



Association de
prévention spécialisée
Frédéric Sévène

[Evaluation externe]

Abrégé du rapport – 22 mai 2015

Cabinet GConsultant – Conseil, accompagnement, formation et évaluation externe

Siège : 2 Château Trompette - 33000 BORDEAUX – Adresse postale : 7 impasse Foch - 64200 BIARRITZ

Tél. : 06.18.04.77.95 - Email : contact@gconsultant.fr - www.gconsultant.fr

SIRET : 41021875400035 - APE : 7022Z - Déclaration d'activité : 72330792833 - Habilitation ANESM : H2010-12-600

ABREGÉ DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

1. Démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations
Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne	Professionnels sensibilisés et acteur de la démarche. Interrogation des partenaires.	Évaluation réalisée sans référentiel.	Construire ou utiliser un référentiel permettant d'évaluer finement l'activité du service et permettant les comparaisons dans les temps.
Modalités de participation des usagers	Néant	Néant.	Prévoir d'associer les usagers à la prochaine évaluation interne par le biais d'une enquête de satisfaction anonyme (et d'autres modalités)
Modalités d'élaboration du plan d'amélioration continue de la qualité	Le plan rapport d'évaluation interne comprend des plans d'action numérotés.	Absence de visibilité de l'avancée des plans d'actions.	Néant.
Modalités de suivi des résultats	Néant.	Informier régulièrement l'ensemble des professionnels sur l'avancement des actions d'amélioration.	Informier régulièrement l'ensemble des professionnels sur l'avancement des actions d'amélioration.

2. Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations
Modalités d'appropriation des recommandations	Volonté de la direction d'intégrer progressivement les recommandations dans l'organisation de service et dans les pratiques professionnelles.	Recommandations méconnues par les professionnels.	Mettre les recommandations et/ou leur synthèse à la disposition des professionnels. Définir un plan d'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
Mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités	Néant.	Non lisible.	Intégrer les recommandations dans l'organisation du service et dans les pratiques professionnelles. Définir un plan d'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

3. Conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet de service et organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations
Caractérisation de la population accompagnée	Caractérisation indirecte des usagers par une approche sociodémographique territorialisée. Démarche récente de compilation de données statistiques, hors projet de service.	Absence de caractéristiques sociodémographiques pourtant sur les usagers accompagnés. Absence de caractérisation des attentes des usagers. Absence de caractérisation des besoins des usagers.	Réaliser une caractérisation des besoins à partir des connaissances empiriques des professionnels. Procéder à une approche longitudinale de la population accompagnée en réalisant une caractérisation et l'analyse de l'évolution des caractéristiques du public et de leurs besoins..

<p>Modalités de formalisation et d'actualisation du projet d'établissement ou de service</p>	<p>Projet de service formalisé en 2013 ».</p> <p>Participation d'une partie des professionnels dans l'écriture du projet.</p>	<p>Projet incomplet.</p> <p>Projet ne faisant pas assez référence pour les professionnels.</p>	<p>Compléter le projet de service (offre de services, modalités d'exercice des droits et libertés de l'utilisateur, prévention de la maltraitance, réflexion éthique, etc.).</p> <p>Associer les professionnels et les usagers aux démarches d'actualisation du projet.</p> <p>Diffuser le projet de service à l'ensemble des parties concernées (prévoir une synthèse pour les non professionnels et les partenaires).</p> <p>Définir des modalités de suivi et d'évaluation du projet de service.</p>
<p>Adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée</p>	<p>Dans l'ensemble, adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée.</p>	<p>Lien entre les besoins des usagers et l'offre des activités et des prestations manquant de lisibilité.</p> <p>Manque de visibilité concernant la logique de parcours d'accompagnement des usagers.</p> <p>Offre de services présentée se confond avec les supports d'intervention utilisés.</p> <p>Offre de services insuffisamment explicite et non exhaustive.</p> <p>Offre de services en partie en marge des missions de protection de l'enfance du service.</p>	<p>Redéfinir, préciser et valoriser l'offre de services à partir d'une caractérisation des besoins.</p> <p>Repréciser auprès des professionnels, l'organisation du service et du travail en fonction de cette offre de services.</p> <p>Dans le projet de service, préciser la logique de parcours proposée aux usagers.</p>

4. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations
<p>Capacité de l'établissement à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne, conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé.</p>	<p>Caractérisation indirecte des usagers par une approche sociodémographique territorialisée.</p>	<p>Absence de caractérisation des besoins des usagers dans le projet de service.</p> <p>Non prise en compte formelle des attentes des usagers dans le projet de service.</p> <p>Projets personnalisés non mis en œuvre.</p> <p>Approche empirique des usagers.</p> <p>Tendance à répondre aux demandes plus qu'à construire des réponses aux besoins.</p>	<p>Réaliser une caractérisation des besoins des usagers à partir des connaissances empiriques des professionnels.</p> <p>Recenser et valoriser les attentes des usagers dans le projet de service.</p> <p>Mettre en œuvre les projets personnalisés.</p> <p>Caractériser les besoins de chaque usager dans le projet personnalisé.</p>
<p>Conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé.</p>	<p>Existence d'un support « projet personnalisé ».</p>	<p>Projets personnalisés non mis en œuvre.</p> <p>Absence d'outils permettant de formaliser et d'objectiver les observations et les évaluations des situations.</p>	<p>Formaliser la procédure concernant l'élaboration et le suivi du projet personnalisé.</p> <p>Développer des outils d'observation et d'évaluation socio-éducatives.</p> <p>Formaliser les méthodes de synthèse des données d'observation, d'analyse et d'évaluation des projets personnalisés.</p> <p>Former et accompagner les professionnels dans l'utilisation des outils du projet personnalisé.</p>

5. Expression et participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées
<p>Effectivité des droits individuels et collectifs et de la participation collective des usagers</p>	<p>Pratiques informelles.</p>	<p>Modalités d'expression et participation des usagers au fonctionnement du service non définies.</p>	<p>Définir un dispositif permettant l'expression et la participation des usagers au fonctionnement du service.</p> <p>Formaliser et tracer l'expression des usagers sur le fonctionnement du service.</p>
<p>Prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement</p>	<p>Réalisé de manière informelle.</p>	<p>Absence de visibilité sur l'expression des usagers.</p> <p>Pas d'éléments permettant d'évaluer la prise en compte de l'expression des jeunes pour améliorer l'accompagnement.</p>	<p>Formaliser les modalités de recueil de l'expression des usagers.</p> <p>Diversifier et adapter les modalités d'expression aux usagers de manière à privilégier aussi l'expression individuelle.</p> <p>Formaliser et tracer l'expression des usagers.</p>

6. Garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Organisation du service pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité</p>	<p>Mise en avant des principes de libre adhésion et de respect de l'anonymat.</p> <p>Bienveillance globale des professionnels vis-à-vis des usagers.</p> <p>Précautions prises lors des visites à domicile.</p> <p>Attention portée à la parole des usagers.</p>	<p>Connaissance par les équipes des droits et libertés de l'utilisateur à mettre à jour.</p> <p>Respect de l'anonymat à « géométrie variable ».</p>	<p>Renforcer les connaissances des équipes sur les droits et libertés de l'utilisateur.</p> <p>Renforcer l'information des usagers sur leurs droits et libertés.</p> <p>Mettre en cohérence l'application des cinq principes (notamment le respect de l'anonymat) de la prévention spécialisée avec les droits et libertés de l'utilisateur et le principe de secret partagé en protection de l'enfance.</p> <p>Formaliser et tracer les instances de réflexion sur l'éthique.</p> <p>Systematiser l'utilisation du projet personnalisé pour organiser la gestion éventuelle des paradoxes découlant de la mise en œuvre des droits et libertés de l'utilisateur.</p>
<p>Prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par le service</p>	<p>Pratiques informelles.</p>	<p>Absence de formalisation de procédures/protocoles concourant à la prise en compte des principaux risques.</p>	<p>Formaliser une procédure (en cas de crise, d'événements graves dans le transport d'utilisateur, etc.).</p> <p>Assurer la traçabilité de ces événements et de leurs traitements.</p>
<p>Dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour</p>	<p>Offre de formation annuelle en lien avec les besoins liés à l'activité du</p>	<p>Pratiques manquant de lisibilité.</p>	<p>Renforcer les connaissances concernant les difficultés présentées par ce public et dans</p>

<p>prévenir ces risques</p>	<p>service. Réunions « cliniques » avec le psychologue du service.</p>		<p>la gestion des comportements problèmes.</p>
<p>Modes de concertation, traitement des faits de maltraitance</p>	<p>Pratiques informelles.</p>	<p>Conception très large de la notion de maltraitance par les professionnels. Absence de procédure formalisée concernant la prévention et le traitement des actes de maltraitance.</p>	<p>Renforcer et/ou actualiser les connaissances des professionnels sur la notion de la maltraitance et en matière de prévention et de traitement des actes de maltraitance. Finaliser et diffuser la procédure de prévention de la maltraitance. Définir les modalités de promotion de la bientraitance.</p>

7. Ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées
<p>Perception du rôle du service et de ses missions par les partenaires</p>	<p>Perception « contradictoire » du rôle du service par les partenaires.</p>	<p>Missions du service et modes d'intervention pas perçues de manière suffisamment claire par les partenaires.</p> <p>Méconnaissance des missions de protection de l'enfance par les partenaires.</p> <p>Méprise de la part des partenaires sur certains champs d'intervention du service.</p> <p>Manque de supports de communication à destination des partenaires (supports : papiers et informatiques).</p>	<p>Améliorer la connaissance des missions et des modes d'intervention du service auprès des partenaires.</p> <p>Développer des supports de communication adaptés et utiles aux partenaires.</p>
<p>Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur</p>	<p>Relations de proximité avec certains partenaires.</p> <p>Pratiques informelles.</p>	<p>Partenariats insuffisamment construits.</p> <p>Pratiques empiriques.</p> <p>Projets personnalisés non développés.</p>	<p>Structurer et formaliser les partenariats, notamment ceux qui sont récurrents afin d'en garantir la pérennité.</p>



<p>Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu</p>	<p>Utilisation des réseaux de proximité. Pratiques informelles.</p>	<p>Pratiques informelles et empiriques. Valorisation insuffisante de l'utilisation des réseaux de proximité dans les documents circonscrivant ou décrivant le fonctionnement du service (projet d'établissement, livret d'accueil, etc.).</p>	<p>Valoriser l'utilisation des réseaux de proximité dans les documents circonscrivant ou décrivant le fonctionnement de l'établissement (projet d'établissement, livret d'accueil, etc.). Communiquer plus explicitement sur l'établissement auprès des réseaux de proximité.</p>
<p>Contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement</p>	<p>Utilité reconnue du service par les usagers et certains partenaires</p>	<p>Utilité reconnue ne correspondant pas toujours au cadre de ses missions.</p>	<p>Repréciser les missions du service. Mieux communiquer sur l'offre de services de l'association auprès des usagers et des partenaires.</p>

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

L'offre de services est diversifiée, mais sa pertinence par rapport aux missions du service n'est pas toujours évidente. Les prestations proposées sont mises en œuvre par une équipe de professionnels bienveillants et relativement investis. L'offre de services devra toutefois être redéfinie de façon détaillée et mise en lien avec une caractérisation des besoins et attentes du public. Elle devra également être mise en œuvre en intégrant de nouveaux secteurs, de nouvelles méthodes, de nouveaux outils d'intervention.

Le service connaît une période de transition et de modernisation qui doit le conduire à opérer un effort de formalisation et d'objectivation de ses interventions et de ses pratiques professionnelles. La compréhension des publics par les professionnels est indéniable, mais les démarches d'observation, d'évaluation et d'élaboration demeurent empiriques. Les modalités de suivi individuel des usagers sont informelles et non structurées. Il conviendra de développer une pratique systématique, approfondie et maîtrisée du projet personnalisé. Les professionnels devront bénéficier de formations méthodologiques à cet effet et développer les outils idoines. Dans la même veine, le service devra s'attacher à réorganiser et mieux formaliser le suivi des usagers. Les articulations entre les prestations et les articulations avec les prestations des « partenaires » devront être structurées et formalisées de manière à mettre en œuvre une logique de parcours de façon plus prégnante.

Même si les professionnels font preuve de bienveillance et respectent les « cinq principes de la prévention spécialisée », le service devra rendre plus lisibles les modalités permettant la mise en œuvre et le respect des droits et libertés de l'utilisateur. L'information des jeunes concernant leurs droits et libertés devra également être organisée et formalisée.

La phase de transition entamée, notamment, avec l'arrivée du nouveau directeur devra être consolidée et apporter de nouvelles garanties de continuité et de cohérence. Cette phase s'avère déstabilisante pour les professionnels. Elle est menée avec dynamisme, mais il conviendra de veiller à ce qu'elle soit conduite de manière à ce qu'elle optimise l'intégration du changement. Cela réclamera des efforts de communication et de construction de la part de toute l'équipe. Le service doit redéfinir les cadres et les modalités de ses interventions pour mieux les adapter aux publics de l'ensemble de la ville de Talence et les articuler avec celles des structures de droit commun et celles des associations.

Le service est ouvert sur son environnement et connu par ses partenaires. Mais, ses missions et ses modalités d'intervention soulèvent parfois des interrogations chez certains partenaires. Les partenariats réclameraient d'être, pour certains, redéfinis et, pour d'autres, construits (et le cas échéant formalisés).

9. Méthodologie de l'évaluation externe

Items	
Descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche	Analyse documentaire. Entretiens semi-directifs (jeunes, parents, professionnels, partenaires).
Modalités d'implication des équipes (direction et personnels)	Présentation préalable de la démarche aux professionnels. Audition de la quasi-totalité des professionnels en groupe. Entretiens informels. Débriefings quotidiens avec le directeur pendant les visites sur site et débriefing final avec le comité de pilotage et l'équipe de direction le dernier jour des visites sur site. Restitution des résultats aux professionnels.
Modalités d'association des usagers	Audition des jeunes et des parents (mamans) en groupe.
Nombre d'entretiens conduits	16 entretiens formels (hors débriefings quotidiens et hors visites des locaux).
Nombre de jours pour conduire l'évaluation externe	7,25 jours facturés.
Dates de début et de fin de mission	12 janvier – 9 juin 2016



10. Commentaires de l'établissement sur l'évaluation externe

Commentaires de l'établissement

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe