

Annexe 1

ÉLÉMENTS POUR L'APPROPRIATION DE LA RECOMMANDATION

Au niveau des droits du mineur, de ses parents et du jeune majeur :

- Les usagers sont-ils systématiquement informés de leur droit à participer, tant à leur accompagnement personnalisé qu'au fonctionnement de l'établissement/service ? Comment l'information est-elle transmise ? L'est-elle au moment de l'accueil et tout au long de l'accompagnement ? Cette information est-elle intégrée dans le livret d'accueil ?
- Les usagers sont-ils systématiquement informés lorsqu'un temps de travail aborde leur situation ? Leur participation à ces temps de travail a-t-elle été réfléchie ? Ont-ils communiqué des conclusions et préconisations de ces réunions ?
- Des tiers sont-ils associés pour permettre une participation à l'accompagnement des usagers ? Qui sont-ils ? Comment sont-ils choisis ? Les personnes qualifiées, les associations de parents, d'anciens usagers ou de pairs sont-elles associées à l'établissement ? A-t-on communiqué leurs coordonnées aux usagers ?
- Les adolescents et jeunes majeurs sont-ils appelés à participer à l'ensemble de leur accompagnement, dans un but de favoriser leur autonomie ? Par quels moyens ?
- Les usagers ont-ils le choix du professionnel qui recueillera leur avis sur leur accompagnement personnalisé ? Ont-ils la possibilité de changer de professionnel référent si besoin ? Est-ce le même professionnel pour un mineur et ses parents ?
- Une évolution de la participation est-elle possible au cours de l'accompagnement ?
- Dans les instances de participation au fonctionnement de l'établissement, la définition des règles de vie collective est-elle discutée ?

Au niveau des professionnels :

- Les postures professionnelles sont-elles adaptées pour favoriser la participation ?
- L'ensemble des outils permettant de participer à l'accompagnement (projet pour l'enfant, projet personnalisé, évaluation interdisciplinaire etc.) sont-ils communiqués aux usagers ? Participent-ils à la construction et à l'évaluation des documents servant à leur accompagnement personnalisé ?
- Les écrits professionnels sont-ils systématiquement transmis au mineur ou à ses parents (sauf intérêt contraire ou restrictions imposée par un juge) ? Est-il prévu un espace permettant aux usagers de donner librement leur avis ? Signent-ils ces documents ?
- La participation est-elle développée dès le plus jeune âge ? Des outils spécifiques sont-ils utilisés ou créés pour faire participer tous les mineurs ? Des méthodes de travail spécifiques sont-elles créées ou utilisées pour faire participer tous les usagers, y compris ceux ayant des difficultés de communication ?
- Les parents et les mineurs sont-ils systématiquement informés des rendez-vous avec les partenaires (santé, école, etc.) ? Comment sont-ils incités à participer à ces rendez-vous ? Sont-ils incités à prendre les rendez-vous ?
- Les difficultés d'expression, les situations de handicap, les cultures d'origine des usagers sont-elles prises en compte au moment de faire s'exprimer ou participer les usagers ?
- L'articulation entre la participation du mineur et celle de ses parents a-t-elle été réfléchie ?

- Les refus d'un mineur ou de ses parents à participer à son projet personnalisé est-il discuté en équipe? Comment cherche-t-on à en comprendre les raisons?
- Comment sont respectées les dispositions légales de la transmission des informations à caractère secret?
- Des temps formalisés sont-ils institués pour que le mineur ou ses parents puissent concrétiser leur participation? Les temps informels sont-ils utilisés pour favoriser la participation?
- La participation des parents aux temps de la vie quotidienne en établissements sont-ils développés? Comment sont respectés les attributs de l'autorité parentale dans le cadre du placement?
- Comment les jeunes sont-ils incités à participer à la vie citoyenne? Sont-ils accompagnés s'ils le souhaitent?

Au niveau de l'établissement/service :

- La participation et les moyens de la renforcer sont-ils inscrits au projet d'établissement/service? Comment les usagers peuvent-ils participer à l'évaluation interne et externe?
- A-t-il été réfléchi à une participation des usagers aux instances de l'organisme gestionnaire?
- La participation est-elle inscrite dans le plan de formation des professionnels?
- Un document de cadrage de la participation (Charte, etc.) a-t-il été rédigé? Est-il communiqué à l'ensemble des usagers et des professionnels?
- Des dispositifs spécifiques ont-ils été créés pour faire participer les adolescents à leur accès à l'autonomie?
- L'articulation entre la participation des parents et des enfants est-elle réfléchie? La mise en place de deux projets personnalisés (un pour le mineur, un pour ses parents) a-t-elle été pensée?
- Comment sont pris en compte les conflits de loyauté entre parents et professionnels? Comment les conflits potentiels sont-ils anticipés? Des outils pour la gestion non-violente des conflits sont-ils utilisés?
- Comment sont prises en compte les limitations parfois nécessaires à la participation des parents? Y a-t-il une procédure interne en cas d'identification d'un risque ou d'un danger pour un mineur?
- Par quelles modalités pratiques un mineur, ses parents ou un jeune majeur peut-il participer au fonctionnement de l'établissement? Un CVS a-t-il été mis en place? Une enquête de satisfaction est-elle réalisée régulièrement? Les comptes-rendus des instances ou les résultats des enquêtes sont-ils systématiquement communiqués?
- Comment se gèrent les désaccords au sein de l'établissement/service? Y a-t-il une procédure spécifique? Une instance de médiation est-elle créée?
- L'établissement/service est-il moteur de projets solidaires ou citoyens dans lesquels un jeune ou ses parents pourraient s'investir?

Annexe 2

EXEMPLE DE CHARTE CRÉÉE PAR UNE ASSOCIATION

Notre charte éthique pour une association avec les parents

Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la Protection des mineurs en danger.

La clarification de notre approche relationnelle avec la famille se comprend par :

- l'accueil ;
- l'information ;
- l'association aux décisions ;
- en respectant la parole de l'enfant.

1. ACCUEIL

L'établissement s'engage à se montrer disponible aux demandes de rencontre des familles, et à offrir un accueil de respect et d'attention :

- les accueillir dans des lieux spécifiques, afin d'éviter une discussion au vu et au su de tout le monde et de préserver une discrétion ;
- ne pas laisser les parents en situation d'attente sans explication ;
- un contact avec le secrétariat qui prend en compte et facilite les relations entre la famille et l'établissement ;
- prendre contact avec la référente familiale, en dehors des rendez-vous mensuels, pour une demande, une démarche de famille ;
- demander une rencontre avec la direction pour la formulation des responsabilités, des droits de chacun pour une explication de conduite.

2. INFORMATION

L'établissement s'engage à tenir régulièrement informés les parents, sur la situation de leur enfant par des rencontres avec la référente familiale, l'éducateur référent, et en présence de leur enfant :

- sur le projet personnalisé ;
- les prestations de service pour leur enfant ;
- l'organisation des week-ends, des vacances, des visites, des hébergements.

Les parents reçoivent le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le compte-rendu des réunions du groupe de concertation et d'expression.

Trois niveaux d'information supplémentaires :

- information immédiate par téléphone : fugue, hospitalisation etc. ;
- information sur l'éducation au quotidien autour des difficultés ou des évolutions ;
- information pour des situations graves, manquements aux lois, aux règles, incivilités etc.

3. DÉCISION

- l'établissement s'engage à associer les parents à toutes prises de décision d'importance concernant leur enfant dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la scolarité, de l'apprentissage professionnel ;

- l'établissement s'engage à trouver une solution négociée avec les parents dans l'intérêt de l'enfant et en l'associant;
- en cas de désaccord, l'établissement, ou les parents, peuvent saisir le Juge des Enfants, l'Attaché de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Annexe 3

ÉLABORATION DE LA RECOMMANDATION

La méthode de travail

La méthode de travail retenue est celle du « **consensus simple** ».

La recommandation de bonnes pratiques professionnelles a été produite en se référant à une analyse de la littérature et à une étude qualitative, en mobilisant une pluralité d'acteurs.

L'étude qualitative a comporté deux volets :

- Des établissements ont été visités, dans le cadre d'un travail d'enquête mené sur l'ensemble du secteur social et médico-social, sur « la participation des usagers » au fonctionnement de l'établissement/service : recueil des pratiques et analyse des discours » ; ce travail est disponible sur le site internet;
- Des entretiens ont été menés de façon complémentaire au sein d'autres établissements sur la question plus générale de la participation.

La production de la recommandation s'est appuyée sur un **groupe de travail** qui s'est réuni à cinq reprises et a suivi l'ensemble du processus de travail.

Le projet de recommandation a été proposé à un **groupe de lecture**, dont les remarques sur la lisibilité et la cohérence ont été prises en compte dans la version finale.

Les différents groupes (travail, lecture) étaient composés de professionnels, de représentants des usagers et d'autres personnes ressources représentatives du secteur de la protection de l'enfance.

Le projet de recommandation ainsi finalisé a été soumis aux instances de l'Anesm :

- le Comité d'Orientation Stratégique de l'Anesm ;
- le Conseil Scientifique de l'Anesm.

Enfin, cette recommandation a fait l'objet d'une analyse juridique.

Validation et adoption de la recommandation

- Didier Charlanne : directeur de l'Anesm

Équipe projet de l'ANESM

- Philippe Mobbs, chef de projet
- Catherine Claveau-Milanetto, responsable de projet
- Géraldine Magnier, responsable du service Pratiques professionnelles
- Nagette Derraz, secrétaire du service Recommandations

Analyse documentaire

- Patricia Marie, documentaliste

Analyse juridique

- Gérard Pinna, Cabinet BGP Conseil

Coordination éditoriale

- Yaba Bouesse, chargée de communication

Réfèrent du Comité d'Orientation Stratégique de l'Anesm

- Jean-Marie Simon, Directeur de service de milieu ouvert, ARSEA, Colmar, Haut-Rhin

Référents du Conseil Scientifique de l'Anesm

- Marcel Jaeger, Professeur titulaire de la chaire de Travail social et d'intervention sociale du CNAM
- Arnaud Vinsonneau, consultant en droit social

Annexe 4

LES PARTICIPANTS AUX TRAVAUX

Groupe de travail

- Paulette Bensadon, chargée de mission, Ministère des affaires sociales et de la santé, Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), bureau de la protection de l'enfance et de l'adolescence, Paris
- Florence Bobot, directrice, Centre de ressources de la prévention spécialisée du Nord (APSN), Lille, Nord
- Anne-Laure Bortolotti, assistante sociale, Association Olga SPITZER, Paris
- Catherine Breyse, chef de service, Sauvegarde 42, Saint-Étienne, Loire
- Agnès Brousse, responsable Évaluation et développement des activités (EDA), Union nationale des associations familiales (Unaf), Paris
- Sylvie Carcel, chef de service, Internat Socio-Éducatif Médicalisé pour Adolescents (Isema), Association départementale pour la sauvegarde de l'enfant à l'adulte (ADSEA 28), Chartres, Eure-et-Loir
- Didier Chapuy, directeur du Pôle enfance famille, Association Montjoie Sarthe, Le Mans, Sarthe
- Isabelle Coma, rédactrice, bureau des méthodes et de l'action éducative, Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), Ministère de la Justice, Paris
- Renaud Houdayer, directeur enfance/famille, Conseil général du Doubs
- Max Jouan, conseiller Qualité Région, Fondation Apprentis d'Auteuil, Paris
- Régis Kuhnappel, éducateur spécialisé, Village d'enfants SOS de Marange Silvange, Moselle
- Marie-Christine Le Clezio, directrice adjointe Enfance/famille, Conseil général du Finistère

- Claude Lemerrer-Berbigier, secrétaire général, Fédération nationale des associations départementales d'entraide des personnes accueillies en protection de l'enfance (Fnadepape), vice-président Adepape, Haute-Garonne
- Jean-Marie Simon, directeur de service de milieu ouvert, Association Régionale de l'Enfance et de l'Adolescence (Arsea), Colmar, Haut-Rhin
- Emmanuelle Stephan, psychiatre, Centre hospitalier universitaire (CHU) de Strasbourg, Haut-Rhin

Groupe de lecture

- Maryse Cordier-Rouleaud, responsable Observatoire départemental de la protection de l'enfance (ODPE), Conseil général de l'Essonne
- Solenn Eon, chargée mission, DGCS, bureau Protection de l'enfance, Ministère des Affaires Sociales et de la Santé, Paris
- Mohamed Ouahmane, chef de service protection des mineurs et jeunes majeurs(e), Direction enfance et famille, Conseil général de l'Hérault
- Aline Petitpas, Secrétaire générale, Groupe national des établissements publics sociaux et médico-sociaux (Gepso), Paris
- Isabelle Pillard, éducatrice spécialisée, Association Olga Spitzer, Paris
- David Pioli, coordonnateur du pôle Droit, psychologie et sociologie de la famille, Unaf, Paris
- Eric Riederer, coordonnateur national, Comité national des acteurs de la prévention spécialisée (CNLAPS), Paris

Annexe 5

LES PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE QUALITATIVE

Dans le cadre de l'enquête sur « La participation des usagers au fonctionnement de l'établissement/service » :

- Foyer Départemental de l'Enfance EPD Blanche de Fontarce, Châteauroux
- MECS Bois Fleuri, Marseille
- Service d'observation et d'action éducative, Béziers
- Village d'enfants SOS de Châteaudun, Eure-et-Loir
- Centre départemental de l'enfance et de la famille du Puy de Dôme, Chamalières

Dans le cadre de cette recommandation :

- MECS Clair-Logis, Paris
- Conseil général Finistère
- SOS Villages d'Enfants de Persan
- Internat Socio-éducatif Médicalisé pour Adolescents, ISEMA, Illiers-Combray
- Fédération des Rayons de Soleil de l'Enfance, Saint-Priest, Rhône
- Centre d'éducation renforcée (CER) Limarel, Ligniac

- MECS Rayon de Soleil de l'Enfance, Guebwiller
- MECS Fondation La Providence, Orange
- Gepso, Paris
- Fondation d'Auteuil, Paris
- ATD Quart Monde

Annexe 6

GLOSSAIRE DES SIGLES

ADEPAPE : Association départementale d'entraide entre les pupilles et anciens pupilles de l'État
AED : Action éducative à domicile

AEMO : Action éducative en milieu ouvert

ASE : Aide sociale à l'enfance

CASF : Code de l'action sociale et des familles

CEF : Centre éducatif fermé

CER : Centre éducatif renforcé

CIDE : Convention internationale des droits de l'enfant

CRIP : Cellule de recueil des informations préoccupantes

CSP : Code de la santé publique

CVS : Conseil de la vie sociale

DIPC : Document individuel de prise en charge

ESSMS : Établissements et services sociaux et médico-sociaux

FJT : Foyer de Jeunes Travailleurs

MECS : Maison d'enfants à caractère social

PJJ : Protection judiciaire de la jeunesse

PP : Projet personnalisé

PPE : Projet pour l'enfant

UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

Annexe 7

L'AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ANESM)

Créée par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) est née de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'Agence est constituée sous la forme d'un groupement d'intérêt public entre l'État, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et des organismes représentant les établissements sociaux et médico-sociaux, les professionnels et les usagers.

Ses missions

Les missions de l'Anesm sont directement issues des obligations faites aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) visés à l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles :

- la première consiste à valider ou produire des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, références et procédures à partir desquelles les ESSMS doivent légalement procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent ;
- la seconde consiste à habilitier les organismes auxquels les ESSMS doivent faire appel afin qu'ils procèdent à l'évaluation externe des activités et de la qualité de leurs prestations notamment en vue du renouvellement de leur autorisation de fonctionnement (cf. annexe3-10 du Code de l'action sociale et des familles).

Son fonctionnement

L'Anesm est dotée d'une instance de gestion, d'une part, l'Assemblée générale qui valide le programme de travail et le budget et d'autre part, de deux instances consultatives :

- le Conseil scientifique, composé de 15 personnalités reconnues, apporte une expertise, formule des avis d'ordre méthodologique et technique et veille à la cohérence, à l'indépendance et à la qualité scientifique des travaux de l'Anesm ;
- le Comité d'orientation stratégique, composé de près de 70 représentants de l'État, d'élus, d'usagers, collectivités territoriales, de fédérations, de directeurs d'établissements, de salariés, d'employeurs, etc., instance d'échange et de concertation qui participe à l'élaboration du programme de travail de l'Anesm.

Son champ de compétence

L'Anesm est compétente sur le champ des personnes âgées, des personnes handicapées, de l'inclusion sociale, de la protection de l'enfance, de la protection juridique des majeurs, de l'addictologie... Les catégories de services et d'établissements sont très diversifiées : les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), les Foyers d'accueil médicalisé pour personnes handicapées (FAM), les Maisons d'enfants à caractère social (MECS), les appartements thérapeutiques, etc.

Le dispositif d'évaluation

Les recommandations, références et procédures validées par l'Agence alimentent la démarche d'évaluation interne des ESSMS.

La loi du 2 janvier 2002 a prévu qu'au-delà du système d'évaluation interne, un regard externe soit porté par des organismes indépendants habilités par l'Anesm qui émettront un avis, notamment sur les conditions dans lesquelles l'évaluation interne a été mise en œuvre, et sur les axes d'amélioration préconisés. Ainsi, au 30 septembre 2014, 66 % des ESSMS devant réaliser leur évaluation externe avant le 3 janvier 2015, se sont engagés dans cette démarche.

Elle complète le système d'évaluation interne, et permet aux autorités de tarification et de contrôle d'engager un dialogue avec les ESSMS sur les conditions de renouvellement de leurs autorisations de fonctionnement.

La 4^e enquête nationale sur la mise en œuvre de l'évaluation interne dans les ESSMS (2012) réalisée par l'Anesm, met en exergue les chiffres suivants :

- 93 % des ESSMS sont alors engagés dans un processus d'évaluation ;
- le niveau d'engagement des ESSMS dans l'évaluation interne s'élève à 71 %, contre 26 % en 2007 à la création de l'Anesm. S'y ajoutent, 22 % de structures ayant engagé divers processus d'amélioration de la qualité ;
- 98 % de l'ensemble des établissements et services connaît au moins une recommandation de l'Agence et 61 % ont lu au moins 6 recommandations ;
- enfin, 65 % des établissements et services engagés dans la démarche d'évaluation interne ont directement utilisé les recommandations à cet effet (73 % des Ehpad).

LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Trente-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur www.anesm.sante.gouv.fr :

Tous secteurs

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique (2012)
- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (2012)
- Le questionnaire éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux (2010)
- Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (2010)
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (2009)
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (2009)
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L. 312-1 du code de l'Action sociale et des familles (2009)
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (2008)
- Ouverture de l'établissement (2008)
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (2008)

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (2008)
- Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses (2008)
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (2008)
- Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par
- l'article L. 312-1 du code de l'Action sociale et des familles (2008)

Personnes âgées

- Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : « prévention, repérage, accompagnement » (2014)
- Qualité de vie en Ehpad (volet 4) : L'accompagnement personnalisé de la santé du résident (2012)
- L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (2012)
- Qualité de vie en Ehpad (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpad (2012)
- Qualité de vie en Ehpad (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne (2011)
- Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement (2011)
- L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social (2009)

Personnes handicapées

- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2) – La vie quotidienne, sociale, la culture et les loisirs (2013)
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) – Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté (2013)
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (2013)
- Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en Esat (2013)
- Autisme et autres TED : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (2012)
- L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les Sessad (2011)
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (2010)

Protection de l'enfance

- L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance (2014)
- L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur/jeune majeur en cours de mesure (2013)
- Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance (2011)
- L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement (2010)

Inclusion sociale

- La personnalisation de l'accompagnement des personnes accueillies dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada) (2014)
- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L. 312.1 du code de l'action sociale et des familles (2012)
- La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie (2010)
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale (2008)

Quatre enquêtes nationales relatives à l'évaluation interne des établissements et services sociaux et médico-sociaux

- Deux rapports d'analyse nationale concernant l'état du déploiement des pratiques professionnelles concourant à la bientraitance des résidents en Ehpad et la perception de leurs effets par les conseils de vie sociale.
- Un rapport d'analyse nationale concernant le déploiement des pratiques professionnelles concourant à la bientraitance dans les Maisons d'accueil spécialisées et les Foyers d'accueil médicalisé.
- Un rapport d'analyse nationale concernant le déploiement des pratiques professionnelles concourant à la bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile.
- Un rapport d'enquête relatif à la participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Recueil des pratiques et témoignages des acteurs.