

2^E ÉDITION

GUIDE

EVALUATION DES ESSMS

Les 157 critères
de la Haute Autorité de Santé
vus par Citoyens & Justice

Ce guide a été réalisé au cours d'un groupe de travail de la Commission nationale Justice des Enfants et des Adolescents de Citoyens & Justice regroupant plusieurs professionnel.le.s des associations suivantes :

*AAPÉ (Paris), ADSEA 77 (Melun), ADSEAO (Tillé), AGASEF (St Etienne),
APASO (Massy), APREMIS (Amiens), Association Faire (Paris),
ARSEA (Strasbourg), AVEDEACJE (Evreux), CODASE (Grenoble),
En droits d'enfance (Montmorency), Fondation AJD (Caluire-et-Cuire),
Montjoye (Nice), SEAY (Versailles)*

AVANT-PROPOS

Depuis le 1er janvier 2023, le **référentiel d'évaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS)** est entré en vigueur.

La **Haute Autorité de Santé (HAS)** a établi **157 critères** dont **18 impératifs** à partir desquels les structures seront évaluées, tous les 5 ans, par un organisme extérieur indépendant accrédité. Les critères questionnent à la fois la gouvernance associative, les professionnels et la personne accompagnée sur un même sujet.

Cette démarche permet de croiser les regards afin d'évaluer la coconstruction, la cohérence, la compréhension, l'utilisation et l'efficacité des procédures mises en place. La qualité de l'accompagnement des personnes est au centre de cette évaluation externe avec la volonté de garantir leur participation non seulement dans l'élaboration des projets d'accompagnement, mais aussi dans la formalisation des procédures et dispositifs pensés pour et avec elles.

Les dates des premières évaluations de chaque établissement et service ont été publiées avant le 1er octobre 2022 par arrêté signé par l'autorité ou, conjointement, par les autorités ayant délivré l'autorisation et s'échelonnent entre le 1er juillet 2023 et le 31 décembre 2027.

Vous devez forcément avoir connaissance de cet arrêté qui sera renouvelé avant octobre 2027.

Les résultats des évaluations externes quinquennales et des plans d'actions correctifs qui en découlent, ont un impact sur la décision de renouvellement total ou partiel des arrêtés d'autorisation prise tous les 15 ans.

S'agissant des établissements et services autorisés par le préfet sur instruction de la Direction de la Protection Judiciaire et de la Jeunesse (DPJJ), la durée de l'arrêté d'autorisation est indéfinie mais nul doute que le résultat des évaluations sera étudié attentivement lors des renouvellements des arrêtés d'habilitation justice.

Les critères, dont le nombre varie selon le numéro FINESS, se décomposent en :

- **139 critères standards** au maximum notés selon une cotation allant de 1 à 4, 1 étant le niveau le plus « bas ». L'évaluateur peut également indiquer «*» qui signifie que le niveau atteint est optimisé. Enfin, les mentions « NC » et « RI » signifient respectivement que l'établissement ou le service est jugé non concerné par le critère et que la personne accompagnée a donné une réponse inadaptée à l'évaluateur. Attention, la mention non concernée doit être utilisée à titre exceptionnel. L'évaluateur doit justifier la mise à l'index des critères qu'il juge « NC » au regard des missions particulières de la structure évaluée. Pour vous aider à y voir plus clair, le guide de Citoyens & Justice met en exergue certains critères que notre groupe de travail a jugé impropres au regard des missions de certains services très spécifiques comme les services d'investigation éducative. Les justifications qui s'appuient sur des textes officiels sont apportées. Cependant la décision finale revient à l'évaluateur. Nous avons également proposé une relecture de certains critères toujours en lien avec vos missions, en articulation avec les autres acteurs de la protection de l'enfance dans une démarche d'amélioration de la qualité partenariale et complémentaire au service du jeune et de sa famille. C'est le sens même de l'évaluation par un organisme extérieur qui doit adapter les attendus aux missions exercées.
- **18 critères impératifs**, sans dérogation possible, qui doivent impérativement recueillir la cotation maximale (4) pour éviter la mise en place d'actions spécifiques obligatoires dans la continuité immédiate de l'évaluation.

Le plan d'action et son suivi issu des recommandations de l'évaluation externe, des auto-évaluations éventuelles, mais aussi des plans de prévention et de gestion des risques doivent être intégrés au rapport annuel d'activité transmis à l'autorité d'autorisation.



RETOUR D'EXPÉRIENCES DE L'AGASEF SUR L'AUTO ÉVALUATION

« La réalisation de l'auto évaluation Synaé en équipe a été d'une grande aide pour préparer la venue de l'organisme extérieur et répertorier l'ensemble des éléments de preuves attendus. »

« Que l'on soit un petit ou un grand service/établissement, une petite ou grande association avec ou sans responsable qualité, ce temps de préparation est riche d'enseignements et d'échanges ».

La Commission nationale Justice des Enfants et des Adolescents de Citoyens & Justice a constitué un groupe de travail, fin 2022, afin d'accompagner les associations dans la compréhension des attendus et dans la vérification ou l'adaptation de leur procédure qui en résulte. Le contenu de ce livret est le fruit de leurs échanges.

Après un premier guide sur les critères impératifs publié en 2023, le groupe de travail a poursuivi ses séances et vous propose un guide complet mêlant critères impératifs et critères standards avec toujours une entrée terrain pratico-pratique. Les critères sont présentés et regroupés par fiche thématique.

Chaque fiche thématique met en exergue les points fondamentaux nécessaires à l'obtention de la note maximale pour les critères impératifs puis décline les points à vérifier et à améliorer pour répondre aux différents critères standards.



ZOOM SUR LES ORGANISMES ÉVALUATEURS

L'évaluation est réalisée par un organisme tiers indépendant de la structure. Vous trouverez sur ce lien la liste des organismes autorisés à évaluer, mise à jour quotidiennement par la HAS.

Liste des organismes autorisés à évaluer



ZOOM SUR L'AUTO-ÉVALUATION ET L'ÉVALUATION CONTINUE

En amont de l'évaluation externe, l'association a la possibilité de réaliser une auto-évaluation. Celle-ci est volontaire et non obligatoire.

Attention : certains organismes la réclament avant de réaliser l'évaluation externe. **Cette pratique est non conforme.** L'auto-évaluation HAS est une option et seulement une option, même si elle est fortement recommandée.

Elle peut être réalisée sur une plateforme en ligne comme Synaé, plateforme gratuite recommandée par la HAS, et peut utilement être mise en valeur lors de l'évaluation.

A noter : l'association propose une liste des professionnel.le.s et d'usagers aux évaluateurs. Il faut veiller à proposer des profils variés et représentatifs des personnes accompagnées et ne pas hésiter à faire participer l'ensemble des professionnel.le.s ou bénévoles (fonction éducative, fonction support, soin, administrateur, membre du comité d'éthique etc.).

Il est conseillé de vérifier les modalités d'enquête auprès des évaluateurs et de s'assurer que les personnes concernées mobilisées soient effectivement entendues.

Guide d'utilisation de la plateforme



CONSEILS DE CITOYENS & JUSTICE

Pour choisir l'organisme évaluateur, n'hésitez pas à les mettre en concurrence pour trouver la proposition qui vous conviendra le mieux notamment en termes de :

- Prix qui varient grandement,
- Méthodes de travail,
- Connaissance du secteur d'intervention.

Les associations membres de Citoyens & Justice ayant plusieurs types de structures indiquent qu'elles ne choisissent pas les mêmes organismes en fonction du type d'établissement ou de service à évaluer.

Une association conseille également de prendre le temps d'accueillir et de présenter le service en amont de l'évaluation pour permettre aux évaluateurs de mieux appréhender votre mission et d'y adapter la leur.

Jusqu'au 1er janvier 2023, les évaluations externes avaient lieu tous les 7 ans et les évaluations internes tous les 5 ans. Désormais, les évaluations internes ne sont plus obligatoires. Cependant, **il est nécessaire de penser une évaluation continue de la qualité** en adaptant les procédures de travail et les rendus-comptes aux attendus de l'évaluation externe afin de la rendre la moins chronophage possible.

Des résultats rendus publics


Les résultats complets de l'évaluation sont transmis sans délai à l'autorité de tarification et de contrôle et à la HAS. Ils sont diffusés aux instances délibérantes et de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale. Ils sont consultables sur demande par les enfants et leurs parents. Ils sont rendus publics sous 90 jours sur le site de la HAS via le module Qualiscope accessible à tous. Le résumé du rapport, les deux dernières évaluations et la note finale (ABCD) y sont téléchargeables.

La fiche synthétique ainsi que le score ABC, doivent être affichés au sein de l'établissement ou du service dans les 4 mois maximum après réception du rapport final pour les 5 ans à venir.



SOMMAIRE

*Cliquez sur le numéro des pages
pour y accéder directement*



RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE	5
• Droits et libertés de la personne accompagnée	6
• Liberté d'aller et venir	16
• Dignité, intégrité, vie privée et intimité	18
• Respect de la liberté de conscience	23
• Respect du droit à l'image	25
• Confidentialité des données	27
Centre de ressources - Les outils Pro	33
PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE	36
• Plan de prévention et gestion des risques de maltraitance et de violence, (de gestion de crise et continuité de l'activité) et événements indésirables.....	37
• Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité	44
• Gestion des plaintes et des réclamations	47
Centre de ressources - Les outils Pro	49
LA SANTÉ SELON LA DÉFINITION DE L'OMS.....	50
• La santé selon la définition de l'OMS.....	51
Centre de ressources - Les outils Pro	57
Liste des sigles	58

**RESPECT
DES DROITS ET LIBERTÉS
DE LA PERSONNE
ACCOMPAGNÉE**

LES CRITÈRES

2.2.6 : L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

L'ESSMS sera évalué sur la définition, avec les professionnel.le.s, des pratiques et modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée ainsi que sur la mise à disposition d'outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.


DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Projet d'établissement et de service
- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie doit être affichée
- Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)

SOURCES DOCUMENTAIRES

-  [Loi de 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#)
-  [Présentation en vidéo de la Loi de 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#)
-  [Article de C&J sur le Décret n°2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux](#)

Les premier et dernier entretiens sont fondamentaux

- **Tous** Le premier entretien est fondamental pour remettre et expliciter au jeune et à sa famille les documents obligatoires (*cf. loi 2002-2 du 2 janvier 2022*), présentant les modalités d'exercice des droits des personnes accompagnées.
 **ATTENTION :** l'affichage des documents et leur remise ne suffisent pas.
- **SIE** Le rappel du droit à l'avocat en MJIE pour les parents et à un avocat pour l'enfant doit être fait lors du premier entretien.
- **Tous** Le dernier entretien de restitution avant envoi du rapport au magistrat est également fondamental puisqu'il permet aux jeunes et à sa famille d'en entendre le contenu et de faire des observations qui seront jointes au rapport (*c'est même une obligation pour la MJIE*).

S'assurer de la bonne compréhension des échanges par les usagers

Les adhérents font appel à des interprètes (*langues étrangères et langues des signes*) si besoin.

Outils loi 2002-2

- **Remettre et expliciter les documents de la loi 2002-2** au jeune et à sa famille pendant le premier entretien.
- **Indiquer dans le DIPC** la date de remise et d'explication des différents documents de la loi 2002-2 (*cf. modèle de DIPC relatif à la mesure de réparation pénale de C&J*).

Systématiser l'inscription dans les rapports des éléments d'observation du jeune et de sa famille évoqués lors de l'entretien dit de restitution ou de bilan.

Recourir autant que de besoin **à des interprètes** pour s'assurer de la compréhension des échanges par les jeunes et leur famille si non allophone ou en situation de surdité sévère ou profonde.



ATTENTION

Il n'y a pas de DIPC pour les Mesures Judiciaires d'Investigation Éducative (MJIE). Il faut peut-être **créer un formulaire spécifique à la MJIE** spécifiant la remise et l'explication des documents de la loi de 2002-2.

OUTILS PRO



Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)

3 modèles vous sont proposés et concernent la mesure de réparation pénale, la médiation et les stages. Ils peuvent vous servir de base de travail pour toutes les mesures.

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les critères standards associés à la fiche thématique demandent un travail supplémentaire autour de la participation pluridimensionnelle de la personne accompagnée, s'appuyant sur son savoir pour coconstruire avec elle sa prise en charge, améliorer celle des autres et favoriser un engagement local ou national.

Ces critères concernent principalement la participation de la personne accompagnée :

- **La coconstruction**
- **La modification et l'adaptation des procédures** à partir du savoir expérimentiel de la personne
- **L'accompagnement vers un engagement** dans la vie citoyenne

Sont aussi abordées :

- **Les préconisations et les orientations de fin de mesure**
- **La garantie d'un cadre sécurisant**

LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

LES CRITÈRES

La coconstruction et favoriser l'expression

■ REP / MED □ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

1.10.1 : la personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement

1.10.2 : La personne avec son entourage et les professionnel.le.s en équipe coconstruisent le projet d'accompagnement

1.10.3 : Les professionnel.le.s évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés

1.10.4 : Les professionnel.le.s coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement

1.10.5 : Les professionnel.le.s mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne

1.10.6 : Les professionnel.le.s assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an

1.11.1 : La personne définit avec les professionnel.le.s la place de son entourage dans son accompagnement

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

1.6.1 : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte

1.6.2 : Les professionnel.le.s facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés

1.6.3 : Les professionnel.le.s analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements

1.7.2 : Les professionnel.le.s recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés

1.7.3 : Les professionnel.le.s réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle

1.7.4 : Les professionnel.le.s assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée

■ REP / MED, Insertion, Hébergement

Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)

Le DIPC est encore au centre des critères.

L'élément de preuve de la coconstruction est le **DIPC** et ses avenants à condition que votre modèle permette une libre expression (*cf. modèle C&J*).

L'avenant est obligatoire à deux mois pour les mesures courtes et six mois pour les autres. Il est important d'en faire un pour indiquer et expliciter au jeune et à sa famille le changement du référent de la mesure (ex : arrêt maladie).

Les outils pour favoriser l'expression

La coconstruction repose aussi sur les outils mis en place pour favoriser la participation active des jeunes y compris ceux qui sont les plus en difficulté pour s'exprimer.

■ SIE

**ATTENTION**

L'investigation n'est pas une mesure d'accompagnement, par conséquent le SIE n'est pas concerné par la coconstruction.

Le service n'a pas à établir de DIPC comme l'indique la note de la DPJJ relative aux outils au service de la continuité des parcours et au dossier de suivi éducatif du 17 décembre 2024 (*Cf. page 8 de l'annexe 2*).

En SIE, la recherche de l'adhésion, le recueil de l'expression notamment par l'utilisation d'outils adaptés doit néanmoins être mise en oeuvre et ce même en l'absence d'accompagnement ou de coconstruction. Le rapport de fin de mesure devra en faire état.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

- **Créer votre liste d'outils** pour favoriser l'expression des personnes concernées.
Liste des outils, descriptions des techniques d'animation, jeux utilisés, outils de réalité virtuelle, groupes de parole, etc...
- **Créer un avenant supplémentaire d'infaisabilité** au DIPC.
Cela permet de responsabiliser le jeune et d'expliquer les raisons de l'arrêt de la mesure avant son terme, les suites à donner et de faire un premier bilan (*déménagement, scolarité etc.*).
Cela permet également de leur présenter la Justice restaurative qui est un droit pour toutes les personnes ayant commis ou subi une infraction.

OUTILS PRO

► **Modèles DIPC & DIPR - Avenants**

LE SAVOIR EXPÉRIENTIEL**LES CRITÈRES****Le savoir expérimentiel**

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

1.3.1 : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension

1.5.1 : La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation

1.5.2 : La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

1.5.3 : Les professionnel.le.s facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

Tous

La construction des modalités de prise en charge doit s'appuyer sur le savoir expérientiel des jeunes et de leur parent.

Il est obligatoire de créer une instance de participation quelle qu'elle soit.

Indiquer dans le livret d'accueil les différentes formes de participation proposées par l'établissement ou le service.

A MINIMA

Il est conseillé de créer des questionnaires généralistes et thématiques. C&J vous propose un modèle d'organisation avec des exemples à télécharger et à adapter à votre association. Vous avez également la possibilité de participer, sur la base du volontariat, à la campagne annuelle de recueil de la satisfaction des usagers (RSU) mise en œuvre par la PJJ. Rapprochez-vous de la direction territoriale de votre ressort.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer des groupes de travail avec les jeunes et leurs parents** qui seront animés par des administrateurs.rices ou professionnel.le.s non référents des mesures permettant ainsi une participation à la fois désintéressée et sécurisée des participants (*libre expression*). Les personnes concernées se disent généralement satisfaites d'être interrogées sur autre chose que leur parcours ou leur problématique.
- **Inviter les jeunes et leurs parents dans les conseils d'administrations ou dans les comités éthiques** lorsqu'ils sont existants.
- **Créer des CVS avec affichage des membres** (*cuisines, ou autres ?*) et les **lister dans le livret d'accueil** avec QRCode pour actualisation des membres au fur et à mesure.

BON A SAVOIR

Le Conseil de Vie sociale n'est pas obligatoire pour les ESSMS habilités justice (*civil et / ou pénal*). Si toutefois, il était créé, le/la directeur(rice) de la structure ou son/sa représentant.e y siégerait en tant que président.e avec voix délibérative.

Article D311-3 du CASF « *[le CVS] n'est pas obligatoire lorsque l'établissement ou service accueille majoritairement des mineurs de moins de onze ans, **des personnes relevant majoritairement du dernier alinéa de l'article D.311-9** ainsi que dans les lieux de vie et d'accueil relevant du III de l'article L.312-1* »

Dernier alinéa de l'article D311-9 du CASF

« *Toutefois, dans les établissements ou services prenant en charge habituellement les mineurs faisant l'objet de mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire en application des dispositions législatives relatives à l'enfance délinquante ou à l'assistance éducative, le directeur ou son représentant siège en tant que président avec voix délibérative.* »

Aussi rien ne vous empêche de créer un CVS mais **on ne peut vous l'imposer ou en faire un critère d'évaluation.**

CONSEILS & OUTILS DE C&J

A MINIMA

- **Création d'un questionnaire généraliste d'avis** pour le jeune et sa famille à intégrer au DIPC (QR code).
- **Création de questionnaire thématique** sur les procédures ou outils.

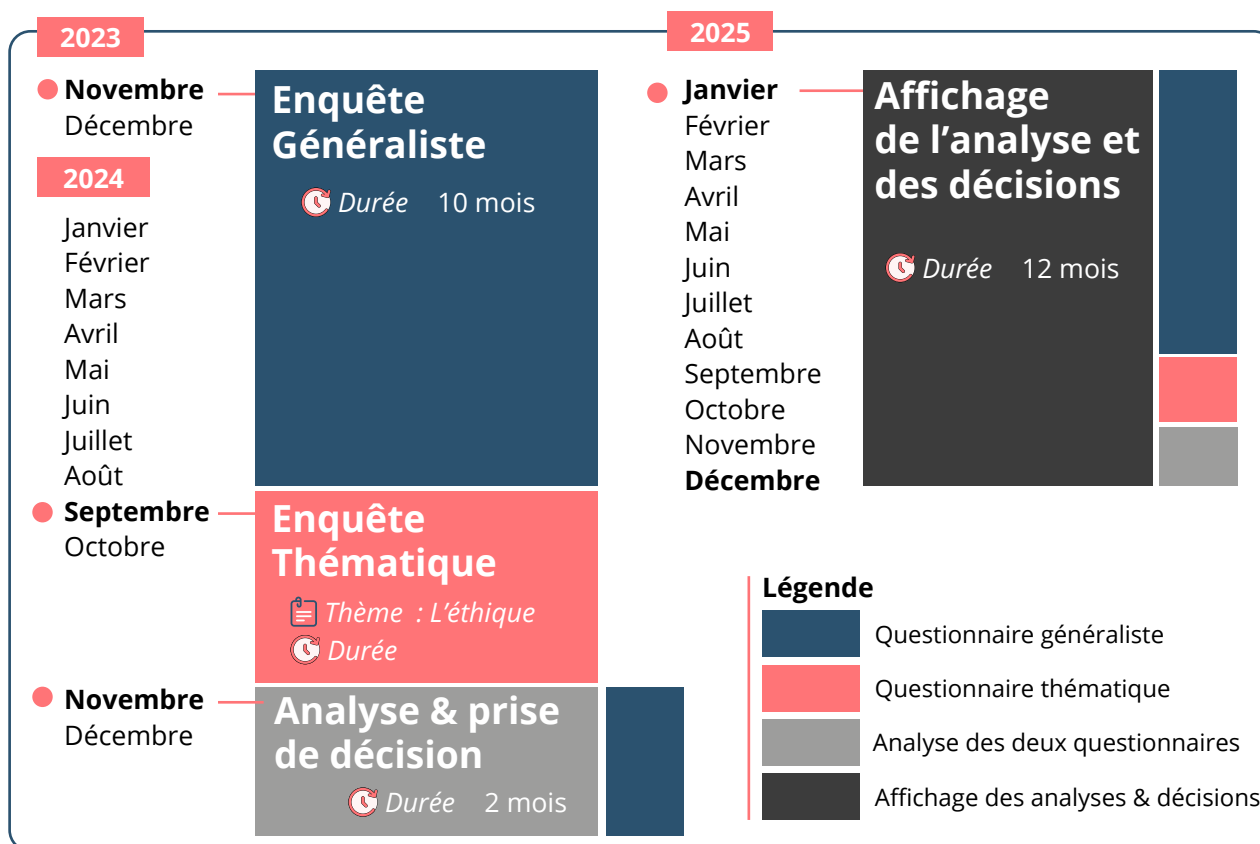
C&J conseille de **réaliser annuellement des campagnes d'enquête généraliste sur 10 mois et thématique sur 2 mois**. L'analyse des deux enquêtes avec décision d'évolution des procédures et leur impact sont à afficher en salle d'attente ou sur le tableau d'affichage pour l'hébergement.

A réaliser en entretien bilan ou QRcode DIPC

(papier ou QRCode pour enregistrement direct en numérique).

EXEMPLE

Rétroplanning des deux questionnaires thématique et généraliste



L'enquête thématique vient en remplacement sur deux mois de l'enquête généraliste qui doit être analysée annuellement. Les résultats et décisions prises en fonction de l'analyse doivent être affichées.

Nous vous conseillons **d'analyser les résultats des deux questionnaires en même temps**.

OUTILS PRO

Exemples de questionnaire : Modèles C&J

- Généraliste : Milieu ouvert (*Enfant, Parent*), Placement (*Enfant, Parent*) - 4 questionnaires
- Thématique : L'éthique (*Enfant, Parent*) - 2 questionnaires

Ces outils sont anonymes et permettent aux personnes de recevoir les résultats moyens dès validation du formulaire. Ils sont adaptables à votre association.

Comment créer un Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?

Mettre en place ou redynamiser son CVS :

- [Guide de bonnes pratiques ANSA](#) (Agence Nouvelle des Solidarités Actives)
- [Guide Pratique sur le fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale](#)

OUTILS PRO



- ▶ [Modèles DIPC & DIPR - Avenants](#)
- ▶ [Questionnaires thématique & généralistes](#)

L'ENGAGEMENT DANS LA VIE CITOYENNE

LES CRITÈRES

☐ REP / MED ☐ SIE ☐ Insertion ☐ Hébergement

L'engagement dans la vie citoyenne

1.9.1 : La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne

1.9.2 : Les professionnel.le.s utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté

Sensibilisation à la citoyenneté et découverte de la société civile

☒ REP / MED

La participation à la vie citoyenne est induite dans la mesure, avec la participation bénévole auprès d'associations et la prise en considération de la victime.

☒ Insertion, Hébergement

Les questionnements et les préconisations sur les thématiques de la citoyenneté doivent être systématiquement abordés.

☒ Tous

Organiser des ateliers réguliers sur ces questions, à minima tous les ans et plusieurs fois par an lors d'échéances électorales.

Ne pas hésiter à faire appel aux Référents Laïcité et Citoyenneté (RLC) des DTPJJ (*Voir outil p 35*).

OBSERVATIONS DE C&J

BON A SAVOIR

POUR ALLER PLUS LOIN dans l'engagement citoyen

- Proposition de **participation à des actions de plaidoyers** organisées par les fédérations et unions têtes de réseau.
- **Le jeune et ses parents s'engagent** ainsi au-delà de la structure qui les accompagne pour l'amélioration du système pour tous.
- **La Commission nationale Justice des Enfants et des Adolescents de C&J** est ouverte aux jeunes et aux parents qui souhaitent s'investir à ses côtés.
Contact : s.diehl@citoyens-justice.fr

Les préconisations et l'orientation de fin de mesure

- 1.2.1** : La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service
- 1.13.1** : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement
- 1.15.10** : Les professionnel.le.s mobilisent les expertises et les partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement de la santé des personnes
- 1.17.2** : Les professionnel.le.s accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les préconisations sont autant de recommandations et d'orientations **en matière de santé, de logement et d'aide à l'autonomie en fonction des besoins repérés.**

En fonction de la mesure exercée et des autres acteurs de la protection de l'enfance saisis, l'ensemble des items ne doivent pas être abordés (*obligation de travailler en complémentarité avec l'éducateur de la PJJ dans le cadre de la MEJ, et des autres éducateurs (module) afin d'éviter la répétition et de travailler en cohérence*).

Le SIE doit en revanche aborder toutes les questions au sein de son enquête (*évaluation, conseil et orientation*).

En matière de santé, de logement et d'aide à l'autonomie

Tous

- **Orientations à noter dans le DIPC et son avenant**
si elles font partie des objectifs de la mesure (sauf SIE).
- **Préconisations et orientations à indiquer dans le rapport de fin de mesure**
de façon détaillée sur l'ensemble des champs abordés qu'elles aient été proposées en cours de mesure ou comme une orientation de fin de mesure notamment vers des structures de droit commun
- **Création d'un document de fin de parcours à remettre aux jeunes**
avec les partenaires conseillés et les contacts directs (*cf. document PJJ*).
- **Les listes de tous les partenaires actualisés par item** (*parentalité, santé, insertion, logement, justice restaurative, aide aux victimes, points accueil et écoutes jeunes*).
Elles doivent régulièrement être mises à jour afin de faciliter la fluidité du parcours et l'orientation de la personne accompagnée.

REP / MED

Les préconisations et les orientations en matière de santé, logement, insertion, parentalité etc. sont indiquées en fonction des problématiques apparues lors du travail éducatif.
Elles ne doivent pas faire l'objet d'évaluation systématique (*cf. le modèle DIPC Réparation de C&J*).
Par ailleurs en matière de complémentarité, Le premier rendez-vous relatif au module réparation doit être conjoint SP/SAH afin d'harmoniser la prise en charge.

SIE

Il n'y a pas de DIPC mais tous les items doivent être travaillés dans le cadre de l'évaluation, des conseils et de l'orientation.

Insertion

Excepté la thématique de l'insertion, les autres thématiques sont travaillées par les éducateurs du milieu ouvert de la PJJ.



ATTENTION

Il est nécessaire de travailler en complémentarité avec les autres travailleurs sociaux en lien avec le jeune afin de ne pas être dans une approche redondante ou pire discordante.

RAPPEL

Lorsque le jeune est suivi par la PJJ, un Projet Conjoint de Prise en Charge (PCPC) doit être rempli par l'éducateur PJJ avec l'éducateur SAH.

OUTILS PRO

Le document de fin de parcours élaboré par la PJJ permet de donner au jeune un document synthétique des partenaires relais avec si possible les prochains rendez-vous programmés.

Les outils recommandés :

- DIPC C&J
- PCPC PJJ (*Document rempli par la PJJ avec les informations des associations*)
- Fin de parcours PJJ

OUTILS PRO



- ▶ [DIPC C&J](#)
- ▶ [PCPC PJJ](#)
- ▶ [Fin de parcours PJJ](#)

LA GARANTIE D'UN CADRE SÉCURISANT

SITUATION CONTEXTUELLE

L'établissement ou le service doit garantir un cadre sécurisant que ce soit sur le plan du soutien affectif, du lieu d'accueil ou d'enquête et de la présentation des professionnel.le.s.

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Cadre sécurisant

1.2.1 : La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnel.le.s et autres intervenants et peuvent les identifier

1.4.1 : La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.

1.4.2 : La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser

3.2.1 : L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux

■ Tous

La garantie d'un cadre sécurisant sur le plan affectif

Dans le cadre judiciaire qu'il soit civil ou pénal, **si le jeune n'est pas en droit de choisir l'entourage qui l'accompagne** (*respect de l'autorité parentale*), il peut néanmoins être accompagné par un autre adulte de confiance à condition que cela ne porte pas préjudice à l'exercice de la mesure.

C'est également le cas pour les parents dans le cadre de la MJIE ou de l'AEMO, qui peuvent choisir d'être accompagnés par une personne de leur choix, de n'être entendu qu'en couple ou qu'en famille. Attention au risque d'emprise que cela comporte.

Ces choix sont indiqués dans le DIPC et le rapport de fin de mesure permettant de prouver qu'ils ont été respectés mais aussi d'informer les personnes des conséquences possibles de leur choix sur la décision du magistrat (*droit de se taire par exemple*).

Il convient d'indiquer au mineur qu'il peut **disposer d'espace d'entretien en tête à tête avec l'éducateur sans les détenteurs de l'autorité parentale** tout en lui rappelant que ses propos sont entendus dans un cadre judiciaire.

Les jeunes majeurs ont aussi besoin d'un soutien affectif

Ils peuvent venir accompagnés de personnes ressources y compris de leurs parents qui, néanmoins, n'exercent plus de facto l'autorité parentale sur le plan juridique. Les parents sont invités avec l'accord du jeune majeur à remplir le DIPC avec lui.

Liste des personnes qualifiées

L'affichage de la liste départementale actualisée des personnes qualifiées **est obligatoire** dans la salle d'attente ou un lieu de passage.

OBSERVATIONS DE C&J

ZOOM SUR LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits.
Elle sollicite et signale aux autorités les difficultés et les éventuelles situations de maltraitance et assure un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement et le service.
Elle est désignée conjointement par le Préfet, le président du Conseil Départemental et le président de l'ARS.

BON A SAVOIR

Il convient de respecter le droit de se taire des personnes concernées sur un plan éthique que l'on soit suivi au civil ou au pénal.

Au pénal, il est même **juridiquement obligatoire de rappeler le droit de se taire aux mineurs** lorsqu'ils sont suivis en phase d'avant jugement sur la culpabilité.

La décision n° 2021-894 QPC du 9 avril 2021 du Conseil constitutionnel sur la justice des mineurs a tranché ce point en rappelant la **présomption d'innocence** garantie par l'article 9 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 qui dispose que « *nul n'est tenu de s'accuser* ».

■ Tous

La garantie d'un lieu sûr

Présentation des professionnel.le.s et du lieu dès le premier rendez vous

La présentation peut se faire via la création d'un trombinoscope sur le livret d'accueil (*document à mettre à jour régulièrement*) mais nous préconisons aussi de prendre le temps de faire visiter les lieux.

Cas particulier des permanences d'accueil hors structures (MJD)

Indiquer sur la convocation les nom, prénom, fonction et coordonnées du professionnel qui va recevoir et accompagner le jeune et ses parents tout au long de la mesure.

Décoration des espaces de vie

Encourager les jeunes à s'approprier leur espace de vie ou utiliser les créations des jeunes pour décorer les locaux.

■ SIE

Respecter le choix d'être reçu au service ou à domicile sous réserve que les deux modalités soient néanmoins exercées.

LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

2.2.1 : les professionnel.le.s soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée

☐ REP / MED ☐ SIE ☐ Insertion ☒ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les professionnel.le.s favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.



L'article 8 de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie (DLPA) dispose « Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, *il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement*. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus».

Les professionnel.le.s seront évalué.e.s sur le fait de favoriser la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention, mais aussi sur l'encadrement des restrictions à cette liberté.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Le Règlement de fonctionnement.
- Les procédures (*fugue et recours aux postures contenantes*).
- Toutes observations permettant d'identifier les modalités d'accès dans/à l'ESSMS.

SOURCES DOCUMENTAIRES

-  [Note du 4 mai 2015 relative aux lignes directrices relatives à l'élaboration du règlement de fonctionnement du secteur public et du secteur associatif habilité](#)
-  [La contenance éducative \(DPJJ\) document thématique à l'appui des professionnel.le.s.](#)

La restriction d'aller et venir dépend de l'Ordonnance de Placement Provisoire, du contenu du module placement et de celui du contrôle judiciaire, ou de la peine ou l'aménagement de peine le cas échéant.

De manière générale, le principe de liberté d'aller et venir est à la **base du projet d'établissement** puisque le placement, y compris au civil, est par définition contraint. Aussi, **quelle est la place donnée à l'enfant dans l'établissement ?**

La notion de liberté d'aller et venir renvoie à la question :

- **des espaces privatifs et collectifs et de leur accessibilité** au sein de l'établissement ;
- **des fugues et des procédures mises en place pour y répondre** (*prévention, alerte, retour*) ;
- **du recours aux postures dites contenantes**, la contention étant proscrite dans les textes ;
- **de l'articulation et le partenariat** avec les forces de police et de gendarmerie.



ATTENTION

Tout événement nécessitant le recours à des postures contenantes donne lieu à un écrit et à une note d'incident.

Une association indique que tou.te.s les professionnel.le.s sont formé.es à la gestion de crise et notamment à la réalisation de postures contenantes sur les jeunes dans les cas les nécessitant de manière impérative.

La contenance éducative doit avant tout être travaillée en amont afin d'instaurer un climat d'apaisement, de lien, de respect et de confiance qui permet de ne pas avoir à utiliser les gestes contenants.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Vérifier que les procédures sur les différentes acceptions que recouvre la liberté d'aller et venir soient connues des professionnel.le.s, soient communiquées et expliquées auprès des jeunes et soient référencées et adaptées dans les différents documents que sont :

- Le projet d'établissement ;
- Le règlement de fonctionnement ;
- Le livret d'accueil dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

OUTILS PRO

N'hésitez pas à partager vos outils avec nous !
s.diehl@citoyens-justice.fr



LES CRITÈRES

2.2.2 : les professionnel.le.s respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée

2.2.3 : les professionnel.le.s respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les professionnel.le.s favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

Selon l'article L. 311-3 alinéa 1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), l'établissement garantit au mineur « le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ».

Nous sommes au cœur des notions de respect et de protection de l'enfant dans toutes les sphères physiques, psychologiques et morales mais aussi dans la recherche du juste équilibre :

- Évaluation et intrusion,
- Échange, analyse et retranscription. Elle doit se limiter aux seules données nécessaires à la prise de décision judiciaire,
- Respect de l'espace privatif et garantie de sécurité et de protection (armes, risques d'agression, produits psychotropes).

Les professionnel.le.s seront évalué.es sur leur connaissance et la mise en œuvre des pratiques qui favorisent le respect de la dignité, de l'intégrité, de l'intimité et de la vie privée de la personne accompagnée.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Tous les moyens utilisés par les professionnel.le.s pour respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.
- Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- Toutes les observations permettant de confirmer le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.

SOURCES DOCUMENTAIRES

■ Tous

- 📄 [Note du 4 mai 2015 relative aux lignes directrices relatives à l'élaboration du règlement de fonctionnement des établissements collectifs de placement judiciaire du secteur public et du secteur associatif habilité.](#)
Cette note est également intéressante pour les services de milieu ouvert.

■ Hébergement

- 📄 [Rapport de l'IGAS sur les CEF 2015.](#)
- 📄 [La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil](#)
- 📄 [Article L113-8 et R113-9 du CJPM](#)

ARTICLE L113-8 CJPM

A chaque entrée d'un mineur dans un établissement relevant du secteur public ou habilité de la protection judiciaire de la jeunesse, le/la directeur.rice de l'établissement ou les membres du personnel de l'établissement spécialement désignés par lui, elle **peuvent procéder au contrôle visuel des effets personnels du mineur**, aux fins de prévenir l'introduction au sein de l'établissement d'objets ou de substances interdits ou constituant une menace pour la sécurité des personnes ou des biens.

Au sein de ces établissements, ces mêmes personnels peuvent, aux mêmes fins, **procéder à l'inspection des chambres où séjournent ces mineurs**.

Cette inspection se fait en présence du mineur sauf impossibilité pour celui-ci de se trouver dans l'établissement.

Le déroulé de cette inspection doit être consigné dans un registre tenu par l'établissement à cet effet. Ces mesures s'effectuent dans le respect de la dignité des personnes et selon les principes de nécessité et de proportionnalité.

ARTICLE R113-9 CJPM

En cas d'inspection d'une chambre d'un centre éducatif fermé où séjourne un mineur, sont consignés au registre mentionné à l'article L. 113-8 :

- 1° La date et l'heure de début et de fin de l'inspection ;
- 2° Les noms et qualités des personnels ayant procédé à l'inspection ;
- 3° Le motif de l'inspection ;
- 4° Le lieu inspecté ;
- 5° Si le mineur est présent, ses éventuelles observations ;
- 6° Si le mineur est absent, le motif de son absence et les raisons pour lesquelles l'inspection n'a pu être retardée ;
- 7° Les objets ou substances interdites ou constituant une menace trouvée au cours de l'inspection et le sort qui leur a été réservé.

Le registre est signé par les personnels et le mineur présents lors de l'inspection.

■ Tous

Ces notions sont au cœur de la pratique professionnelle.

Il faut vérifier que le livret d'accueil est lu, le DIPC réalisé et la charte présentée et expliquée pour que les jeunes accompagnés, ainsi que leurs familles, connaissent leurs droits, libertés et devoirs.

■ REP/MED, SIE et Insertion

La question du respect de l'intimité et de la vie privée se pose dans les écrits rendus aux magistrats. Il faut avoir en tête que les écrits seront potentiellement lus par le jeune et sa famille. Il faut donc noter uniquement ce qui est nécessaire à la compréhension et à la prise de décision du magistrat sans pour autant aseptiser les écrits et risquer de tomber dans des écrits formatés.

■ REP/MED et SIE

Le respect de la vie privée a une place importante lors de l'évaluation.

Il faut prendre garde à ne pas aller au-delà de ce dont nous avons besoin pour réaliser l'évaluation. Durant la visite à domicile, cela peut être les pièces ou les placards que je m'autorise à ouvrir ou pas.

■ Hébergement

La question est encore plus prégnante puisque les jeunes partagent des espaces de vie collectifs et parfois privatifs (chambre double ou triple).

L'établissement doit trouver le juste équilibre entre la protection et la sécurité qu'il se doit de garantir et le respect de la vie privée des jeunes.

Les adhérents de C&J posent la question de l'inspection des effets personnels et des chambres des jeunes mettant en exergue la problématique des armes et des drogues pouvant être apportées dans le lieu de placement que l'établissement soit habilité justice au civil ou au pénal ou au civil et au pénal.

Le seul texte législatif en la matière concerne les centres éducatifs fermés qui sont des espaces de lieux de privation de liberté. Le CJPM inscrit clairement les limites à ne pas franchir.

■ Tous

Construire en équipe un cadre d'intervention et de questionnement permanent sur ces questions d'ordre éthique. Il faut donc réfléchir en interne à la façon dont les professionnel.le.s sont accompagné.e.s dans la compréhension des notions et dans l'utilisation des outils de la loi 2002-2 (*ici notamment la charte, le livret d'accueil et le DIPC*). Il peut aussi être intéressant de reprendre les écrits en réunion d'équipe.

■ Hébergement

Intégrer dans le projet d'établissement : le règlement de fonctionnement, les modalités d'inspection des chambres et des effets personnels.



IMPORTANT

Le cadre législatif des CEF est à prendre comme référence maximale.

Selon C&J, les MECS, foyers et CER ne peuvent aller au-delà de ce cadre et devraient même se positionner en deçà voire bien en deçà s'agissant des établissements habilités au civil ou au civil et/ou au pénal.

OUTILS PRO



N'hésitez pas à partager vos outils avec nous !
s.diehl@citoyens-justice.fr

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

La bientraitance est une démarche d'amélioration qui transparaît dans les règles de vie de l'établissement ou du service.

L'éthique vient questionner l'application de la bientraitance à la lumière de cas pratiques hors du cadre.

LA BIENTRAITANCE ET L'ÉTHIQUE

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

LA BIENTRAITANCE

1.1.1 : La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance

3.1.1 : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs

3.1.2 : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés

3.1.3 : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)

3.1.4 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la bientraitance

3.8.6 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention

L'ÉTHIQUE

2.1.1 : Les professionnel.le.s identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée

2.1.2 : Les professionnel.le.s associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement

2.1.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s au questionnement éthique

2.1.4 : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnel.le.s, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire

■ Tous

Définition de la bientraitance

La bientraitance est « *une démarche globale dans la prise en charge de la personne accompagnée et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de ses droits et ses libertés, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance* » (RBPP Bientraitance, 2008). Les professionnel.le.s vont donc adopter une « *posture professionnelle telle qu'une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus* ».

Elle prend appui sur les quatre repères RBPP Bientraitance (*Recommandations de bonnes pratiques professionnelles*) que sont :

- **la personne accompagnée** co-autrice de son parcours ;
- **la qualité du lien** entre les professionnel.le.s et la personne accompagnée ;
- **l'enrichissement des structures et des accompagnements** grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes ;
- **le soutien aux professionnel.le.s** dans leur démarche de bientraitance.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Tous

Elaborer des questionnaires thématiques sur la bientraitance pour les jeunes et leurs parents et co construire votre charte de la bientraitance avec eux.

SOURCES DOCUMENTAIRES

- Recommandations des bonnes pratiques professionnelles sur la bientraitance (RBPP Bientraitance, 2008)

OUTILS PRO

- ▶ [Exemple d'une charte de bientraitance](#)



Tous

Définition de l'éthique

La réflexion éthique émerge d'un questionnement qui peut venir aussi bien des professionnel.le.s, des personnes accompagnées ou de leur entourage, elle est *"collective associant une pluralité de points de vue (usagers, proches, représentants d'usagers, professionnel.le.s, personnes ressources...) déclenchée par des situations concrètes singulières où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention"*.



Comprendre l'intérêt de l'éthique, en 2 mn

OBSERVATIONS DE C&J

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Tous

- Rendre obligatoire les temps d'analyse des pratiques et de supervision** qui permettent aux professionnel.le.s de faire un pas de côté et de se questionner sur leurs pratiques.
- Mettre en place des comités éthiques** dans la mesure du possible et y associer des personnes accompagnées soit de manière épisodique soit de manière permanente.
- Mettre à l'ordre du jour des réunions** de service un item questionnement éthique.
- Créer un questionnaire thématique** sur l'éthique.

OUTILS PRO

- ▶ [Questionnaire thématique Ethique](#)



SOURCES DOCUMENTAIRES

- RBPP [Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux](#) (définition de réflexion éthique en page 18)
- RBPP [Favoriser les articulations entre les professionnels intervenant en protection de l'enfance et les professionnels intervenant dans un cadre pénal, à l'égard d'un mineur](#) ("éthique commune" en page 16)

RESPECT DE LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

2.2.4 : les professionnel.le.s respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les professionnel.le.s connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.

Les professionnel.le.s partagent entre eux/elles ces pratiques.

Les professionnel.le.s mettent en œuvre ces pratiques.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Tous les moyens utilisés par les professionnel.le.s pour respecter la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.
- Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

SOURCES DOCUMENTAIRES

■ Tous

- 📄 **Annexe FICHE 3-11** La complémentarité au service de la laïcité et de la neutralité de la charte d'engagements réciproques DPJJ/fédération du 7 février 2022.
- 📄 **Note du 4 mai 2015 n° JUSF1511218N** lignes directrices relatives à l'élaboration du règlement de fonctionnement des établissements collectifs de placement judiciaire du SP et du SAH.
- 📄 **Avis du 14 octobre 2021 du Conseil d'Etat** relatif au respect du principe de neutralité dans les établissements et services du secteur associatif habilité relevant de la protection judiciaire de la jeunesse, NOR : JUSX2122370X.

■ Tous

Cette question dépasse le fait religieux et concerne également les positionnements politiques, philosophiques, l'identité de genre et sexuelle du jeune.

Le critère questionne la façon dont cette notion est travaillée et réfléchie avec les professionnel.le.s en lien avec les enfants. Elle pose également la question de la compréhension du droit par les services de ce qu'est la laïcité, et donc la liberté de conscience qu'elle incarne, de ce qu'elle permet et dans quelle limite en fonction du type d'établissement ou de service.

Certaines associations proposent des formations récurrentes et/ou à chaque nouvel entrant sur ces questions fondamentales, d'autres ont édité des guides d'accompagnement.

Même si cette question est plus prégnante en hébergement, elle doit également être mise au travail en milieu ouvert.

OBSERVATIONS DE C&J

← RETOUR AU SOMMAIRE

- **Former les professionnel.le.s de façon récurrente**
peu importe les mesures mises en œuvre (*Milieu Ouvert, Insertion ou Placement*).
- **Travailler sur les notions de liberté et de différence**
lors des réunions d'équipe (*comptes-rendus*) ou lors de l'analyse de la pratique (*pas de CR mais cas à raconter*).



ATTENTION

Le critère de la HAS ne fait pas mention de l'obligation de neutralité des salarié.e.s de tous les établissements et services habilités justice civil et ou pénal, en vigueur depuis le 14 octobre 2021.

Cette obligation va forcément modifier votre rapport à la laïcité, et la façon dont vous accompagnez les jeunes dans leur liberté de conscience et leur quête d'identité.

OUTILS PRO



- ▶ [Guide des AJD](#)
- ▶ [Liste de Référents Laïcité et Citoyenneté en DT et DIR PJJ](#) sur le site de C&J (*actualisation tous les trimestres*)
- ▶ [Foire aux questions de la CALPRA de la DPJJ](#) (*cellule d'accompagnement à la laïcité et de prévention de la radicalisation*)
(*Liste actualisée depuis le guide*)

RESPECT DU DROIT À L'IMAGE

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

2.2.5 : les professionnel.le.s respectent le droit à l'image de la personne accompagnée

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les professionnel.le.s favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. Ils/Elles seront évalué.es sur le fait de recueillir le choix de la personne sur son droit à l'image et sur le respect de celui-ci.

ATTENTION les jeunes pris en charge au pénal, y compris les jeunes majeurs, **doivent être totalement anonymisés** (Image, voix, lieu, faits).

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

Traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée de son autorisation au droit à l'image.

SOURCES DOCUMENTAIRES

📄 Fiche « Droit à l'image des mineurs suivis par la PJJ »

AU CIVIL

Sites des ministères de l'Intérieur et de la Justice :

« Il est nécessaire d'avoir l'accord écrit des détenteurs de l'autorité parentale pour utiliser une image où le mineur est reconnaissable (diffusion, publication, reproduction ou commercialisation). L'accord doit être précis : sur quel support est diffusé l'image ? Dans quel objectif ? Pour quelle durée ? L'accord est également nécessaire si l'image est réutilisée dans un but différent de la 1ère diffusion. »

AU PÉNAL

L'accord écrit est obligatoire mais insuffisant, le mineur et le jeune majeur ne doivent pas pouvoir être identifiés de quelque manière que ce soit.

■ Pour Tous

ATTENTION Au pénal, il est obligatoire de flouter et d'anonymiser les images, vidéos et de recueillir les autorisations nécessaires en amont de toute communication.

■ Milieu ouvert et Insertion

Les demandes d'autorisation aux détenteurs de l'autorité parentale sont faites au cas par cas lorsque le service souhaite communiquer sur l'activité réalisée avec les jeunes (*rapport d'activité, média, site internet de l'association*). Il n'est pas opportun de le faire de façon systématique en début de prise en charge car cela alourdirait le premier rendez-vous alors même qu'il est rare que des photos soient prises.

■ Hébergement

Les demandes d'autorisation aux détenteurs de l'autorité parentale sont réalisées lors du premier entretien. Cependant elles sont également demandées à chaque prise de vue ce qui est conforme d'un point de vue juridique (*Cf. sources documentaires*). La question de l'autorisation de l'enfant est posée. Les services demandent l'autorisation aux jeunes mais sans formalité écrite. Si l'autorisation du jeune ne peut suffire à la diffusion de photo, son consentement devrait lui être demandé idéalement par écrit et tout refus respecté.

OBSERVATIONS DE C&J

CONSEILS & OUTILS DE C&J

- Avoir un formulaire type dans les documents administratifs.
- Demander systématiquement au jeune son accord (par écrit idéalement).

■ Milieu ouvert et Insertion

Demander au cas par cas.

■ Hébergement

Faire remplir la demande d'autorisation de façon systématique lors de la constitution des pièces administratives et renouveler la demande au cas par cas.

OUTILS PRO



N'hésitez pas à partager vos outils avec nous !
s.diehl@citoyens-justice.fr

LES CRITÈRES

2.2.7 : l'ESSMS garantie la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

L'ESSMS garantit la **confidentialité et la protection des informations et données** relatives à la personne accompagnée. L'association sera évaluée sur sa formation et sa sensibilisation des professionnel.le.s au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données des usagers.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Projet d'établissement / de service, le règlement de fonctionnement.
- Le plan de formation et le programme de sensibilisation des professionnel.le.s.
- Les pratiques professionnelles, les règles de confidentialité et de protection des données sont observées.

SOURCES DOCUMENTAIRES

- 📄 Gestion des archives des jeunes pris en charge par la PJJ.
- 📄 Circulaire du 26 mai 2010 relative à la gestion des archives des services déconcentrés et des établissements relevant de la PJJ.
- 📄 Référentiel relatif à la protection de l'enfance, édité par la CNIL

Archivage PJJ

L'intégralité des documents, support papier et numérique, post it compris, doit être conservée pendant 5 ans après la clôture du dossier ou jusqu'au 21ème anniversaire du jeune suivi. Une fois ce délai expiré, les critères d'évaluation de ce qui doit être versé aux archives départementales et de ce qui doit être détruit doivent être établis conjointement et localement avec les archives départementales.

En effet, d'un point de vue historique, tout est susceptible d'être analysé pour définir, par exemple, l'évolution des pratiques à un moment donné, l'apport d'un projet de loi, etc...

Archivage ASE

En principe, il est recommandé que les données collectées et traitées pour les besoins de l'accompagnement social et médico-social des mineurs et jeunes majeurs ne soient pas conservées dans la base active au-delà de deux ans à compter du dernier contact émanant de la personne ayant fait l'objet de cet accompagnement (*par exemple : dernier courriel ou courrier envoyé par la personne concernée/son représentant légal*), sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires ou cas particulier (*ex. recueil, le traitement et l'évaluation des informations préoccupantes, agrément Assit. Mat*).

Sécurisation des serveurs

Certaines associations ont investi dans des serveurs sécurisés.

Les informations nominatives ne sont donc ni sur le réseau ni sur les ordinateurs mais sont enregistrées sur le serveur sécurisé. Les dossiers papiers sont rangés dans des armoires fermées.

Transfert d'informations

L'envoi d'informations nominatives par courriel n'est pas autorisé dans le cadre de la CNIL. Le ministère de la justice autorise la communication d'informations nominatives via le logiciel PLEX avec des adresses mails sécurisées et enregistrées dans une base de données nationale.

C&J a signé une convention avec le ministère de la justice à ce sujet pour sécuriser les associations dans leur communication avec les juridictions en créant un répertoire d'adresses PLEX pour toutes les associations adhérentes.

Pour toutes difficultés techniques dans l'utilisation de PLEX : support.plex@citoyens-justice.fr

Vos adresses fonctionnent aussi avec la PJJ mais ne font pas partie du périmètre de la convention. Pour toute question sur Plex PJJ, contactez Sophie Diehl.

Oasis, outil d'analyse & de suivi des incidents signalés

La DPJJ a créé la première application web sécurisée de signalement des incidents ouverte au secteur public mais aussi aux associations habilitées Justice. Les associations pourront dès 2026 directement remplir et faire remonter les fiches incidents auprès de leur direction et de la PJJ (*autorité d'autorisation*).

Afin d'être en conformité avec la CNIL et le RGPD qui interdisent les échanges de mail sur les données judiciaires nominatives, nous vous recommandons d'utiliser cet outil en complément de PLEX.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

- **Faire les investissements** nécessaires à la protection des informations nominatives et en demander le financement dans leur Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) (*se rapprocher de la Direction des Affaires Financières (DAF) de sa structure*).
- **Utiliser les adresses Plex** pour toutes communications avec le ministère de la Justice (*Parquet, Siège, PJJ*).
- **S'agissant de la PJJ, informer vos contacts de l'existence de votre adresse PLEX** et des risques encourus pour sa non-utilisation.
- **Utiliser, à partir de 2026, l'application web « OASIS »** pour le signalement des incidents.
- **Archiver** vos documents régulièrement.

OUTILS PRO



N'hésitez pas à partager vos outils avec nous !
s.diehl@citoyens-justice.fr

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

CRITÈRES STANDARDS LIÉS

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

L'établissement ou le service sera évalué sur :

- **L'accès aux informations administratives et judiciaires** par la personne accompagnée et la sécurisation des données numériques ;
- **Le partage des informations et le système d'alerte** par les différents professionnels.

L'ACCÈS AUX INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES PAR LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

L'accès aux informations administratives & judiciaires

1.2.4 : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement

Tous

L'accès aux informations concernant les personnes accompagnées implique la sécurisation de leurs données numériques.

Les dossiers sont constitués, selon les notes du 16 mars 2007 et du 4 mai 2015 de la PJJ relatives aux outils de la loi 2002-2 et au règlement de fonctionnement des établissements judiciaires.

Ils contiennent :

- **Une partie judiciaire** (*documents judiciaires, rapports transmis entre les autorités judiciaires et le service, la situation du jeune pris en charge, etc...*) ;
- **Une partie administrative** (*état-civil, DIPIC, scolarité, convention de stage, etc...*) ;
- **Une partie santé**, le cas échéant.

Seules les parties administrative et santé sont consultables sur site.

Ce droit à communication concerne les documents achevés et exclut les documents préparatoires telles que les notes d'entretien par exemple.



ATTENTION

Le dossier judiciaire n'est ni transmis, ni consultable au sein des établissements et services.

OBSERVATIONS DE C&J

Que dire aux personnes concernées qui souhaitent consulter leur dossier judiciaire ?

AU CIVIL

Il est consultable uniquement au tribunal dans le respect de l'article 1187 du Nouveau Code de Procédure Civile.

"Le dossier peut (...) être consulté, sur (...) demande et aux jours et heures fixés par le juge, par les parents, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié et par le mineur capable de discernement, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience (...). Par décision motivée, le juge peut, en l'absence d'avocat, exclure tout ou partie des pièces de la consultation par l'un ou l'autre des parents, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié ou le mineur lorsque cette consultation ferait courir un danger physique ou moral grave au mineur, à une partie ou à un tiers."

Les avocats et administrateurs ad hoc ont accès de leur côté à l'intégralité du dossier **dont ils ne peuvent pas divulguer le contenu aux personnes qu'ils défendent.**

Dans le cadre des poursuites

Seuls les avocats ont accès au dossier judiciaire via le dossier unique de personnalité et uniquement dans le cadre des poursuites, [article L322-10 CJPM](#). Il leur est en revanche impossible de remettre une copie à leurs clients.

Dans le cadre des alternatives aux poursuites

Ni le mineur, ni ses parents ni leurs avocats ne peuvent avoir accès au dossier judiciaire.

Toutefois, le référentiel de la Protection Judiciaire de la Jeunesse prévoit qu'un entretien de restitution doit être réalisé par l'éducateur en charge de l'exécution d'une mesure alternative aux poursuites (*réparation pénale, travail non rémunéré, médiation pénale...*) en présence du mineur et de ses représentants légaux.

A cette occasion, l'éducateur doit restituer le contenu de son rapport de fin de mesure, lequel sera ensuite transmis au procureur de la République.

Cet entretien est donc essentiel puisque ce rapport intègre la partie judiciaire du dossier PJJ du mineur à laquelle le jeune et ses parents ne peuvent jamais avoir accès directement ou indirectement.

Aussi, cet entretien de restitution doit être généralisé.

CONSEILS & OUTILS DE C&J


Notifier dans le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil les règles de consultation des dossiers administratifs et judiciaires (Cf. modèle C&J ci-après dans la partie « Outil pro »).


OUTILS PRO

► Accès au dossier juridique d'un mineur, modèle C&J à intégrer dans vos documents.



SOURCES DOCUMENTAIRES

 **Note du 16 mars 2007** relative à la Mise en œuvre des dispositions de la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, dans les services et établissements de la protection judiciaire de la jeunesse (page 43 à 44)

 **Note du 4 mai 2015**, relative aux lignes directrices relatives à l'élaboration du règlement de fonctionnement des établissements collectifs de placement judiciaire du secteur public et du secteur associatif habilité (page 3 à 5).

LE PARTAGE DES INFORMATIONS ET LE SYSTEME D'ALERTE PAR LES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Partage des informations & Système d'alerte

- 1.17.3** : Les professionnel.le.s apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.
- 2.9.1** : Les professionnel.le.s se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et les informations nécessaires
- 2.9.3** : Les professionnel.le.s transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnel.le.s qui prennent le relais et à l'entourage
- 2.10.1** : Les professionnel.le.s partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne
- 1.17.4** : Les professionnel.le.s participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne
- 2.6.3** : Les professionnel.le.s alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne

CONTEXTE

Les personnels de la PJJ et du secteur associatif habilité justice et de l'aide sociale à l'enfance sont soumis au secret professionnel (CJPM et CASF). Ces personnels peuvent échanger les informations strictement nécessaires à la prise en charge, au suivi judiciaire ou à la continuité du parcours d'un mineur suivi concomitamment ou successivement au civil ou au pénal.

Extrait de la Fiche technique CJPM secret professionnel et échanges d'informations

Les personnels de la PJJ et du SAH sont soumis au secret professionnel dans l'exercice des missions prévues par le code de la justice pénale des mineurs.

Ils peuvent échanger des informations relatives au mineur qu'ils suivent en commun dès lors que tous ont été saisis, concomitamment ou successivement, de mesures ordonnées dans un cadre pénal à l'égard d'un même mineur. Ces échanges portent sur **les informations strictement nécessaires à la prise en charge**, au suivi judiciaire ou à la continuité du parcours de ce mineur.

Les personnels des services intervenant au titre de la protection de l'enfance peuvent également être associés à ces échanges d'informations.

Extrait de l'article L.226-2-2 du CASF

Par exception à l'article 226-13 du code pénal, (...) [en] protection de l'enfance (...) [les professionnel.le.s] sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret (...). Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. (...) [toute] personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant.

OBSERVATIONS DE C&J

■ SIE

Création sur demande des partenaires de notes expurgées des informations judiciaires notamment pour l'Aemo, répondant à des questions spécifiques.

■ REP / MED, SIE

En alternative aux poursuites ou SIE, les éventuelles alertes peuvent figurer en première page du rapport à destination du magistrat et faire partie des préconisations portées à la connaissance du jeune et de ses représentants légaux.

■ REP / MED

Quel que soit le type de prise en charge y compris en réparation pénale, il est important a minima de **connaître et de lister les instances pluridisciplinaires** permettant le cas échéant d'alerter d'une problématique particulière notamment si le jeune n'est pas suivi en parallèle par la PJJ. Dans le cas d'un double suivi avec la PJJ, il convient d'alerter la PJJ.

Nous vous conseillons de créer un paragraphe d'alerte dans le protocole d'intervention conjointe PJJ/Association.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Ces informations peuvent être échangées et ou formalisées dans :

- **Le PCPC (Projet conjoint de prise en charge)** entre les établissements et les services de protection de l'enfance. Ce document réalisé par la PJJ contient et articule le contenu des différentes prises en charge en lien avec les services et établissements du secteur associatif habilité justice (SAH).
- **La fiche de liaison (réalisée par la PJJ)** contient les informations strictement nécessaires à l'intervention des partenaires extra judiciaires (ASE, éducation nationale, CMPP) ou judiciaire majeur (SPIP).
- **Des réunions inter professionnelles** (comités de cas complexe, comités locaux en santé mentale, inter secteur psychiatriques).



ATTENTION

Le DIPC ne doit pas servir de document d'information entre institutions.

Il est un document réalisé pour le jeune avec le jeune. **Il n'est donc pas communicable et les informations qui y sont inscrites ne doivent pas être copiées collées dans le PCPC ou la fiche de liaison ou communiquées dans les instances partenariales**, sauf s'il s'agit d'éléments strictement nécessaires à l'harmonisation de la prise en charge ou à la continuité du suivi.

Dans le cadre des modules (*réparation, insertion, placement, santé*) confiés aux associations, **il est nécessaire d'élaborer un protocole entre le SAH et le secteur public de la PJJ** définissant les modalités d'intervention conjointe nécessaires notamment à la formalisation des PCPC.

SOURCES DOCUMENTAIRES

Fiche technique CJPM : Article L.226-2-2 du CASF

OUTILS PRO

- ▶ [Projet conjoint de Prise en Charge \(PCPC\)](#)
- ▶ [Fiche de liaison](#)



SITUATION CONTEXTUELLE

Depuis le 25 mai 2018, le **règlement général de protection des données (RGPD)** impose à toutes les entreprises européennes de **sécuriser les données nominatives** avec une attention particulière sur les données judiciaires et les données relatives aux mineurs.

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Sécurisation des données numériques

2.10.2 : Les professionnel.le.s respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès



ATTENTION

Selon Citoyens & Justice, le critère standard 2.10.2 sur le **Registre des activités de traitement (RAT)** doit être considéré comme un **critère impératif**.

A défaut, risque de **sanctions financières** jusqu'à **4 %** du chiffre d'affaires annuel.

■ Pour tous

Il faut impérativement mettre à jour ou créer un registre des activités de traitement (RAT) formalisant pour chaque type de données les modalités de sécurisation, d'information et de conservation.

La réalisation d'une charte informatique qui règlemente les usages des outils informatiques à remettre et à faire connaître à tous les salariés est fortement recommandée dans le cadre du RGPD. Elle peut être adjointe au règlement de fonctionnement.

OBSERVATIONS DE C&J

CONSEILS & OUTILS DE C&J

N'hésitez pas à insérer dans le RAT votre utilisation de PLEX et d'OASIS.
(cf les critères impératifs p.27)

OUTILS PRO

- ▶ Modèle de registre de traitements proposé par la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des libertés)
- ▶ Modèle de charte du mouvement associatif



LES OUTILS PRO

Dans cette partie, vous trouverez l'essentiel des outils pro qui ont été présentés tout au long de la partie « Respect des droits & libertés de la personne accompagnée » que cela concerne les critères impératifs ou standards liés.

PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNEES

Document individuel de Prise en Charge (DIPC)

Critères impératifs

Critères standards liés

Document réalisé par Citoyens et Justice.



Conformément au décret n°2004-1274 de novembre 2004, le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est un des 7 outils obligatoires créés par la loi de 2002-2 en faveur du droit des usagers.

Créé avec le jeune et pour le jeune, ce document est un outil de coconstruction de l'accompagnement avec l'éducateur de l'établissement ou du service. Il permet également de s'assurer de la transmission des informations fondamentales notamment sur le sens de la mesure.

L'outil de C&J a été pensé pour dynamiser la coconstruction avec le jeune et sa famille.

CONSULTER LES DIPC



LIRE LES CONSEILS



Avenant d'infaisabilité au DIPC

Critères standards liés

Modèle d'avenant réalisé par Citoyens et Justice à destination des salarié.e.s et éducateurs.rices.



Créer un avenant supplémentaire au DIPC permet de responsabiliser le jeune et d'explicitier les raisons de l'arrêt de la mesure avant son terme, les suites à donner et de faire un premier bilan (*déménagement, scolarité etc.*).

Cela permet également de leur présenter la Justice restaurative qui est un droit pour toutes les personnes ayant commis ou subi une infraction.

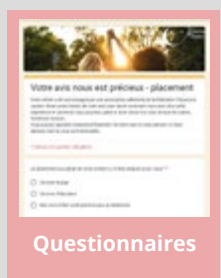
CONSULTER LE MODELE D'AVENANT



Questionnaires : Généraliste et Thématique

Critères standards liés

Document réalisé par Citoyens et Justice.



Questionnaires

La fédération vous propose des modèles de questionnaire d'avis à destination des enfants et des parents par type de prise en charge (milieu ouvert, placement) mais aussi par thématique (exemple sur l'éthique)

ces modèles sont facilement duplicables et adaptables depuis un compte google, vous permettant notamment d'imaginer d'autres thématiques à explorer.

les plus de l'outil : un outil anonyme, un résultat instantané pour les personnes qui remplissent le questionnaire, un document de synthèse sur excel pour l'analyse annuelle.

N'hésitez pas à vous rapprocher de :
s.diehl@citoyens-justice.fr

TÉLÉCHARGER LES QUESTIONNAIRES



Projet Conjoint de Prise en Charge (PCPC)

Critères standards liés

Document réalisé par la Direction de la PJJ du Ministère de la Justice



Ce document réalisé par la PJJ permet d'harmoniser la prise en charge des jeunes entre les acteurs judiciaires mobilisés sur la situation du jeune.

TÉLÉCHARGER LE PCPC



Fiche de liaison

Critères standards liés

Document réalisé par la Direction de la PJJ du Ministère de la Justice



Cette fiche réalisée par la PJJ permet de sélectionner les informations à partager avec les acteurs non judiciaires mobilisés sur la situation du jeune.

TÉLÉCHARGER LA FICHE DE LIAISON



Charte de la Bienveillance

Critères standards liés



Guide pédagogique mis à disposition par la HAS et la FORAP afin de faciliter le travail de réflexion autour de la bienveillance avec un exemple de charte à adapter.

TÉLÉCHARGER LE GUIDE



OUTILS LAÏCITÉ NEUTRALITÉ

Laïcité et prise en compte du fait religieux

Critères impératifs

Guide publié par la Fondation AJD à destination des salariés et éducateurs.



« ...ce livret ne se veut pas des « recettes toutes faites », mais des éclairages harmonisant les postures éducatives éclairées par la compréhension des phénomènes religieux. Plutôt qu'une liste de ce qui est permis et ce qui interdit de faire, selon les situations et les cas présentés, il s'agira de prendre du recul et de s'outiller à travers des conseils pratiques. »

CONSULTER LE GUIDE



Liste des référents « Laïcité et Citoyenneté » en DT et DIR PJJ

Critères impératifs



Retrouvez la liste des contacts actualisée trimestriellement.

CONSULTER LA LISTE



Foire aux questions de la CALPRA

Critères impératifs

Retrouvez les questions actualisées trimestriellement.



N'hésitez pas à poser vos questions auprès de :
faq-laicite.dpjj@justice.gouv.fr

& en mettant en copie Citoyens et Justice :
s.diehl@citoyens-justice.fr

CONSULTER LA FOIRE AUX QUESTIONS



SÉCURITÉ DES DONNÉES NOMINATIVES

Charte informatique Mouvement Associatif

Critères standards liés



Cette charte permet de définir entre autres les consignes de sécurité, les conditions dans lesquelles les salariés/bénévoles peuvent utiliser les outils informatiques, y compris à titre privé, dans le cadre de leur travail.

Ce document pourra ainsi définir les usages interdits (sites visités, téléchargements et installations), rappeler les règles de sécurité ;

TÉLÉCHARGER LA CHARTE



Registre de traitement des données

Critères standards liés

à portée impérative

Modèle mis à disposition par la CNIL dans le cadre du traitement des données personnelles



Pour faciliter la tenue du registre, la CNIL propose un modèle de registre de base destiné à répondre aux besoins les plus courants en matière de traitements de données, en particulier des petites structures.

Ce document vise à recenser les traitements de données personnelles mis en œuvre dans votre organisme en tant que responsable de traitement. Centralisé et régulièrement mis à jour, il vous permet de répondre à l'obligation de tenir un registre prévue par le RGPD.

TÉLÉCHARGER LE MODELE



**PLAN DE PRÉVENTION
DES RISQUES
DE MALTRAITANCE
ET DE VIOLENCE**

PLAN DE PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE, (DE GESTION DE CRISE ET CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ) ET ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

3.11.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnel.le.s, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

3.13.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.

3.13.3 : Les professionnel.le.s déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Selon les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la HAS, la « maltraitance » recouvre l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par les professionnel.le.s envers les usagers. Lorsqu'elles émanent d'un usager, c'est le mot « violence » qui est employé.

Les critères 3.11.1 et 3.11.2 recouvrent bien les violences émanant des professionnel.le.s et des usagers pour lesquelles il convient de définir un plan de prévention et de gestion des risques, allant jusqu'à la planification des actions correctives.

L'ESSMS est donc évalué sur l'identification des situations à risques, sur la réalisation d'un plan de prévention, sur l'analyse des signalements de maltraitance et de violence et sa capacité à mettre en place des actions correctives.

Les critères 3.13.1 à 3.13.3 concernent spécifiquement le traitement des événements indésirables montrant toute l'importance de cet item impératif.

L'article L 331-8-1 du CASF dispose « *les établissements et services et les lieux de vie et d'accueil informent sans délai (...) les autorités administratives compétentes (...) tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées* ».

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Tous les documents décrivant les actions de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence.

Exemples : les documents identifiant les situations à risque, plan de prévention, procédure de déclaration, d'alerte, de gestion de la violence, compte-rendu de réunions... peuvent être analysés.

- Tous les documents permettant de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence et de tout autre événement indésirable, du recueil, à la communication aux autorités de tarification jusqu'à la mise en place d'actions correctrices.

Exemples : fiches de signalement complétées, comptes-rendus de réunion, plan d'actions d'amélioration, suivi des actions mises en place et communication.

- Les membres du Conseil de la vie sociale pourront être reçus en entretien.

SOURCES DOCUMENTAIRES

- ① Le [site INRS](#) fourmille d'informations sur la santé, la prévention au travail, les plans d'action à mener lors d'accident du travail, les risques psychosociaux (RPS)
Offre entièrement gratuite
- ① [Recommandations des bonnes pratiques - ANESM](#)
- ① [La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil - ANESM](#)
- ① [\[Témoignages\] Prévenir la violence entre mineurs en établissement](#) (has-sante.fr)
- ① [Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses](#)
- ① [La prévention des risques de maltraitance et de violence](#)
- ① [Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance](#)

ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Références législatives et réglementaires :

- **Article L 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles**

Les établissements et services et les lieux de vie et d'accueil informent sans délai, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les autorités administratives compétentes pour leur délivrer l'autorisation prévue à l'article L. 313-1 ou pour recevoir leur déclaration en application des articles L. 321-1 et L. 322-1 de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.

- **Article R331-8 - Création Décret n°2016-1813 du 21 décembre 2016 - art. 1**

Sans préjudice des déclarations et signalements prévus par d'autres dispositions législatives et, le cas échéant, du rapport à l'autorité judiciaire, le directeur de l'établissement, du service, du lieu de vie ou du lieu d'accueil ou, à défaut, le responsable de la structure transmet à l'autorité administrative compétente, sans délai et par tout moyen, les informations concernant les dysfonctionnements graves et événements prévus par l'article L. 331-8-1. Lorsque l'information a été transmise oralement, elle est confirmée dans les 48 heures par messagerie électronique ou, à défaut, par courrier postal.

Cette transmission est effectuée selon un formulaire pris par un arrêté des ministres de la Justice et de l'Intérieur et des ministres chargés du Logement, des Personnes âgées, des Personnes handicapées, de la Protection de l'Enfance et de la Santé. Cet arrêté précise la nature des dysfonctionnements et événements dont les autorités administratives doivent être informées ainsi que le contenu de l'information et notamment la nature du dysfonctionnement ou de l'événement, les circonstances de sa survenue, ses conséquences, ainsi que les mesures immédiates prises et les dispositions envisagées pour y mettre fin et en éviter la reproduction.

L'information transmise ne contient aucune donnée nominative et garantit par son contenu l'anonymat des personnes accueillies et du personnel.

Toute information complémentaire se rattachant au dysfonctionnement ou à l'événement déclaré fait l'objet d'une transmission à l'autorité administrative dans les mêmes conditions.

Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales.

■ REP / MED ■ SIE

Particularité du milieu ouvert : les associations indiquent que les violences en milieu ouvert sont rares mais existent néanmoins. La majorité des associations présentes ont pu donner des exemples plus ou moins récents de violence, vol ou dégradation. L'anticipation et la création de protocole auquel se référer est donc nécessaire et obligatoire au vu du référentiel HAS et du caractère impératif de ces critères.

Protocole et procédure de gestion des situations à risque

■ Tous

Les situations de violence ont lieu dans tous les types d'établissement et service. Si elles semblent plus rares en milieu ouvert, chacun des adhérents est capable d'en évoquer une plus ou moins récente quelle que soit l'activité. Il est donc indispensable de créer un protocole de prévention et de gestion des situations à risque de violence dans chaque établissement et service :

1. **Prévention de la violence** ;
2. **Gestion de la violence** (*Conduite à tenir, Communication de l'incident en interne et en externe ; accompagnement des victimes (mineur, parent, professionnel.le), réparation sanction, dépôt de plainte, retour du jeune en établissement*) ;
3. **Analyse du et des incidents au sein des équipes** pour mise en place d'actions ou de plan d'actions correctrices.

Une association du réseau a travaillé durant 18 mois à l'élaboration d'un protocole des situations à risque de violence.



ATTENTION

Il est obligatoire de remonter les fiches d'incident aux autorités administratives et judiciaires, y compris en milieu ouvert via l'application web « OASIS » pour les établissements et services habilités Justice par la PJJ.

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE

Approche éducative

■ Tous

La prévention de la violence peut se faire par l'approche éducative : des procédures d'anticipation de la crise peuvent être développées (*ex : temps d'échange, animation jeu « je, tu, il »...*).

Il s'agit également de garantir la cohérence et la continuité éducative dans l'accompagnement des publics en tissant et maintenant des liens avec les jeunes. Cela passe aussi par la stabilité de l'équipe.

Sécurisation des locaux

■ Tous

Certains adhérents ont installé du matériel de sécurité (*ex : portail fermé, interphone...*).

Repenser les locaux

■ Tous

Penser l'accueil comme un endroit chaleureux et sécurisé permet de réduire les risques de violence. Un adhérent évoque la possibilité d'amener un animal domestique pour réduire le stress.

Hébergement

Veiller à ce que les jeunes puissent personnaliser leur espace.

Formation et sensibilisation des professionnel.le.s

■ Tous

Formation des professionnel.le.s aux signaux précurseurs des violences y compris aux nouveaux arrivants.

GESTION DE LA VIOLENCE ET DES ÉLÉMENTS INDÉSIRABLES

Le cahier des violences verbales et physiques

■ REP / MED ■ SIE

Un service dispose d'un cahier qui consigne toutes les violences notamment verbales des usagers envers les professionnel.le.s afin de pouvoir les retravailler en équipe.

■ Hébergement

Le cahier de liaison recense toutes les difficultés rencontrées.

Commissariat et dépôt de plainte

Une association a mis en place un partenariat avec les commissariats afin de faciliter leur intervention et le dépôt de plainte le cas échéant. C'est toujours l'association, personne morale qui porte plainte afin de protéger le/la salarié.e.

ANALYSE DE.S INCIDENT.S AU SEIN DES ÉQUIPES POUR MISE EN PLACE D'ACTION OU DE PLAN D'ACTION CORRECTIVE

Réunion d'équipe et GAP

Certaines associations utilisent les réunions d'équipe puis les réunions de cadre et d'analyse de la pratique pour rassurer les équipes, libérer la parole, traiter les cas de violence et définir au cas par cas les modalités d'intervention. Ces temps permettent d'évoquer les problématiques rencontrées avec des allers/retours entre les différentes instances pour une meilleure prise en compte individuelle et institutionnelle des problématiques échangées de manière pluridisciplinaire et en transversalité avec la gouvernance de l'association.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

- **Tous**
 - **Créer un protocole de prévention et de gestion des situations à risque de violence** dans chaque établissement et service y compris lorsque les risques paraissent résiduels.
 - **Créer un protocole des éléments indésirables.**
 - **Actualiser le DUERP tous les ans** (*obligatoire sauf pour les TPE de moins de 11 salariés*).
 - **Créer un cahier des tensions et violences** à disposition des équipes.
 - **Utiliser l'application-web sécurisée de la PJJ «OASIS»** pour faire remonter les événements indésirables à votre direction et à la PJJ.
 - **Instaurer un « point difficultés, réclamations et prévention des risques »** sur les ordres du jour des réunions institutionnelles, réunions d'équipe et Conseils de Vie Sociale pour s'assurer que ces sujets soient traités de façon systématique.

■ Hébergement



ATTENTION

L'absence régulière de remontée d'incidents est un signe de non-traitement des difficultés par l'établissement pour les autorités de tarification.

Outils des adhérents en partage sur ces questions.

OUTILS PRO

- L'ARSEA a créé un [document complet d'accompagnement des équipes sur le recueil et la transmission des événements indésirables](#) avec des codes couleur selon la gravité des faits, permettant de ne pas emboliser les services des autorités de tarification sur des événements mineurs.



PLAN DE PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE, (DE GESTION DE CRISE ET CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ) ET ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

CRITÈRES STANDARDS LIÉS

Les critères standards liés, concernent essentiellement le circuit du médicament, la sécurité et le bien-être des professionnel.le.s mais aussi la démarche d'évaluation continue.

LE CIRCUIT DES MÉDICAMENTS

LES CRITÈRES

☐ REP / MED ☐ SIE ☐ Insertion ☒ Hébergement

Circuit des médicaments

3.6.1 : L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.

3.6.3 : Les professionnel.le.s accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.

☒ Hébergement

Ces 2 critères concernent uniquement l'hébergement.

Il faut que vous puissiez présenter une procédure interne depuis le transport, le lien avec le prescripteur et la pharmacie, dispensation, stockage, préparation, distribution, administration, aide à la prise, les alertes, les actions de prévention mais aussi les suivis mis en place avec le jeune et ses parents.

OBSERVATIONS
DE C&J

OUTILS PRO

► [Guide technique « Qualité de la prise en charge médicamenteuse des mineurs & jeunes majeurs »](#)



SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

LES CRITÈRES

☒ REP / MED ☒ SIE ☒ Insertion ☒ Hébergement

Qualité de vie au travail

2.8.1 : Les professionnel.le.s anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.

2.8.2 : Les professionnel.le.s accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.

3.8.1 : L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.

3.8.2 : L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnel.le.s et intervenant.e.s.

3.8.3 : L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.

3.8.5 : L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.

3.9.1 : L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.

3.9.2 : L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnel.le.s.

3.9.3 : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnel.le.s et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.

3.15.1 : L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.

■ Tous

Rédiger et appliquer un protocole d'accueil des professionnel.le.s.

Certains adhérents ont créé des livrets d'accueil pour les professionnel.le.s et proposent des montées en charge de l'activité à leurs nouveaux salariés. Ils organisent en amont de la prise de poste des visites des structures avec rencontre des équipes et temps d'immersion. Les premières mesures sont réalisées en doublon.

Lanceur d'alerte

Il est nécessaire de créer un protocole et un formulaire pour les lanceurs d'alerte. L'ADSEAO 60 met à votre disposition le modèle qu'elle a créé (*Cf. zoom et outils pro ci-après*).

Les plannings

Il est préconisé de protocoliser la communication entre professionnel.le.s et l'organisation des plannings en lien avec le télétravail afin d'assurer la continuité de l'activité au quotidien.

Les temps d'analyse de pratique

Les temps d'échanges de la pratique doivent être proposés et pérennisés.

N'hésitez pas à mettre en avant les groupes de travail auxquels vous participez au sein de vos fédérations (*les évaluateurs vérifient dans les agendas numériques*).

Qualité de vie au travail

Organiser deux fois par an un temps dédié avec les professionnel.le.s pour échanger **sur la qualité de vie au travail** et élaborer un plan d'action à mener et à évaluer sur cette thématique.

La question environnementale (*tri des déchets, optimisation des achats, plan d'économie d'énergie, dématérialisation des factures*) fait partie de la qualité de vie au travail.

Créer un document spécifique qui indique les mesures mises en place sur le plan environnemental.

Les actions menées dans ce sens avec les jeunes peuvent utilement être valorisées.

ZOOM SUR LES LANCEURS D'ALERTE

« Le salarié peut signaler à son employeur ou à différentes autorités extérieures à l'entreprise (Défenseur des droits notamment) des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général (par exemple un fait de discrimination ou de harcèlement).

L'alerte faite à l'employeur peut aussi concerner le risque grave que l'entreprise fait courir à la santé publique ou à l'environnement.



Il peut également s'agir d'une violation, ou une tentative de dissimulation de violation d'un engagement international de la France (Convention internationale des droits de l'enfant par exemple).

Les informations doivent porter sur des faits qui se sont produits ou pour lesquels il existe une forte probabilité qu'ils se produisent. Il pourra s'agir notamment de faits de harcèlement moral ou sexuel. »

(sources : *Lanceurs d'alerte en entreprise* | *Service-Public.fr*)

Vous devez dans le respect du décret créer un protocole de Protection et d'Accompagnement des Lanceurs d'Alerte à destination des salariés.

SOURCES DOCUMENTAIRES

-  [Décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022](#) relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte et fixant la liste des autorités externes instituées par la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte
-  [Guide « Lanceur d'alerte »](#) du défenseur des droits.

OUTILS PRO

-  [Modèle de l'ADSEAO 60](#)
« Protocole de Protection et d'Accompagnement des Lanceurs d'Alerte »



CONSEILS & OUTILS DE C&J

Doubler l'entretien annuel obligatoire avec l'entretien professionnel pour répondre au critère relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) en l'absence de DRH.

Des adhérents de C&J ont créé des groupes d'analyse de la pratique interassociatifs pour les services qui disposent de peu d'ETP. Cela permet une réduction des coûts mais aussi des échanges plus riches car rassemblant davantage de professionnel.le.s avec des pratiques associatives différentes.

La fédération propose également un groupe d'échanges de pratique trimestriel pour les éducateurs de réparation et de médiation pénale (*ouvert au Secteur associatif et au Secteur public*).
Contact : s.diehl@citoyens-justice.fr



Attention à conserver les traces de votre participation.

SUR LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION CONTINUE

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Démarche d'évaluation continue

3.10.1 : L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.

3.10.2 : L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

■ Tous

Il faut que vous puissiez expliciter les actions mises en place et les partenaires ressources .

N'hésitez pas à mettre en avant le travail et le soutien de la fédération notamment à travers la création et le travail réalisé à partir de ce guide. Les auto évaluations éventuellement réalisées sont aussi à valoriser.

OBSERVATIONS DE C&J

PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnel.le.s, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

3.14.2 : L'ESSMS communique son plan gestion de crise en interne et en externe.

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Les critères 3.14.1 et 3.14.2 concernent le plan de gestion de crise et de continuité d'activité.

Ce plan répond initialement à une instruction et à une circulaire ministérielle dont l'objectif est de protéger les établissements contre la violence du quotidien mais également contre les menaces terroristes.

Il a ensuite été créé par tous les établissements et services durant la période covid.

L'avantage d'avoir un modèle de plan de gestion de crise est la possibilité de l'adapter aux besoins de l'équipe ou aux situations spécifiques.


Ce plan doit être actualisé autant que nécessaire. Il permet qu'en cas de situation de crise, lorsque les émotions sont à vif et le niveau de stress élevé, de réagir promptement quel que soit son poste de travail.

Le plan de gestion de crise doit être communiqué en interne et en externe.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Lors de l'évaluation, ce plan et les documents témoignant de son élaboration et de son actualisation mais aussi les comptes-rendus de réunion ou encore la procédure de déclaration, d'alerte et de gestion de la violence seront examinés.
- Les actions de communication liées à la gestion de crise également (*ex : liste des acteurs concernés et coordonnées à jour*) ainsi que tous les supports de communication dédiés.

SOURCES DOCUMENTAIRES

-  Document synthétique du Groupe national des Établissements Publics Sociaux et médico-sociaux (GEPSO) sur la gestion de crise.

PLAN DE GESTION DE CRISE

■ Tous

Tous les établissements et services ont un plan de continuité d'activité (*crise sanitaire du covid ou H1N1*).

Certaines associations du réseau se sont inspirées des plans de gestion de crise des mairies afin d'adapter leur propre plan aux différents risques repérés sur le territoire.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

■ Tous

- **S'assurer de disposer d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité à jour** et sinon le créer.
- **Intégrer dans les règlements de fonctionnement** un paragraphe ou une fiche sur les mesures de sécurité adéquates au risque (*violence et terrorisme*) qui est obligatoire depuis 2017.

OUTILS PRO



Outils transmis par la DGCS aux établissements et services lors de l'épidémie covid pour constituer le plan de continuité d'activité comprenant :

- Les préconisations pour la continuité du service,
- Une trame pour créer son PAC,
- Des grilles de suivi des actions mis en œuvre en mode semi dégradé et en mode dégradé.

PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

CRITÈRES STANDARDS LIÉS

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

Ce critère standard est lié notamment à l'instruction n° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (PSE).

Cette note explicite comment organiser les exercices, à quelle fréquence, et avec quel retour d'expérience dans le but de tester le dispositif de sécurité, si possible en lien avec les services de sécurité concernés, et son appropriation par le personnel.

LE CRITÈRE

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

3.14.3 : Les professionnel.le.s participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.

■ Tous

La réalisation d'exercices peut prendre plusieurs formes :

- rappel simple des procédures et du rôle de chacun par le responsable du site ou son chargé de sûreté ;
- exercice «sur table» au cours duquel, dans une salle, les professionnel.le.s présentent leurs actions et réactions en cas d'attaque. Celle-ci doit être scénarisée (*lieu, nombre et armes des assaillants identifiés*) ;
- test technique du système d'alerte ;
- organisation de reconnaissances exploratoires (*lieux d'évacuation, salles de confinement, etc.*) ;
- exercice in situ de mise en situation avec des personnes simulant l'intrusion (*les professionnel.le.s doivent être prévenus de la réalisation de l'exercice mais pas nécessairement de sa date exacte pour éviter des phénomènes de panique*). La police ou la gendarmerie sont invitées à apporter leur expertise.

Ce type d'exercice doit être planifié et préparé en lien étroit avec les préfetures et les responsables des services locaux de sécurité concernés.

OBSERVATIONS DE C&J

BON A SAVOIR

L'instruction du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (PSE) **ne concerne pas les établissements et services habilités justice par la PJJ**. Cependant nous ne pouvons que vous conseiller de vous mettre en conformité en vous

inspirant a minima de cette instruction hautement recommandée.

Si l'évaluateur ne peut vous opposer l'instruction, il est en droit d'attendre la présentation de vos exercices en lien avec votre plan de gestion de crise.

SOURCES DOCUMENTAIRES

 [Instruction n° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017](#)

GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

CRITÈRES IMPÉRATIFS

LES CRITÈRES

3.12.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et réclamations aux parties prenantes.

3.12.3 : Les professionnel.le.s analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION


Selon le point 2.3 des RBPP de la HAS intitulé « le rôle du responsable d'établissement est l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » l'association doit formaliser avec les professionnel.le.s les outils de recueil et de traitement des plaintes, des réclamations et des événements indésirables. Elle se doit également d'organiser avec les professionnel.le.s un retour d'expérience sur les outils mis en place.

Dès lors, l'ESSMS est évalué sur sa capacité à recueillir les plaintes et les réclamations et à les traiter, mais également à communiquer sur le traitement auprès des parties prenantes. Elle garantit un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. Les professionnel.le.s, eux, sont évalué.es sur leur capacité à analyser en équipe les plaintes et réclamations et de mettre en place des actions correctives si besoin.

DOCUMENTS CONSULTÉS ET OBSERVATIONS LORS DE L'ÉVALUATION

- Lors de l'évaluation, les membres du Conseil de la Vie Sociale peuvent être questionnés.
- Tous les documents apportant la preuve du fonctionnement du recueil et du traitement des plaintes seront analysés (*ex : procédure de gestion des plaintes et des réclamations, support de recueil des plaintes et réclamations...*).
- Il en est de même pour tous les documents qui attestent de la communication de la part de l'ESSMS du traitement des plaintes et réclamations aux parties prenantes (*ex : supports de communication, déclaration aux autorités...*).
- Enfin, seront également regardés les documents rendant compte de l'exploitation par les professionnel.le.s (*ex : comptes-rendus de réunion, retour d'expérience, plan d'actions...*).

SOURCES DOCUMENTAIRES

-  Guide méthodologique « plaintes et réclamations » dans les établissements de santé, un levier pour améliorer la prise en charge des usagers

Outils de recueil des plaintes et réclamations

Tous

L'Agasef a créé un protocole de remontée des différentes réclamations et plaintes qu'elles soient orales (*téléphone, entretien*) ou écrites (*sms, courriel, mail*).

Citoyens et Justice a créé deux outils sur un logiciel d'enquête et de sondage permettant :

- **au jeune et / ou à sa famille de formaliser leur plainte** directement via un formulaire accessible par un QR code ou une adresse web. Ce formulaire propose au jeune et à sa famille la possibilité de prendre rendez-vous pour échanger sur la plainte et rappelle leur droit de faire appel à une personne qualifiée.
- **au professionnel pour déclarer les réclamations et plaintes reçues** par n'importe quel média (oralité ou écrit). Si la plainte a été faite à l'oral, le/la professionnel.le indique s'il a mis en place une réponse immédiate et laquelle ainsi que la réaction de l'utilisateur vis-à-vis de cette réponse. Sinon les plaintes sont travaillées lors des prochaines réunions de cadre et d'équipe.



ATTENTION

- Si vous souhaitez créer votre formulaire « numérique », Citoyens et Justice préconise l'utilisation de Microsoft Forms ou de Jotform, afin de rester en conformité avec le RGPD.
- Ils ne peuvent pas être centralisés par la fédération pour des questions de confidentialité.
- Il faut veiller à ce que le recensement des réclamations et plaintes ne soit consultable que par une ou de deux personnes maximum, responsable du service.

Communication

Le livret d'accueil est le support de communication choisi par les adhérents pour mettre en exergue les protocoles et / ou les outils de recensement des plaintes et réclamations.

Le DIPC a été évoqué et écarté avec la volonté de ne pas alourdir ce document qui mentionne par ailleurs la présentation et remise du livret d'accueil.

Le CVS doit être informé de ces modalités de recueil et des problématiques soulevées.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Outils à mettre en place

- **Créer des outils** pour faciliter le dépôt de réclamation et leur analyse par les équipes.
- **Prolonger le fichier sur un autre fichier Excel** permettant de mettre en exergue les réponses apportées et leurs temporalités en lien avec les réunions d'équipes.

Bonnes pratiques en réunion

- **Inscrire dans le marbre de l'ordre du jour des réunions d'équipe et des CVS**, un point « plaintes, réclamations, incidents, difficultés ».

Informations des jeunes et leur famille

- **Expliquer brièvement le protocole du recueil des réclamations et des plaintes** dans le livret d'accueil.
- **Inscrire le QR code du formulaire de réclamations et des plaintes** dans le livret d'accueil pour faciliter son utilisation par les personnes accompagnées.

OUTILS PRO

Formulaires de C&J :

- [Dépôt de remarques et de plaintes usager](#)
- [Remontée de plaintes et réclamations des usagers par les professionnel.le.s](#)

Vous pouvez vous inspirer de ces deux outils afin de construire vos propres questionnaires.
(Cf. *Observations pour plus de détails*)

- Consultez le [tuto de Microsoft Forms](#)
- [Protocole « Plaintes et réclamations »](#) de l'Agasef



LES OUTILS PRO

Dans cette partie, vous trouverez l'essentiel des outils pro qui ont été présentés tout au long de la partie « Plan de prévention des risques maltraitance et de violence » que cela concerne les critères impératifs ou standards liés.

OUTILS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Formulaires en ligne

Critères impératifs

Outils réalisés par Citoyens et Justice, repérés comme bonnes pratiques par plusieurs évaluateurs



- Formulaire de dépôt de remarques et de plaintes usagers
- Formulaire de remontée de plaintes et réclamations des usagers par les professionnel.le.s
- Tutoriel pour la création de formulaire en ligne

TÉLÉCHARGER LES MODELES



CONSULTER LE TUTORIEL



OUTILS INCIDENTS ET ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Gestion des événements indésirables

Critères impératifs

Document réalisé par l'association ARSEA



Ce document a pour vocation :

- de clarifier la procédure de signalement des événements indésirables, selon que ceux-ci soient graves ou non,
- d'harmoniser les pratiques dans l'ensemble des structures ARSEA en ce qui concerne le signalement des événements indésirables,
- de donner des outils pour le suivi de ces événements, mais aussi le suivi des actions (préventives et correctives) qui auront pu être définies a posteriori, suite à ces événements.

CONSULTER LE DOCUMENT



Formulaire de remontées d'incidents : OASIS

Critères impératifs

Application web sécurisée réalisée par la PJJ



La DPJJ a créé la première application web sécurisée de signalement des incidents ouverte au secteur public mais aussi aux associations habilitées Justice. Les associations pourront dès 2026 directement remplir et faire remonter les fiches incidents auprès de leur direction et de la PJJ (autorité d'autorisation).

Afin d'être en conformité avec la CNIL et le RGPD qui interdit les échanges de mail sur les données judiciaires nominatives, nous vous recommandons d'utiliser cet outil en complément de PLEX.

RENDEZ-VOUS EN 2026 !



OUTILS PLAN DE CONTINUITÉ

Plan de continuité d'activité [Exemple COVID à adapter]

Critères impératifs

Outils transmis par la DGCS aux établissements et services lors de l'épidémie COVID pour constituer le plan de continuité d'activité



- Préconisations pour la continuité d'activité
- Trame pour créer son PCA
- Grille de suivi des Actions

TÉLÉCHARGER LES DOCUMENTS



**LA SANTÉ
SELON LA DÉFINITION
DE L'OMS**

LA SANTÉ SELON LA DÉFINITION DE L'OMS

CRITÈRES STANDARDS

Cette thématique ne comporte pas de critère impératif.

DÉFINITION

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état complet de bien-être physique, mental et social ».

43 critères standard sont liés à l'accompagnement des usagers sur la thématique de la santé dont 21 concernent le bien-être physique et mental et 22 le bien-être social.

LE BIEN ÊTRE PHYSIQUE ET MENTAL

LES CRITÈRES

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Bien être physique et mental

1.16.1 : La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.

1.14.2 : Les professionnel.le.s évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.

1.14.3 : Les professionnel.le.s orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.

1.14.4 : Les professionnel.le.s facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

1.14.5 : Les professionnel.le.s organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

1.15.5 : Les professionnel.le.s identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.

1.15.6 : Les professionnel.le.s repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.

1.16.2 : Les professionnel.le.s repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.

1.16.3 : Les professionnel.le.s recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.

1.16.5 : Les professionnel.le.s alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.

2.4.1 : Les professionnel.le.s adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.

2.4.2 : Les professionnel.le.s adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.

2.4.4 : Les professionnel.le.s adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.

2.4.5 : Les professionnel.le.s adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.

2.4.6 : Les professionnel.le.s adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.

2.6.1 : Les professionnel.le.s repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.

2.7.3 : Les professionnel.le.s échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.

2.7.4 : Les professionnel.le.s mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.

3.6.4 : Les professionnel.le.s alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.

3.7.1 : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.

3.7.2 : Les professionnel.le.s mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

La santé est un élément fondamental de l'accompagnement des personnes depuis l'entrée dans leur accompagnement judiciaire jusqu'à leur sortie.

L'article L223-1-1 CASF dispose qu'un « **bilan de santé et de prévention est obligatoirement réalisé à l'entrée du mineur dans le dispositif de protection de l'enfance**. Ce bilan est réalisé, dès le début de la mesure, pour tous les mineurs accompagnés notamment par l'aide sociale à l'enfance ou par la protection judiciaire de la jeunesse. Il permet d'engager un suivi médical régulier et coordonné, lequel formalise une coordination de parcours de soins, notamment pour les enfants en situation de handicap. Il identifie les besoins de prévention et de soins permettant d'améliorer l'état de santé physique et psychique de l'enfant, qui doivent être intégrés au projet pour l'enfant. Il est pris en charge par l'assurance maladie ».

Pour Tous

Au-delà du suivi de la santé physique, les problématiques d'addiction, d'emprise et d'harcèlement, la santé sexuelle, la douleur et le deuil sont à interroger avec les jeunes et leurs parents ou a minima doivent nécessiter la connaissance de partenaires relais soit pour outiller la prise en charge le cas échéant soit pour orienter les personnes concernées.



ATTENTION

Cette obligation diffère toutefois selon le type de structure et des accompagnements qu'elle dispense.

Quelle que soit votre structure, il est fortement conseillé de lire avec attention le RBPP et la synthèse « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles prendre en compte la santé des mineurs et jeunes mineurs dans le cadre des établissements et services de la protection de l'enfance » et d'adapter les recommandations aux missions que vous exercez.

De même, les documents Santé et Justice, soins obligés en addictologie de la fédération Addiction et le document « Enfant endeuillé » de l'association Vivre son deuil du Nord Pas de Calais sont recommandés.

En Rep/Med L'accompagnement santé se limite à la prise en considération de cette problématique si et seulement si elle émerge durant les entretiens : problématique d'addiction, d'emprise et harcèlement, de santé sexuelle, d'image de soi, de deuil etc...

Ces services peuvent travailler la problématique durant la réparation si elle est en lien direct ou indirect avec l'infraction puis orientent les personnes en fin de mesure vers la structure de droit commun dédié. Elles alertent également le magistrat mais aussi la PJJ ou l'ASE en cas de double suivi.

En SIE et en Hébergement La santé fait partie de l'évaluation et des préconisations obligatoires sur tous les sujets.

Le focus santé dans le DIPC hébergement est obligatoirement à renseigner et à actualiser tous les 6 mois au minimum (*obligation réglementaire*).

En Insertion Le jeune est obligatoirement suivi par le milieu ouvert de la PJJ ou par un référent ASE qu'il convient d'alerter en cas de repérage d'une problématique nécessitant un accompagnement dédié.

OBSERVATIONS DE C&J

OUTILS PRO

- ▶ [Synthèse RBPP & Annexes](#)
- ▶ [\[Santé - Justice\] Les soins obligés en addictologie](#)
De l'analyse des pratiques et postures professionnelles d'un réseau - À l'élaboration de recommandations partagées
- ▶ [L'Enfant endeuillé](#) de Guy Cordier



← RETOUR AU SOMMAIRE

■ Hébergement

- **Remplir avec le jeune le dossier santé** (Cf. modèle de la PJJ) qui vous permet de faire un focus complet sur la santé du jeune qui vous est confié. Les points importants seront à reporter dans le DIPIC. Ce document vous permet d'être en conformité avec l'article L223-1-1 CASF cité en début de fiche (À retrouver dans les outils).
- Il faut également **veiller à respecter en matière de santé les actes usuels et non usuels** pour lesquels l'accord des parents est obligatoire ce qui n'empêche pas de les solliciter au besoin pour les actes usuels (*consigner les demandes et accord ou désaccord des parents*).
- Si le jeune est suivi par la PJJ en parallèle, **il est important de vous coordonner sur le suivi de la santé** afin de ne pas multiplier inutilement les dossiers et les questions redondantes auprès des jeunes et de leur famille.
- Il faut également que **les services d'hébergement disposent d'un protocole relatif aux fugues**. Les contraintes ne sont pas les mêmes pour un placement au civil ou un placement au pénal. Dans le cadre pénal il peut en fonction des conditions du placement s'apparenter à une évasion. Vous trouverez dans les outils le guide du département de la Seine Saint Denis sur les fugues en protection de l'enfance ainsi que la note sur les absences non autorisées de la PJJ.

RAPPEL

Les jeunes filles mineures peuvent demander le secret sur l'ensemble du parcours contraceptif (consultations, examens de biologie médicale, délivrance et prise en charge des contraceptifs). Cela vaut pour les parents mais donc aussi pour les éducateurs.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

- **Créer un espace santé**
Quels que soient les établissements ou services, il est nécessaire de rendre visible des documents sur la santé dans vos structures sans que cela devienne anxiogène pour autant. « Une maison d'enfants n'est pas un hôpital ». Un espace dédié aux questions santé dans la bibliothèque ou en salle d'accueil pour les milieux ouverts peut être pensé et mieux encore pensé avec les premiers concernés.
- **Faire des campagnes d'affichage éphémères**
permettant de multiplier les messages préventifs tout en favorisant l'intérêt des personnes par des changements visuels. Il est primordial de cibler sa communication en évitant de saturer la salle d'attente d'informations de prévention (*Affichage, TV, Radio ...*) qui nuisent à la réception des messages.
- Concernant les fugues, la fédération préconise la **lecture assidue des documents du département de la Seine Saint Denis et de la PJJ** qui sont particulièrement complémentaires.

OUTILS PRO

- ▶ [Dossier santé PJJ](#)
- ▶ [Guide « Les fugues en protection de l'enfance »](#) - Département Seine Saint Denis
- ▶ [Note d'instruction du 4 mai 2015](#) en matière d'absences non autorisées d'un mineur placé dans un établissement du secteur public ou du secteur associatif habilité de la PJJ (NOR : JUSF1510943N)



SITUATION CONTEXTUELLE

La santé sociale concerne l'insertion sociale et l'accès à l'autonomie des jeunes accompagnés. Elle repose sur la capacité de l'établissement et des services à sauvegarder les liens sociaux existants et à les développer, à offrir des propositions d'activité en propre ou en lien avec des partenaires et à orienter les jeunes vers les partenaires de droit commun à la sortie du dispositif

LES CRITÈRES

■ REP / MED □ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

Bien être social

- 1.8.1 : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.
- 1.8.2 : La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.
- 1.8.3 : Les professionnel.le.s informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.
- 1.8.4 : Les professionnel.le.s identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.
- 1.8.5 : Les professionnel.le.s encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.
- 1.13.2 : La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.
- 1.13.3 : Les professionnel.le.s accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.
- 2.3.1 : Les professionnel.le.s favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.
- 2.5.3 : Les professionnel.le.s soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (*capacités, compétences*).
- 3.2.1 : L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.
- 3.2.2 : L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.
- 3.3.1 : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.

■ REP / MED □ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

- 3.4.1 : L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.
- 3.4.2 : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.
- 3.4.3 : L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.

■ REP / MED ■ SIE ■ Insertion ■ Hébergement

- 1.12.2 : Les professionnel.le.s évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.
- 1.12.3 : Les professionnel.le.s repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.
- 2.3.2 : Les professionnel.le.s soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.
- 3.4.4 : L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.
- 3.4.5 : L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.
- 3.5.1 : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.
- 3.5.2 : Les professionnel.le.s mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

■ REP / MED

La diversité des offres d'activité en lien avec la mesure de réparation est une façon de répondre aux critères de sociabilité. Il est également nécessaire de programmer les rendez-vous hors scolarité ou temps de travail et si possible hors loisirs.

Les rendez-vous doivent être programmés le plus en amont possible permettant aux jeunes et à leurs parents de s'organiser (*Cf. modèle DIPC C&J*).

■ En SIE

Il y a moins de critères à remplir. Il convient de repérer les difficultés d'insertion sociale, d'isolement et d'autonomie et de faire les préconisations adéquates. Néanmoins là aussi, il faut veiller à programmer les rendez-vous hors des temps scolaires des enfants et de travail des parents et leur donner une visibilité sur les rendez-vous futurs.

■ Hébergement

Il faut veiller à permettre aux jeunes de poursuivre ses activités (*sauf décision judiciaire contraire relative à une interdiction de rencontres par exemple ou éloignement géographique incompatible*) et proposer des plannings d'activité.

■ Tous

Les activités proposées par la PJJ sont offertes aux jeunes du SAH, y compris ceux suivis au civil. Rapprochez-vous de la direction territoriale de votre ressort.

Les activités collectives entre enfants, voire entre parents sont d'excellents vecteur de pair aide tout comme l'invitation de personnes concernées à venir témoigner.

BON À SAVOIR

Sachez que les personnes ayant été sous-main de justice peuvent malgré leur parcours au pénal intervenir auprès des jeunes en présence d'éducateurs.

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Nous vous conseillons également **d'élargir votre panel de partenaires** (à référencer sur un listing) et **de mettre en avant les regroupements professionnel.le.s** auxquels vous assistez dont la commission nationale Justice des enfants et des adolescents ou les réunions régionales de C&J qui permettent une ouverture vers l'extérieur mais aussi vos interventions extérieures (*sensibilisation, prévention auprès des jeunes*).

Concernant l'autonomie à la sortie du dispositif

La DPJJ a créé un **document de fin de parcours** très intéressant où les jeunes et leurs parents peuvent retrouver toutes les informations nécessaires à la poursuite de leur parcours y compris dans le droit commun.

Les sites internet **LA BASE** de la CNAPE, mais aussi **la boussole des jeunes** du Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, sont également de bonnes références à condition qu'elles soient utilisées comme des soutiens supplémentaires et non comme l'unique façon de répondre aux problématiques d'autonomie repérées.

OUTILS PRO

- ▶ [Fin de parcours PJJ](#)
- ▶ [Site internet LA BASE](#)
- ▶ [Site internet La Boussole des Jeunes](#)



FORMATION ET SENSIBILISATION

CRITÈRES STANDARDS

CONTEXTE, OBJECTIF ET ÉVALUATION

La HAS rend obligatoire la formation et ou la sensibilisation des professionnel.le.s au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. (*Critère impératif*) tandis que 14 thématiques sont listées dans les critères standards.

LES CRITÈRES

- 1.2.7 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la connaissance des droits de la personne accompagnée.
- 1.14.6 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la prévention et à l'éducation à la santé.
- 2.1.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s au questionnement éthique.
- 2.8.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.
- 3.1.4 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la bientraitance.
- 3.5.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.
- 3.6.5 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.
- 3.7.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.
- 3.8.4 : L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnel.le.s formée et qualifiée.
- 3.8.6 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.
- 3.11.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.
- 3.13.4 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la gestion des événements indésirables.
- 3.14.4 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s à la gestion de crise.
- 3.15.3 : Les professionnel.le.s sont régulièrement sensibilisé.e.s et/ou formé.e.s aux outils numériques.

Pour répondre à ces critères, la fédération vous conseille la création d'un plan de développement de compétence sur 5 ans qui prendra en compte ces différentes thématiques en plus des thématiques métier.



Comprendre le plan de développement de compétences, en 1 mn

OBSERVATIONS DE C&J

CONSEILS & OUTILS DE C&J

Afin de ne pas limiter les autres formations métiers primordiales pour la qualité des accompagnements, il est recommandé ;

- **de noter la participation de vos professionnel.le.s** à des webinaires, des colloques, des groupes d'échange de pratique, des groupes de travail, les commissions organisées par vos fédérations ;
- **de regrouper les thématiques.**
Ainsi le RGPD peut être travaillé avec les outils numériques, le signalement des maltraitances avec les événements indésirables, la bien traitance avec l'éthique etc.
- **de prioriser celles qui vous concernent directement.**
La gestion du risque médicamenteux ne concerne pas le milieu ouvert.

LES OUTILS PRO

Dans cette partie, vous trouverez l'essentiel des outils pro qui ont été présentés tout au long de la partie « Santé selon la définition de l'OMS » que cela concerne les critères impératifs ou standards liés.

OUTIL SANTÉ

Dossier santé

Critères standards liés

Outil réalisé par la Direction de la PJJ



Ce document vise à permettre le recueil d'informations sur la santé du jeune par le service en charge de la mesure éducative.

[CONSULTER LE DOSSIER SANTÉ](#)

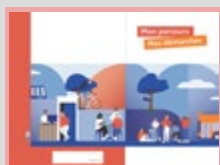
OUTILS AUTONOMIE

Fin de parcours judiciaire PJJ

Critères impératifs

Critères standards liés

Document réalisé par la Direction de la PJJ du Ministère de la Justice



Le document de fin de parcours élaboré par la PJJ permet de donner au jeune un document synthétique des partenaires voire des prochains rendez-vous partenaires relais.

[TÉLÉCHARGER LE DOCUMENT FIN DE PARCOURS](#)

La BASE, une web-app pour les jeunes majeurs

Critères standards liés

La web-app de la CNAPE qui aide les jeunes majeurs à passer le cap



La BASE est une application numérique conçue pour faciliter l'accès aux droits des jeunes majeurs à leur sortie de la protection de l'enfance et de la protection judiciaire de la jeunesse. Développée par la CNAPE, cet outil offre un accès rapide aux aides, dispositifs et services disponibles dans des domaines clés tels que la santé, le logement, l'insertion professionnelle et bien d'autres.

WWW.LA-BASE.ORG

La boussole des jeunes

Critères standards liés

une réponse au non-recours aux droits des jeunes



La Boussole des jeunes a été imaginée comme un outil numérique valorisant l'autonomie de l'utilisateur. Cet outil entend également simplifier l'accès aux services par des efforts de vulgarisation de l'information et par une mise en contact facilitée avec le bon professionnel.

WWW.BOUSSOLE.JEUNES.GOUV.FR

LISTE DES SIGLES

AEMO : Action Educative en Milieu Ouvert
ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (dont les missions ont été intégrées à l'HAS en 2018)
ANSA : Agence Nouvelle des Solidarités Actives
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
C&J : Citoyens & Justice, fédération nationale des associations socio-judiciaires
CALPRA : Cellule d'Accompagnement à la Laïcité et de Prévention de la Radicalisation
CASF : Code de l'Action Sociale et de la Famille
CEF : Centre Educatif Fermé
CER : Centre Educatif Renforcé
CJPM : Code de la Justice Pénale des Mineurs
CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CNIL : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés
CPC : Code de Procédure Civile
CVS : Conseil de Vie Sociale
DAF : Direction des Affaires Financières
DGS : Direction Générale des Services
DIPC : Document Individuel de Prise en Charge
DLPA : Droits et Libertés de la Personne Accueillie
DPJJ : Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
DRH : Direction des Ressources Humaines
ESSMS : Etablissement et Services Sociaux et Médico-Sociaux
ETP : Equivalent Temps Plein
GEBSO : Groupe National des Etablissements Publics Sociaux et médico-sociaux
GEPP : Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels
HAS : Haute Autorité de Santé
IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales
INRS : Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social
MEJ : Mesure Educative Judiciaire
MJD : Maison de Justice et du Droit
MJIE : Mesure Judiciaire d'Investigation Educative
OMS : Organisation Modale de la Santé
PCPC : Projet Conjoint de Prise en Charge
PPI : Plan Pluriannuel d'Investissement
QPC : Question prioritaire Constitutionnalité
RAT : Registre des Activités de Traitement
Rep/Med : Réparation / Médiation
RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
RGPD : Règlement Général de Protection des Données
RLC : Référent Laïcité et Citoyenneté
SAH : Secteur Associatif Habilité
SIE : Service d'Investigation Educative
SP : Service Public
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
TPE : Toute Petite Entreprise

Pour toutes informations complémentaires, nous vous invitons à consulter le site de la Haute Autorité de Santé qui comprend les documents officiels relatifs à l'évaluation des ESSMS (manuels, fiches techniques...).

EN SAVOIR +



FÉDÉRATION
DES ASSOCIATIONS
SOCIO-JUDICIAIRES

CITOYENS & JUSTICE

351 Boulevard Wilson

CS31679

33073 Bordeaux Cedex

05 56 99 29 24

federation@citoyens-justice.fr

