



Cahier des charges Point Accueil Ecoute Jeunes

Avril 2017

Annexe 2

Sommaire

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | EDITO | 3 |
| 2 | Préambule | 4 |
| 3 | Objectifs des Points accueil écoute jeunes | 5 |
| 4 | Les missions des points accueil écoute jeunes | 6 |
| 5 | Le public accueilli | 8 |
| 6 | L'offre de services des points accueil écoute jeunes | 9 |
| 6.1 | Pour l'écoute, l'accompagnement et l'orientation | 9 |
| 6.1.1 | <i>L'accueil</i> | 9 |
| 6.1.2 | <i>Les entretiens individuels</i> | 10 |
| 6.1.3 | <i>Les actions collectives de médiation</i> | 10 |
| 6.2 | Les actions de repérage | 10 |
| 6.3 | Les actions collectives de prévention | 11 |
| 6.4 | Les offres complémentaires | 11 |
| 7 | Les modes d'organisation | 12 |
| 7.1 | Moyens humains | 12 |
| 7.1.1 | <i>Fonctions, qualifications et compétences socles</i> | 12 |
| 7.1.2 | <i>Compétences complémentaires</i> | 13 |
| 7.2 | Moyens matériels | 13 |
| 7.3 | Statuts | 14 |
| 8 | Positionnement partenarial | 15 |
| 8.1 | Description des partenaires | 15 |
| 8.1.1 | <i>Les partenaires « prescripteurs »</i> | 15 |
| 8.1.2 | <i>Les partenaires « ressources »</i> | 15 |
| 8.1.3 | <i>Les Maisons des adolescents</i> | 16 |
| 8.2 | Formalisation du partenariat | 16 |
| 9 | Le pilotage des points accueil écoute jeunes | 17 |
| 9.1 | Outils de pilotage | 17 |
| 9.2 | Missions | 17 |
| 9.3 | Formalisation du projet stratégique concerté | 18 |

1 EDITO

Les structures d'accueil et d'écoute généraliste que sont les Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) sont des appuis essentiels pour mieux accompagner les jeunes en particulier ceux d'entre eux les plus vulnérables et favoriser leur autonomie et leur insertion sociale et professionnelle.

Les 491 points de contacts proposés par les Points Accueil Ecoute Jeunes, avec un rayon d'intervention moyen estimé à 50 km, représentent un outil essentiel des politiques de cohésion sociale. Les Points Accueil Ecoute Jeunes permettent le repérage et la prise en charge d'un public au cœur des politiques portées par la Direction générale de la cohésion sociale : adolescents et jeunes adultes confrontés à des vulnérabilités spécifiques qui fragilisent leur avenir (mal-être, repli sur soi, pratiques addictives, violences sur soi ou sur les autres, ruptures familiales, errance etc.).

Ils apportent un soutien aux familles et en particulier à celles qui peuvent être en désarroi face aux troubles de la jeunesse et de l'adolescence vécus par leurs enfants. Ils appuient également les professions sociales et médico-sociales et en particulier les professionnels qui sont en questionnement et en difficulté de réponse vis-à-vis de ces familles et de ces jeunes.

Les Points Accueil Ecoute Jeunes contribuent à l'effort significatif entrepris pour la jeunesse depuis 2012 et en particulier à celle qui se trouve dans une situation de vulnérabilité.

Ils constituent une réponse efficace pour prévenir les ruptures, rétablir le lien de confiance entre ces jeunes et les institutions.

A ce titre, les Points Accueil Ecoute Jeunes participent à la lutte contre le décrochage scolaire tant en matière de prévention compte tenu de leur présence aux seins des établissements et aux côtés des professionnels de l'éducation que pour faciliter le retour vers l'École des jeunes ayant déjà décroché.

Les Points Accueil Ecoute Jeunes concourent également à la politique territoriale de santé mentale telle qu'issue de la Loi de modernisation de notre système de santé (article 69). En repérant les troubles psychiques que peuvent présenter certains jeunes accueillis, ils interviennent ainsi en prévention du suicide. Ils peuvent être amenés à ce titre à participer au diagnostic territorial partagé et au projet territorial de santé mentale.

Plus globalement, les Points Accueil Ecoute Jeunes interviennent pour prévenir tous types de ruptures qui peuvent toucher certains jeunes. Les jeunes en situation de mal-être ou en rupture avec la société présentent des risques d'emprise qui peuvent conduire à des déviances sociales jusqu'à la radicalisation. Les Points Accueil Ecoute Jeunes participent ainsi également au plan de lutte contre la radicalisation et le terrorisme.

Les missions socles des Points Accueil Ecoute Jeunes qui ont été identifiées dans ce cahier des charges rénové favorisent l'accès des adolescents et jeunes adultes à l'autonomie et la mobilisation des droits communs et politiques spécifiques de jeunesse. Ils participent à la territorialisation de la politique d'information et d'accompagnement des jeunes prévue par la récente Loi « Egalité et Citoyenneté ».

Enfin, les Points Accueil Ecoute Jeunes contribuent à la cohésion sociale de la société y compris dans les territoires les plus en difficulté ou isolés en permettant que se re-tissent les fils, parfois ténus, du monde des jeunes et de ceux du monde des institutions, du monde des enfants/adolescents et de ceux du monde des parents.

2 PREAMBULE

Chaque Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) se reconnaît dans les valeurs décrites ci-après :

1. Un adolescent ou jeune adulte se trouvant dans une situation de « vulnérabilité » ne peut être laissé seul face à ses questionnements, son mal être ;
2. Le développement d'espaces d'accueil et d'écoute inconditionnels, sans rendez-vous, gratuits et anonymes, dédiés aux adolescents et aux jeunes adultes participe au développement du pouvoir d'agir des jeunes et des adolescents, de la volonté de donner à chacun les clefs du bien-être, pour une insertion sociale, culturelle et économique de son choix et la construction de sa place de citoyen dans notre société ;
3. Tout adolescent et jeune adulte doit pouvoir accéder à l'autonomie et bénéficier d'un soutien dans ses démarches et la poursuite de son parcours d'insertion professionnelle et sociale ;
4. Toute famille ou entourage de proximité d'un adolescent ou jeune adulte et tout professionnel, intervenant auprès de jeunes (éducateur, animateurs, professeur, etc...) doit pouvoir être guidé pour accompagner l'adolescent ou le jeune adulte dans son parcours ;
5. Le Point Accueil Ecoute Jeunes exerce une mission d'intérêt général et contribue au développement social et à la cohésion de la société.

3 OBJECTIFS DES POINTS ACCUEIL ECOUTE JEUNES

Chaque Point Accueil Ecoute Jeunes poursuit les objectifs suivant :

Objectifs stratégiques

1. Prévenir les situations à risques pour éviter les décrochages et ruptures chez les adolescents et jeunes adultes ;
2. Rétablir le dialogue et restaurer des liens de confiance entre ces adolescents et jeunes adultes et leur environnement familial et social (scolaire, périscolaire, professionnel, administratif, ...);
3. Participer au « bien-être » des adolescents et jeunes adultes et concourir de fait à leur insertion sociale, culturelle et professionnelle ;
4. Favoriser l'autonomie des jeunes et leur capacité d'initiative et d'action.

Objectifs opérationnels

1. Offrir à tous les adolescents et jeunes adultes en situation de « vulnérabilité » (*cf. article 5 ci-dessous*) et leur entourage un accueil sans condition et une écoute de qualité ;
2. Sur cette base, offrir un accompagnement personnalisé de qualité adapté aux besoins particuliers de chaque adolescent ou jeune adulte identifiés lors de son accueil au Point Accueil Ecoute Jeunes ;
3. Permettre aux adolescents et jeunes adultes accueillis ainsi qu'à leur entourage, d'exprimer leurs questions, leur mal être, de commencer à en comprendre le sens, de formuler une demande ;
4. Faciliter pour tous les adolescents et jeunes adultes accueillis, l'accès aux droits commun en les accompagnants auprès des organismes dédiés ;
5. Construire et animer un réseau partenarial (professionnels et acteurs) efficace et de proximité garant de l'atteinte des objectifs opérationnels précédemment cités.

4 LES MISSIONS DES POINTS ACCUEIL ECOUTE JEUNES

- **Missions d'accueil et d'écoute**

La première des missions du Point Accueil Ecoute Jeunes est **l'accueil et l'écoute inconditionnels et immédiats** des adolescents et jeunes adultes et en particulier de ceux qui se trouvent en situation de « vulnérabilité » ou qui présentent des troubles psychiques.

Elle est centrée **sur la parole et les différents modes d'expression des intéressés eux-mêmes**. L'écoute s'entend comme la prise en considération de **l'expression du jeune quelle que soit sa forme (écrits, créations artistiques, ...)** mais aussi **les non-dits, les conduites d'évitement et de repli, le passage à l'acte et la violence**.

Il s'agit de soutenir cette expression pour qu'elle s'élabore et s'oriente. Ainsi la relation d'aide proposée par le Point Accueil Ecoute Jeunes est un soutien éducatif, psychologique et social qui se distingue de la prise en charge psychothérapeutique.

Cette mission socle est désinstitutionnalisée et généraliste pour favoriser une approche transversale et dé-stigmatisante de la situation de mal être et/ou de rupture des adolescents et jeunes adultes.

- **Mission d'accompagnement et d'orientation**

Sa mission d'accueil et d'écoute se complète **d'une mission d'accompagnement pour chaque adolescent ou jeune adulte accueilli. Cet accompagnement est personnalisé et considère autant les aspects psychologiques et sociaux de la personne**.

L'accompagnement peut être d'intensité variable en fonction de la difficulté rencontrée par l'adolescent ou le jeune adulte. Le rythme de l'accompagnement prend en compte les attentes du jeune et sa temporalité. L'accompagnement s'adapte donc à la singularité de chaque jeune. Le Point Accueil Ecoute Jeunes propose un appui **pour aider l'adolescent ou le jeune adulte à identifier sa difficulté et formaliser sa demande, l'aider à préciser le sens de sa démarche et l'appuyer pour qu'elle aboutisse** (rétablir le contact avec sa famille, retourner à l'école, accéder à l'ouverture de droits sociaux, ...). Si la situation du jeune le justifie, le Point Accueil Ecoute Jeunes propose une orientation adaptée aux besoins du jeune vers les dispositifs de droit commun en matière de protection, de soins, d'insertion sociale ou professionnelle, d'hébergement, de logement ...

- **Mission « d'aller vers »**

Le Point Accueil Ecoute Jeunes a également une mission « d'aller vers » pour **entrer en contact avec les adolescents et les jeunes adultes qui, pour une raison ou une autre, ne peuvent ou ne souhaitent pas solliciter une aide**.

Le respect de l'anonymat et l'inconditionnalité de l'accueil permettent de recevoir les adolescents et jeunes adultes immédiatement, ou de ne pas trop différer la rencontre, ce qui risquerait d'entraîner de leur part un abandon de la démarche.

L'accueil de l'entourage de ces adolescents et jeunes adultes favorise également la prise en considération de ces jeunes et l'établissement de liens avec le Point Accueil Ecoute Jeunes.

- **Mission de prévention généraliste**

L'action du Point Accueil Ecoute Jeunes est socio-éducative : il aide la personne accueillie à se structurer psychologiquement, à définir son identité, prendre place parmi les autres et plus généralement à s'inscrire dans la société.

Il a en outre, une fonction de prévention généraliste en population générale dans le contexte de vie des publics. Le Point Accueil Ecoute Jeunes intervient pour **prévenir**

Annexe 2

tous types de ruptures qui peuvent toucher certains jeunes. Il développe une approche attentive à l'ensemble des conduites à risque et des situations de mal-être du public qu'il accueille.

Les jeunes en situation de mal-être ou en rupture avec la société sont exposés aux risques présentent des risques d'emprise qui peuvent conduire à des déviances sociales pouvant aller jusqu'à la radicalisation ou au suicide. Les Points Accueil Ecoute Jeunes ont développé une mission de prévention des jeunes en risque ou en voie de radicalisation violente.

- **Mission de médiation**

- **avec les membres de la famille et les proches immédiats des jeunes** : le travail du Point Accueil Ecoute Jeunes consiste à **explicitier les problématiques de l'adolescence, à restaurer la fonction parentale et à soutenir la parentalité.**
- **et le cas échéant, avec les institutions de « droit commun » et les dispositifs d'insertion sociale ou professionnelle** (établissements scolaires, maisons des jeunes et de la culture, foyers de jeunes travailleurs, missions locales, Maisons d'Enfants à Caractère Social, Instituts Thérapeutiques, Educatifs et Pédagogiques, Maisons des adolescents ...) afin de **contribuer au maintien du lien entre ces adolescents et jeunes adultes et les institutions**, de sorte à prévenir les décrochages et ruptures, à rétablir le dialogue et à restaurer les liens de confiance, autant avec les adultes qu'avec les institutions.

En outre, un Point Accueil Ecoute Jeunes peut décliner **des missions complémentaires** qui contribuent aux missions précédemment décrites, telles que notamment des sessions de partage et d'élaboration des pratiques pour les professionnels,...

5 LE PUBLIC ACCUEILLI

Le Point Accueil Ecoute Jeunes 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.

Les questions de la jeunesse sont non réductibles à une seule catégorie de problématique. La diversité des publics accueillis est importante, depuis les enfants dans leur milieu familial jusqu'aux jeunes adultes en grande précarité ou en errance.

Les difficultés rencontrées par ces adolescents et jeunes adultes sont variées et d'intensité différentes :

- Décrochage ou échec scolaire
- Conflit ou ruptures familiales
- Précarité
- Fragilité psychologique situations de mal-être, de souffrance psychique,
- Maltraitements
- Victime de violence
- Conduite violente ou délinquante
- Addictions
- Difficultés à vivre sa sexualité
- Radicalisation
- Crise (urgence psychique, violence physique soudaine, enfermement, mutisme, fugue, ...)

Le Point Accueil Ecoute Jeunes accueille également l'entourage de ces 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.

Compte tenu du public accueilli le Point Accueil Ecoute Jeunes peut être confronté à des situations d'urgence et de danger (violence, prostitution, mineurs non accompagnés, détresse psychique aiguë, crise suicidaire, décompensation d'une pathologie psychiatrique ...).

- S'il s'agit de mineurs, il convient d'envoyer une information préoccupante à la cellule départementale de recueil, traitement et évaluation des informations préoccupantes (CRIP) et/ou contacter le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED) numéro vert 119 et/ou d'orienter ce mineur vers le service d'aide sociale à l'enfance du département
- S'il s'agit d'un majeur, le Point Accueil Ecoute Jeunes peut s'appuyer sur les dispositifs suivants :
 - Les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation pour l'hébergement d'urgence
 - Les dispositifs d'accueil des urgences psychiatriques, services des urgences des établissements de santé
 - Le numéro d'écoute national destiné aux femmes victimes de violences, à leur entourage et aux professionnels concernés (39 19)
 - Le numéro 0 800 05 95 95 "SOS Viols Femmes Informations " destiné aux femmes victimes de viol ou d'agressions sexuelles, à leur entourage et aux professionnels concernés
 - Le Numéro 0 800 00 56 96 pour signaler, protéger et accompagner les jeunes et leur famille victime de radicalisation

6 L'OFFRE DE SERVICES DES POINTS ACCUEIL ECOUTE JEUNES

L'ensemble des modes d'intervention sont gratuits et proposés en libre choix aux adolescents et jeunes adultes.

6.1 Pour l'écoute, l'accompagnement et l'orientation

6.1.1 L'accueil

6.1.1.1 Inconditionnel, désinstitutionnalisé et déspecialisé

Le public qui se présente dans un Point Accueil Ecoute Jeunes doit recevoir, dès son entrée dans les locaux, un accueil gratuit, inconditionnel, immédiat et bienveillant qu'il arrive seul, en groupe ou accompagné de sa famille ou d'un professionnel.

L'accueil inconditionnel implique qu'il doit se dérouler sans rendez-vous, sans prescription, sans condition d'âge, de genre, de nationalité, de confession ou de qualification, et ce quelle que soit la situation administrative ou la problématique rencontrée par le jeune. En conséquence, rien ne doit être demandé au public accueilli, aucune formalité administrative, y compris pour les mineurs (pas d'autorisation préalable des parents même si leur implication sera recherchée).

Les situations d'attente inévitables doivent faire l'objet d'une attention particulière de nature à ne pas obérer la qualité du contact.

Le lieu doit être chaleureux, non stigmatisant, non spécialisée, invitant le jeune à faire aisément une pause dans son quotidien. Les modes d'accueil sont décalés et différenciés de l'environnement habituel des adolescents et jeunes adultes (école, foyer, ...), des cadres habituels de prise en charge de leurs difficultés (mission locale, hôpital, commissariat, ...).

Une information doit être donnée aux jeunes accueillis sur le fonctionnement du lieu, ses activités, ses objectifs et ses limites.

L'écoute du jeune doit se faire dans le respect des règles de confidentialité, du libre choix, et du respect de l'anonymat.

Dans les limites fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et les articles 226-13 et 14 du code pénal, aucune information personnalisée ne peut être donnée à un tiers sans le consentement de l'intéressé.

6.1.1.2 Des plages horaires d'accueil sans rendez-vous, suffisantes, et en cohérence avec le rythme des adolescents et des jeunes adultes

Les plages d'accueil inconditionnel doivent être suffisantes (en nombre) pour s'adapter aux rythmes des adolescents et jeunes adultes quel que soit leur degré d'insertion.

Le dispositif Point Accueil Ecoute Jeunes est constitué d'une implantation principale dite « permanence d'accueil » et d'une ou plusieurs « antennes territorialisées », permettant d'aller vers les adolescents et les jeunes adultes les moins mobiles ou défiant par rapport aux institutions.

« La Permanence d'Accueil » doit offrir un minimum de quatre plages d'accueil inconditionnel par semaine. Les horaires d'ouverture et les modes d'organisation du travail
Cahier des charges Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) – avril 2017

Annexe 2

sont ajustés pour tenir prioritairement compte des attentes et de la situation des adolescents et jeunes adultes et leur entourage.

Les « antennes territorialisées » du Point Accueil Ecoute Jeunes doivent offrir des temps d'ouverture d'au minimum une journée (8h à 10h) hebdomadaire ou au maximum par quinzaine.

6.1.1.3 Un accueil téléphonique et dématérialisé

L'accueil peut également s'effectuer par téléphone (présence d'un intervenant dans la structure, ou d'un intervenant mutualisé à l'échelle de l'association porteuse).

L'accueil téléphonique est de même nature que l'accueil fourni dans les « permanences d'accueil » ou dans les « antennes ». Il permet de concrétiser le contact par une rencontre ou encore de répondre à une situation de crise vécue par un adolescent ou jeune adulte (qu'elle soit signalée par le jeune lui-même, sa famille ou les professionnels qui en ont la charge).

En lien avec les intervenants, l'accueil téléphonique est assuré par le secrétariat d'accueil du Point Accueil Ecoute Jeunes sur les horaires d'ouverture de la « permanence d'accueil ».

En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique avec la possibilité de laisser un message est activé. Il est souhaitable également qu'une adresse mail soit mise à disposition des publics accueillis au Point Accueil Ecoute Jeunes (jeunes, parents et professionnels).

6.1.2 Les entretiens individuels

Les entretiens individuels sont organisés sur rendez-vous (y compris par téléphone), dès lors que le public a été accueilli, et à son initiative.

Ces entretiens ont pour objectifs de permettre à l'adolescent et au jeune adulte de prendre conscience de sa difficulté, faire évoluer sa situation et identifier les ressources ou relais existants adaptés à ses besoins.

La temporalité nécessaire pour que l'adolescent ou le jeune adulte exprime sa situation est strictement respectée. La durée de l'intervention du Point Accueil Ecoute Jeune en dépend. Cette pratique ne peut pas se substituer ni à l'offre existante sur les territoires, ni à une prise en charge spécialisée.

6.1.3 Les actions collectives de médiation

Les actions collectives favorisent le contact et l'expression, l'identification de certaines difficultés. Elles permettent également de renforcer l'estime de soi et d'établir des relations de confiance. Ces actions peuvent être réalisées en interne ou hors les murs. Elles sont l'occasion de convoquer d'autres supports de médiation (culture, sport, jeux, loisirs, sorties extra-scolaires, ...).

6.2 Les actions de repérage

Afin « d'aller vers » les adolescents et jeunes adultes peu mobiles, qui rencontrent des difficultés, en particulier ceux pouvant être en situation de rupture, de rejet par rapport à certaines institutions (école notamment), le Point Accueil Ecoute Jeunes intervient hors les murs via ses antennes territorialisées (cf. ci-dessous 7.2 Moyens matériels), en organisant des permanences dans les établissements accueillant des jeunes (établissements scolaires,

Annexe 2

université, structures d'animation, ...) mais également au travers d'initiatives itinérantes (bus itinérants, équipes mobiles) ou encore via des prises de rendez-vous à domicile.

6.3 Les actions collectives de prévention

Au-delà de l'offre précédente visant à l'accueil et l'accompagnement de l'adolescent et du jeune adulte, des actions de prévention généraliste ou thématique sont développées en lien avec les partenaires du Point Accueil Ecoute Jeunes (*cf. 8.1 ci-dessous*). Ces actions ont pour objectif de permettre aux adolescents et jeunes adultes de bénéficier sur site de l'intervention du Point Accueil Ecoute Jeune et/ou d'y être orienté si leur situation le nécessite. Ces actions peuvent prendre des formes variées : présentation auprès d'élèves ou de délégués élus des élèves, travaux en milieu scolaire ou dans des structures d'animation ou d'insertion pour aborder les problématiques liées au mal être, ... Elles sont co-construites avec les demandeurs (élèves, professionnels, ...). Les sessions de sensibilisation à destination des professionnels favorisent le repérage des jeunes en situation de mal être et servent d'appui aux professionnels pour devenir des relais de prévention.

6.4 Les offres complémentaires

Pour répondre au mieux aux besoins des adolescents et jeunes adultes sur les territoires, le Point Accueil Ecoute Jeunes peut développer des actions complémentaires locales inscrites dans le projet du Point Accueil Ecoute Jeunes (*cf. ci-dessous 9 Le pilotage des points accueil écoute jeunes*).

Il peut s'agir de :

- Prestations matérielles de première utilité : douches, lessives, petits déjeuner, consignes, ...)
- Mise à l'abri de jeunes, organisation de l'hébergement.
- Prestations d'aide aux devoirs
- Ateliers conseils promotion de la santé et conseils hygiène
- Médiation familiale
- Actions spécifiques développées par les différentes collectivités territoriales, les acteurs privés et la société civile
- ...