

Livret d'information
pour les acteurs
de la protection de l'enfance

La qualité et son évaluation

Éléments de réflexion

Préface

Dans le cadre des travaux contribuant à l'amélioration de la qualité du service rendu dans le champ social et médico-social, la Direction générale de l'action sociale a souhaité élaborer et diffuser un document de réflexion sur la qualité et son évaluation dans le champ de la protection de l'enfance. Ce document a été réalisé par un groupe de travail réunissant des représentants de services chargés de missions d'aide sociale à l'enfance, des professionnels du secteur et des chercheurs ; il a été soumis à l'avis d'un comité de lecture.

Plusieurs éléments ont conduit la Direction Générale de l'Action Sociale à engager ce travail :

- > Le dispositif fixé par la loi n°2002.2 du 2.01.2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose aux établissements et services une évaluation interne tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans. L'évaluation interne doit être menée au regard de « procédures, références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par le conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale ». Compte tenu de cette procédure qui s'appuie notamment sur des référentiels, la DGAS a estimé souhaitable de mener une réflexion afin de préciser les principes fondamentaux communs aux actions menées au titre de la protection de l'enfance.
- > En juin 2003, le rapport de Pierre Naves relatif à l'amélioration du système français de protection de l'enfance et de l'adolescence¹ souligne que les déficits de l'évaluation dans le champ de la protection de l'enfance se situent à trois niveaux : celui des décisions individuelles, insuffisamment fondées sur une évaluation de la situation de l'enfant et de l'état de ses liens avec ses parents ; celui des prises en charge, de leur degré d'adéquation aux besoins des enfants et de leur qualité ; celui du dispositif lui-même. Il souligne également que, malgré des progrès réalisés dans le dispositif de protection de l'enfance, il existe en ce domaine peu d'objectifs d'action fixés dans un cadre national et peu de vérification de la mise en œuvre des « bonnes pratiques ». En effet, les textes réglementaires précisant les modes de fonctionnement des établissements et services intervenant dans le domaine de la protection de l'enfance sont peu nombreux, à l'exception de la réglementation sur les pouponnières à caractère social édictée par le décret du 15.01.1974 aujourd'hui codifié dans le Code de l'action sociale et des familles.

¹ « Pour et avec les enfants et adolescents, leurs parents et les professionnels – contribution à l'amélioration du système français de protection de l'enfance et de l'adolescence » Pierre Naves – juin 2003.

Préface (suite)

> Enfin, le constat que le secteur de la protection de l'enfance semblait en 2004 peu engagé dans la mise en œuvre de l'évaluation de la qualité au sein des établissements et services.

Ce document ne constitue ni un outil d'évaluation directement applicable à la conduite d'une évaluation interne ou externe dans un établissement ou un service, ni un recueil d'orientations stratégiques dans un champ qui relève de la compétence des conseils généraux. Il a pour vocation de proposer un cadre de réflexion fondé sur des éléments qualitatifs reconnus et consensuels, supports de l'action menée aujourd'hui dans le champ de la protection de l'enfance. Il s'agit de la première étape d'une démarche qui a vocation à se poursuivre pour promouvoir l'amélioration de la qualité et son évaluation dans ce domaine particulier de l'action sociale. Les établissements et services, ainsi que les professionnels qui doivent répondre à des obligations légales en ce domaine pour créer leurs propres outils d'évaluation, pourront s'appuyer sur ce travail.

La réflexion du groupe a porté sur les trois niveaux d'évaluation qu'engage toute action

menée dans le champ de la protection de l'enfance :

- > évaluation des situations individuelles ;
- > évaluation du fonctionnement des structures ;
- > évaluation du dispositif lui-même.

L'articulation entre ces trois niveaux constitue en effet un facteur de la qualité des prestations délivrées aux enfants et à leur famille.

Je souhaite vivement que ce document et la mobilisation des professionnels autour de la réflexion qu'il pourra susciter contribuent dès à présent à l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers et à la promotion d'une « protection de l'enfance bien traitante ».



Jean-Jacques TREGOAT
Directeur général de l'action sociale

Sommaire

4

Remerciements

5

Préambule

- L'évaluation des activités et de la qualité des prestataires, une obligation légale
- La commande sociale en matière de protection de l'enfance
- La notion d'« Usager »

9

Évaluation de la situation individuelle

- Information initiale
- Diagnostic
- Indication

13

Individualisation

- Singularité de chaque situation

15

Continuité/cohérence

- Pour l'enfant
- Environnement et dispositif

17

Cohérence/explication du projet d'établissement ou de service

- Projet d'établissement ou de service

19

Mobilisation des ressources en interne

- En interne

21

Complémentarité et partenariat

- Vers l'extérieur

23

Bibliographie

Remerciements

La DGAS remercie pour leur disponibilité et leur contribution à l'élaboration de ce document.

> Les participants au groupe de travail

- Mokrane AÏT-ALI, directeur de l'OREAG 33, membre de l'UNASEA et du Conseil national de l'Evaluation Sociale et Médico-Sociale
- Michel BESSO, directeur adjoint santé-solidarité au conseil général des Alpes-maritimes
- Michel BOUTANQUOI, enseignant chercheur à l'université de Besançon
- Pascale BREUGNOT, chargée d'étude à l'Observatoire national de l'enfance en danger
- Michèle CRÉOFF, directrice de la famille et de l'enfance au conseil général du Val-de-Marne
- Paul DURNING, Directeur de l'Observatoire national de l'enfance en danger
- Annick-Camille DUMARET, psychologue, ingénieur de recherche à l'INSERM
- Michel EXERTIER, chef du bureau des associations au ministère de la justice,
- Monique FERRÈRE, pédiatre, directrice adjointe enfance famille au conseil général de l'Isère
- Nicole GARRET-GLOANEC, pédo-psychiatre, directrice du centre nantais de la parentalité
- Annie GERARDMER, inspectrice à la direction enfance famille au conseil général du Val-de-Marne
- Alain GREVOT, directeur de l'association JCLT
- Vincent HUBAULT, inspecteur des services de la protection judiciaire de la jeunesse au ministère de la justice
- Michel LEVASSEUR, président de l'ANPASE
- Marie-Pierre Mackiewicz, enseignant chercheur à l'IUFM du Pas-de-Calais
- Christian MESNIER, président de l'Association nationale des placements familiaux
- Patricia MORISSET, directrice d'établissement social au conseil général de la Gironde
- Jean-Marie MULLER, président de la fédération des associations nationales de pupilles et anciens pupilles de l'État, membre du Conseil national de l'Évaluation Sociale et Médico-Sociale
- Marie-José MOLINA, bureau des associations au ministère de la justice

- Christian POLGE, directeur de la maison d'enfant à caractère social « Samuel Vincent » à Nîmes
- Alain ROBIN, inspecteur des services de la protection judiciaire de la jeunesse au ministère de la justice
- Nadia ZAGUI-ROSSI, psychologue, ministère de la justice

Sous la coordination d'Anne OUI, adjointe au chef du bureau enfance famille de la DGAS, avec la collaboration de Catherine BRIAND, attachée, Marie-Jeanne REICHEN, psychologue, Fabienne DUBUISSON, conseillère technique et Danièle NICOLAS-DONZ, chef de projet qualité.

> Les personnes qui ont participé à la relecture du document

- Thierry BOISSINOT, directeur du village de l'enfance (Périgueux)
- Didier CHAPUY, vice-président de l'association des directeurs certifiés de l'ENSP
- Jeanne CLAVEL, membre du bureau du Carrefour National de l'AEMO
- Roland JANVIER, directeur de l'ADSEA d'Ille-et-Vilaine, membre du GNDA et du Conseil national de l'Évaluation Sociale et Médico-Sociale
- Valérie LEROUX, responsable de la cellule « appui, évaluation, contrôle » à la direction des actions sociale et de santé au département de Paris
- Martial MILARET consultant à la Fondation d'Auteuil
- Martine MIRET, cellule « appui, évaluation, contrôle » à la direction des actions sociale et de santé au département de Paris
- Jean-Pierre RAULT, membre du Groupement des établissements publics sociaux
- Pascale SIMON-AFFRE, directrice déléguée Santé-famille au conseil général de Côte d'Or
- Gérard TONNELET, membre du Groupement national des directeurs d'association,
- Denis VERNADAT, président du Carrefour National de l'AEMO.

Préambule

1 - L'évaluation des activités et de la qualité des prestations, une obligation légale

L'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, issu de la loi n°2002-2 du 2.01.2002, crée une obligation nouvelle pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux, ainsi que pour les lieux de vie et d'accueil : « (...) **L'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent**, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles, validées, ou en cas de carence (...) élaborées par un Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale, placé auprès du ministre chargé de l'action sociale (...) »

Cette évaluation a pour objectifs :

- > de mieux identifier l'activité des établissements et services ;
- > de développer et d'optimiser la qualité des prestations ;
- > de prévenir et lutter contre les phénomènes de maltraitance ;
- > de faire apparaître les besoins de qualification, de soutien et de formation continue des personnels.

Le présent document vise à donner un cadre de référence à l'évaluation qui doit être menée à **trois niveaux** dans le champ de la protection de l'enfance : évaluation

des **situations individuelles**, du **fonctionnement des structures** et du **dispositif de protection de l'enfance** lui-même. Il est adaptable pour les établissements et services, et pour le dispositif. Il permet de construire un langage commun aux différents métiers.

Il précise les grandes orientations et les recommandations en matière de qualité dans le champ de la protection de l'enfance, notamment sur :

> l'évaluation de la situation de l'enfant et de l'état de ses liens avec ses parents, avant toute décision de prise en charge et tout au long de son suivi ;

> le niveau d'adéquation des réponses proposées aux besoins des enfants ;

> l'évaluation de la qualité de vie quotidienne des enfants ;

> l'évaluation des modalités de la prise en compte des parents et des familles et de leurs effets pour les enfants ;

> l'évaluation du dispositif de protection lui-même.

Le champ de ce document concerne les enfants en besoin de protection : il porte sur les actions d'accompagnement de l'enfant et des familles à domicile ainsi que sur les actions de suppléance familiale en établissement, y compris l'accueil mère/enfant, ou en famille d'accueil, menées conformément aux articles L.222-2, L.222-3 et L.222-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

2 – La commande sociale en matière de protection de l'enfance

Il n'y a pas d'évaluation possible de la qualité de la réponse apportée par un service aux usagers sans se référer aux fondements de l'action menée.

Or, les fondement de la protection de l'enfance se sont complexifiés du fait de : l'évolution de la demande sociale, de la transformation du contexte juridico-institutionnel, la multiplication des dispositifs, celle des acteurs, l'apparition de nouveaux métiers... Évaluer, mesurer les écarts entre les objectifs fixés et les résultats obtenus peut contribuer à la prise en compte de l'inattendu lié à la subjectivité de chaque personne. Elle participe également à la création d'une culture commune qui aide au dépassement des clivages administration/ action sociale, individuel/collectif, intervenants (salariés ou bénévoles)/usagers.

La difficulté de repérer les objectifs existe pour les intervenants eux-mêmes, avec l'interrogation suivante : comment les objectifs et priorités sont-ils collectivement partagés au niveau des organisations chargées de mettre en œuvre les actions d'aide sociale à l'enfance ? Pour les familles concernées, le dispositif manque de clarté (complexité des processus dès lors que l'intervention allie l'action administrative et judiciaire, insuffisante explicitation aux parents, voire aux enfants, des objectifs des actions conduites).

Une première étape consiste à mieux savoir ce que l'on annonce : quelle est la « promesse » d'un service d'Aide Sociale à l'Enfance ? Qu'attend-on de la « production » d'un service d'ASE et, à un deuxième niveau,

des établissements et services qui y contribuent ? Dans quel cadre se déroule l'action, où et comment ses objectifs doivent-ils être définis ?

> Ce que dit la loi :

Les textes (Code de l'Action Sociale et des Familles et Code Civil) définissent un continuum d'actions ayant pour objectifs d'une part d'apporter un soutien à l'enfant confronté à « des difficultés sociales susceptibles de compromettre gravement son équilibre » ainsi que de prévenir les mauvais traitements (art.L.221-1 du CASF), d'autre part de « protéger sa santé, sa sécurité, sa moralité et les conditions de son éducation » (art.375 du CC) dans le cadre de mesures prises par le juge qui doit « s'efforcer de recueillir l'adhésion des parents et se prononcer en stricte considération de l'intérêt de l'enfant. »

La loi vise également au respect des droits des familles dans leurs relations avec le service et au recueil de l'avis de l'enfant (L 223-1 et suivants du CASF).

> Ce que dit la Convention internationale des droits de l'enfant :

- le préambule et l'article 9 posent le droit des enfants à vivre avec leurs parents sauf si une séparation est nécessaire dans l'intérêt supérieur de l'enfant (lorsque les parents maltraitent ou négligent leur enfant). En cas de mesure de séparation toutes les parties intéressées doivent avoir la possibilité de participer aux délibérations et de faire connaître leurs vues ;
- l'article 19 prévoit la protection des enfants contre toute forme de mauvais traitement ou de négligence ;
- l'article 20 prévoit que les enfants privés temporairement (ou définitivement)

de leur famille ont droit à une protection de remplacement, sous forme de l'accueil dans une famille, dans un établissement approprié, de Kafala² ou d'adoption, cette protection de remplacement devant respecter une « certaine continuité dans l'éducation de l'enfant ».

> Ce que dit la jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes : Par différents arrêts (Olsson contre Suède 24.03.1988, Kuzner contre Allemagne 26.02.2002), la cour trace les contours d'un référentiel juridique sur la conciliation entre la légitimité des placements et le respect de l'article 8 de la convention européenne des droits de l'Homme qui garantit le droit au respect de la vie privée et familiale de chacun.

Il en ressort notamment que le placement/séparation/retrait de l'enfant de son milieu familial doit être une mesure évaluée comme nécessaire et proportionnelle à la situation de danger des enfants.

> Ce que disent les schémas départementaux :

Selon l'article L.312-4 du CASF, ils portent notamment sur :

- l'appréciation de la nature, du niveau et de l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population ;
- le bilan quantitatif et qualitatif de l'offre existante ;
- la coopération et la coordination entre les établissements et services ;
- les critères d'évaluation des actions mises en œuvre dans leur cadre.

² Décision correspondant à une mesure de tutelle.

Il ressort de ce premier examen que les **objectifs** des actions à mener dans le secteur de la protection de l'enfance sont centrés sur la question des relations entre parents et enfant(s), avec, en conséquence la nécessité de fonder les interventions sur des indications précises et d'évaluer leur pertinence tout au long du suivi.

La commande sociale concerne donc des enfants en besoin de protection du fait des difficultés des parents et/ou du milieu familial à assurer plus ou moins partiellement eux-mêmes cette fonction de protection, voire parce que leur dysfonctionnement familial met l'enfant en danger.

Toutefois la commande sociale généralement identifiée est celle de la prééminence de la vie familiale sur la vie institutionnelle – incluant le maintien des liens familiaux et le retour dans le milieu familial dès que possible lorsqu'une séparation est intervenue entre l'enfant et ses parents.

En résumé, la commande sociale porte sur les aspects suivants :

- > protéger ;
- > mettre fin au danger ou aux risques de danger ;
- > favoriser ou soutenir l'exercice de l'autorité parentale si la situation le permet ;
- > assurer des mesures ou actions fondées sur l'intérêt de l'enfant, dans une recherche de sécurité physique, psychique et affective permettant à l'enfant ou au jeune la socialisation et les apprentissages nécessaires à la construction de son autonomie ;
- > respecter l'autorité parentale en fonction du statut juridique de l'enfant ;

> en cas de prise en charge hors du milieu familial, envisager, préparer, accompagner le retour en famille sous réserve de l'intérêt de l'enfant ;

> en cas de prise en charge à moyen ou long terme, organiser la suppléance parentale en assurant à l'enfant la sécurité juridique, physique, affective, psychique, le développement de son identité et de sa personne.

3 - La notion d'« Usager »

L'intérêt du terme « usager » (selon le dictionnaire Robert : "qui a un droit réel d'usage") réside essentiellement en la notion de droit qu'il sous-tend :

> c'est un terme qui reconnaît les droits des personnes par rapport à la puissance administrative ;

> il contient une notion de droits et devoirs du service public à l'égard des usagers ;

> il comporte une référence à la citoyenneté (à laquelle réfère la création du conseil de la vie sociale dans les établissements et services relevant de la loi du 2.01.2002).

Qui est « l'usager » en protection de l'enfance ? L'enfant et ses parents. En effet les parents

sont toujours impliqués lorsque des mesures de protection doivent intervenir : détenteurs de l'autorité parentale, ils sont légalement représentants de leur enfant et partie prenante des actions menées à son égard – sous réserve de décision judiciaire contraire.

Toutefois, il existe des contradictions à résoudre :

> il y a toujours un « prescripteur » – l'usager ne l'est pas toujours de son plein gré, ou librement, le plus souvent il s'agit d'usagers contraints – bien que certains enfants confiés puissent adhérer à cette notion « d'usager ».

> l'image de parents en difficultés et la notion d'usager citoyen peuvent paraître difficilement compatibles : comment exercer la citoyenneté dans une vie institutionnelle et dans un contexte d'approche thérapeutique ?

Dans le cadre de ce document, les critères de qualité sont examinés du point de vue de l'enfant ou du **jeune en besoin de protection** étant convenu que **la prise en compte de sa famille est une garantie que l'on doit à l'enfant**. Pour autant chaque projet de service doit se préoccuper de répondre à la question de l'usager. Cette question a le mérite de mobiliser la réflexion des acteurs sur la définition de leurs bénéficiaires prioritaires.

Avertissement de lecture

Les fiches qui suivent abordent les différents principes concourant ensemble à la qualité de la prise en charge dans le secteur de la protection de l'enfance.

Pour chacune d'elles, vous trouverez en premier lieu une définition, puis le contenu de principes d'action pour lesquels sont proposés des critères permettant d'aborder différents processus d'organisation.

Pour compléter la réflexion, il est proposé pour chaque critère une référence relative au champ d'évaluation :

- > la lettre D signale que le critère s'applique au dispositif de protection de l'enfance ;
- > la lettre E signale que le critère s'applique à l'établissement ou au service.

Évaluation de la situation individuelle

Il s'agit d'énoncer que toute décision relative à la situation d'un enfant doit reposer sur une évaluation fine, portant sur l'ensemble des aspects de sa situation familiale et individuelle, qu'il s'agisse de la décision initiale d'une mesure, d'une indication de prise en charge, ou d'une décision prise au cours du suivi.

Information initiale

Veiller à la sécurité, à la fiabilité et à la transparence du circuit du signalement.

Proposition de critères :

- La formalisation des circuits d'information et de signalement (D) ;
- Les modalités d'informations du public et des professionnels (D/E) ;
- L'accessibilité des services (PMI, ASE, service social) (D) ;
- L'explicitation des modalités de recours (D) ;
- L'existence et le degré de formalisation des procédures d'urgence (D/E).

Diagnostic

- > Apprécier l'état de l'enfant ou de l'adolescent sur les plans de sa santé physique et psychique et de son développement en regard des notions de risque de danger, danger et besoin de protection ;
- > Recueillir ce que disent de la situation de l'enfant ses parents et son entourage familial et social ;
- > Analyser le contexte parental, familial, social et économique ;
- > Analyser les interventions précédentes et leurs effets.

Proposition de critères :

1 - Méthodologie d'observation de l'enfant

- La pluridisciplinarité de l'équipe d'évaluation, les références utilisées (D/E) ;
 - Les modalités de recueil des informations, la diversité des renseignements recherchés, les outils d'argumentation et l'objectivation de l'analyse (D/E) ;
 - La diversité des approches (visite à domicile, entretien, observation de l'enfant ou du jeune, témoignage d'autres acteurs, etc.) (D/E) ;
 - Les outils d'analyse (grilles, protocoles, référentiels, etc.), les synthèses, etc. (D/E) ;
- Le référencement, la clarification et l'explicitation des sources d'information (D/E).

2 - Contenu du document d'évaluation

- La qualification du danger ou du risque de danger ou du besoin de protection (D) ;

- La qualification et la description des dysfonctionnements parentaux et des troubles du lien (D) ;
- La description et la qualification de leur impact sur l'enfant ou le jeune, à court et moyen terme (D/E) ;
- Le repérage et la qualification des compétences parentales, des compétences d'autres référents affectifs de l'enfant et du jeune (D/E) ;
 - La proposition d'action en cohérence avec la qualification du danger ou risque et des possibilités de mobilisation parentale (D/E).

3 - Communication-restitution à la famille

- Les modalités de participation de l'enfant ou du jeune et des membres de son environnement au processus évaluatif (D/E) ;
- Les modalités de construction du sens de l'action avec la famille (D/E) ;
- Les modalités d'explicitation du document d'évaluation aux parents, à l'enfant ou au jeune et de recueil de leur avis (D/E).

Indication

> Apprécier l'évolution possible à court, moyen, long terme de la situation et de l'état de l'enfant ou de l'adolescent en fonction du rapport entre les faiblesses, carences ou dysfonctionnements de son environnement et les potentiels familiaux et sociaux susceptibles de les compenser, et des ressources disponibles de proximité tant de droit commun que du dispositif d'aide, de soins et de contrôle ;

> Déterminer le mode de réponse adapté aux besoins et au développement de l'enfant ainsi qu'à la dynamique familiale, en précisant si nécessaire les indications de séparation, l'explicitier aux personnes concernées et fixer des objectifs clairs et pragmatiques ;

> Prévoir et organiser les modalités d'accompagnement de l'orientation proposée.

Proposition de critères :

- Pour les enfant ou jeunes et les parents, l'accessibilité aux éléments relatifs au diagnostic et à l'indication (D/E) ;
- Pour les enfants ou jeunes et les parents, les informations sur les enjeux découlant de l'indication (nature des décisions, conséquences des décisions, calendrier des décisions) (D/E) ;
- La régularité des réévaluations (D/E) ;
- Les modalités d'interventions inter institutionnelles et de passage de relais (D/E).

Individualisation

Ce principe désigne la nécessité de prendre en compte, de respecter, d'aider au développement de l'enfant, tant au niveau du service ou de l'établissement que du dispositif. L'enfant ou le jeune doit rester au cœur de l'action menée ce qui implique en parallèle le soutien à ses parents.

Singularité de chaque situation

- > Veiller à ce que l'enfant soit et reste au cœur de l'action menée ;
- > Prendre en compte la dimension éducative de la prise en charge ;
- > Prendre en compte les besoins de soins, de socialisation, de scolarité, d'éducation et de relation de l'enfant avec son entourage (famille et proches) ;
- > Respecter l'enfant (l'ensemble de ses droits, notamment ses liens affectifs, sa capacité à agir par lui-même) ;
- > Veiller à la qualité de sa vie quotidienne (bien être au quotidien) ;
- > Individualiser les actions conduites ;
- > Soutenir les parents dans la prise en compte de leurs difficultés et dans l'exercice de leurs responsabilités parentales et leur expliciter les attentes à leur égard ;
- > Connaître et respecter les droits, les valeurs et les compétences des parents ;
- > Reconnaître le besoin d'aide et d'accompagnement des parents.

Proposition de critères :

1 - Le projet individualisé

- L'existence et la formalisation du projet individualisé (E) ;
- Le contenu du projet individualisé et l'analyse des besoins (E) ;
- La participation de l'enfant ou du jeune et de ses parents à la définition du projet individuel et à son évolution (E).

2 - Analyse et usage des ressources mobilisables pour la prise en charge

- En interne (D/E) ;
- En externe (D/E) ;
- La possibilité de s'appuyer sur un dispositif d'actions coordonnées et concertées (D/E).

3 - Accompagnement individualisé

- Les modalités de connaissance de l'enfant et de la famille (D/E) ;
- Le référent en interne (E) ;
- L'espace personnel de l'enfant (E) ;
- La prise en charge modulable au quotidien (E) ;
- Les modalités d'individualisation d'une prise en charge collective (E) ;
- L'adaptation de l'accompagnement dans le temps (D/E) ;
- Le besoin de relations avec ses parents et les personnes significatives (D/E) ;
- La valorisation des compétences parentales (D/E).

4 - L'adaptabilité du statut juridique de l'enfant aux évolutions du contexte, notamment familial (D)

Continuité/cohérence

Ce principe précise l'importance d'assurer à l'enfant une continuité dans sa vie et dans son histoire, qu'il s'agisse de sa vie quotidienne ou des étapes des actions menées. Il conforte la nécessité d'une cohérence institutionnelle et d'une stabilité de l'environnement de l'enfant.

Pour l'enfant

- > Garantir la continuité de la vie quotidienne de l'enfant (continuité des relations, des rythmes) ;
- > Articuler de façon cohérente et accompagner les différentes actions menées, les passages, en cas de succession de mesures de protection, éviter les ruptures ;
- > Transmettre à l'enfant la continuité de son histoire ;
- > Tenir dans la durée le projet avec les parents (suivi spécifique, référent).

Proposition de critères :

- L'organisation des rythmes et des rites favorisant la cohérence (E) ;
- Les modalités de prise en compte des liens avec la famille, les autres référents affectifs, et les anciennes structures d'accueil (D/E) ;
- La motivation et la procédure des réorientations (D/E) ;
- La fréquence des réorientations (D/E) ;
- L'accompagnement des temps de passages (D/E) ;
- L'existence d'un support permettant à l'enfant de garder trace de son histoire (D/E).

Environnement et dispositif

> Veiller à la cohérence et à la coordination entre les actions des différents institutions et des professionnels ;

> Veiller à la stabilité des projets institutionnels ;

> Être attentif à la stabilité des professionnels dans le quotidien.

Proposition de critères :

1 - Référent

- L'existence d'un référent ASE /ou externe (D) ;
- La précision du rôle et tâches du référent (D) ;
- La régularité des rencontres avec le référent (D) ;
- L'organisation des relais (D).

2 - Dossier de l'enfant

- L'existence d'un dossier pour chaque enfant (D/E) ;
- L'exhaustivité et la lisibilité du contenu (D/E) ;
- L'évaluation régulière de la prise en charge (D/E).

Cohérence/explicitation du projet d'établissement ou de service

Ce principe désigne l'importance de l'adaptation des objectifs du projet d'établissement ou de service et du contenu de la prise en charge, à la prise en compte des problématiques rencontrées par les familles et les enfants (carences éducatives, maltraitements, troubles de la relation parents/enfants...)

Projet d'établissement ou de service

- > Prendre soin, assurer l'étayage et si nécessaire le traitement du lien entre l'enfant et ses parents ;
- > Veiller à la différenciation des places de l'enfant, des parents, des professionnels dans le projet institutionnel ;
- > Disposer de compétences professionnelles spécifiques sur les problématiques de la protection de l'enfance ;
- > Prévoir en interne et en externe des processus permettant la prise de distance, la régulation, et le contrôle de l'accompagnement des projets des enfants.

Proposition de critères :

- Contenu du projet de service ou d'établissement et modalités de négociation avec le demandeur (E) ;
- Existence, formalisation, explicitation des références théoriques de travail, et connaissance des expériences déjà menées en ce sens (E) ;
 - Cohérence entre le projet et l'organisation du service ou de l'établissement (E) ;
 - Justification de l'écart éventuel entre l'action projetée et l'action réalisée (E).

Mobilisation des ressources en interne

Ce principe s'attache aux conditions de faisabilité des actions, au regard des problématiques rencontrées. Ces conditions, telles que la pluridisciplinarité des équipes, le soutien des professionnels..., ne sont pas propres aux structures de la protection de l'enfance mais y sont particulièrement importantes.

En interne

> Veiller à la mise en place d'équipes pluridisciplinaires ;

> Organiser un soutien pour les professionnels ;

> Clarifier les délégations de pouvoir et de compétence ;

> Rendre lisible le processus de décision pour les professionnels et les usagers.

Proposition de critères :

- La clarification des missions des professionnels et du pilotage du projet (D/E) ;
 - L'organisation des modalités de coordination et de concertation (D/E) ;
 - L'adéquation entre les formes d'organisation, la gestion des ressources humaines et la réalisation du projet institutionnel (D/E) ;
- Le niveau de qualification et/ou de compétences des intervenants - salariés ou non - auprès de l'enfant (D/E) ;
- Le contenu du plan de formation et ses modalités (interne, externe, individuelle ou d'équipe) (D/E) ;
- La place de la formation continue (D/E) ;
 - Les modalités de soutien aux professionnels (D/E) ;
 - Le taux d'absentéisme et de rotation des professionnels (D/E).

Complémentarité et partenariat

Ce principe désigne le caractère systémique de la qualité des prestations d'un établissement ou d'un service intervenant en protection de l'enfance ; ce dernier s'inscrit nécessairement en interaction avec les autres éléments du dispositif.

Vers l'extérieur

- > Faciliter l'accès des enfants et de leurs parents aux dispositifs de droit commun ainsi que leur intégration à la vie citoyenne ;
- > Faire intervenir des professionnels de qualifications différentes en veillant à leur complémentarité ;
- > Lutter contre l'isolement des professionnels ;
- > Veiller à la cohérence et à la coordination des actions entre les services et les établissements ;
- > Initier ou participer à la mise en place et à l'actualisation du schéma départemental de protection de l'enfance ;
- > Valoriser les progrès réalisés dans le champ et l'impact de ces progrès sur l'ensemble du dispositif.

Proposition de critères :

- La place de l'établissement ou du service dans le schéma départemental (D/E) ;
- La pertinence de l'offre (D/E) ;
- L'existence de conventions ou de protocoles entre les différents intervenants (D/E) ;
- La qualité et la pérennité des relations de coopération (D/E) ;
- La perception de l'établissement ou du service par son environnement (E) ;
- Les actions de l'établissement ou du service pour être reconnu (E).

Bibliographie

Texte de référence déontologique de l'Association Nationale des Placements Familiaux (ANPF – 63 rue de Provence – 75009 Paris), 1998

« L'évaluation dans le domaine éducatif et social : une méthode ou un référentiel ? »
Jean-Yves BARREYRE
La nouvelle revue de l'AIS, n° 20,
4^e trimestre 2002

« L'échec de la protection de l'enfance »
Maurice BERGER –
DUNOD 2^e édition 2004

« Rénover l'action sociale et médico-sociale. L'histoire d'une refondation »
Jean-François BAUDURET, Marcel JAEGER –
DUNOD 2002

« Évaluation et qualité en action sociale et médico-sociale »
François CHARLEUX et Daniel GUAQUERE –
ESF éditeur 2003

« L'enfant en pouponnière et ses parents. Conditions et propositions pour une étape constructive », comité de pilotage de l'opération pouponnières,
Ministère de l'emploi et de la solidarité –
Paris, La documentation française, 1997

« Enfant, parents, famille d'accueil, un dispositif de soins : l'accueil familial permanent »
sous la direction de Myriam DAVID –
ERES 2003

« Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales »
Philippe DUCALET, Michel LAFORCADE –
Édition Seli Arslan, 2004

« Les enjeux de la parentalité »
sous la direction de Didier HOUZEL –
ERES 2003

« Mettre en oeuvre le droit des usagers dans les organisations sociales et médico-sociales »
Roland JANVIER et Yves-Alain MATHO –
DUNOD 3^e édition, 2004

« Élaborer son projet d'établissement social et médico-social »
Jean-René LOUBAT, DUNOD 2^e édition 2005

« Au-delà de la qualité, démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur »,
Frederik MISPEBLOM BEYER –
Éditions Syros 1999

« Pour et avec les enfants et adolescents, leurs parents et les professionnels – contribution à l'amélioration du système français de protection de l'enfance et de l'adolescence » rapport remis au ministre délégué à la famille,
Pierre Naves – juin 2003



www.cohesionsociale.gouv.fr