examen du projet d'établissement et de l'évaluation interne
- Examen de la démarche d'évaluation interne
- Entretiens complémentaires avec des membres du personnel
- Examen des fiches de poste et de l'organigramme

Personnalisation / Droits et participation des usagers

- Entretiens avec la direction
- Examen du projet d'établissement et de l'évaluation interne
- Examen des procédures relatives au projet individualisé
- Examen de la démarche d'évaluation interne
- Observation de réunions cliniques et d'élaboration de projet individualisé
- Entretiens individuels avec les usagers, relatifs à leur parcours
- Entretiens complémentaires avec des membres du personnel



Protection des usagers

- Examen des documents relatifs à la protection, à la sécurité et aux conditions de vie des usagers
- Visite des locaux
- Examen des documents relatifs aux droits des usagers et à leur participation au fonctionnement de l'établissement
- Examen de la démarche d'évaluation interne
- Entretiens avec la direction

La démarche s'est déroulée sans difficulté particulière.

Le commanditaire a fourni les documents requis. L'évaluateur a rencontré les professionnels dans diverses circonstances et s'est fait expliquer différents documents et dispositifs.

Les locaux lui ont été présentés dans le respect de l'intimité des personnes présentes.

Les entretiens avec les usagers, les professionnels et les partenaires ont été organisés par le commanditaire.

La réponse aux questionnaires par les professionnels a été organisée avec le commanditaire.

Nous présentons les résultats détaillés de l'évaluation externe selon les modalités suivantes :

- * l'examen du processus : **En quoi les pratiques éducatives et organisationnelles de l'ADPJ favorisent-elles la prise en compte des mutations sociétales ?**
- * les points de vue respectifs des usagers, des partenaires et des professionnels,
- * l'examen de la démarche d'évaluation interne, de sa mise en œuvre et de ses effets.

Étude du processus

Pour apprécier la prise en compte des mutations sociétales dans les pratiques éducatives et organisationnelles du service de prévention spécialisée, nous nous sommes appuyés sur les sources documentaires suivantes :

- le projet associatif 2013-2018 ;
- le rapport d'activité 2019 ;
- le diagnostic territorial partagé 2019 ;
- la charte du service.

Et avons recueilli les observations des professionnels, des partenaires et des usagers, en lien avec le processus.

Nous avons ainsi rencontré plusieurs professionnels lors d'un entretien collectif durant lequel étaient présents :

- 2 éducateur(rice)s spécialisé(e)s (13 et 7 ans d'ancienneté) ;
- 1 moniteur-éducateur (12 ans d'ancienneté) ;
- 2 éducateur(trice)s non diplômé(e)s (5 et 3 mois d'ancienneté) ;
- l'adjointe de direction (7 ans d'ancienneté).

La mission du service s'appuie sur une démarche consistant à "aller vers" les jeunes et les habitants dans leur milieu de vie. Cette démarche implique d'appréhender un contexte en évolution qui interroge en continu l'organisation et les pratiques éducatives du service. Sur ce sujet, le projet associatif identifie plusieurs enjeux généraux.

- L'impact des mutations sociétales et de l'hyper-modernité sur la jeunesse et sur les institutions éducatives et de socialisation.
- L'aggravation de la situation sociale de la jeunesse (décrochage scolaire, addictions, errance, chômage, difficultés de l'accès au logement, délinquance, etc.).
- L'instrumentalisation du secteur associatif et la dégradation du rapport avec les collectivités publiques (État et collectivités locales) du fait du néo-management public et des appels à projets, donc de la mise en concurrence des acteurs.
- L'aggravation de la concurrence inter-associative et le dépérissement de l'idéal associatif.
- La réforme territoriale qui doit permettre de trouver encore une distance convenable entre la maîtrise d'ouvrage et l'utilisateur.
- Le positionnement de la Prévention Spécialisée dans la Protection de l'Enfance mais aussi dans la Politique de la Ville, de la Prévention de la Délinquance, etc.
- La capacité prospective et stratégique du secteur associatif.

Dans une volonté de compréhension de cette dynamique d'adaptation du service, nous allons nous intéresser à ses finalités et principes d'intervention spécifiques et à la manière dont il recense et répond aux besoins identifiés, au regard de ses missions. Pour réaliser cela, nous croiserons l'étude documentaire et le point de vue des professionnels.

Les principes d'intervention du service

L'ADPJ conduit une mission d'éducation et de socialisation d'adolescents et de jeunes adultes en difficulté ou en voie de marginalisation (10-25 ans). Elle développe une action éducative et sociale, à la fois individuelle et collective au sein de ses quartiers d'intervention, groupes de jeunes, habitants, auprès de personnes dont la situation sociale et le mode de vie risquent de les mettre ou les mettent en marge des circuits économiques, sociaux, culturels auxquels ils participent peu, et dont ils saisissent difficilement les opportunités.

Pour développer son action, le service s'appuie sur ses fondements et ses finalités associatives. Il considère comme *indispensable de comprendre les évolutions des pratiques du modèle social et de promouvoir un processus participatif qui place la personne accompagnée au centre de deux niveaux d'intervention : collectif et individuel dans un dispositif territorial (rapport d'activité 2019).*

Le service vise ainsi à agir par et pour :

- *la présence sociale, le "travail de rue", l'"aller vers", la présence dans les espaces plus ou moins formalisés par les jeunes, point d'ancrage fondamentaux est rendue plus sensible par les exigences réglementaires ;*
- *le public, le plus fragile et marginalisé de notre société, est celui qui subit le plus les conditions actuelles ;*
- *l'accompagnement éducatif, culturel et social qui a une place incontournable dans la pratique de la Prévention Spécialisée, dynamique permettant une demande, une expression directe, l'accès à l'autonomie... ;*
- *le partenariat, pierre angulaire de la Prévention Spécialisée permettant de coordonner nos interventions pour apporter des réponses globales et complémentaires aux problématiques d'exclusion autour de quatre axes : se sensibiliser mutuellement à des questions particulières, favoriser l'intégration des personnes dans leur environnement social, favoriser l'expression collective et faire évoluer les représentations respectives, aider à la décision.*

Pour ce faire, le service s'appuie sur des principes d'intervention qui le caractérisent. Il a établi une charte qui précise les 12 principes guidant son action. Sont mentionnés les principes fondateurs de la prévention spécialisée que sont l'absence de mandat, l'adhésion volontaire des jeunes et le respect de l'anonymat (hormis pour les mesures de responsabilisation et le dispositif de réussite éducative). Il s'agit pour les professionnels de se faire connaître des jeunes dans leur environnement, de se rendre disponible afin d'établir une relation de confiance. Cette relation ne doit pas être tributaire d'une décision administrative ou judiciaire, l'important étant de prendre du temps, sans obligation particulière ni d'un côté, ni de l'autre. Les jeunes doivent se sentir suffisamment libres pour adhérer véritablement à des propositions. L'approche du service se fonde donc sur une acceptation mutuelle de la relation qui va impliquer une exigence de discrétion de l'équipe de prévention spécialisée. Il s'agit de ne rien entreprendre sans l'accord du jeune ou sans l'en informer. Le respect de ces principes facilite la mise en confiance qui est le préalable à toute action sociale éducative.

- *Je me présente comme éducatrice d'un service de prévention spécialisée, que notre but est d'accompagner les jeunes qui le souhaitent dans leurs recherches dans différents domaines. Lors de la première rencontre, je n'étais pas tout notre catalogue, j'essaie d'établir une relation.*
- *Il arrive que les jeunes appellent ou viennent au bureau du service mais c'est assez rare. Lors d'un premier contact, je prends les coordonnées du jeune, la raison de son appel et je lui dis qu'il sera rappelé par un éducateur dès que possible. La demande est discutée en réunion d'équipe et l'éducateur chargé de rappeler le jeune est nommé.*
- *On travaille sur le principe de la libre adhésion. L'idée est d'intervenir sur une période limitée et d'orienter vers le bon partenaire.*

Dans ce cadre, les professionnels doivent faire preuve de souplesse et s'adapter aux attitudes, conduites spécifiques des jeunes pour créer l'accroche et établir une relation de confiance qui favorise un éventuel accompagnement ultérieur en fonction de leurs besoins.

Le diagnostic territorial partagé, un outil pour s'adapter aux évolutions des territoires d'intervention

De par les modes d'intervention et la diversité des problématiques à prendre en compte, le service doit faire preuve de souplesse afin d'ajuster en continu ses objectifs d'intervention aux réalités des territoires dans lesquels il intervient. Tel que l'indique le rapport d'activité 2019, « *la démarche de prévention spécialisée est une synthèse éducative possible, un rôle d'acteur de médiatisation et de transformation en mettant l'humain au centre de l'émergence d'une véritable réorganisation sociale* ».

Pour apprécier au mieux la complexité de chacun de ses trois secteurs d'intervention "historiques", le service s'appuie sur un « diagnostic territorial partagé ». Celui-ci permet de recueillir les besoins à couvrir, de définir les axes stratégiques à développer et d'ajuster les actions à mener au regard de sa mission de prévention spécialisée.

Fin 2013, les professionnels du service ont bénéficié d'une formation sur le « diagnostic territorial partagé » dispensée par le Comité National de Liaisons des Acteurs de Prévention Spécialisée. Formés à la méthodologie et outils nécessaires, les professionnels, soutenus par la direction, ont réalisé leur premier diagnostic en septembre 2014, il est dès lors renouvelé chaque année.

L'élaboration régulière de ce diagnostic permet un travail sur les enjeux et objectifs du projet social de chacun des 3 territoires "historiques" d'intervention du service : Chaumont, Langres et Chalindrey. Sur la base des points forts et faibles de chaque secteur, les professionnels redéfinissent les axes prioritaires et périmètres d'intervention propres à chaque territoire et déterminent les actions à mettre en œuvre qui vont servir de réponses aux problématiques et besoins repérés.

- *Nous faisons un diagnostic territorial par an. Il y a de grands axes se basant sur des constats faits il y a plusieurs années et qui donnent lieu à des actions qui sont ensuite évaluées. Au fil des années, il y a eu une évolution importante concernant le travail avec les établissements scolaires. On est beaucoup plus sollicités.*
- *Sur notre territoire, il y a une précarité sociale plus importante.*
- *J'observe qu'il y a de plus en plus de parents qui ont du mal à faire respecter un cadre. Arrivé au collège, leur enfant exprime de la frustration et une certaine violence. Les parents nous sollicitent alors.*
- *Il y a un sentiment de mal-être chez certains jeunes qui viennent vers nous parce qu'ils ont besoin d'être écoutés.*
- *Nos pratiques sont similaires mais nous les adaptions aux individualités et problématiques de chaque territoire d'intervention.*

Ainsi, le Diagnostic territorial 2019 a permis de définir les axes stratégiques et actions d'adaptation suivants :

· Territoire de Chaumont

I Lutter contre le décrochage social

- Action n°1 : Travail de rue / Présence sociale
- Action n°2 : Chantiers / Séjours éducatifs
- Action n°3 : Développer les compétences psychosociales

II Prévenir le décrochage scolaire

- Action n°4 : Atelier « Ado bien dans sa peau »
- Action n°5 : Journal de Quartier de la Rochotte
- Action n°6 : Accompagnement vers les structures de droit
- Action n°7 : Mise en place de mesures de responsabilisation
- Action n°8 : Cellule écoute au lycée Edgard Pizani à Choignes

III Prévenir les conduites à risque liées aux expérimentations de la période adolescente

- Action n°9 : Prévention sanitaire via le travail de rue et en présence sociale
- Action n°10 : Interventions sur la Prévention des conduites à risque en milieu scolaire et dans les structures d'insertion sociale et professionnelle

IV Soutenir la fonction parentale

- Action n°11 : Atelier Estime de Soi Parents et sophrologie / relaxation
- Action n°12 : Café parent

· Territoire de Langres

I Prévenir le décrochage scolaire

- Action n°1 : Participation à la prévention du décrochage scolaire
- Action n°2 : Mise en place des mesures de responsabilisation

II Redonner aux habitants « Le Pouvoir d'Agir »

- Action n°3 : Opération environnement « Ensemble pour un Quartier Neuf »
- Action n°4 : Soutien à projets de jeunes et de parents
- Action n°5 : Groupe ados
- Action n°6 : « Elles bougent »

III Travailler sur la mobilité

- Action n°7 : Accompagner vers l'extérieur
- Action n°8 : Accompagner vers une ouverture culturelle en familles

IV Prévenir la délinquance et les conduites à risque

- Action n°9 : Travail de rue / Présence sociale
- Action n°10 : Accompagnement éducatif et social en individuel
- Action n°11 : Interventions en Établissements Scolaires
- Action n°12 : Chantiers éducatifs jeunes bénévoles
- Action n°13 : Chantiers / Séjours éducatifs

· Le territoire de Chalindrey

I Prévenir le décrochage scolaire

Action n°1 : Liaison entre les familles et les établissements scolaires

II Prévenir le basculement des mineurs et des jeunes majeurs, dans la précarité et l'isolement

Action n°2 : Intensification de l'accompagnement éducatif et social

Action n°3 : Chantiers éducatifs jeunes bénévoles

Action n°4 : Chantiers / Séjours éducatifs

III Prévenir les conduites à risque liées aux expérimentations de la période de l'adolescence

Action n°5 : Travail de rue et présence sociale

Les modalités d'intervention des professionnels du service

Pour "aller vers", l'enjeu du service est de développer des modes d'intervention qui contribuent à faciliter la mise en relation, l'expression et la participation des personnes.

Le travail de rue, la présence sociale dans les lieux de vie des jeunes

Les professionnels assurent un travail de rue et une présence sociale qui exigent une bonne appréhension des territoires dans lesquels ils interviennent. Ce mode d'intervention suppose un travail d'observation, d'identification et de compréhension de l'environnement (quartiers, commerces, services de proximité, établissements scolaires, etc.), une connaissance des habitants du quartier, des familles, des jeunes, et un repérage des comportements, des habitudes de vie (lieux de fréquentation, points de rencontre, mouvements, rapport à la temporalité, climat et ambiance).

- *Le travail de rue (aux abords des collèges, des terrains de jeux...) fait qu'on peut rencontrer de nouveaux jeunes. Ensuite, il y a un travail de partenariat. Les partenaires nous orientent des jeunes. Et les parents ou le jeune lui-même peuvent nous appeler.*
- *Actuellement, j'accompagne individuellement une vingtaine de jeunes ainsi que 7 ou 8 familles sur mon territoire d'intervention. Après, il y a une quinzaine de jeunes avec qui je suis en contact et 3 grands groupes identifiés.*
- *J'essaie de travailler avec toutes les tranches d'âge. Selon moi, il serait aussi intéressant de s'intéresser aux moins de 10 ans ainsi que de travailler avec les 25-30 ans.*
- *Il faut du temps pour établir une relation, que ce soit avec les jeunes ou avec les familles.*

L'accueil dans les locaux et le travail avec les familles

L'accueil dans les locaux peut être individuel ou collectif, il vise la rencontre avec le jeune, l'adulte ou le groupe que l'équipe est amenée à côtoyer. Il s'agit alors pour l'équipe de se rendre disponible pour être à leur écoute. Les locaux du service favorisent des accueils pour des recherches d'informations, de renseignements, ils servent également de lieu d'accueil pour des actions collectives (atelier cuisine, aide au devoir, soirée ados etc.). C'est aussi un espace favorable à la mise en place d'un accompagnement personnalisé.

L'espace d'accueil que constituent les locaux est ouvert aux parents auprès de qui les professionnels du service mènent des actions pour qu'ils aient toute leur place dans l'accompagnement proposé à leurs enfants. Un travail au sein des familles, par des visites à domicile et des entretiens, est réalisé pour soutenir le rôle des parents et apporter une médiation dans les relations intrafamiliales lorsqu'elles sont conflictuelles ou problématiques.

- *Des parents viennent nous voir parce qu'il y a un problème à l'école et on se rend compte qu'il y a aussi un problème à la maison.*

- *Il existe des supports pour travailler avec les familles, comme le jeu de l'oie systémique. Ce support permet de travailler sur les émotions et d'amener de nouvelles informations à l'intérieur du système familial de façon à ce que ses membres se regardent autrement et à dégager le jeune de l'emprise de sa famille.*
- *Sur la base d'une question circulaire, par exemple lorsque toute la famille est réunie : comment vous vous êtes organisés pour être tous là aujourd'hui ? on apprend que l'un a failli ne pas venir et puis finalement si...*
- *Nous faisons des visites à domicile où nous pouvons être très attendus. On se réunit autour de la table et on discute de comment ça se passe dans la famille. Je peux voir les parents en l'absence de leur enfant. Il est important qu'au-delà de parents, ils se sentent considérés en tant qu'individus pour pouvoir travailler sur eux, leur condition, leur place dans la famille.*
- *Souvent, les parents ont besoin d'être écoutés. Ils commencent par dire qu'ils n'en ont pas besoin et que c'est leur enfant le problème et puis, en fait, ils finissent par s'ouvrir et il se passe quelque chose.*
- *Il y a certains parents qui ont besoin de parler. On peut les orienter vers des structures où ils pourront rencontrer des psychologues mais ils ont aussi besoin de l'espace qu'on leur offre pour discuter.*

Un accompagnement socio-éducatif qui s'inscrit dans l'environnement des jeunes

Les actions sociales collectives

Le service propose un accompagnement social et éducatif, en individuel et en collectif. Comme le précise le rapport d'activité 2019, *"l'action sociale collective est un outil propice à la relation individuelle. En effet, durant les actions collectives, les éducateurs peuvent observer les comportements des jeunes et ainsi porter une attention plus particulière à certains d'entre eux et par la suite proposer une rencontre individuelle". Cette action* permet donc une observation des comportements des jeunes, une mise en confiance qui va favoriser par la suite les possibilités d'un accompagnement individuel.

Selon le même rapport d'activité, les objectifs des actions collectives sont :

- sortir de son isolement, rompre avec son immobilisme réel et virtuel ;
- acquérir de la confiance en soi via la réalisation d'actions concrètes ;
- mettre en pratique une solidarité de groupe ;
- réfléchir à sa place dans le quartier, sa famille, la société ;
- construire son projet de vie.

- *On accompagne des jeunes qui ne peuvent pas aller dans les structures de droit commun, comme les centres aérés. On sait aussi que, souvent, ils rencontrent des difficultés à l'école, à vivre dans un collectif avec le respect des règles. On intervient alors pour leur proposer un accompagnement individualisé avec un minimum de collectif au travers d'actions sociales collectives en petits groupes.*
- *On évalue l'inscription du jeune dans une dynamique de groupe, c'est important pour vivre en société.*
- *Les actions collectives sont mises en place après l'évaluation des besoins individuels.*
- *L'action collective est un support pour créer une relation de confiance avec des jeunes qui ont une défiance vis-à-vis des adultes.*
- *On reçoit le jeune en individuel pour évaluer avec lui ses besoins et lui proposer de se positionner sur une action collective. On réajuste au plus près du besoin et on évalue si cela produit quelque chose de bénéfique pour le jeune. Ça se travaille avec les parents, ne serait-ce que parce qu'il s'agit de mineurs et que nous avons besoin de leur autorisation.*

Les actions collectives sont diverses, elles prennent la forme d'activités sportives, d'animation et de loisirs, d'actions auprès des familles et soutien à la parentalité, d'activités de chantiers bénévoles, d'actions soutenant l'estime de soi, etc.

En 2019, 82 actions collectives ont été menées au bénéfice de 1987 participants, le service était soit porteur de projet, soit partenaire d'autres structures. De nombreuses actions sont menées conjointement avec des structures telles que les maisons de quartier, les collèges ou lycées. Selon les

projets, ces lieux peuvent être des facilitateurs pour mobiliser jeunes, familles et habitants. Ces différents partenaires sont mobilisés en fonction des besoins.

Le travail en partenariat

Le travail en partenariat permet de coordonner les interventions des différents dispositifs pour apporter des réponses globales et complémentaires aux problématiques d'exclusion. Le rapport d'activité 2019 en indique quatre axes : une sensibilisation mutuelle à des questions particulières, favoriser l'intégration des personnes dans leur environnement social, favoriser l'expression collective et faire évoluer les représentations respectives, aider à la décision.

Un des axes prioritaires du service est la lutte contre le décrochage scolaire. Dans ce sens, les conventions avec les établissements scolaires sont recherchées et reconduites chaque année, ce qui permet un travail en étroite collaboration avec des interventions ciblées, à la demande des établissements scolaires.

- *La mise en place d'un partenariat est une initiative du service auprès des établissements scolaires. Cette initiative a abouti à la signature de conventions entre une dizaine d'établissements scolaires et le service.*

Ce travail permet aux professionnels du service d'intervenir régulièrement dans les établissements scolaires. Ils y mènent des ateliers sur l'estime de soi, participent à des clubs, et prennent en charge des jeunes dans le cadre de mesures de responsabilisation.

- *J'interviens à l'intérieur du collège et du lycée. J'y anime des ateliers hebdomadaires sur les compétences psychosociales avec l'infirmière. J'interviens aussi en soutien de projets sur l'internat.*
- *Les établissements scolaires font appel à nous pour mettre en place des actions éducatives sur une durée de 12 heures comme alternative à l'exclusion. On réalise ces mesures de responsabilisation en accord avec le jeune, ses parents et la direction de l'établissement.*
- *On adapte la mesure à l'acte posé : violence, drogue, alcool, manque de respect... Nous en faisons une restitution à la fin en présence du jeune, de ses parents et de la direction de l'établissement.*
- *La mesure de responsabilisation, c'est aussi une chance laissée au jeune par l'établissement. A partir de là, les regards commencent déjà à changer, les jeunes ont l'opportunité de ne plus être simplement perçus à travers les actes qu'ils posent et qui posent problème. La mesure permet ce décalage et nous, avec la relation de confiance qu'on essaie de construire avec le jeune, on fabrique un socle pouvant permettre un accompagnement dans la continuité.*
- *Plus de la moitié des jeunes que nous avons connus sur une mesure de responsabilisation poursuivent un accompagnement avec nous.*

A travers ces interventions et les échanges qu'elles suscitent, les professionnels peuvent identifier les difficultés de communication et de gestion des émotions de certains élèves pouvant les amener à adopter des comportements inadaptés et agressifs en classe, à l'encontre des élèves comme des professeurs. Ils peuvent alors essayer de prendre une place de tiers entre l'institution scolaire et le jeune et sa famille pour travailler ces aspects avec le jeune.

- *L'école est un révélateur des difficultés des jeunes. Selon moi, il vaut mieux que ça déconne à l'école et qu'on puisse intervenir plutôt qu'on ne se rende pas compte d'un profond mal-être parce qu'il ne s'y exprimerait pas.*
- *La difficulté est de ne pas se laisser "mettre dans le même panier" que l'éducation nationale par les jeunes et parents particulièrement réfractaires. C'est durant la mesure et à travers les échanges qu'on a avec eux que cela se joue principalement.*
- *Les actions réalisées dans le cadre de la mesure se déterminent à travers la relation qu'on noue avec le jeune.*
- *La mesure de responsabilisation ne va pas fondamentalement changer le comportement du jeune mais si on obtient déjà une amorce de prise de conscience, de petits réajustements ou une envie d'essayer, je trouve que ça en a valu la peine.*

Les professionnels observent que le public jeune majeur accompagné par le service montre une grande fragilité, il est en difficulté face à l'insertion qu'elle soit sociale ou professionnelle et se renferme facilement. Néanmoins, ce public a pu se mobiliser plus largement sur les chantiers éducatifs jeunes bénévoles en 2019. Les professionnels constatent que le travail partenarial avec les structures d'insertion sociale et professionnelle est plus efficace et permet d'éviter d'accroître l'exclusion de ce public en grande précarité.

Ces jeunes majeurs sont souvent entravés par des événements traumatiques de leur passé qui font frein à leur projet de vie. L'accompagnement vers le soin reste compliqué du fait qu'ils ne voient pas d'issue à une souffrance qui fait partie de leur histoire.

- *Les Missions Locales nous orientent un bon nombre de jeunes qui ont des problématiques sociales ou éducatives. On travaille en lien, toujours avec l'accord du jeune. On oriente aussi les jeunes, à partir de 16 ans, déscolarisés, vers la Mission Locale.*
- *Nous travaillons aussi en partenariat avec Pôle Emploi, les CCAS, les banques alimentaires, les CMP, les CATTP, les résidences sociales, le CAARUD, le CSAPA, les structures culturelles et de loisirs... Dans nos pratiques, c'est important de connaître les partenaires qui sont sur le territoire parce que notre travail est d'accompagner la personne vers les dispositifs adaptés.*
- *On travaille en collaboration avec les animateurs de ville, particulièrement en été sur des séjours.*
- *On est souvent invités aux réunions de synthèse par le CMP ou par le service d'AEMO. On est aussi en contact avec la circonscription parce qu'on peut être amenés à signaler des situations préoccupantes, on a besoin d'échanger.*
- *Je suis confrontée à beaucoup de jeunes et jeunes adultes qui ne veulent pas entendre parler de psychologue. Non pas qu'ils ne connaissent pas mais parce qu'ils ont été suivis pendant des années et qu'ils pensent que ça ne leur a rien apporté. J'explique qu'il y a différents praticiens, plusieurs méthodes, que la technique qu'ils ont expérimentée plus jeune ne sera pas la même aujourd'hui. C'est tout un travail pour ramener la personne vers le soin.*

Adaptation aux mutations sociétales et à l'évolution des besoins du public

Les professionnels remarquent des évolutions qui impactent les territoires sur lesquels ils interviennent et questionnent leurs pratiques et modes d'intervention. Quand ils évoquent les mutations sociétales auxquelles le service doit faire face, les professionnels font essentiellement référence à l'évolution des conduites des jeunes et de leurs besoins. Ces évolutions leur imposent de poursuivre l'adaptation de leurs pratiques et organisation professionnelles.

Evolution des pratiques professionnelles

Poursuite de la présence sur les réseaux sociaux

Le service poursuit le développement de son travail de présence sociale sur les réseaux sociaux entamé en 2010, avec une reconnaissance de cette action par l'Etat via son inscription au Dispositif « Promeneurs du Net », porté par la CAF. Les réseaux sociaux permettent aux professionnels d'entrer ou de rester en contact avec des jeunes qu'ils ne rencontrent pas ou peu en travail de rue.

- *Nous avons des temps dédiés pour être présents sur les réseaux sociaux.*
- *Il y a des jeunes qui sortent moins ou presque plus et avec qui nous restons en contact grâce aux réseaux sociaux.*
- *Nous arrivons aussi à nous faire connaître via les réseaux sociaux (Facebook, Snapchat) et par le bouche-à-oreille.*

La présence des professionnels sur les réseaux sociaux permet aussi une vigilance quant aux publications des jeunes et des parents, souvent sources de conflits. Ainsi, lors de leurs temps de présence réguliers sur les réseaux sociaux comme Snapchat, Instagram ou Facebook, les professionnels constatent que le phénomène d'attachement aux cyber-choses persiste avec une addiction de plus en plus prégnante de leur public au numérique et aux réseaux sociaux. Ils constatent que les jeunes n'échangent pas uniquement des idées, des moments de partage, ils établissent des cyber-relations amoureuses, ils peuvent se dire en couple sans même s'être rencontrés et, pour eux, cette relation est réellement sérieuse.

L'accès aux sites pornographiques par la majorité des plus jeunes, en toute simplicité sur leurs smartphones, est un phénomène qui inquiète de plus en plus les professionnels ; leurs contenus devenant une norme, un modèle de relation sexuelle. Dans leur rapport d'activité 2019, les professionnels souhaitent intensifier leur travail de prévention sur ce thème en l'abordant lors d'ateliers d'expression, avec un projet de réalisation d'un court métrage.

Identification du Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ)

Dans son rapport d'activité 2019, le service constate la nécessité de mieux identifier le Point Accueil Ecoute Jeunes, porté historiquement par l'ADPJ mais qui a été jusque-là indifférencié de son action de Prévention Spécialisée. Le Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) permet, en assurant une permanence d'accueil, de maintenir une réponse inconditionnelle, immédiate et de proximité aux besoins des jeunes vulnérables et de leur famille.

- *Le Point Accueil Ecoute Jeunes se met en place le mercredi après-midi. On distribue l'information aux établissements scolaires et on espère qu'ils la relaieront auprès des jeunes quand ils ne vont pas bien et qu'ils ont besoin d'écoute. La plage horaire vise à en faciliter l'accès aux scolaires, elle pourra évoluer en fonction des besoins constatés.*
- *Sur le PAEJ, on remet la charte et une plaquette de présentation de l'association aux jeunes et aux familles lors du premier entretien.*
- *L'objectif est d'ouvrir des permanences sur les autres territoires. Le PAEJ est aussi ouvert aux parents, toujours en lien avec le jeune.*

Par une plus forte identification, les professionnels du service veulent faire du PAEJ un appui essentiel pour mieux accompagner les jeunes et favoriser leur autonomie et leur insertion sociale et professionnelle. Le PAEJ s'adresse prioritairement aux adolescents et jeunes adultes, et en particulier les plus vulnérables en situation de mal-être, dont l'âge peut se situer entre 12 et 25 ans. Le PAEJ accueille également l'entourage des jeunes, les professionnels et les institutions qui en ont la charge, ainsi que les acteurs de la société civile. En effet, aucune réinscription sociale ne peut s'opérer sans la mobilisation de ces différentes composantes sociales. L'accompagnement reste cependant centré sur le jeune.

Pour les aider dans ce travail d'identification de l'action et de l'orientation que l'association veut prendre pour le Point Accueil Ecoute Jeunes, dans le respect de la charte nationale des PAEJ, les professionnels se sont appuyés sur l'expertise de l'URIOPSS et ont opté, en cohérence avec leurs modes d'intervention, pour deux axes exclusifs : la Prévention Sanitaire et Sociale et l'Aide à la Parentalité.

Pour 2021-2022, l'ADPJ s'est fixé comme objectif de rénover son projet de service et d'y distinguer l'action de Prévention Spécialisée de celle du Point Accueil Ecoute Jeunes.

Nouveau territoire d'intervention et repérage des publics dits invisibles

Répondant à un appel à projet à visée départementale lancé par la DIRECCTE Grand Est "Repérer et mobiliser les publics invisibles", l'ADPJ 52 s'est engagée, par la signature d'un contrat de consortium avec les Missions Locales de Chaumont, Langres et Saint-Dizier, le Conseil Départemental, la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale et trois autres associations, sur le repérage et la (re)mobilisation des publics en s'appuyant sur les compétences de son service de Prévention Spécialisée.

Dans son rapport d'activité 2019, le service met l'accent sur deux de ses compétences devant lui permettre de mener à bien ce projet et indique les attendus.

- Sa pratique du "aller vers" permettant d'entrer en contact avec les jeunes pour les ramener progressivement dans les règles du contrat social. Il s'agit pour les professionnels d'aller vers ce public, sur leur territoire et de les accompagner vers les structures de droit commun et ainsi leur permettre une insertion sociale et professionnelle. Cette pratique suppose une mobilité physique de l'équipe éducative et la présence sociale doit s'effectuer dans les espaces occupés par les jeunes, à savoir la rue, les réseaux sociaux, le domicile, les squats, y compris en soirées et le week-end.
- Sa maîtrise des chantiers éducatifs jeunes bénévoles, désignés comme moteurs sur le plan relationnel tant individuellement que collectivement et permettant d'engager un travail d'accompagnement éducatif et social à travers des rencontres régulières. Un réel travail de (re)mobilisation et de (re)socialisation pouvant alors être mené afin d'aider ces jeunes à travailler leur projet de vie et retrouver leur place de citoyen.

Ce projet permet le déploiement de l'ADPJ 52 sur le nord du département et concrétise la départementalisation de son intervention puisqu'elle a pu installer une équipe mobile, composée de trois éducateurs, sur les territoires de Saint-Dizier, Joinville et Wassy.

- *On travaille régulièrement avec les 3 missions locales sur les publics dits invisibles. On développe cette action dans le nord du département, on est actuellement à l'étape de repérage des publics.*
- *Nous n'avons pas de local propre au service dans le nord du département. L'idée est de renforcer les partenariats en ayant un accès à certains espaces dans les locaux de nos partenaires.*

Cette volonté de toucher des publics en grande difficulté mais passant inaperçus, l'intégration d'un nouveau territoire et la particulière mobilité de l'équipe qui y est affectée demandent aux professionnels de repenser en profondeur leurs pratiques et leur organisation.

Evolution des pratiques organisationnelles

Selon le rapport d'activité 2019, l'évaluation réalisée cette année-là par le service de son activité a fait apparaître la nécessité d'interroger ses pratiques professionnelles. Ce travail a conduit à une rénovation totale de l'organisation de travail du service, en concertation avec le Comité Social et Économique, afin d'adapter les temps de présence des professionnels en cohérence avec les rythmes des adolescents et des jeunes adultes pour répondre au mieux à leurs besoins.

Partant du constat de l'augmentation du nombre de jeunes au pied des immeubles sur la période d'avril à août jusque tard en soirée et des plaintes de bon nombre d'habitants du quartier concernant les nuisances que cela engendrerait (consommation d'alcool, de cannabis, dégradations des parties communes, non-respect des lieux...), le service a été conduit à aménager les temps d'intervention des éducateurs de rue. Cette nouvelle organisation de travail vise à assurer une présence à des horaires

adaptés et sur les espaces investis par les jeunes et les parents et proposer des actions de groupe ou en famille si nécessaire.

Conscients de ces enjeux, les professionnels se sont adaptés aux besoins et attentes identifiés et ont adopté la nouvelle organisation.

- *Je pense qu'il faut que nous soyons présents en soirée, pour se démarquer des autres acteurs et être là à un moment où il n'y a personne. Cela facilite aussi la rencontre avec les parents.*

Cependant, pour certains professionnels ce travail en soirée peut être source de craintes concernant leur sécurité, majorées par l'isolement, et mener à une détérioration de la qualité de leur présence et de leurs interventions.

- *Plus on avance dans la soirée et plus on prend certains risques, surtout en étant seul. J'ai pu observer certains regroupements et c'était très tendu. Donc on est malheureusement plus dans un travail d'observation et moins de contact le soir parce qu'on juge la situation, on n'est pas là pour prendre des risques inconsidérés même si c'est des jeunes qu'on peut bien connaître.*
- *On fait 2 soirées par semaine où on est seul. Cela peut nous interroger sur certaines situations où il serait important de montrer qu'on est en équipe.*

De plus, cette organisation annualisée implique une présence de rue moindre de septembre à mars ainsi qu'en matinée et cela inquiète certains professionnels sur leur capacité à identifier et à répondre aux besoins des jeunes durant ces temps. La prise en compte des réalités de chaque territoire dans son application est aussi interrogée.

- *La nouvelle organisation annualisée est justifiée par le besoin que nous soyons plus présents dans la rue en soirée sur la période d'été. En conséquence, nous le sommes moins en hiver. Je pense qu'il faut être très vigilants et réactifs par rapport à nos constats et nos observations sur les territoires de façon à un petit peu rééquilibrer parce qu'il y a encore des besoins auxquels il faut répondre en automne et en hiver.*
- *Je pense que l'organisation annualisée comporte de bonnes choses mais qu'elle n'est pas assez adaptée aux réalités de chaque territoire.*
- *Nous, nous sommes 3 éducateurs sur un territoire très grand. On ne peut pas être présent partout ni tout le temps. On doit se permettre de faire de temps en temps des tests sur des lieux et des moments différents, même le matin.*

Enfin, les possibles conséquences à moyen et long terme d'un décalage des horaires de travail vers les soirées sur la qualité des accompagnements individualisés menés sont pointées par certains professionnels.

- *On ne travaille plus le matin pour être présents en soirée mais cela rend plus difficile l'organisation d'actions collectives, les rencontres avec les partenaires dans le cadre de nos accompagnements.*
- *Notre organisation doit s'adapter aux priorités que nous déterminons en fonction des événements et de ce que vivent les jeunes que nous accompagnons.*

Sur la base de ces interrogations, les professionnels poursuivent leur réflexion et leurs observations afin d'être force de proposition auprès de la Direction pour réajuster si besoin cette récente organisation aux réalités de leur travail d'accompagnement des jeunes et des familles et de leurs territoires.

Conclusion évaluative

A travers le croisement d'une étude documentaire et du recueil du point de vue des professionnels, nous avons présenté les principes d'intervention du service de Prévention Spécialisé ainsi que le diagnostic territorial partagé réalisé chaque année et destiné à réinterroger et adapter les modalités d'intervention des professionnels par territoire d'intervention.

Puis, nous nous sommes attachés à présenter et expliquer le sens des différentes modalités d'intervention des professionnels du service : le travail de rue, la présence sociale dans les lieux de vie des jeunes ; l'accueil dans les locaux et le travail avec les familles ; l'accompagnement socio-éducatif s'inscrivant dans l'environnement des jeunes (actions sociales collectives et travail en partenariat).

Enfin, nous avons présenté trois adaptations majeures opérées par les professionnels, et que leur impose l'évolution des conduites des jeunes et de leurs besoins, dans leurs pratiques éducatives : la poursuite de leur présence sur les réseaux sociaux ; la nécessaire identification du Point Accueil Ecoute Jeunes ; leur implantation sur un nouveau territoire et le travail de repérage des publics dits invisibles. Au niveau organisationnel, nous avons vu leur adaptation à une nouvelle organisation de travail et les questionnements que cela suscite chez eux.

L'étude documentaire et l'entretien mené auprès des professionnels attestent de la volonté du service à prendre en compte les mutations sociétales, dans le sens de l'évolution des conduites et des besoins des personnes accompagnées, dans ses pratiques éducatives et organisationnelles.

De par sa mission de prévention spécialisée et ses principes d'intervention spécifiques, le service est capable de s'adapter aux évolutions socio-économiques constantes de ses territoires d'intervention pour mieux répondre aux besoins des publics auprès desquels il intervient.

En fonction des actions à mener, des projets à construire et du public visé, l'équipe du service adapte et diversifie ses modalités d'intervention. Elle interroge au quotidien la pertinence de ses actes et postures professionnelles au regard de l'évolution de son public. A ce sujet, les professionnels soulignent l'importance des espaces d'échanges et outils qui favorisent ce questionnement, notamment les réunions d'équipe et les temps d'échanges informels entre collègues. Dans ce cadre, tous espèrent la reprise des groupes d'analyse de la pratique dégradés en raison de la crise sanitaire. La réflexion des professionnels sur leur organisation de travail se poursuit au regard des réalités de leur travail d'accompagnement des jeunes et des familles et de leurs territoires.

Le point de vue des professionnels³

Caractéristiques des professionnels concernés :

- 1 adjointe de direction, 3 éducateurs spécialisés, 5 éducateurs, 1 agent administratif, 1 éducateur de rue et 1 moniteur éducateur.
- 6 professionnels ont moins de 5 ans d'ancienneté, 2 ont entre 5 et 10 ans et 4 ont entre 10 et 15 ans d'ancienneté.

Le projet de service

Selon les professionnels, la mission du service est l'accompagnement de jeunes de 10 à 21 ans en difficultés, de leur famille et la prévention des conduites à risque des adolescents.

- *Prévention des conduites à risque des adolescents et des jeunes adultes.*
- *Accompagner les jeunes en difficultés correspondant à notre public (jeunes de 16 à 29 ans ni en emploi ni en formation).*
- *Prévenir la marginalisation sociale.*
- *Mission d'éducation et de socialisation pour les jeunes de 10 à 21 ans et leurs familles.*
- *Accueil, écoute, accompagnement, orientation.*
- *Prévention des conduites à risques des adolescents. Aide à la parentalité.*
- *Prévenir la marginalisation et le décrochage des jeunes de 10 à 21 ans, ainsi qu'apporter un soutien aux familles.*
- *Mission de service public, prévention des conduites à risques des adolescents et jeunes adultes, soutien aux familles.*
- *« Aller vers » un public dit « invisible » afin de « construire avec » l'insertion ou le projet professionnel.*
- *Accompagner les jeunes en difficultés et leur famille. Proposer un accompagnement psycho-socioéducatif aux jeunes âgés de 10 à 21 ans.*
- *Proposer un accompagnement social, éducatif à des jeunes de 16 à 29 ans en les orientant vers le partenaire le plus adapté à la solution.*

Tous les professionnels connaissent pour l'essentiel ou sous certains aspects le projet de service, à l'élaboration duquel 7 professionnels, sur les 11 qui se prononcent, déclarent ne pas avoir participé.

- *Je viens d'arriver dans le service.*
- *Il était déjà écrit à mon arrivée.*
- *C'est la directrice qui l'a élaboré.*
- *On ne nous a pas demandé.*
- *Pas assez de recul pour son élaboration.*
- *Encore en écriture. Abordé lors de la réunion de rentrée le 10/09/2021.*

³ Le point de vue des professionnels a été recueilli au travers d'une enquête par questionnaire composé de questions fermées et de questions ouvertes. L'échelle de jugement des questions fermées était la suivante : « Oui », « Plutôt oui », « Plutôt non », « Non » (avec emploi éventuel de qualificatifs spécifiques). On trouvera donc des formulations regroupant des niveaux d'appréciation, telles que : « Ils apprécient ou apprécient plutôt », « ils émettent un jugement positif ou plutôt positif », « ils considèrent insatisfaisant ou plutôt insatisfaisant ».

Le projet de service constitue tout d'abord pour les professionnels un document de référence pour exercer leur activité et un outil de communication externe pour exposer la mission et les modalités d'accompagnement. Il est également une feuille de route pour mieux comprendre la stratégie pour les années à venir.

Tous les professionnels qui se prononcent connaissent bien ou un peu le projet de l'association et la quasi-totalité d'entre eux savent que les recommandations de l'ANESM/HAS existent, en connaissent des extraits ou en ont lu certaines.

L'accueil, l'admission, le projet personnalisé

9 professionnels sur 12 considèrent que les modalités d'accueil et d'admission sont adaptées même s'il existe des disparités selon les territoires.

- *Liberté pour les usagers de venir ou non, adaptabilité des éducateurs, présence physique et numérique.*
- *Elles répondent à des principes.*
- *Elles permettent de rassurer les personnes accueillies, le cadre est sécurisant.*
- *Adaptée pour les usagers avec la libre adhésion.*
- *Adaptées sur Joinville mais non adaptées sur Wassy et St Dizier.*
- *Avoir un local serait plus opportun.*

Concernant le dispositif de projet personnalisé, 5 professionnels sur les 9 qui se prononcent estiment que celui-ci est adapté. Les professionnels précisent qu'ils ne sont pas tenus au projet personnalisé mais qu'ils remplissent des fiches de suivis.

- *Les fiches que nous remplissons sont complètes.*
- *Nous n'avons pas de PP à proprement dit. Des objectifs sont réalisés et réévalués par l'équipe éducative.*
- *Pas de projet personnel mais fiche jeune assez complète.*

Pour tous les professionnels qui se prononcent, le projet personnalisé permet le plus souvent, voire toujours, d'apporter un accompagnement adapté au regard de la situation de l'utilisateur et de son évolution. Les 10 professionnels qui se prononcent considèrent que les écrits concernant le projet personnalisé sont satisfaisants ou plutôt satisfaisants.

- *Si on parle de fiche de suivi où apparaissent des objectifs, cet écrit est satisfaisant pour travailler.*
- *Ils permettent de rendre compte.*

De plus, les 9 professionnels qui se prononcent estiment que le recueil des besoins des usagers est réalisé de manière satisfaisante ou plutôt satisfaisante.

- *Nous prenons en compte la demande de l'utilisateur et nous étudions ensemble des axes de travail.*
- *Mis à jour régulièrement.*
- *Diagnostic socioéducatif permet de construire avec l'utilisateur son projet.*
- *Recueil des besoins réalisé lors du premier entretien et retranscrit dans la fiche de suivi du jeune.*

Également, 8 professionnels sur les 10 qui se prononcent estiment que l'examen du projet personnalisé en réunion de synthèse permet ou permet plutôt de définir les objectifs proposés à la personne accueillie et les actions professionnelles à entreprendre.

- *On n'examine pas le « projet personnalisé ». Chaque éducateur synthétise la situation en réunion d'équipe et l'équipe guide l'éducateur référent vers des objectifs adaptés.*
- *La richesse de nos expériences, qualifications et notre pluridisciplinarité (formations) participent à définir ces objectifs. Nous incluons l'utilisateur.*

- *Travaillé en équipe.*
- *Prendre des avis professionnels variés permet d'adapter ou non les objectifs avec l'utilisateur.*
- *Pas de projet personnalisé en tant que tel. Par contre mise en place d'objectifs et discussion autour de la situation en réunion d'équipe.*
- *Pas de réévaluation lors de la réunion mais généralement sur des temps plus informels avec l'équipe après l'entretien.*
- *Plusieurs avis aident à la décision.*

Par ailleurs, les 10 professionnels qui se prononcent estiment que la participation de l'utilisateur à son projet est satisfaisante ou plutôt satisfaisante et que le projet est le plus souvent, voire toujours, co-construit avec le jeune.

- *Avec la libre adhésion, l'utilisateur participe pleinement à son projet. Il recherche des appuis, du soutien, des conseils...*
- *C'est indispensable, la personne doit être actrice de son projet de vie.*
- *Parfois manque de motivation, dépend des usagers.*
- *Nous essayons de rendre l'utilisateur acteur de son projet et faisons toutes les démarches avec.*
- *Evaluation faite entre l'éducateur référent et le jeune à chaque objectif atteint. Réadaptation des objectifs en fonction de l'évolution.*
- *Jeune est acteur de leur projet.*
- *Oui du fait de la libre adhésion. Pour les plus jeunes enfants, parfois il est plutôt co-construit avec son responsable légal.*
- *C'est indispensable, la personne doit être actrice de son projet de vie.*
- *Le but est d'impliquer le jeune au cœur de son projet, dans un objectif de recherche d'autonomie et de confiance en lui.*
- *Réalisé toujours avec la présence de la personne accompagnée.*
- *En fonction des entretiens menés avec les jeunes.*

Enfin, tous les professionnels qui se prononcent considèrent que le projet de la personne prend suffisamment en compte son parcours.

- *On s'appuie sur le jeune, son histoire, son environnement, sa famille pour co construire son projet.*
- *Nous sommes à l'écoute de son histoire.*
- *Nous prenons le projet et le jeune dans sa globalité.*
- *Nous travaillons sur une approche globale de la personne.*
- *Singularité et adaptation des objectifs de manière individuelle.*

Le droit des usagers

11 professionnels considèrent que les documents relatifs aux droits des usagers sont ou sont plutôt utiles et adaptés et qu'ils sont bien ou plutôt bien présentés aux usagers.

- *Nous présentons les principes de notre association à chaque première rencontre de l'utilisateur.*
- *Premier entretien où présentation de la structure avec énoncé des différents principes d'intervention propres à la prévention spécialisée.*
- *Mise à disposition.*
- *Ils sont affichés et/ou disponibles à l'antenne mais je ne pense pas à les présenter. Quand il m'est arrivé de les présenter les jeunes lisent seulement le début, trop long pour eux peut être.*

Par ailleurs, les 11 professionnels qui se prononcent déclarent qu'il n'existe pas de CVS, ou une instance permettant aux usagers de s'exprimer sur l'organisation et la vie de l'établissement, ou ne pas savoir s'il existe. Les professionnels précisent que ce n'est pas une obligation pour le service.

- *Non mais nous sommes à l'écoute de toutes remarques sur l'organisation du service et son fonctionnement.*
- *Pas d'obligation.*
- *Nous n'y sommes pas tenus.*

De même, ils déclarent que l'avis de l'utilisateur n'est pas recueilli par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction, ou ne pas savoir s'il l'est.

- *Cela arrive quand il y a des stagiaires en formation.*
- *Rarement.*
- *Pas d'enquête mais à chaque fin d'entretien, je demande à la personne si elle est ou non satisfaite et comment elle se sent à la fin par rapport au début.*
- *Entretien externe, seul avis demandé.*

La relation avec la personne accueillie

Les professionnels qualifient leur relation avec les usagers de relation humaine, bienveillante, cadrante et basée sur la confiance.

- *Dans le respect et la mise en confiance.*
- *Relation de confiance qui s'installe au fur et à mesure.*
- *Riche, bienveillant, sincère, humaine.*
- *La personne accueillie est plutôt bien reçue.*
- *Bienveillance.*
- *Une relation humaine, adaptée à un besoin spécifique.*
- *Bienveillante, rassurante, cadrante.*
- *Mise en confiance de la personne accueillie afin de travailler en toute sincérité. Ne pas faire à la place de...mais accompagner de façon adaptée.*
- *Relation bienveillante.*

De plus, les professionnels considèrent que les rencontres avec l'entourage de l'utilisateur et les représentants légaux sont satisfaisantes ou plutôt satisfaisantes.

- *Le plus souvent, l'entourage ou la famille nous accorde une place, travaille avec nous et accepte les échanges. Parfois il arrive que ça soit tout le contraire.*
- *Les parents répondent présents à mes demandes, vont sans le sens de notre travail la majorité du temps.*
- *Il faut travailler avec l'environnement.*
- *Rencontre quasi systématique avec la famille.*
- *Permet de maintenir un lien crédible avec le jeune.*

L'équipe, les réunions, les liaisons, le partenariat

Certains professionnels estiment que certaines réunions pourraient plus régulières ou mieux structurées :

- *Réunion d'équipe : réunion trop longue, pas assez synthétique, restreinte dans son approche au niveau des accompagnements.*
- *Réunion équipe départementale : absente depuis 2019. Réunion APP : absente depuis 2019.*

Les 8 professionnels qui se prononcent déclarent que l'interdisciplinarité de l'équipe fonctionne de manière satisfaisante ou plutôt satisfaisante.

- *L'équipe éducative est composée uniquement d'éducateurs.*
- *C'est notre force et notre faiblesse en même temps.*
- *Communication régulière en équipe.*
- *Nous avons tous la même fonction mais nous avons des parcours et des formations différents ce qui amène différents points de vue.*
- *A faire parfois trop de choses dans des domaines différents, on peut s'y perdre et on y perd en lisibilité.*

Par ailleurs, 11 professionnels considèrent que le fonctionnement de l'équipe constitue un soutien dans leur relation avec la personne accueillie.

- *Car il nous permet de nous aider dans notre analyse des pratiques.*
- *Nous favorisons en priorité la communication entre nous.*
- *Complémentarité des éducateurs et soutien.*
- *Mieux identifié en équipe que seul.*
- *Nous pouvons en parler en équipe.*
- *Le travail en équipe est primordial pour se décentrer et avoir un autre regard sur la situation.*
- *Permet de remettre en question sa pratique.*

De même, la collaboration entre les professionnels accompagnants et les professionnels des services généraux et administratifs est considérée par 10 professionnels sur 12, comme étant satisfaisante ou plutôt satisfaisante

- *Ils sont généralement réactifs.*
- *Disponibles.*
- *Sont souvent enthousiastes, réactifs et se soucient du bien être des jeunes.*

Concernant les partenariats, les professionnels qui se prononcent estiment que le service les développe de manière satisfaisante ou plutôt satisfaisante. Tous considèrent également que la communication du service auprès des partenaires est satisfaisante ou plutôt satisfaisante.

- *La satisfaction des résultats est faite de façon réciproque.*
- *C'est historique et toujours d'actualité.*
- *Le lien perdure dans le temps avec les partenaires.*
- *Principe du aller vers en vigueur.*
- *Rencontre et appel réguliers, en travail de rue ou pour des projets...*
- *Dans le cadre d'un travail en commun constructif où chacun joue son rôle.*
- *Nous sommes connus, reconnus et régulièrement sollicités.*
- *Nous passons régulièrement les voir.*
- *Aller vers = rencontre permanente des partenaires.*

Par ailleurs, 11 professionnels estiment que le service est bien identifié par l'extérieur.

- *Par notre présence et par les actions réalisées.*
- *Oui pour les partenaires et les usagers qui nous connaissent.*
- *Il y a encore des partenaires pour qui c'est flou malheureusement, malgré nos efforts, à poursuivre...*
- *Ils font appel à nous régulièrement.*
- *L'ADPJ 52 est connue en Haute Marne.*
- *Le maire nous a dit qu'il nous voyait souvent. Certaines institutions font appel à nous.*
- *Par les temps passés en travail de rue et les réseaux sociaux.*

Enfin, les professionnels connaissent les outils et supports de communication de l'établissement, ou au moins en partie.

- *Mail, téléphone, réunion d'équipe, agenda numérique,*
- *Ils sont efficaces et adaptés.*
- *Réseaux sociaux, mailing, flyers, foire aux associations.*

Le cadre organisationnel et matériel

10 professionnels sur 12 considèrent que le service dispose ou dispose plutôt des moyens nécessaires pour remplir sa mission et qu'eux-mêmes disposent ou disposent plutôt des moyens nécessaires pour remplir leur fonction. Les moyens matériels sont jugés par 11 professionnels comme

étant adaptés ou plutôt adaptés. Certains professionnels soulèvent toutefois le problème des locaux sur certains territoires ainsi que le manque de véhicule.

- *Locaux manquants.*
- *L'équipe du Nord a un seul local pour 3 villes d'intervention. A Chalindrey, l'éducateur est seul sur le territoire et doit partager une voiture de service avec l'équipe de Langres.*
- *Les territoires sont immenses, il est nécessaire d'avoir plus de moyens humains en prévention. Nous manquons de moyens financiers pour développer des actions et des locaux plus modernes offrirait un autre visage de l'association.*
- *Plutôt oui cependant pour l'instant absence de locaux pour l'équipe mobile Nord Haute Marne.*
- *Manque de locaux dans le Nord.*
- *Manque de local à Wassy et SD.*
- *Compétences sociales, cognitives et institutionnelles. EDT réalisé par l'employé lui-même. Locaux sur Joinville. Matériels informatiques remis à la prise de poste.*
- *Positif: matériel téléphone, ordinateur, antenne. Négatif: manque de personnel avec réduction des effectifs. Manque de temps pour certaines missions : temps imparti pour certaines missions trop court ou inadapté.*
- *Adaptés pour les téléphones, les ordinateurs. Plutôt inadaptés en ce qui concerne les véhicules de service et les locaux dans le Nord.*
- *Manque une voiture de service, nous devons en partager une pour deux antennes.*
- *Voiture de fonction pour le transport des jeunes sur les chantiers éducatifs jeunes bénévoles.*
- *Adaptés pour être mobile, pour être identifié, pour pouvoir communiquer.*

Enfin, 9 professionnels sur les 11 qui se prononcent considèrent que la façon dont est organisé le fonctionnement du service est satisfaisante ou plutôt satisfaisante.

- *Secrétariat actif, réunion d'équipe hebdomadaire, point EDT, coordination des actions sociales collectives et des prises de services.*

La gestion des risques

Les 10 professionnels qui se prononcent considèrent que le service prend le plus souvent, voire toujours, les dispositions pour assurer la sécurité des biens et des personnes.

- *Informations avec réactivité (crise covid).*
- *Attestation de mise à disposition d'un ordinateur portable.*
- *Ne pas laisser les ordinateurs dans la voiture.*

Par ailleurs, 11 professionnels disent ne pas participer régulièrement à une formation premiers secours ni à une formation incendie. Parallèlement, 7 professionnels disent être informés sur les conduites à tenir en cas d'urgence.

D'autre part, 11 professionnels déclarent il existe une procédure pour la gestion et la déclaration des situations de maltraitance et 10 d'entre eux jugent cette procédure adaptée à leurs besoins.

De plus, 8 professionnels déclarent qu'il existe dans le service un classeur regroupant l'ensemble des procédures ou protocoles concernant la gestion et la prévention des risques.

Enfin, 8 professionnels ne savent pas s'il existe, ou déclarent qu'il n'existe pas de procédure pour le signalement des événements indésirables.

De même, 7 professionnels déclarent ne pas avoir accès à une fiche pour déclarer un événement indésirable.

La démarche d'amélioration continue de la qualité

La démarche d'amélioration continue de la qualité est perçue comme étant utile, intéressante et importante.

- *Utile pour l'association.*
- *Très bien.*
- *Bonne.*
- *Intéressante, cela permet de prendre du recul et de travailler ensemble pour nous améliorer.*
- *Ca permet d'améliorer la qualité du travail.*
- *Très importante.*
- *Utile.*
- *Essentielle pour les financeurs.*

Les professionnels déclarent qu'il existe depuis récemment une instance de pilotage ou un référent pour suivre la dynamique d'amélioration continue de la qualité ainsi qu'un plan d'amélioration de la qualité.

- *Le comité de pilotage vient de se former.*
- *Cette année.*
- *Comité de pilotage avec chaque représentant de secteur géographique.*
- *A partir de septembre 2021.*
- *Depuis le 10/09/2021.*

Par ailleurs, 11 professionnels déclarent être informés sur le processus qualité en cours et 10 disent avoir accès aux mesures correctives mises en œuvre.

Le point de vue des personnes accompagnées

Nous avons rencontré les usagers suivants du service :

Usagers	Modalités d'accompagnement
Une fille âgée de 13 ans	Connaît le service depuis 5 ans
2 garçons âgés de 9 et 10 ans	Connaissent le service depuis environ 2 ans
Une bénévole âgée de 25 ans	Connaît le service depuis 13 ans
Une mère âgée de 40 ans	Connaît le service depuis 4 ans

Analyse	Verbatim
<p>L'accueil et la présence sociale</p> <p>Les personnes ont connu le service de diverses façons : à l'initiative d'un membre de leur famille (parents, frère ou sœur), par des amis ou par leur participation à une activité sportive ou culturelle proposée dans le quartier.</p> <p>Le premier contact est évoqué de façon positive et vécu comme une étape simple voire évidente. La présence sociale des éducateurs est appréciée ainsi que la facilité pour les joindre et accéder aux locaux du service situés au sein même du quartier.</p> <p>Cette présence au quotidien permet un repérage de l'action de l'équipe éducative et la création d'un lien de proximité qui favorise la mise en relation.</p> <p>La libre adhésion et la relation avec les professionnels</p> <p>Les personnes rencontrées évoquent une relation non-contrainte. Elles se sentent libres de répondre positivement aux sollicitations des professionnels.</p> <p>Les personnes jugent leur relation avec les professionnels de très bonne qualité et</p>	<p><i>- J'ai connu l'association quand j'étais encore à l'école primaire grâce à une copine de ma grande sœur pour faire du soutien scolaire et des activités.</i></p> <p><i>- J'ai connu l'association par des amis de l'école qui m'ont dit qu'ici on pouvait faire des ateliers. Je suis venu ici pour être avec mes amis, sinon je n'aurais rien eu à faire.</i></p> <p><i>- C'est mon grand frère qui m'a dit de venir ici.</i></p> <p><i>- J'ai connu l'association parce que mon conjoint y était suivi.</i></p> <p><i>- J'ai connu l'association quand j'étais dans une situation difficile. Je connaissais un éducateur que j'ai rencontré à ce moment-là à l'épicerie sociale et qui m'a dit que l'ADPJ pouvait m'aider. J'ai eu un premier rendez-vous avec 2 éducateurs.</i></p> <p><i>- Pour la première rencontre, j'étais accompagné par ma mère. L'éducatrice m'a posé des questions. Après, l'éducatrice est en lien uniquement avec moi, c'est individuel. S'il y a des choses à transmettre, c'est moi qui les transmets à ma mère.</i></p> <p><i>- L'ADPJ est très bien identifiée dans le quartier. Certains les critiquent mais tout le monde sait qui sont les éducateurs.</i></p> <p><i>- Les éducateurs sont présents dans la rue, ils discutent avec les jeunes.</i></p> <p><i>- Quand on est suivi à l'ADPJ, on peut partir à tout moment. Ils ne font pas de "forcing", ils ne sont ni assistants sociaux ni juges, ils sont là pour nous conseiller.</i></p> <p><i>- Les éducateurs communiquent bien ensemble, ils sont bien informés des situations et se complètent</i></p> <p><i>- A l'ADPJ, je suis en contact avec 3 professionnels. J'ai une éducatrice que je vois tous les mercredis après-midi et que je sollicite pour tout,</i></p>

<p>précisent que les professionnels sont à l'écoute et savent les mettre en confiance.</p> <p>Cela peut être un même professionnel qui intervient auprès des mêmes jeunes et familles mais les personnes interrogées ont conscience du travail d'équipe soutenant cet accompagnement. La relation et le travail mené avec d'autres intervenants sont perçus comme enrichissants et complémentaires.</p> <p>Les personnes rencontrées expriment leur confiance envers les éducateurs quant au respect de la confidentialité des informations les concernant.</p> <p>Elles témoignent de l'implication et de la disponibilité de l'équipe éducative. Tous ont une perception positive de son action et sont confiants quant à la continuité de sa présence socio-éducative.</p> <p>L'accompagnement et les activités proposées</p> <p>Les personnes rencontrées témoignent d'un accompagnement qui s'inscrit dans la durée, en fonction de leurs besoins et souhaits. Elles évoquent un soutien global et des objectifs de travail avec les éducateurs dans le cadre de leur accompagnement.</p> <p>Les parents parlent du soutien des professionnels qui savent être présents à des moments importants de leur vie et de celle de leurs enfants. Si ce soutien peut être perçu au départ comme de simples services rendus, il engage une relation de confiance et permet la poursuite d'un accompagnement individualisé. Ils évoquent par ailleurs très positivement le soutien apporté dans leur relation parents/enfants notamment au travers des visites à domicile.</p>	<p><i>surtout pour l'école, quand j'ai des problèmes, l'éducateur qui s'occupe de "Elles bougent" et un autre éducateur que je peux solliciter quand mon éducatrice n'est pas là.</i></p> <p><i>- J'ai le téléphone portable de deux éducateurs de l'ADPJ pour pouvoir les joindre.</i></p> <p><i>- Je connais un éducateur.</i></p> <p><i>- Ce que je sais de l'ADPJ, c'est qu'ils sont tenus au secret professionnel.</i></p> <p><i>- L'ADPJ est toujours ouverte. J'ai le téléphone portable des deux éducateurs. En cas de besoin, j'appelle ou j'envoie un texto et je sais que j'aurai une réponse au plus tard le lendemain.</i></p> <p><i>- Je viens de temps en temps dans le local de l'association. Si on me propose quelque chose, peut-être que je viendrai plus souvent cette année. Ça me fait plaisir de faire des choses avec l'ADPJ.</i></p> <p><i>- Mon conjoint et son frère étaient suivis par l'ADPJ. Je crois que c'était compliqué pour eux parce qu'ils ont perdu leur mère très tôt.</i></p> <p><i>- L'éducatrice m'a déjà accompagnée à mes rendez-vous chez l'avocate, au tribunal, chez le psychologue pour moi et pour ma fille, à l'épicerie sociale. Je peux leur demander d'imprimer des documents, comme la fiche de paie de la nounou.</i></p> <p><i>- Les éducateurs peuvent parfois s'occuper des trajets pour permettre aux jeunes de venir aux activités.</i></p> <p><i>- Ma fille aînée a été aidée pour chercher un employeur pour faire son apprentissage. Je sais qu'un de ses objectifs de travail avec l'ADPJ est d'acquiescer une plus grande confiance en soi. Mon objectif est d'apprendre à dire « non ».</i></p> <p><i>- L'association peut nous aider mentalement, physiquement et surtout pour l'école. Pour comprendre un truc, je demande à mon éducatrice à chaque fois.</i></p> <p><i>- Mon objectif cette année est d'avoir de bonnes notes au collège. Mon éducatrice me dit de ne pas me mettre trop de pression.</i></p> <p><i>- Ma grande sœur a eu des réunions avec le collège et l'ADPJ, je ne sais pas pourquoi. Moi, ça ne m'est jamais arrivé.</i></p> <p><i>- Mes 3 enfants les plus grands sont suivis. Ils font l'aide aux devoirs et participent à des activités. Ils sont contents de venir.</i></p> <p><i>- Ils font des visites à domicile aussi, c'est important de voir les enfants dans leur environnement familial.</i></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Les personnes interrogées apprécient la diversité des activités proposées tant sur le plan scolaire, sportif et éducatif.</p> <p>Elles jugent le soutien scolaire très satisfaisant. Il est vécu comme étayant et rassurant et leur offre un espace de médiation entre les attendus de l'institution scolaire et ceux de leurs parents.</p> <p>Elles témoignent aussi de leur participation aux nombreuses activités proposées au sein du local ou à l'extérieur en y donnant du sens.</p> <p>Ainsi, la participation à l'animation du quartier ou à des actions d'intérêt public est-elle vécue comme valorisante et socialisante. L'action "Elles bougent", qui s'inscrit dans le rythme de l'année scolaire, permet la pratique d'activités sportives hebdomadaires avec un objectif de séjour final entre filles de différents âges et cultures. L'atelier cuisine permet d'apprendre de nouvelles recettes, équilibrées et économiques, dont la simplicité facilite leur reproduction au domicile familial. Il permet à des mères de sortir de leur isolement et à des jeunes de se rencontrer.</p> <p>Ces activités sont perçues comme des opportunités de se rendre utile, de se projeter dans l'avenir, de découvrir de nouveaux modes d'expression, de vivre de nouvelles expériences qui les sortent de leur routine quotidienne. Elles s'élaborent, se réalisent et s'évaluent à travers l'expression des attentes et du point de vue des personnes qui y participent.</p>	<p><i>- Pour la fête du quartier samedi dernier, on a organisé une tombola et une buvette.</i></p> <p><i>- Il n'y a pas longtemps, on a refait la peinture du stade du quartier. Et avant ça, j'avais participé à une action de ramassage des déchets dans le quartier. Ça me paraît bien de faire ça et on est avec les autres.</i></p> <p><i>- Je participe à l'action "Elles bougent". C'est du sport qu'on fait chaque semaine à partir d'octobre et l'été on fait un voyage d'une semaine. Ça nous permet de faire un nouveau voyage chaque année. J'y ai déjà participé 3 fois.</i></p> <p><i>- Nous sommes 5 dans le groupe qui venons chaque semaine. Le groupe change chaque année, les participantes ont différents âges et différentes cultures. Je fais partie des plus jeunes et ça se passe bien.</i></p> <p><i>- Je participe à l'atelier cuisine une fois par mois dans la cuisine du local de l'ADPJ. On fait des recettes pas chères qu'on peut reproduire à la maison. Et puis en même temps on voit du monde, on échange, on goûte les plats. Il y a deux groupes : les mamans et les jeunes. On a aussi fait un pique-nique familles cet été.</i></p> <p><i>- Les activités réalisées avec "Elles bougent" sont une variété de différents sports en salle et de jeux proposés par l'éducateur. Il demande notre avis et prend en compte nos idées. Pour préparer le voyage d'été, on fait une réunion pour parler de nos envies et, à partir de ça, l'éducateur va nous proposer plusieurs choses.</i></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Le point de vue des partenaires

Nous avons interrogé les partenaires suivants de l'établissement (service)

- Une Conseillère Municipale et Départementale (présentiel).
- La Responsable de la Circonscription d'Action Sociale de Chaumont (présentiel).
- Le Principal du collège les Franchises (téléphone).
- Le Directeur d'un Centre Culturel Haute-Marne (téléphone).

Des missions et des valeurs bien identifiées par les partenaires

Les missions de l'ADPJ 52 sont bien identifiées par les partenaires interrogés qui en connaissent les particularismes, y compris lorsque leur propre champ d'intervention est relativement éloigné de celui du club de prévention.

- *Ses missions : aller à la rencontre des jeunes et des familles pour le relationnel, avec d'autres structures comme l'infirmière du collège, ou la mairie. Tout en gardant le droit de réserve.*
- *Leur mission principale, c'est la prévention spécialisée, non institutionnelle, une approche différente de la nôtre, donc complémentaire. Ils ont des outils différents aussi. Ça permet d'atteindre certains jeunes. Ça facilite la relation avec les jeunes.*
- *Leur mission c'est prendre en charge toutes les problématiques des jeunes qu'ils peuvent approcher quelle qu'elle soient.*
- *Ils sont là pour essayer de trouver des solutions pour la jeunesse et enrayer les problématiques sociales sur le territoire.*
- *Ils accompagnent des enfants, et des ados et des familles pour les aider à surmonter des difficultés sociales et éducatives. J'imagine qu'ils ont d'autres missions, ces missions qui nous sont utiles.*
- *C'est une association qui s'occupe de prévention et d'accompagnement et d'écoute de jeunes qui ont des profils très différents.*

L'association a aussi acquis une image positive auprès de ses partenaires. L'accompagnement proposé par les équipes apparaît comme adapté dans des situations spécifiques pour lesquelles les dispositifs plus classiques ne peuvent apporter des réponses. Le principe de l'inconditionnalité est souligné, et identifié comme particulièrement pertinent face aux problématiques de certains jeunes et de leur famille, et complémentaire aux dispositifs existants. L'engagement de l'association dans des valeurs fortes qui sous-tendent ses actions est aussi bien identifié :

- *C'est un partenaire essentiel, complémentaire. On pense régulièrement à faire appel à eux pour les familles et jeunes qu'on accompagne, on sait précisément comment ils peuvent intervenir. C'est un vrai point d'appui.*
- *Quand les mesures institutionnelles trouvent leurs limites, on fait appel à eux. C'est leur spécificité.*
- *Je les vois d'une façon positive, ils ont un rôle positif auprès les jeunes et leurs familles. Ils sont bien identifiés.*
- *Les valeurs, c'est l'universalité et l'inconditionnalité.*
- *Les valeurs qu'ils défendent, c'est de s'adresser aux plus éloignés des institutions. Une population non touchée par les actions classiques. C'est aller vers les jeunes les plus éloignés des dispositifs classiques.*
- *Ils défendent des valeurs citoyennes, de fraternité, toutes les valeurs sociales, humaines et citoyennes.*
- *Ils sont engagés dans des valeurs républicaines. C'est une association qui croit en la jeunesse telle qu'elle est.*

Une inscription territoriale visible et bénéfique aux publics accompagnés

L'action de l'établissement est décrite comme bénéfique notamment car leur action est bien ancrée sur les différents territoires sur lesquels les professionnels sont présents. Cela permet de favoriser l'accès aux ressources du territoire pour les jeunes et les familles. L'établissement y trouve aussi une légitimité dans ses modalités d'intervention auprès des partenaires qui soulignent le fait que c'est pour certains publics, l'unique accès à un accompagnement social nécessaire. Les partenaires soulignent la nécessité de la présence d'équipes de prévention spécialisée sur le territoire.

- *Ils ont un ancrage territorial clair.*
- *Ils proposent des occupations adaptées aux jeunes du coin. Ils ont bien sûr des moyens limités, il faut du temps pour accompagner les jeunes, ça se fait sur la durée.*
- *Il y a des jeunes qui refusent tout, les autres ne sont pas formés, ils n'ont pas les mots justes. Eux ils savent tisser des liens parce qu'ils les connaissent et les jeunes savent qui ils sont. Ils sont sur leur territoire.*
- *L'impact de leur action est essentiel : ça permet une ouverture sociale et culturelle. Ils contribuent à faire connaître aux jeunes et aux familles la culture et les dispositifs du territoire.*
- *C'est essentiel d'avoir ce club de prev, il y a des jeunes et des familles qu'on arrive pas à toucher. Il faut être sur le terrain.*
- *On est très satisfaits de ce partenariat, ils sont très utiles sur les territoires où ils sont présents.*

L'établissement est aussi perçu comme impliqué et reconnu sur son territoire. Il mène également des actions qui donne de la visibilité à l'association et au travail mené avec les jeunes.

- *Ils sont présents sur plein de manifestations, ils interviennent dès qu'ils peuvent.*
- *Ils sont aussi impliqués auprès des missions locales.*
- *Dans toutes les manifestations, on les voit. Par exemple, au forum des associations à Chalindrey, j'ai pu discuter avec un éducateur. C'était très intéressant.*
- *Ils communiquent régulièrement avec la mairie.*
- *Ils interviennent dans diverses actions, ils sont très présents. Ils sont venus au club de football pour peindre les vestiaires.*
- *Ils sont connus et reconnus sur le territoire, ça fait 15 ans qu'ils sont présents : collèges, cités, lieux d'accueil...*

Une collaboration de qualité, des modalités de communication fluides et efficaces

La relation partenariale et les modalités de communication sont perçues positivement. Les partenaires se montrent globalement satisfaits de la collaboration avec les différentes équipes rencontrées. Les relations partenariales sont définies comme dynamiques et complémentaires. Le périmètre d'intervention de chacun est bien identifié et le travail de collaboration se fait dans un climat de confiance. L'ensemble des partenaires soulignent en outre la réactivité des équipes lorsqu'elles sont sollicitées et la qualité des réponses apportées.

- *Moi j'ai toujours d'excellents rapports avec eux. J'ai travaillé avec eux dès 2004 sur la problématique de Chalindrey.*
- *Je les connais et rencontre très souvent en tant qu'élue. Je connais les locaux.*
- *J'ai travaillé avec eux, je prends le téléphone, j'appelle, on me répond. Je sais exactement ce qu'ils font. Pour moi aucune difficulté qui pourrait être un frein à notre communication.*
- *Ils communiquent bien. On les rencontre aussi aux AG.*
- *Je connais la secrétaire. Je connais bien la directrice. Je vais à leurs assemblées générales.*
- *Les collègues font des retours positifs sur leur travail avec eux.*
- *Quand on repère un jeune qui a des besoins. On donne le nom du jeune et on sait qu'ils vont aller vers le jeune et ils nous font un retour. On a des réponses, toujours.*
- *C'est réactif, c'est rigoureux. Les collègues sont très satisfaits.*
- *On a plusieurs années de communication dernière nous, c'est facile, c'est fluide.*

- *C'est plutôt nous qui les sollicitons mais il arrive qu'il nous contacte pour nous parler d'un jeune. Il y a une efficacité et rapidité dans la réponse apportée. La justice et les services sociaux agissent sur un temps long. Nous on doit éteindre des incendies. On peut avoir une réaction dans les heures ou les jours qui viennent de l'ADPJ 52.*
- *Je dirais d'eux que c'est un partenaire efficace de l'Education Nationale. Il prolonge ce qu'on n'arrive pas toujours à mettre en place. Pour le travail avec la famille, on ne peut pas forcément tout mener. Les familles vont plus s'ouvrir à eux sur certaines questions.*
- *Parfois on n'est pas toujours très stables au niveau du calendrier parfois on sollicite au dernier moment. L'ADPJ s'adapte toujours.*

Les partenaires apprécient d'être invités aux assemblées générales de l'association, ou à d'autres évènements comme des activités réalisées avec les jeunes. L'établissement rend également visible ses actions sur les réseaux sociaux :

- *Sur Facebook, je suis les activités qu'ils réalisent.*
- *Je suis invité à l'AG à chaque fois.*
- *Oui je suis invité aux AG, sur les temps de restitution. On n'est pas toujours disponibles. Ils nous invitent régulièrement et quand on les invite, ils viennent toujours : la directrice ou le président, c'est des moments importants, ça permet d'échanger, de renforcer nos liens.*
- *Je suis allée les voir plusieurs fois sur les chantiers ou chanter avec eux.*
- *Je suis allée à la restitution sur le harcèlement, une restitution sur ce sujet par des enfants qu'ils accompagnent ce n'est pas simple. Ils avaient fait des dessins et des témoignages. C'était très intéressants.*

Certains partenaires soulignent néanmoins des améliorations possibles en ce qui concerne les réunions de suivi des situations jeunes et des familles. 2 d'entre eux proposent des temps de rencontre plus réguliers et systématisés. Ils indiquent que ces lacunes sont liées à la crise sanitaire ou à leur propre fonctionnement. D'autres indiquent la mise en place de dispositif de suivi de leurs sollicitations comme les fiches navettes, ou encore la formalisation de leur partenariat dans le cadre de conventions.

- *Tout a été compliqué ces derniers temps. Avant on était plus proches. Avant on faisait des rencontres régulières physiquement de chez eux ou dans nos locaux pour faire vivre les partenariats et tisser du lien entre les équipes. Depuis la crise sanitaire c'était plus compliqué. On doit reprendre ces rencontres. Pour se rappeler comment s'interpeler, les actions en cours, les projets qu'on peut relayer. Il faut qu'on refasse ce maillage.*
- *Il faut qu'on se rencontre tous les 6 mois. Avant c'était plus informel, mais il faut qu'on se repose la question de la continuité. J'ai une grosse équipe. Il faudrait qu'on ait une présentation une plaquette pour être surs de bien diffuser. C'est souvent interpersonnel pour l'instant. Ça vient de la taille importante de notre équipe.*
- *Le bémol : on travaille bien avec certaines personnes mais on doit plus structurer. Y compris les modalités d'échanges avec chacun des acteurs de leur côté et du nôtre.*
- *Ils nous amènent le public et on leur oriente. On travaille bien ensemble.*
- *Dans les situations préoccupantes et souvent bloquées, on fait appel à eux. Ils ont le savoir-faire pour agir.*
- *Il faudrait qu'on ait des réunions de synthèse plus fréquentes, par période de 7 semaines. Mais c'est à nous de les solliciter car ils sont disponibles.*
- *On a des fiches navette mises en place. Quand on fait des demandes, par exemple, pour les mesures de responsabilisation, l'ADPJ 52 nous le demande. On a mis en place une convention partenariale votée en CA.*

L'ADPJ 52 identifiée comme un partenaire réactif et dynamique en cohérence avec le projet éducatif et les besoins du public

Les partenaires soulignent tous le professionnalisme des équipes, leur expertise relative à leur public, leur connaissance des problématiques et leur réactivité lorsqu'ils sont interpellés pour des situations difficiles. L'implication des professionnels dans les activités proposées aux jeunes, notamment les chantiers, est aussi remarquée.



- *Ils sont là, c'est un support important, c'est un plus pour les jeunes qu'ils soient si accessibles. Ils ont un contact facile avec nos jeunes.*
- *Ils venaient à des plages horaires régulières pour des échanges c'est facile de les solliciter, de les identifier. Pour nous c'est très important de voir qu'il y a un suivi avec les familles, ce n'est pas simple pour les établissements scolaires de travailler avec les familles, eux c'est plus adapté, les échanges ne sont pas les mêmes.*
- *Travailler plus individuellement avec les jeunes c'est très complémentaire.*
- *Ils ont une grande réactivité. Les professionnels maîtrisent leurs sujet et leur public. Ils ont une expertise sur ces publics.*
- *Efficacité, réactivité et valeurs partagées, c'est ce qui nous lie. On est entre gens de terrain, et ils savent aussi prendre de la hauteur. D'abord une réponse rapide, c'est nécessaire puis on élabore et ensemble on mobilise les autres partenaires. Il y a une partie de leur travail qui relève du service d'urgence.*
- *La qualité des travaux réalisés est à soulignée sur les chantiers. Vers 2018, on avait rediscuté avec l'équipe ; il y avait une bonne écoute et un engagement d'améliorer les choses. On a fait un bilan. Et ça s'est bien passé.*
- *Vraiment des très bons retours, ce sont des moments attendus par les collègues, ils font des choses importantes ce sont des rendez-vous attendus.*
- *Nous c'est un partenaire de longue date avec qui on travaille bien, on a confiance. Notamment sur les chantiers qu'on fait ensemble, ils sont fiables et réguliers. C'est important pour nous d'avoir de l'aide et sur des moments sur lesquels on a des besoins.*



La Démarche d'amélioration continue de la qualité

Pour analyser la démarche d'amélioration continue de la qualité, nous avons utilisé :

- * les informations recueillies au cours d'entretiens auprès de la direction et du référent qualité,
- * les documents institutionnels en lien avec la démarche d'évaluation interne (rapport, plan d'actions, documents qualité, etc...),
- * les informations recueillies lors de la rencontre avec l'instance de pilotage (ou un groupe de professionnels si pas de comité de pilotage constitué).

La mise en œuvre de la démarche

Une évaluation interne a été engagée en juillet 2010 avec l'appui du CREAI. Le rapport d'évaluation a été finalisé en décembre 2011.

La démarche d'évaluation interne a été menée avec la participation de l'ensemble des professionnels qui ont été informés sur les enjeux et les principes méthodologiques. Un groupe de pilotage, constitué de huit personnes a établi un cadre évaluatif autour de 7 thématiques principales avec une thématique transversale sur le partenariat :

- Droits des usagers et dilemmes éthiques
- Dispositif d'informations sur l'activité des services
- Entretiens individuels
- Travail de rue
- Qualité du positionnement PRE/ADPJ
- Le projet de transformation sociale
- Le travail des éducateurs de l'ADPJ au CSAPA

Une thématique transversale sur le partenariat a été abordée au travers de chacun des 7 thèmes. Les professionnels et les usagers ont été associés à la démarche.

Un référentiel a été élaboré en interne, la plupart des supports proposés ne correspondant pas aux spécificités de la Prévention Spécialisée. Le questionnement sur les droits des usagers s'est inspiré du référentiel Périclès. Les professionnels, les usagers et les partenaires ont été associés à l'évaluation interne.

Le programme d'amélioration continue de la qualité

L'établissement n'a pas procédé à une nouvelle démarche d'évaluation interne de manière formalisée.

Néanmoins la démarche d'amélioration continue est actualisée et alimentée de différents supports ou outils produits par l'ADPJ 52 et les équipes :

- **le rapport de l'évaluation externe réalisé en 2016**
- **l'actualisation régulière du Programme d'amélioration continue de la qualité**

Ce programme a été initié à l'issue de la démarche d'amélioration interne. Il en a gardé la forme et est régulièrement actualisé grâce aux différents outils de diagnostic et d'évaluation de la qualité dont s'est doté l'établissement.

Le programme comprend :

- un plan d'amélioration continue
- une partie relative à la professionnalisation des salariés

Le plan d'amélioration actualisé en juillet 2021 comprend les items suivants.

- Mise en place du protocole
- Plateforme collaborative
- Charte
- Formation, diagnostic territorial et réalisation (voir exemple ci-dessous)
- Plaquettes et cartes de visites
- Guide d'Accompagnement Educatif et Social
Communication / Réseaux sociaux
- Santé et sécurité au travail
- Adapter les compétences des professionnels au besoin des usagers

Extraits :



Mise à jour du 20.07.2021

PROGRAMME D'AMELIORATION DE LA QUALITE

Intitulé objectifs à atteindre	Responsables	Actions/Modalités de travail	Moyens constats ou supplémentaires	Echéances	Evaluation	Etat d'avancement	Observations éventuelles
Mise en place du protocole	Valérie MAYOUD Céline TISSERAND Elisa PUCHLY	- Réflexion - Rédaction - Mise en page		De 02/2013 à 06/2013		Réalisé	
	Céline TISSERAND	- Communication aux équipes pour qu'elles en prennent connaissance		23/09/2013		Réalisé 06.08.2013	
	Céline TISSERAND	- Officialisation et mise en application lors de la réunion d'équipe départementale		01/10/2013		Réalisé	Lors des réunions Equipes
	Ange RICHARD Céline TISSERAND	- Suivi - 1ère Evaluation	- Création d'un outil	Semaine 2 2014 01/2014			Selon utilisation par les éduc, remarques => Selon retours formulés au SC
	Céline TISSERAND Aurélia DESRUMAUX Jennifer CHAUDRON	- Mise à jour régulière et transmission aux équipes			Environ 2 fois par an		Réalisé

Un exemple : l'item « Formation diagnostic territorial et réalisation »

Formation, diagnostic territorial et réalisation	Thierry PERIN Céline TISSERAND	- Recherche programme, organisation date, réservation formation -	De 02/2013 à 06/2013		Réalisé	
	Céline TISSERAND	- Transmission du programme de formation -	06/2013		Réalisé	
	L'ensemble du personnel	- Suivi de la formation durant 3 jours -	09/2013		Réalisée en 11.2013	
	Equipe / territoire	- Elaboration d'un diagnostic par territoire d'intervention - Rencontre partenaires	De 01/2014 à 05/2014	Evaluable tous les 6 mois par les équipes éducatives	Réalisé	
	L'ensemble du personnel	- Compte-rendu et communication du diagnostic à l'ensemble de nos partenaires	09/2014		Réalisé	Intéressant d'associer les partenaires à la démarche de diagnostic partagé
	L'ensemble du personnel	- Mise à jour tous les 6 mois des diagnostics de territoires par les salariés puis vérification par la Direction.	Juin et décembre de chaque année		Réalisé	

Le plan d'amélioration permet d'identifier les actions ciblées par l'établissement. Il est notamment bien alimenté sur la question de l'adaptation et le renforcement des compétences des professionnels au regard des besoins des publics. Néanmoins, il pourrait gagner en lisibilité et être mieux organisé : les actions réalisées depuis plusieurs années y figurent encore, des items comme ceux relatifs à la charte ou au protocole ne précisent pas de quel document précis il s'agit. Il devrait aussi mettre en évidence le rapport entre les actions à réaliser et les droits des personnes accompagnées. Le plan permet néanmoins en interne de suivre les actions relatives à l'amélioration des outils, des pratiques et des prestations.

• Les rapports d'assemblée générale de l'association

Ces rapports permettent au niveau de l'établissement de réaliser un bilan de l'activité, des actions menées et des objectifs à poursuivre. Le rapport pour l'année 2020 identifie les objectifs suivants, qui rentrent dans le champ de l'amélioration des prestations proposées aux jeunes accompagnés et aux familles.

- Déployer l'offre de service sur le nord du département avec la création d'une Equipe Mobile « ADPJ Nord 52 » qui intervient sur les territoires de Saint-Dizier, Joinville et Wassy. Cette création a été possible grâce à l'appel à projets « Repérer et mobiliser les publics dits invisibles » qui s'inscrit dans le cadre du plan pauvreté.
- Définir et identifier l'intervention des Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) portés par l'ADPJ en rendant effective et lisible l'action PAEJ (comité de pilotage départemental, projet de service, mise en place de permanences téléphoniques).
- Poursuivre notre participation au groupe de travail « Ados en milieu rural » qui réunit les acteurs qui agissent au quotidien en direction des jeunes du Pays de Langres afin de renforcer et de mieux coordonner leur action auprès des jeunes.
- Accompagner les bénévoles désireux de s'investir activement dans les actions portées par l'ADPJ.
- Poursuivre la professionnalisation des salariés en leur permettant d'accéder à des formations qualifiantes et contribuer au développement des compétences de chacun.
- Poursuivre notre travail en présence sociale sur les réseaux sociaux, notamment, avec le dispositif « Promeneurs du Net » porté par la CAF de Haute-Marne, mais en étant plus présents sur les réseaux les plus utilisés par les jeunes, comme Snapchat, Instagram, Tik Tok, etc.

- **Le travail de réactualisation du projet d'établissement** qui doit fixer de nouveaux objectifs pour le plan d'action à 5 ans. Ces objectifs doivent encore être finalisés.
- Des nouvelles pistes d'amélioration notamment identifiées dans **les diagnostics de territoire** établis par les professionnels, et sur chacun des territoires d'intervention de l'ADPJ52.

Mis en place depuis de nombreuses années et pour lequel l'ensemble des professionnels est formé, le diagnostic de territoire apparaît comme un outil particulièrement performant et inscrit dans la logique d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité.

Chaque territoire effectue son propre diagnostic. L'ensemble de la démarche correspond à une méthodologie de projet efficace, et sa présentation est ainsi structurée :

- Observations

Par exemple sur le territoire de Chalindrey, les observations suivantes ont été faites en 2020 :

« - Augmentation des violences dans les relations entre jeunes qui règlent leurs comptes à la sortie de l'établissement scolaire ou sur les réseaux sociaux. Les rumeurs en lien avec la sexualité attisent aussi ces conflits. Les jeunes refusent systématiquement les propositions de médiation, préférant utiliser la violence comme mode de communication !

- Augmentation des demandes d'aide éducative formulées par les parents. Ils présentent des difficultés dans leur capacité de positionnement éducatif. Néanmoins, nous constatons chez ces parents, une véritable volonté de retrouver leur place de parents. Ils se sentent démunis, voire insuffisamment pourvus de moyens qui leur permettraient de faire face aux moments de crise.

- Conduites à risque, dans l'Allée Jean Monnet, les jeunes conduisent des deux roues, sans casque, à pleine vitesse, alors que la circulation est interdite et que ce lieu est fréquenté par de nombreux piétons, et sur la Place du Marché, nombreuses séances de dérapage. Consommation de produits illicites et alcoolisation sur la voie publique en soirée.

- Augmentation de consommations de sucreries et boissons sucrées, ados comme jeunes majeurs, et à n'importe quelle heure de la journée.

- Dégradation de l'estime de soi, les jeunes croient difficilement en leur potentiel, ce qui réduit voire anéanti leurs perspectives d'avenir.

- Dégradation de l'image de soi, notamment chez les garçons (hygiène, sport, apparence vestimentaire).

- Précarité croissante au sein des familles (augmentation des demandes de colis alimentaires à l'éducateur). »

Ces observations débouchent sur des résultats et constats présentés notamment en forces et faiblesses qui se rapprochent de la grille d'analyse dit SWOT et des axes stratégiques et actions d'amélioration opérationnelles, voici toujours sur le territoire de Chalindrey un exemple d'action résultant du diagnostic.

I. Prévenir le décrochage scolaire

Action N° 1 : Liaison entre les familles et les établissements scolaires

Objectifs :

- Repérer les jeunes en risque de décrochage.
- Soutenir les familles dans l'accompagnement et la mobilisation de leurs jeunes dans la scolarité.
- Travailler l'entrée au Collège avec l'École primaire.
- Travailler en lien avec l'équipe éducative du Collège pour un accompagnement renforcé avec ces familles dès la 6^{ème}.
- Soutenir les parents dans l'organisation du travail à la maison.

Résultats attendus :

- 3 rencontres avec les personnels de l'école primaire.
- 10 rencontres avec les personnels du Collège.
- 5 contacts établis avec les familles, par jeune suivi.
- Au total 6 jeunes âgés de 10 à 16 ans, accompagnés sur l'année.
- 7 séances d'accompagnement scolaire par jeune.
- S'appuyer sur le dispositif « Devoirs faits » pour orienter des jeunes.
- Participation des jeunes à 3 actions collectives afin d'observer leur comportement en groupe.

Résultats obtenus :

- 1 rencontre avec les personnels de l'école primaire.
- 5 rencontres et 8 contacts téléphoniques avec la CPE du Collège Henri Vincenot pour échanger sur des situations individuelles. 15 rencontres avec les surveillants du Collège à la sortie des cours pour échanger sur l'ambiance en général.
- 4 rencontres et 4 contacts téléphoniques avec la CPE du Collège les Franchises pour échanger sur des situations individuelles.
- 2 rencontres et 5 contacts téléphoniques avec la Directrice SEGPA du Collège les Franchises pour échanger sur des situations individuelles.
- 6 jeunes âgés de 10 à 16 ans, accompagnés dans leur scolarité, et au total 36 contacts avec les familles, soit 6 par jeune.
- 3 séances d'accompagnement scolaire de 2h, en groupe et 23 séances individuelles d'1h, soit 4 séances par jeune. Moins de séances d'accompagnement scolaire car les jeunes sont orientés vers le dispositif « devoirs faits ».
- Participation de 6 jeunes à 12 actions collectives pour observer les comportements en groupe, en dehors du temps scolaire.

Perspectives :

- 3 rencontres avec les personnels de l'école primaire.
- 10 rencontres avec les personnels du Collège.
- 5 contacts établis avec les familles, par jeune suivi
- 7 séances d'accompagnement scolaire par jeune suivi.
- S'appuyer sur le dispositif « Devoirs faits » pour orienter des jeunes.
- Proposer 3 actions collectives répondant aux besoins des jeunes, afin d'observer leur comportement en groupe.

Ce dernier outil est bien adapté à une démarche d'amélioration continue de la qualité. Il serait pertinent d'effectuer un diagnostic transversal relatif au fonctionnement plus global de l'établissement et de le relier au référentiel d'évaluation interne. Le diagnostic est également identifié comme un outil pertinent par les équipes de terrain qui l'élaborent :

- *Ça me permet de faire le point sur ce que j'ai fait dans l'année, de prendre du recul.*
- *Ça nous permet de suivre les actions.*

Néanmoins, ce travail s'ajoute à d'autres outils de traçabilité de l'activité et ce temps passé « *derrière l'ordinateur* » peut apparaître « *chronophage* » et au détriment de l'accompagnement des jeunes et des familles et à la réflexion autour des pratiques.

La dynamique d'amélioration continue de la qualité

Si des outils d'évaluation et un plan d'amélioration sont effectivement en place et qu'ils aboutissent à des objectifs d'amélioration, ils restent insuffisamment exploités pour nourrir le plan d'amélioration de la qualité. Les professionnels ne les identifient pas formellement comme parties intégrantes de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

De la même manière les professionnels rattachent les formations dont ils bénéficient à l'amélioration de leurs compétences pour accompagner les jeunes et les familles, mais pas nécessairement à la démarche qualité. Ils soulignent également que des temps de réunion centrés sur l'échange des

pratiques, des temps d'analyse de pratiques mieux adaptés au fonctionnement du service leur seraient utiles. Ils ne font pas référence formellement aux recommandations de bonnes pratiques de l'HAS et en connaissent plus ou moins les contenus.

Les entretiens avec la direction et les professionnels montrent que le bien être des jeunes et des familles constitue un objectif central des pratiques et des actions mises en œuvre. Néanmoins, une meilleure structuration du plan d'amélioration alimenté par le diagnostic annuel transversal valoriserait le travail mené. Le travail d'évaluation interne précédant montre que le référentiel d'évaluation interne tenait compte des thématiques suivantes du décret du 15 mai 2007 :

- La capacité du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet de service, en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne.
- L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphonique, y compris dans le traitement des demandes en urgence.
- L'effectivité du projet ou service sur l'accès et le recours aux droits.
- La réponse du service aux attentes exprimées par les usagers.
- La capacité du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers.
- La capacité du service à observer les changements et adapter son organisation.
- La capacité du service à assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.
- Les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, modalités de formation des professionnels.
- Le rôle du service au regard des missions confiées par les autorités publiques à partir notamment de la confrontation des différents points de vue, mais aussi des réalisations :
 - a) Perception du service et de ses missions par les partenaires, les usagers ;
 - b) Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur.
- L'inscription du service dans un territoire donné à partir notamment de :
 - la prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu ;
 - sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement.

La direction a remis en place un comité de pilotage concernant la réactualisation du projet d'établissement et la démarche qualité, associant les équipes éducatives en septembre 2021 afin de dynamiser la démarche d'amélioration continue de la qualité. Lors de la mission d'évaluation externe, une seule réunion avait eu lieu.

Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers

La mission, les objectifs, les moyens mobilisés

Mission et objectifs

- Le public correspond à l'agrément, ses besoins sont identifiés de façon circonstanciée et les objectifs qui en découlent. Les documents institutionnels s'y réfèrent : projet associatif, projet d'établissement (en cours d'élaboration), rapports d'activité annuels.

- Le projet d'établissement en cours d'élaboration fait référence au projet associatif, récemment actualisé. Le précédent projet d'établissement a été actualisé en 2006.

- L'établissement ajuste son projet aux préconisations des schémas directeurs dont il relève. Les évolutions législatives et les orientations de politique sociale sont prises en compte. L'établissement s'inscrit dans les orientations territoriales autour de différents dispositifs : équipe mobile du Nord du département, projet en cours jusqu'au 31 décembre 2021 dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences de la Région Grand Est. Il fait évoluer ses activités au regard des besoins identifiés par le Conseil Départemental.

- Le projet d'établissement définit les différentes fonctions qu'il exerce auprès du public (éducative, pédagogique, d'accompagnement social, d'accompagnement parental, etc.) et les fonctions supports qu'implique son action auprès des personnes accueillies (fonction logistique, d'administration, d'encadrement, etc.). Il expose son activité en conséquence. Les principales actions menées auprès du public sont bien identifiées dans le projet :

« S'adapter aux besoins des publics disponibilité en soirées, WE, territoires, horaires décalés

□ *Travail de rue / présence sociale, il s'agit d'aller vers les jeunes dans les espaces qu'ils occupent et ainsi être identifié comme adulte référent par ces jeunes éloignés de la société.*

□ *L'entretien individuel, consiste à proposer un accompagnement psycho-socioéducatif individuel afin d'identifier les besoins et les demandes des jeunes, et des familles, pour ainsi mieux les orienter vers le partenaire qui pourra proposer une prise en charge adaptée.*

□ *Les accueils de groupes, sont des temps d'échanges / débats sur des sujets qui préoccupent les jeunes, toujours en lien avec leurs envies, les besoins exprimés.*

□ *Les actions sociales collectives contribuent au développement social local et favorisent le pouvoir de penser et d'agir, en intégrant les jeunes et les parents, de la réflexion du projet, à l'organisation et la réalisation de l'action. Pour certains, ils peuvent même devenir porteur du projet et nous intervenons juste en soutien.*

□ *Le travail partenarial, dans des domaines tels que santé, scolarité, social, formation, insertion professionnelle, justice, sport, culture, loisirs, et avec la Politique de la Ville, les Elus, les forces de l'ordre. Il est difficile de détailler tous les partenaires avec lesquels nous travaillons car nous nous adaptons aux besoins identifiés ou exprimés, nous proposons un service à la carte, avec le partenaire le mieux adapté à la situation rencontrée. Cette souplesse oblige à bien connaître l'ensemble des partenaires qui œuvrent sur le territoire et leur champ d'application, pour ce faire, nous allons régulièrement à leur rencontre. »*

Elles sont détaillées pour chacun des dispositifs : la prévention spécialisée et le PAEJ, qui accompagnent les jeunes et les familles.

- L'établissement offre aux proches un accueil bienveillant et disponible. Il apporte son soutien aux parents dans leurs démarches à l'intention de la personne. Il favorise le maintien des liens de la personne avec ses proches. Les familles sont bien identifiées dans le projet comme un acteur essentiel de l'action éducative auprès du jeune, à la fois comme condition de réussite du jeune et comme cible d'actions de soutien à la parentalité. Le projet précise que la mise en lien avec la famille doit se faire avec l'accord du jeune dans le cadre de la prévention spécialisée. Les familles peuvent solliciter directement le service dans le cadre du PAEJ.

Moyens mobilisés

- Le projet d'établissement présente un organigramme cohérent et énonce les articulations entre les professionnels et les services.

- Les besoins en termes de postes et de compétences requises sont définis.

- Les ressources humaines sont organisées en sorte que la continuité du service soit assurée.

- Des modalités de transmission et d'accès aux informations sont établies, un intranet accessible depuis toutes les antennes et un classeur répertoriant les informations nécessaires distribué à tous les salariés.
- Les champs de compétence et niveaux de responsabilité sont définis (fiches de poste et/ou de fonction). Les délégations de responsabilité sont établies.
- Le dispositif des réunions, leurs attributions et modalités de fonctionnement sont établis. Elles sont ainsi présentées dans le projet d'établissement en cours d'élaboration :
« Les fonctionnements et les communications internes :
 - *Des réunions institutionnelles*
Une réunion de rentrée avec les administrateurs et tous les salariés est organisée une fois par an pour débattre et réfléchir sur un thème en lien avec notre mission.
Des réunions d'équipe départementale sont organisées quatre fois par an. Elles réunissent tous les salariés, c'est la directrice qui les conduit. Elles ont pour objet d'informer sur les grands enjeux et orientations de la structure.
 - *Des réunions autour des pratiques professionnelles*
Les réunions d'équipes de territoires, évoquées plus haut, sont les réunions les plus fréquentes, elles ont lieu chaque semaine. Elles réunissent les équipes par secteurs distincts et sont pilotées par la directrice.
Les réunions d'analyse de la pratique professionnelle (APP), ont lieu une fois par mois. Elles réunissent tout le personnel éducatif qui souhaite y participer. Elles sont animées par une Psychologue, mise à disposition gracieuse par le Centre Hospitalier Haut-Marnais.
Les réunions du Comité de pilotage du Plan d'Amélioration de la Qualité, ont lieu tous les deux mois et réunissent un éducateur volontaire de chaque secteur, un salarié de l'équipe administrative et sont animées par la directrice »
- Les professionnels participent à l'élaboration et la rédaction du projet d'établissement. Des COPIL associant l'équipe éducative sont programmés. Le premier COPIL a eu lieu le 27 septembre 2021. Le calendrier de la rédaction du projet d'établissement a été impacté par la crise sanitaire.
- La stratégie financière est définie en cohérence avec la mission et le projet d'établissement.

Le soutien aux professionnels

- Le plan de formation articule les besoins individuels des professionnels et les priorités institutionnelles. Les instances représentatives sont consultées. Le plan de développement des compétences et un document intitulé « Professionnalisation des salariés » soulignent une stratégie de professionnalisation (vers des DE d'éducateur spécialisé en particulier) et des formations qui viennent consolider ou développer les compétences des professionnels sur des thématiques récurrentes telles que : « Approche systémique », « Accompagner des familles dans un contexte de violences intrafamiliales » ...
- Des réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels sont organisées. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles gagneraient néanmoins à être réévaluées ou réorganisées pour favoriser la participation des professionnels.
- Les professionnels des services généraux et administratifs bénéficient d'informations sur les besoins du public. Les conduites à l'égard des personnes et de leur famille font l'objet d'une concertation avec ces professionnels.
- Des entretiens annuels de progrès sont l'occasion d'examiner en concertation les besoins en compétences au regard du poste de travail et de son éventuelle évolution. Chaque professionnel y est invité à exprimer son vécu de l'environnement de travail, ses suggestions d'amélioration, ses éventuelles attentes en termes d'évolution professionnelle. Les objectifs d'amélioration et les moyens d'y parvenir sont définis en commun.
- Les modalités de recrutement sont définies. Les personnes embauchées reçoivent les informations nécessaires à l'appropriation du fonctionnement de la structure. Un dispositif d'accueil et de soutien des nouveaux professionnels est mis en œuvre. Dans le cadre de la période d'essai, a lieu une évaluation partagée des compétences et objectifs liés au poste de travail. Des fiches de postes viennent compléter ce dispositif. Des classeurs contenant les informations nécessaires à la prise de poste et des informations relatives aux publics sont remis systématiquement aux nouveaux salariés et aux stagiaires.
- Les modalités d'accueil et de tutorat des stagiaires sont définies. Des apprentis sont régulièrement accueillis.

Eléments complémentaires

Une partie substantielle du projet d'établissement a été réalisée. Les références au projet associatif, le cadre réglementaire, les missions, les actions menées et leur organisation y apparaissent de manière circonstanciée et précisée pour chacun des services. Les besoins accueillis et la participation concrète des professionnels à sa rédaction doivent permettre de le finaliser.

Les professionnels doivent pouvoir bénéficier de séances d'analyse de la pratique mieux formalisées et accessibles.

L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

L'image de l'établissement

- L'établissement veille à la qualité de son image sur son territoire d'intervention, auprès des populations locales, des élus, des partenaires. Il participe à de nombreux événements sur le territoire sur lequel il intervient. Les assemblées générales de l'association sont l'occasion d'inviter l'ensemble de ses partenaires et de présenter son activité et ses projets. Il est partie prenante dans le schéma départemental de la protection de l'enfance.
- Il dispose d'une plaquette informative sur son activité. Il diffuse son projet sous une forme aisément accessible, auprès de ses partenaires principaux et des autorités de contrôle. Il dispose d'un site internet qui présente ses activités, ainsi que le cadre légal qui encadre son activité.

Participation de l'établissement aux actions et dispositifs visant à l'amélioration de la connaissance des publics, de leurs besoins et des réponses à envisager.

- L'établissement réalise des informations relatives à sa connaissance du public qu'il accompagne. Il participe à des réflexions transversales au secteur social et médico-social sur les besoins des publics.
- Il mène des actions partenariales de caractère territorial, relatives aux spécificités du public qu'il accueille ou accompagne. L'ADPJ 52 est présente à tous les forums des associations sur son territoire et dispose d'un stand informatif. L'association est membre des comités locaux sécurité et prévention de la délinquance sur les territoires sur lesquels il intervient et du groupement local du traitement de la délinquance de Chaumont. La confidentialité des échanges est garantie par une charte.

Mobilisation des ressources et compétences externes complémentaires, utiles à la prise en charge des personnes.

- Les ressources de proximité sont utilisées pour favoriser la socialisation des personnes et leur permettre d'accéder aux dispositifs de droit commun. L'ADPJ 52 travaillent avec de nombreux partenaires publics ou privés pour développer les activités proposées aux jeunes et favoriser leur accessibilité aux structures présentes sur le territoire.
- Les partenariats complémentaires aux prestations fournies sont identifiés dans le projet d'établissement et les autres documents ressources ou descriptifs de projets d'activité qui y recourent.
- Les partenariats les plus usités font l'objet d'une formalisation sous forme de modalités pratiques ou/et de conventions ou/et de toute autre disposition déterminant la coopération des acteurs concernés. L'ADPJ 52 a formalisé des partenariats avec l'Education Nationale, la PJJ, les missions locales... sur son territoire.

Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

Personnalisation de l'accompagnement

Accueil de la personne

- Lors des contacts (téléphoniques ou en face à face) relatifs à une demande d'accompagnement d'un jeune, les professionnels concernés veillent à répondre à ses questions et/ou à celles de son représentant légal de façon adaptée à sa situation.
- La personne est accueillie selon des modalités qui lui permettent d'appréhender les conditions d'un accompagnement éducatif à partir des principes de libre adhésion, de respect de l'anonymat et d'absence de mandat nominatif (hormis pour les mesures de responsabilisation) qui fondent l'inconditionnalité de la relation éducative.

Mise en œuvre de la démarche de projet d'accompagnement individualisé

- L'équipe éducative qui accompagne la personne effectue les observations qui permettent l'identification des besoins auxquels le service est susceptible de répondre, notamment sur la base d'un guide d'accompagnement éducatif et social exposant l'ensemble des modalités d'intervention (entretien individuel, travail de rue, actions sociales collectives, accueil de groupes). Ces observations sont échangées et évaluées lors des réunions d'équipe. Cette démarche vise à dégager une représentation commune des besoins de la personne et des réponses à y apporter.
- Les actions proposées à la suite de l'évaluation des besoins sont soumises à l'accord du jeune et, le cas échéant, de son représentant légal.
- Les projets d'actions individuelles ou collectives sont élaborés avec les jeunes et présentent les objectifs pédagogiques poursuivis, les moyens à mettre en œuvre et les rôles respectifs des professionnels.
- La situation globale de la personne accompagnée est évaluée en continu.
- L'accompagnement proposé et les objectifs individuels s'inscrivent dans le parcours global de la personne par la prise en compte de l'antériorité de son parcours.
- L'équipe éducative est l'entité référente des accompagnements, même si la personne accompagnée peut privilégier de façon élective l'un des membres de l'équipe.
- Le service propose une orientation lorsque les besoins de la personne évoluent et ne correspondent plus aux missions du service. Il assure le relais vers le nouveau dispositif.

Expression et participation individuelle et collective des usagers

Participation individuelle

- La personne accompagnée participe à l'élaboration et à l'actualisation de son projet. Des professionnels la rencontrent préalablement pour lui faire part de l'avancement des objectifs fixés lors du précédent projet personnalisé et recueillir son point de vue sur ses besoins et les objectifs à poursuivre en conséquence. Elle dispose d'un interlocuteur désigné pour toute question ou demande concernant son projet.
- L'accompagnement repose sur un contrat "moral" basé sur une confiance réciproque. En cas de désaccord, les recours sont possibles et les actions ne sont mises en œuvre qu'avec l'accord de la personne et sa participation effective.

Participation collective

- Le service met en place des espaces de concertation adaptés aux groupes d'appartenance des personnes accompagnées, à leurs activités et à leur situation.
- Les personnes accompagnées ayant des difficultés de communication sont sollicitées par d'autres moyens (outil de recueil et d'observation adaptés).
- Les informations recueillies, issues de l'expression collective des personnes accompagnées, sont analysées pour améliorer l'accompagnement.

Information relative aux droits des usagers

- Bien que le service ne soit pas dans l'obligation d'élaborer de documents relatifs à l'exercice des droits des usagers, il dispose et rend publique une charte qui précise les 12 principes d'intervention garantissant le respect des droits des personnes accompagnées : respect de l'anonymat, principe de non-discrimination, droit à un accompagnement adapté, droit à l'information sur son accompagnement, principe de la libre adhésion, droit à la renonciation, droit au respect des liens familiaux, droit à la confidentialité, droit à l'exercice des droits civiques, respect de la dignité de la personne et de son intimité, absence de mandat, respect des opinions et de la pratique religieuse.

Confidentialité

- L'accès au dossier individuel est sécurisé. Le dossier prend la forme d'une fiche informatisée de suivi par jeune et par parent auquel a été attribué un code afin d'en garantir l'anonymat. Il indique notamment l'origine du premier contact, la demande initiale, le projet et les objectifs visés, les entretiens et actions réalisés. Ce système doit être prochainement remplacé par un logiciel national de suivi propre aux services de prévention spécialisée.
- Les règles de traitement et de diffusion des informations à caractère nominatif sont définies.
- Les professionnels sont informés des obligations légales en matière de secret professionnel et de confidentialité.
- Les informations touchant à l'intimité de la personne et de ses proches ne sont transmises qu'à la mesure de leur utilité.
- Les informations nominatives ne sont transmises aux partenaires qu'avec l'accord de la personne ou de son représentant légal.
- La personne est informée que les données nominatives la concernant sont réputées partagées au sein de l'équipe.
- Tout écrit peut être référé à un membre du personnel afin que celui-ci y apporte les explications complémentaires nécessaires.
- Les notes de travail sont distinguées des pièces versées au dossier. Elles sont détruites après retranscription des informations utiles dans le dossier de la personne.

Garantie des droits et politique de prévention et de gestion des risques

L'établissement prend les mesures requises pour assurer la conformité des locaux et des installations aux normes et règles d'hygiène et de sécurité.

- Les conditions relatives à l'utilisation des locaux, mobiliers, matériaux et outils, sont déterminées en fonction des spécificités du public et des dangers qu'ils seraient susceptibles d'occasionner. Les équipes bénéficient d'équipement adaptés sur les antennes : téléphone et ordinateurs portables, connexions internet. Les mesures sanitaires ont été prises en conformité avec les recommandations. En outre, l'établissement est présent sur un nombre significatif de réseaux sociaux pour optimiser son accès et sa communication avec l'extérieur.
- Le registre de sécurité de l'établissement est tenu à jour, tant au plan de la périodicité des visites de la commission de sécurité que des différents contrôles obligatoires.
- Une évaluation des dispositifs de sécurité, de maintenance, et des contrats y afférant est réalisée périodiquement. Des contrats de maintenance garantissent le bon fonctionnement et la sécurité des installations.
- L'établissement est doté d'un document unique d'évaluation des risques professionnels. Il procède périodiquement à son inventaire et met en œuvre si nécessaires les actions préventives et curatives. Le DUERP a été établi avec la suppléante de la représentante du CSE. Il gagnerait à mieux identifier les risques propres au travail de terrain des équipes éducatives. Les risques psychosociaux, principal risque du secteur d'activité pourrait être l'objet d'approfondissement.
- L'établissement devrait procéder périodiquement à des exercices d'évacuation incendie. Des formations « incendie » et « premiers secours » devraient être périodiquement dispensées au personnel.
- Le CSE se réunit en session ordinaire tous les 2 mois. Un procès-verbal est établi à la fin de chaque séance.

L'établissement prend les mesures conformes aux règles de sécurité relatives aux transports.

- Les responsabilités respectives des parents et des professionnels et règles afférentes au transport des jeunes du domicile familial à l'institution sont écrites. Elles font l'objet d'une information aux intéressés. Transport des jeunes : autorisation de transport, s'il y a une action extérieure, il est demandé une « autorisation de participer » à l'action avec précision du transport et droit à l'image.
- Les règles de sécurité pour le transport des passagers doivent encore être formalisées.

- L'utilisation d'un véhicule personnel dans le cadre du service est soumise à l'accord de la direction. Cependant cet accord doit être demandé systématiquement par les professionnels.
- L'utilisation des véhicules de service fait l'objet d'un contrôle systématique par le conducteur, consigné dans le carnet de bord du véhicule. Les carnets de bords doivent être remplis systématiquement, des rappels auprès des professionnels doivent être effectués plus régulièrement. La directrice contrôle les véhicules tous les 3 mois.
- La maintenance garantit le bon état de marche des véhicules et la sécurité de leur utilisation. Les dates des visites de contrôle pour chaque véhicule sont répertoriées. Un rappel automatisé permet de garantir le respect des échéances. Le garage concessionnaire est chargé de l'entretien et de la maintenance du parc automobile : 4 véhicules standards et un utilitaire.
- La direction doit s'assurer de la capacité à conduire des professionnels. Un relevé de points annuel pourrait leur être demandé.

L'établissement a défini les règles et procédures relatives à la santé des personnes et des professionnels

- Les dispositions légales relatives à la santé des professionnels sont mises en œuvre. Les visites médicales obligatoires sont réalisées. Un protocole spécifique et du matériel de protection a été mis à disposition des professionnels à l'occasion de la crise sanitaire.
- Les professionnels disposent de consignes pour faire face aux situations de danger ainsi que de moyens de contact avec un cadre. La directrice est joignable sur son portable durant les heures de travail des professionnels.

L'établissement a défini son accessibilité.

- L'établissement a fait le choix de ne pas mettre en place de signalétique sauf Langres dans les locaux administratifs.

L'établissement a défini le traitement des incidents, la prévention et le signalement de situations de maltraitance

- Un protocole de signalement et de traitement des situations de maltraitance est établi et appliqué. Il est disponible dans le classeur remis aux professionnels lors de leur prise de poste.
- Les principaux risques inhérents aux caractéristiques du public accueilli devraient être mieux répertoriés et connus des professionnels.

Les professionnels doivent systématiquement informer la directrice en cas d'accident ou de dysfonctionnement. Les fiches bilan, remplies de manière hebdomadaire permettent de répertorier ces événements. Les réunions d'équipe hebdomadaire sont également un canal d'information.

- L'établissement prévoit de se doter du logiciel édité par le CNLAPS mis à disposition gracieusement et adaptée au club de prévention. Ce logiciel peut être adapté aux particularités territoriales. Cela permettra à l'établissement de bénéficier d'un dispositif de veille et d'enregistrement des incidents, dysfonctionnements ou événements indésirables et de procéder à l'identification, l'analyse, le traitement des risques et les améliorations susceptibles d'en découler.

La mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne

Principales caractéristiques (périmètre, axes évalués, méthode employée, modalités de participation des usagers, données recueillies, etc.), résultats et axes d'amélioration mis en œuvre, modalités de suivi des actions du plan d'amélioration continue de la qualité, effets observés.

Une évaluation interne a été engagée en juillet 2010 avec l'appui du CREA. Le rapport d'évaluation a été finalisé en décembre 2011. L'ensemble des professionnels qui ont été informés sur les enjeux et les principes méthodologiques ont participé. Un groupe de pilotage a travaillé autour de 7 thématiques principales, dont une thématique transversale sur le partenariat. Les professionnels et les usagers ont été associés à la démarche.

Un référentiel a été élaboré en interne, la plupart des supports proposés ne correspondant pas aux spécificités de la Prévention Spécialisée. Les professionnels, les usagers et les partenaires ont été associés à l'évaluation interne.

L'établissement n'a pas procédé à une nouvelle démarche d'évaluation interne de manière formalisée.

Néanmoins la démarche d'amélioration continue est actualisée et alimentée de différents supports ou outils produits par l'ADPJ 52 et les équipes :

- le rapport de l'évaluation externe réalisé en 2016
- l'actualisation régulière du Programme d'amélioration continue de la qualité
- les rapports d'assemblée générale de l'association
- le travail de réactualisation du projet d'établissement
- les diagnostics de territoire

Mis en place depuis de nombreuses années et pour lequel l'ensemble des professionnels est formé, le diagnostic de territoire apparaît comme un outil particulièrement performant et inscrit dans la logique d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité.

Si des outils d'évaluation et un plan d'amélioration sont effectivement en place et qu'ils aboutissent à des objectifs d'amélioration, ils restent insuffisamment exploités pour nourrir le plan d'amélioration de la qualité, une meilleure structuration du plan d'amélioration, un diagnostic annuel transversal tenant compte du référentiel d'évaluation interne avec les thématiques suivantes du décret du 15 mai 2007.

La direction a remis en place un comité de pilotage concernant la réactualisation du projet d'établissement et la démarche qualité, associant les équipes éducatives en septembre 2021 afin de dynamiser la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques

Les entretiens avec la direction et les professionnels montrent que le bien être des jeunes et des familles constitue un objectif central des pratiques et des actions mises en œuvre. Cependant les professionnels ne font pas référence formellement aux recommandations de bonnes pratiques de l'HAS et en connaissent plus ou moins les contenus.

Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers

La mission, les objectifs, les moyens mobilisés

Le projet d'établissement : actualisation, pertinence au regard des missions de l'ESSMS, déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels cohérents et adaptés aux missions. (3)

La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS. (9)

L'adaptation entre l'objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention. (4)

L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences). (5)

Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'établissement permettant de caractériser le profil de la population accompagnée, de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers. (8)

L'étude documentaire

Le projet d'établissement a été formalisé en 2016. Il est actuellement en cours de réactualisation et de rédaction. La structuration du projet fait référence au projet associatif, réactualisé. Le cadre réglementaire d'intervention y est explicité. Les missions, actions et organisation des 2 services – prévention spécialisée et PAEJ – y sont distinguées et présentées de manière circonstanciée.

Le document doit être nourri par les apports des professionnels accompagnants. Des COPIL qui leur permettent d'y participer ont été mis en place depuis septembre 2021.

L'établissement a élaboré des supports étayés et de qualité qui présentent son activité et son projet, qui permettront de nourrir le projet d'établissement : projet associatif, rapports d'activité, diagnostics produits par les équipes éducatives. Les diagnostics territoriaux qui figurent dans les rapports d'assemblées générales permettent également d'identifier une partie du plan d'action qui figurera dans le projet finalisé.

L'établissement dispose de locaux administratifs, de 3 antennes territorialisées et d'une équipe mobile déployée dans le Nord du département. Il a organisé son activité pour répondre à ses missions : 291 jours d'activité annuelle, horaires de soirée et samedis, période de haute activité et une période de basse activité pour s'adapter aux besoins des publics. L'équipe est composée de 14 ETP, dont un en apprentissage et 3 consacrés au pilotage et à l'administratif.

L'établissement dispose de fiche de poste et accompagne de manière satisfaisante les nouveaux salariés, apprentis et stagiaires grâce à un dispositif d'entretiens et un livret d'accueil des nouveaux salariés. Un plan de développement des compétences est en place et permet l'accès à la professionnalisation des salariés non diplômés et à des formations ciblées sur les besoins du public.

Le point de vue des professionnels

Le projet de service constitue tout d'abord pour les professionnels un document de référence pour exercer leur activité et un outil de communication externe pour exposer la mission et les modalités d'accompagnement. Il est également une feuille de route pour mieux comprendre la stratégie pour les années à venir. Certains professionnels vont participer à sa finalisation.

Le soutien aux professionnels

Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences. (6)

Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'établissement et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines. (7)

L'étude documentaire

Le plan de formation articule les besoins individuels des professionnels et les priorités institutionnelles. Le plan de développement des compétences et un document intitulé « Professionnalisation des salariés » soulignent une stratégie de professionnalisation des professionnels et des formations qui viennent consolider ou développer les compétences des professionnels sur des thématiques récurrentes telles que : « Approche systémique », « Accompagner des familles dans un contexte de violences intrafamiliales » ...

Des réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels sont organisées. Les séances d'analyse des pratiques professionnelles gagneraient néanmoins à être réévaluées ou réorganisées pour favoriser la participation des professionnels.

Les professionnels des services administratifs bénéficient d'informations sur les besoins du public. Les conduites à l'égard des personnes et de leur famille font l'objet d'une concertation avec ces professionnels.

Des entretiens annuels de progrès sont réalisés.

Les modalités de recrutement sont définies. Un dispositif d'accueil et de soutien des nouveaux professionnels est mis en œuvre. Dans le cadre de la période d'essai, a lieu une évaluation partagée des compétences et objectifs liés au poste de travail. Des fiches de postes viennent compléter ce dispositif.

Des classeurs contenant les informations nécessaires à la prise de poste et des informations relatives aux publics sont remis systématiquement aux nouveaux salariés et aux stagiaires. Les modalités d'accueil et de tutorat des stagiaires sont définies. Des apprentis sont régulièrement accueillis.

Le point de vue des professionnels

Les professionnels déclarent majoritairement que l'équipe fonctionne de manière satisfaisante. Ils considèrent que cela constitue un soutien dans leur relation avec la personne accueillie. De même, la collaboration entre les professionnels accompagnants et les professionnels des services généraux et administratifs est considérée globalement satisfaisante.

L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'établissement à l'évolution de son environnement (10).

La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS. (11)

Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'établissement autour du projet de chaque personne ; informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions. (12)

Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'établissement. (13)

L'étude documentaire

L'enjeu partenarial apparaît central dans l'action de l'ADPJ 52. L'établissement a développé un réseau partenarial important et dynamique. Il mène des actions pour faire connaître ses activités et missions en participant à des événements sur son territoire et en invitant régulièrement les partenaires : assemblée générale de l'association, restitution de chantiers... Il dispose d'un site internet et est présent sur les réseaux sociaux.

Il apparaît également un acteur clé des politiques de prévention et celles liées à la protection de l'enfance sur son territoire. L'ADPJ 52 est le seul établissement de la Haute Marne qui dispose d'un service de prévention spécialisée et d'un point accueil écoute jeunes.

La diversité des partenariats est conséquente : acteurs publics de la prévention et de l'action sociale, missions locales et pôle emploi, associations intervenant dans l'action sociale ou la culture, collectivités territoriales... les principaux partenariats font l'objet d'une formalisation.

L'établissement dispose d'une plaquette d'information et le réseau partenarial est identifié dans les supports institutionnels et dans le projet d'établissement en cours d'élaboration.

Le point de vue des partenaires

Les partenaires ont une image positive de l'ADPJ 52. Ils identifient bien ses missions et apprécient l'engagement de l'établissement et des équipes sur le territoire et auprès de son public. Ils soulignent la complémentarité du travail de rue et de l'aller vers qui permet d'accéder à des jeunes ou à des familles hors d'atteinte des services classiques et qui font face à des problématiques difficiles. Ils apprécient la grande réactivité de l'établissement pour répondre à leurs attentes. Ils apprécient les modalités de communication mises en place et la facilité de contacter la direction ou les éducateurs.

Le point de vue des professionnels

Les professionnels sont satisfaits de la dynamique partenariale. Ils estiment qu'elle répond aux besoins des personnes accompagnées.

Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

Personnalisation de l'accompagnement

Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'ESSMS d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire. (14)

Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées. (16)

L'étude documentaire

L'accueil est assuré selon des dispositions prévues à cet effet et comportant l'information donnée aux jeunes et à leurs familles du principe de libre adhésion. Le service veille à répondre à leurs questions d'une façon adaptée à la situation de chacun.

L'équipe identifie les besoins des jeunes et de leurs familles et propose des actions au regard des besoins identifiés et selon diverses modalités d'intervention : le travail de rue, la présence sociale dans les lieux de vie des jeunes ; l'accueil dans les locaux et le travail avec les familles ; l'accompagnement socio-éducatif s'inscrivant dans l'environnement des jeunes (actions sociales collectives et travail en partenariat).

L'accompagnement mis en place prend en compte l'antériorité du parcours du jeune et celui-ci est suivi régulièrement. Le service adapte ses pratiques éducatives et son organisation au regard de l'évolution des conduites et des besoins des personnes accompagnées. L'orientation ultérieure du jeune est assurée par le service.

Le point de vue des usagers

Les modalités de sollicitation des professionnels du service et d'accompagnement sont appréciées des personnes qui expriment leur satisfaction quant à la prise en compte de leurs besoins et des difficultés qu'elles traversent.

Les personnes accompagnées jugent leur relation avec les professionnels de très bonne qualité et précisent que les professionnels sont à l'écoute et savent construire avec elles une relation de confiance. Elles soulignent la disponibilité des intervenants et le soutien qu'apportent l'accompagnement proposé et les services rendus. Cela peut être un même professionnel qui réalise l'accompagnement mais les personnes ont conscience du travail d'équipe soutenant cet accompagnement. La relation et le travail mené en collaboration avec d'autres intervenants sont perçus positivement.

Le soutien scolaire est jugé avec une grande satisfaction notamment de par sa capacité à proposer au jeune un espace de médiation entre les attendus de l'institution scolaire et ceux de ses parents. Les actions sociales collectives proposées sont investies et appréciées du fait qu'elles sont pédagogiques, enrichissent le quotidien et créent des espaces de socialisation. Il en est notamment ainsi pour les actions d'intérêt public, les ateliers "Elles bougent" et l'atelier cuisine.

L'accompagnement proposé est apprécié de par son aspect étayant et ses modalités flexibles. Les personnes expriment leur confiance envers le service quant aux actions proposées, à la personnalisation et à la continuité de leur accompagnement.

Le point de vue des professionnels

Bien que le service ne soit pas dans l'obligation de mettre en œuvre un projet personnalisé, les professionnels y font toutefois référence. La prise en compte des besoins et des situations singulières des jeunes et de leurs familles est effective même si la relation avec les parents peut être difficile par réticence ou manque d'implication de leur part. Les relations avec les jeunes, acteurs de leurs projets, sont jugées positivement.

Pour certains professionnels, la personnalisation de l'accompagnement pourrait se trouver négativement impactée par des aspects spécifiques de l'organisation des horaires de travail adoptée récemment. Cette organisation mériterait d'être évaluée au regard des besoins du public sur chaque territoire, de leur point de vue.

Expression et participation individuelle et collective des usagers

Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation : modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant. (15)

Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant. (17)

La prise en compte de la perception de l'établissement et de ses missions par les usagers. (18)

Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement. (19)

L'étude documentaire

Le service n'est pas dans l'obligation de mettre en place les documents relatifs à l'exercice des droits. Toutefois, il dispose d'une charte qui précise les 12 principes d'intervention garantissant leur respect.

Le dossier individuel est sécurisé, les règles de traitement et de diffusion des données nominatives sont définies et les exigences de confidentialité connues des professionnels. Les informations nominatives sont réputées partagées au sein de l'équipe mais ne sont transmises aux partenaires qu'avec l'accord de la personne et les notes de travail sont distinguées du contenu du dossier. La personne est informée de son droit d'accès aux informations la concernant.

Le point de vue des usagers

Les personnes rencontrées évoquent une relation non contrainte. Cette libre adhésion favorise la création d'une relation constructive et choisie favorable à l'autonomisation des personnes. Les relations avec les professionnels sont vécues avec confiance, aussi bien quant à la certitude de la continuité de leur présence et de leur disponibilité que quant au respect de la confidentialité.

Les personnes interrogées témoignent de leur participation à l'élaboration et à l'organisation des actions auxquelles elles participent ainsi que de la prise en compte par les professionnels de leurs attentes et points de vue.

Le point de vue des professionnels

L'expression des attentes et du point de vue des personnes est systématiquement recherchée lors de l'élaboration, la réalisation et l'évaluation des actions auxquelles elles participent. Cette expression peut être collective ou individuelle.

Les documents relatifs aux droits sont réduits à la charte des usagers qui leur est présentée. La charte est affichée dans les locaux et consultable sur le site Internet de l'association.

Garantie des droits et politique de prévention et de gestion des risques

Les modes d'organisation de l'établissement pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité. (20)

Les modalités de traitement et d'analyse des événements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance. (21)

La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'établissement ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'utilisateur ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels. (22)

L'étude documentaire

Les équipes bénéficient d'équipement adaptés sur les antennes : téléphone et ordinateurs portables, connexions internet. Le registre de sécurité de l'établissement est tenu à jour, tant au plan de la périodicité des visites de la commission de sécurité que des différents contrôles obligatoires. Une évaluation des dispositifs de sécurité, de maintenance, et des contrats y afférant est réalisée périodiquement.

L'établissement est doté d'un document unique d'évaluation des risques professionnels. Le CSE se réunit en session ordinaire tous les 2 mois. Un procès-verbal est établi à la fin de chaque séance.

Le DUERP a été établi avec la suppléante de la représentante du CSE. Il gagnerait à mieux identifier les risques propres au travail de terrain des équipes éducatives. Les risques psychosociaux, principal risque du secteur d'activité pourrait être l'objet d'approfondissement.

L'établissement devrait procéder aussi périodiquement à des exercices d'évacuation incendie. Des formations « incendie » et « premiers secours » devraient être périodiquement dispensées au personnel.

Les règles de sécurité pour le transport des passagers doivent encore être formalisées. Néanmoins une autorisation préalable est signée par les parents en cas d'activité nécessitant un transport. L'utilisation d'un véhicule personnel dans le cadre du service est soumise à l'accord de la direction. Cependant cet accord doit être demandé plus systématiquement par les professionnels. Les carnets de bords doivent également être remplis systématiquement, des rappels auprès des professionnels doivent être effectués plus régulièrement.

La direction doit s'assurer de la capacité à conduire des professionnels. Un relevé de points annuel pourrait leur être demandé. La directrice contrôle les véhicules tous les 3 mois. La maintenance garantit le bon état de marche des véhicules et la sécurité de leur utilisation. Le parc automobile de l'établissement est composé de 4 véhicules standards et un utilitaire.

L'établissement a défini les règles et procédures relatives à la santé des personnes et des professionnels. Les dispositions légales relatives à la santé des professionnels sont mises en œuvre.

Les professionnels disposent de consignes pour faire face aux situations de danger ainsi que de moyens de contact avec un cadre. La directrice est joignable sur son portable durant les heures de travail des professionnels.

Un protocole de signalement et de traitement des situations de maltraitance est établi et appliqué. Il est disponible dans le classeur remis aux professionnels lors de leur prise de poste. Les professionnels doivent systématiquement informer la directrice en cas d'accident ou de dysfonctionnement. Les fiches bilan, remplies de manière hebdomadaire permettent de répertorier ces événements. Les réunions d'équipe hebdomadaire sont également un canal d'information.

L'établissement prévoit de se doter du logiciel CNLAPS mis à disposition gracieusement et adaptée au club de prévention. Ce logiciel peut être adapté aux particularités territoriales. Cela permettra à l'établissement de bénéficier d'un dispositif de veille et d'enregistrement des incidents, dysfonctionnements ou événements indésirables et de procéder à l'identification, l'analyse, le traitement des risques et les améliorations susceptibles d'en découler.

Le point de vue des usagers

Les personnes accueillies sont satisfaites des conditions d'accueil et se sentent en confiance lors des différents accompagnements ou activités proposées.

Le point de vue des professionnels

Les professionnels sont satisfaits des garanties et mesures prises en termes de sécurité, ainsi que de leurs conditions d'exercice de leur métier. Ils ne bénéficient pas de formation incendies alors que certains locaux reçoivent du public. Ils ne connaissent majoritairement pas la fiche d'évènement indésirable.

1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Évaluation interne</p> <p>Démarche qualité</p> <p>Outils d'évaluation</p> <p>Pilotage de la démarche</p>	<p>Une évaluation interne a été engagée en juillet 2010 avec l'appui du CREA. L'évaluation externe a été finalisée en 2016. L'établissement n'a pas procédé à une nouvelle démarche d'évaluation interne de manière formalisée depuis.</p> <p>Néanmoins la démarche d'amélioration continue est actualisée et alimentée de différents supports ou outils produits par l'ADPJ 52 et les équipes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le rapport de l'évaluation externe réalisé en 2016 - l'actualisation régulière du Programme d'amélioration continue de la qualité - les rapports d'assemblée générale de l'association - le travail de réactualisation du projet d'établissement - les diagnostics de territoire <p>Les diagnostics de territoire et les rapports des assemblées générales dans lesquels ils figurent comportent les éléments qui pourraient nourrir de manière plus formalisée une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ces éléments pourraient aussi permettre de compléter et d'améliorer le « programme d'amélioration continue de la qualité ». Ce document régulièrement actualisé pourrait en effet être amélioré en termes de lisibilité et de contenus. En effet les diagnostics de territoire élaborés par chacune des équipes pourraient donner lieu à un diagnostic transversal, incluant le service commun.</p> <p>La direction a, en ce sens, remis en place un comité de pilotage concernant la réactualisation du projet d'établissement et la démarche qualité, associant les équipes éducatives en septembre 2021 afin de dynamiser la démarche d'amélioration continue de la qualité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser les ressources existantes pour nourrir la démarche d'amélioration continue de la qualité (DACQ) • Améliorer la lisibilité, la structuration et les contenus du programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) 	

2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'HAS relatives à l'ESSMS

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Formation professionnelle continue</p> <p>Connaissance des RBPP</p> <p>Dispositif d'analyse des pratiques</p>	<p>Les professionnels reçoivent régulièrement des formations afin d'approfondir leurs compétences sur des thématiques relatives à la connaissance de leur public et l'ajustement de leurs pratiques. Le plan d'amélioration des compétences vise à la fois la professionnalisation et l'amélioration des pratiques.</p> <p>Les entretiens avec la direction et les professionnels montrent que le bien être des jeunes et des familles constituent un objectif central des pratiques et des actions mises en œuvre.</p> <p>Cependant les professionnels ne font pas référence formellement aux recommandations de bonnes pratiques de l'HAS et en connaissent plus ou moins les contenus.</p> <p>Ils soulignent également que des temps d'analyse de pratiques mieux adaptés au fonctionnement du service leur seraient utiles. Il est actuellement irrégulier, sur des horaires et une localisation non satisfaisante.</p> <p>Le travail de rue et de petites équipes réparties sur des territoires éloignés rendent d'autant plus important de sécuriser un espace de réflexion, de mutualisation et d'amélioration des pratiques.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les RBPP pertinentes et les diffuser auprès des équipes • Ajuster le dispositif d'analyse des pratiques pour qu'il corresponde mieux aux besoins des professionnels

3. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet de l'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Réactualisation du projet</p> <p>Organisation et moyens</p> <p>Formation et accompagnement des professionnels</p>	<p>Le projet d'établissement est actuellement en cours de réactualisation. La structuration envisagée fait référence au projet associatif, au cadre réglementaire d'intervention, aux missions, actions et organisation des 2 services. Un COPIL a été mis en place. Il permet d'associer les professionnels.</p> <p>L'absence de projet d'établissement actualisé a pu être compensée par des rapports d'activités, des rapports d'assemblée générale de l'association qui permettent d'identifier le profil des publics accompagnés et les actions réalisées. Ces documents comportent une partie qui détaille les activités de chacune des antennes et service. Les équipes éducatives produisent un diagnostic qui identifie les « forces et faiblesses » sur leur territoire d'intervention et un plan d'action qui en découle. Des axes d'amélioration et de développement sont alimentés par des diagnostics de territoire régulièrement actualisés.</p> <p>L'établissement dispose de locaux administratifs, de 3 antennes territorialisées et d'une équipe mobile déployée dans le Nord du département. Il a organisé son activité pour répondre à ses missions et s'adapter aux besoins des publics. L'équipe est composée de 13 ETP.</p> <p>L'établissement dispose de fiche de poste et accompagne de manière satisfaisante les nouveaux salariés, apprentis et stagiaires grâce à un dispositif d'entretiens et un livret d'accueil des nouveaux salariés.</p> <p>Un plan de développement des compétences est en place et permet l'accès à la professionnalisation des salariés non diplômés et à des formations ciblées sur les besoins du public en termes d'accompagnement.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'actualisation du projet d'établissement, tel qu'engagé par la direction

4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>L'image de l'établissement</p> <p>Réseau partenarial</p> <p>Communication externe</p>	<p>Les partenaires ont une image positive de l'ADPJ 52. Ils soulignent la complémentarité du travail de rue et de l'aller vers qui permet d'accéder à des jeunes ou à des familles hors d'atteinte des services classiques et qui font face à des problématiques difficiles. Ils apprécient la réactivité et le professionnalisme de l'établissement et des équipes pour répondre à leurs attentes. Ils apprécient les modalités de communication.</p> <p>L'établissement a développé un réseau partenarial important et dynamique, adapté aux besoins de son public. La diversité des partenariats est conséquente : acteurs publics de la prévention et de l'action sociale, missions locales et pôle emploi, associations intervenant dans l'action sociale ou la culture, collectivités territoriales... Les principaux partenariats font l'objet d'une formalisation.</p> <p>Il mène des actions pour faire connaître ses activités, ses missions et son public en participant à des événements sur son territoire et invite régulièrement ses partenaires. Il dispose d'un site internet et est présent sur les réseaux sociaux, ainsi que d'une plaquette d'information qui lui permet de se faire connaître.</p>		<p>Pas de préconisation dans ce domaine</p>

5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Modalités d'intervention et nouvelle organisation du temps de travail</p> <p>Guide d'accompagnement éducatif</p> <p>Satisfaction des personnes accompagnées</p>	<p>L'action du service s'inscrit dans l'articulation d'actions collectives et de soutien individuel. Elle s'appuie sur les principes de non mandat, de libre adhésion et de respect de l'anonymat, inhérents à la démarche "d'aller vers" de la prévention spécialisée.</p> <p>Ses modes d'intervention, axés sur un travail de rue, la réalisation d'actions collectives et un accueil dans les locaux du service favorisent une présence et une écoute propices à la création d'une relation de confiance, prérequis à toute action éducative.</p> <p>Les modalités de mise en œuvre des actions des professionnels garantissent la personnalisation de l'accompagnement. Cependant, la nouvelle organisation de travail bouscule quelque peu les pratiques professionnelles. Certains expriment leur inquiétude quant à la cohérence entre cette organisation et les besoins des jeunes sur chacun des territoires.</p> <p>Un guide d'accompagnement éducatif et social est remis à chaque professionnel à son entrée dans le service. Ce classeur expose l'ensemble des modalités d'intervention (entretien individuel, travail de rue, actions sociales collectives, accueil de groupes) et atteste de la volonté de proposer des interventions réfléchies et individualisées avec pour objectif de répondre au plus près aux besoins des jeunes et de leurs familles.</p> <p>Les personnes rencontrées formulent leur satisfaction et leur confiance dans les actions engagées avec les professionnels qui les accompagnent. Ils confirment l'attention portée à leurs besoins et le soutien qui leur est apporté.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre les observations et l'évaluation en équipe des éventuelles conséquences de la nouvelle organisation de travail sur la personnalisation des accompagnements. Le cas échéant, y apporter des réponses adaptées et individualisées.

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Charte associative</p> <p>Participation individuelle et collective et relation de confiance</p> <p>Dossier de l'utilisateur et confidentialité</p>	<p>Les dispositions relatives à l'expression collective des usagers ne s'appliquent pas aux services de prévention spécialisée. Le service énonce néanmoins sa volonté de placer l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. Il a établi en conséquence une charte qui garantit le respect de ses droits en cohérence avec la loi 2002.2.</p> <p>Les actions en direction des personnes accompagnées font l'objet d'une concertation préalable dans une logique de co-construction. L'expression des attentes et du point de vue des personnes est systématiquement recherchée, qu'elle soit individuelle ou collective. Cette démarche s'inscrit dans l'esprit relatif à la mission de la prévention spécialisée : la libre adhésion et la recherche d'un accord sur le sens de l'action entreprise.</p> <p>Les dossiers des personnes sont sécurisés et prennent la forme de fiches individuelles informatisées et anonymisées. Ce système doit être remplacé par un logiciel national de suivi. Les personnes accompagnées expriment leur confiance quant au respect de la confidentialité des informations les concernant.</p>		<p>Pas de préconisation dans ce domaine</p>

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Prévention des risques professionnels	<p>L'établissement a mis en place les moyens de communication adéquats au travail des équipes présentes sur les antennes. La direction est toujours joignable lorsque les équipes travaillent. Les professionnels disposent de consignes pour faire face aux situations de danger ainsi que de moyens de contact avec un cadre. La directrice est joignable sur son portable durant les heures de travail des professionnels.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Lors de la réactualisation annuelle du DUERP, identifier les risques propres à chacun des métiers et développer les RPS
Prévention incendies	<p>L'établissement est doté d'un document unique d'évaluation des risques professionnels. Le CSE se réunit en session ordinaire tous les 2 mois. Néanmoins, le DUERP gagnerait à mieux identifier les risques spécifiques au travail des éducateurs de rue et de développer la question des risques psychosociaux, principaux risques auxquels sont exposés les professionnels du secteur médico-social.</p> <p>L'établissement devrait procéder aussi périodiquement à des exercices d'évacuation incendie. Des formations « incendie » et « premiers secours » devraient être périodiquement dispensées au personnel.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Procéder périodiquement à des exercices et des formations « incendies et « premiers secours »
Prévention de la maltraitance et des évènements indésirables	<p>Un protocole de signalement et de traitement des situations de maltraitance est établi et appliqué. Il est disponible dans le classeur remis aux professionnels lors de leur prise de poste. Les professionnels doivent en outre systématiquement informer la directrice en cas d'accident ou de dysfonctionnement. Les fiches bilan, remplies de manière hebdomadaires permettent de répertorier ces évènements. Les professionnels n'identifient pas globalement de fiche d'évènement indésirable.</p> <p>L'établissement prévoit de se doter d'un logiciel produit par le CNLAPS et adaptée au club de prévention. Cela permettra à l'établissement de bénéficier d'un dispositif de veille et d'enregistrement des incidents et des évènements indésirables et de mettre en place une politique de prévention.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Développer une politique de prévention des évènements indésirables, tel que prévu avec l'installation du logiciel spécifique aux Clubs de prévention • Systématiser l'accord de la direction en cas d'utilisation d'un véhicule personnel • Systématiser le remplissage du carnet de bord des véhicules de l'établissement

<p>Sécurité et transports</p> <p>Sécurité des équipements</p>	<p>L'établissement dispose d'un parc automobile contrôlé et entretenu. Les professionnels ont régulièrement recours à leurs véhicules personnels après accord de la direction. Cependant cet accord doit être demandé plus systématiquement par les professionnels. Les carnets de bords doivent également être remplis systématiquement, des rappels auprès des professionnels doivent être effectués plus régulièrement.</p> <p>La direction doit s'assurer de la capacité à conduire des professionnels. Un relevé de points annuel pourrait leur être demandé. Les règles de sécurité pour le transport des passagers doivent encore être formalisées.</p> <p>Le registre de sécurité de l'établissement est tenu à jour, tant au plan de la périodicité des visites de la commission de sécurité que des différents contrôles obligatoires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la capacité à conduire des professionnels par la transmission d'un relevé de point annuel
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

L'établissement et ses deux services adaptent leurs prestations aux besoins des jeunes accompagnés de manière dynamique. L'organisation et l'activité sont exposées de manière étayée dans les rapports d'activité et les rapports d'assemblée générale de l'association. La réactualisation du projet d'établissement est en cours. L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, cependant la dynamique d'amélioration doit être plus soutenue et les documents produits mieux structurés pour faire apparaître la richesse du travail effectué, notamment dans les diagnostics de territoire.

Les initiatives et les projets de l'établissement montrent son dynamisme pour répondre aux besoins identifiés sur son territoire. Le programme « les invisibles » et les différentes activités développées à destination de son public viennent en témoigner.

L'obligation de mettre en œuvre un projet personnalisé n'incombe pas au club de prévention. Cependant des modalités de prise en compte de la personne dans sa singularité et l'écoute attentive de ses attentes et de son parcours de vie sont largement ancrées dans les pratiques des professionnels. L'accompagnement et les activités proposés nous semble adaptés aux besoins des jeunes et de leurs familles qui confirment cette appréciation en exprimant leur grande satisfaction et leur confiance.

Les partenaires se montrent satisfaits de la collaboration avec le service, qui joue pleinement son rôle dans le dispositif de prévention. Il a su devenir un acteur légitime, bien identifié sur le département et ses territoires d'intervention, en lien avec les acteurs stratégiques.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, l'établissement gagnerait à mieux valoriser formellement cet aspect de son action.

9. Méthodologie d'évaluation externe

Nombre de journées sur site : 2,5 jours

Nombre de journées hors site : 2, 5 jours

Date de la première visite : 14 septembre 2021

Date de la remise du rapport : 29 octobre 2021

Modalités de consultation :

- Examen du projet d'établissement et de l'évaluation interne
- Examen des procédures relatives au projet personnalisé
- Examen de la démarche d'évaluation interne
- Examen des documents relatifs à la protection, à la sécurité et aux conditions de vie des usagers

- Examen des documents relatifs aux droits des usagers et à leur participation au fonctionnement de l'établissement
- Examen des fiches de poste, de l'organigramme et des procédures
- Examen de l'architecture des dossiers
- Entretiens avec les usagers
- Entretiens avec les partenaires
- Questionnaires auprès de l'ensemble des professionnels
- Entretiens avec des professionnels concernant l'examen approfondi d'un processus transversal à l'activité
- Entretiens avec la direction
- Entretien avec le COPIL concernant l'évaluation interne

10. Commentaire de l'ESSMS sur l'évaluation externe

- Sur le déroulement de l'évaluation externe :
Réactivité du Cabinet PLURIEL quant à la mise en place et la réalisation de cette démarche d'Evaluation Externe initiée un peu avant la période de vacances estivales avec un délai quelque peu raccourci, tout en tenant compte de cette période de crise sanitaire.
Les évaluateurs ont fait preuve de bienveillance aussi bien auprès des usagers, des partenaires, que des professionnels.
Leurs connaissances de notre champ d'intervention a facilité les échanges.

- Sur les conclusions de l'évaluation externe :
Le rapport rendu est riche et montre la compréhension de notre secteur d'activité.
Les conclusions rendues sont conformes à ce que nous avons observé et qui doit faire partie de nos axes prioritaires d'amélioration de la qualité.
Au nom de l'Association, je tiens ici à remercier Madame VICTOIRE et Monsieur BESWICK pour la richesse des échanges qui ont amenés à ce rapport.

Charlotte VICTOIRE – Formatrice Consultante

CURSUS DE FORMATION

- **2012** : Master 2, « Théories et Pratiques d'Intervention dans les Organisations ». Université Paris 7, Laboratoire de Changement Social, V. De Gaulejac.
- **2004** : Licence de sociologie, Université Paris 7
- **1999** : Diplôme d'Etat d'assistante de service social, Université Paris V, IUT Renée Descartes

CURSUS PROFESSIONNEL

- **2014 – 2016** : Chef de projet Conseil et Formation – Andési - Paris
- **Depuis 2012** : Formatrice et Consultante indépendante

- **2010** : Cadre pédagogique Paris
 - DEASS et CAFERUIS, Ecole de travail social de la CRAMIF, Paris
- **1999-2010** : Assistante sociale - coordinatrice
 - Publics : Protection de l'enfance, public justice, migrants, adultes handicapés,
 - Employeurs : Jonas Ecoute, APCARS, Médecins du Monde, APHP, ESAT

CURSUS DE FORMATION

- **2016** : Master spécialité recherche Travail social, action sociale et société, CNAM (Paris III)
- **2013** : Licence Professionnelle Intervention Sociale, spécialité Coordonnateur de projets collectifs en insertion, option Insertion par la culture, CNAM (Paris III)
- **2000** : DEES (Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé), BUC RESSOURCES (78-Buc)

CURSUS PROFESSIONNEL

- **Depuis 2020** : Formateur Consultant, Pluriel Formation Conseil (Paris X)
- **Depuis 2014** : Éducateur Spécialisé, LADAPT Paris
 - Établissement et Service d'Aide par le Travail Hors-murs (Paris XI)
 - Dispositif d'Emploi Accompagné (Paris XI)
 - Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (Paris XVIII)
- **2011 - 2013** : Éducateur Spécialisé, Foyer de Vie Saint-Joseph (Paris XVIII)
- **2005 - 2010** : Professeur de FLE, Alliance Française (Bogotá, Colombie)
- **1996 - 2004** : Éducateur Spécialisé,
 - Externat Médico-Pédagogique « L'Espoir Châtillonnais » (92-Châtillon)
 - Service d'Accueil Rapide « Aurore » (Paris XX)
 - Club de Prévention « La Rue » (Paris XI)
 - Centre Maternel « Villa Jeanne » (91-Palaiseau)
 - Maison d'Enfants du Grand Vaupéroux (91-Verrières-le-Buisson)

Service Commun

15 Place Jenson

52200 LANGRES

TEL : 09.77.73.35.28 / 03.25.87.00.21

adpj@wanadoo.fr

www.adpj52.com

Evaluation Externe

Calendrier de réalisation Cabinet PLURIEL Formation Conseil

Dates	Planning de la matinée	Planning de l'après-midi
Mardi 14 septembre 2021	<p>9h45 - 10h30 : Rencontre Direction et visite des locaux.</p> <p>10h30 - 11h : Présentation de la Démarche d'Evaluation Externe - Equipe A.</p> <p>11h - 12h30 : Entretien collectif avec les professionnels sur la question évaluative et sur la bienveillance dans leurs pratiques et sur le partenariat - Equipe A.</p> <p>12h30 - 13h : Entretien avec la Direction consacré à la démarche qualité.</p> <p>13h - 14h : Repas.</p>	<p>14h - 14h30 : Répertoire des données.</p> <p>14h30 - 16h30 : Entretiens partenaires</p> <p>☞ 14h30 : Madame Véronique MICHEL, Conseillère Municipale et Départementale (présentiel).</p> <p>☞ 15h : Madame Christine HENNEQUIN, Responsable de la Circonscription d'Action Sociale de Chaumont (présentiel).</p> <p>☞ 15h30 : Monsieur Michel-Jean LABROUSSE, Principal Collège les Franchises (téléphone).</p> <p>☞ 16h : Monsieur Franck PRODHON, Directeur Centre Culturel Haut-Marnais (téléphone).</p>
Mercredi 15 septembre 2021	<p>9h45 - 10h30 : Entretien Direction sur processus.</p> <p>10h30 - 11h : Présentation de la Démarche d'Evaluation Externe - Equipe B.</p> <p>11h - 12h30 : Entretien collectif avec les professionnels sur la question évaluative - Equipe B.</p> <p>12h30 - 13h30 : Repas.</p>	<p>13h30 - 14h : Etude dossier et répertoire de données.</p> <p>14h - 17h : Entretiens usagers (4 ind ou 1 collectif).</p>
Jour 3 (0,5) A définir	<p>Relecture rapport avec la Direction (environ 1h)</p> <p>Restitution (1h30 à 2h)</p> <p>6 semaines après jour 2 en présence de l'ensemble des acteurs concernés</p>	

Service Commun

15 Place Jenson

52200 LANGRES

TEL : 09.77.73.35.28 / 03.25.87.00.21

adpj@wanadoo.fr

www.adpj52.com

Contrat d'évaluation externe

- Entre l'Association Départementale Prévention Jeunesse « ADPJ 52 », 15 place Jenson 52200 LANGRES, représentée par Luc PRADALET, Président,
 - et *PLURIEL formation recherche*, 13 rue de Paradis 75010 PARIS, représentée par Monsieur Manuel DUREAULT, Président, d'autre part,
- il est convenu ce qui suit.

Dans la suite du document, le terme d'évaluateur désignera *PLURIEL formation recherche*, le terme de commanditaire désignera l'ADPJ 52.

L'évaluateur assurera la démarche d'évaluation externe dans les conditions définies par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 et conformément aux exigences de l'article L.312-8 CASF, modifié par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 – art.124.

« Les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les organismes habilités à y procéder doivent respecter un cahier des charges fixé par décret. La liste de ces organismes est établie par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les résultats de cette évaluation sont [...] communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

Un organisme ne peut procéder à des évaluations que pour les catégories d'établissements et de services pour lesquels les procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles ont été validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. »

Habilitation et qualité de l'évaluateur

L'évaluateur est habilité par l'ANESM sous le n°H2010-03-430.

Il atteste remplir les conditions énoncées dans le décret et celles figurant dans le dossier d'évaluation.

A l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de l'opération d'évaluation externe, ni l'évaluateur, ni l'un des professionnels intervenant pour son compte dans le cadre de cette opération n'a, au moment de l'évaluation, ou eu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné.

L'évaluateur dispose des qualités requises par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 :

- ses intervenants exercent ou ont exercé une activité professionnelle dans le secteur social et médico-social ;
- outre leur formation professionnelle de base, ses intervenants disposent de formations complémentaires universitaires de niveau II et/ou I ;
- les documents disponibles sur son site Internet (référentiels et article divers) et les publications dans des revues professionnelles attestent d'une formation continue aux concepts et à la méthodologie de l'évaluation externe ;
- l'expérience acquise en matière d'évaluation repose sur l'accompagnement dans la démarche d'évaluation interne depuis plusieurs années.

Les CV des consultants sont fournis dans la proposition de l'évaluateur en réponse au cahier des charges du commanditaire.

Toute modification éventuelle de l'équipe de consultants sera soumise à l'agrément du commanditaire.

Documents et conditions de consultation des acteurs

Conformément au décret 2007-975, le commanditaire s'engage à fournir à l'évaluateur « les documents généraux prévus par la réglementation et les pièces techniques ci-après énoncées :

- 1° *Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social ;*
- 2° *Une copie de l'autorisation ou de la déclaration avec un descriptif des activités, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie ;*
- 3° *Le projet d'établissement et autres documents de référence utilisés : charte, supports de démarche qualité ;*
- 4° *Le livret d'accueil de l'établissement remis à chaque personne accueillie ;*
- 5° *Le règlement de fonctionnement ;*
- 6° *Les comptes rendus du conseil de la vie sociale ou de toute autre forme de participation conformément à l'article L. 311-6 ;*
- 7° *Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité ;*
- 8° *Les résultats de l'évaluation interne et tout document utile à la compréhension de sa réalisation ;*
- 9° *Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne. »*

Le commanditaire s'engage à laisser toute latitude à l'équipe d'évaluation pour circuler librement dans l'établissement, rencontrer les membres du personnel, consulter les

documents requis par la conformité et tout autre document convenu d'un commun accord pour l'intérêt qu'il comporte au regard du projet évaluatif.

Le commanditaire met à disposition les moyens d'entrer et de sortir de l'établissement, un bureau équipé d'un téléphone et d'une connexion Internet.

Confidentialité, modalités particulières de consultation et propriété intellectuelle

L'évaluateur s'engage à ne divulguer aucun des éléments d'information auxquels il aura accédé à l'occasion de l'évaluation externe, sauf dans le rapport final ou dans un autre cadre sous réserve de l'autorisation expresse du commanditaire.

L'évaluateur s'engage à la confidentialité des informations personnelles relatives à la consultation des dossiers des usagers et des personnels.

L'évaluateur s'engage à la confidentialité des points de vue formulés par les personnes (professionnels de l'établissement, usagers, partenaires) à l'occasion des questionnaires et entretiens réalisés. Lorsqu'un point de vue ne peut avoir été formulé que par un acteur, compte tenu de sa fonction ou du contexte de la formulation, l'évaluateur s'assurera de son accord pour transmission comme tel de son propos ou le regroupera avec d'autres.

Les modalités de rencontre avec les usagers et éventuellement leurs proches seront déterminées en prenant en compte leurs caractéristiques et avec les précautions qu'elles requièrent. L'évaluateur prendra préalablement l'avis du commanditaire ou d'un membre du personnel désigné à cet effet par le commanditaire.

Le rapport final est de la propriété du commanditaire. Il ne peut être diffusé par l'évaluateur sans son accord explicite.

Désaccord entre le commanditaire et l'évaluateur

En cas de désaccord survenant entre le commanditaire et l'évaluateur quant à l'exécution de tout ou partie des dispositions du présent contrat, le processus évaluatif peut être interrompu par l'une ou l'autre partie.

S'il est interrompu par le commanditaire, le règlement financier sera proportionnel au nombre de journées réalisées sur site, et au temps d'analyse et d'écriture à égale hauteur, le tout majoré de 25%.

S'il est interrompu par l'évaluateur, le règlement financier sera proportionnel au nombre de journées réalisées sur site et au temps d'analyse et d'écriture à égale hauteur, le tout minoré de 25%.

En cas de manquement estimé par le commanditaire aux dispositions légales ou réglementaires et notamment au cahier des charges prévu à l'article 2 du décret 2007-975 ou aux dispositions déontologiques fixées par l'ANESM, le processus est interrompu.

Le règlement financier sera alors proportionnel aux nombres de journées réalisées sur site et au temps d'analyse et d'écriture à égale hauteur.

L'évaluateur se réserve le droit de contester ce motif d'interruption devant la juridiction habilitée.

Dans tous les cas, les travaux réalisés seront remis en l'état au commanditaire.

Tout litige ne parvenant à être réglé à l'amiable entre le commanditaire et l'évaluateur sur la réalisation du processus d'évaluation sera porté à la juridiction habilitée du lieu de domiciliation de l'évaluateur.

Modalités de réalisation, de suivi et de rendu compte

Au cours de la première phase le commanditaire et l'évaluateur établiront en concertation un projet évaluatif fixant les angles d'approche que le commanditaire souhaite prioriser, dans le respect des éléments attendus de l'évaluation externe tels qu'énoncés par le décret 2007-975.

Le commanditaire établira une instance de suivi de la démarche, représentative des acteurs concernés. Le projet évaluatif sera soumis à l'avis de cette instance. L'évaluateur présentera le rapport final à cette instance.

Le commanditaire désignera un interlocuteur chargé :

- d'assurer la liaison avec l'évaluateur et de traiter avec lui toute question relative à la réalisation des travaux projetés,
- de rendre au compte au comité de suivi de l'avancement des travaux,
- de transmettre à l'évaluateur les remarques et demandes du comité de suivi.

Seront réalisés :

- des entretiens individuels ou collectifs ou/et des questionnaires auprès des usagers, des personnels, des partenaires, du gestionnaire ;
- une étude des documents fournis par l'établissement ou le service ;
- éventuellement une observation du fonctionnement de certaines instances ;
- une visite des locaux ;
- une ou des restitutions du résultat et de l'analyse du ou des questionnaires ;
- un commentaire du pré-rapport et du rapport final.

Le pré-calendrier des interventions sur site, tel qu'établi dans la proposition de l'évaluateur, sera ajusté en concertation avec le commanditaire au cours de la première journée d'intervention sur site.

Déroulement

Les consultants se déplaceront sur site ainsi qu'énoncé dans la proposition de l'évaluateur en réponse au cahier des charges du commanditaire.

Le rapport final sera remis au plus tard un mois après la dernière visite.

L'évaluateur fournira une analyse, une synthèse et un rapport, répondant « à des exigences de qualité en termes de pertinence, de fiabilité, d'objectivité et de transparence. » (Décret 2007-975, Chapitre 5, 1.4). Le commanditaire s'en assure avec l'instance de suivi représentative tant au niveau du pré-rapport que du rapport final.

Conditions et modalités de facturation

L'indemnité versée par l'ADPJ 52 à PLURIEL formation-recherche sera de 6 148,80 euros TTC et 424,80 euros de frais de déplacement et de restauration. Ces frais sont facturés au réel, sur justificatif, sans dépassement d'un forfait établi préalablement à l'intervention.

PLURIEL formation-recherche adressera sa facturation aux établissements ou services concernés, celles-ci seront acquittées dès réception.

Fait à Langres

le 1^{er} juillet 2021

Pour l'ADPJ 52

Pour le Président,
La Directrice,
Céline TISSERAND

Association Départementale Prévention Jeunesse

"ADPJ 52"

15 Place Jenson
52200 LANGRES
Tél. : 03 25 87 00 21

Fait à Paris,

le 1^{er} juillet 2021

Pour Pluriel *formation-recherche*,

PLURIEL FORMATION-RECHERCHE

13 Rue de Paradis
75010 PARIS