

## Cahier des charges Point d'Accueil Ecoute Jeunes

### Appel à projet 2024

Création de nouveaux Paej et poursuite de l'accompagnement des Paej existants.

#### **Éléments de contexte et intention des financeurs :**

Notre département compte à ce jour deux PAEJ.

En l'absence de transport en communs, les déplacements des jeunes sans permis ou sans voiture sont rendus quasi impossibles. L'accès à un certain nombre de ressources en matière de santé mais également en matière sociale et éducative est difficile.

Par ailleurs, le déficit de prise en charge des adolescents et plus précisément des jeunes en difficulté et de leurs parents est réel. Et que lorsqu'un dispositif existe les jeunes qui en ont besoin ne sont pas ceux qui s'en saisissent.

#### **1- Définition d'un PAEJ**

*« Les Points d'accueil écoute jeunes (Paej) sont des structures de proximité mettant en œuvre des missions d'accueil et d'écoute généralistes auprès des jeunes en situation de mal-être et leur entourage, en particulier leurs parents. Ils jouent un rôle de prévention de ces situations sur les territoires. »*

#### **Un socle de missions définies par le cahier des charges de 2017**

Afin d'harmoniser les pratiques des Paej et de clarifier leur positionnement notamment au regard de l'émergence des Maisons des adolescents, dont les finalités diffèrent, le cahier des charges national des Paej a été rénové en 2017 dans le cadre de travaux pilotés par la Dgcs et l'Association nationale des Points

Accueil Ecoute Jeunes (Anpaej), tête de réseau nationale des Paej. Il fournit un socle commun de missions et de modalités d'intervention des structures.

Dans ce cadre, les Paej contribuent à :

- Prévenir les situations à risques pour éviter les décrochages et les ruptures des adolescents et jeunes adultes ;
- Rétablir le dialogue et restaurer des liens de confiance entre ces jeunes et leur famille, les adultes, les institutions et la société dans son ensemble ;
- Participer au « bien-être » des adolescents et jeunes adultes et concourir de fait à leur insertion sociale, culturelle et professionnelle ;
- Favoriser l'autonomie des jeunes et leur capacité d'initiative et d'action.

Pour ce faire, l'action des Paej doit s'organiser autour de cinq missions principales :

- L'accueil et l'écoute inconditionnels et immédiats des jeunes en présentiel et à distance (permanence d'écoute téléphonique) ;
- L'accompagnement personnalisé et/ou l'orientation des jeunes vers les dispositifs de droit commun ;
- « L'aller vers » les jeunes qui ne souhaitent pas solliciter de l'aide via des **interventions itinérantes et hors-les-murs (intervention dans l'espace public, dans les établissements scolaires...)** et via le numérique (« Promeneurs du Net »).
- Des actions collectives de prévention auprès du public accueilli et en population générale de tous types de ruptures (mal être, emprise, radicalisation, suicide,) ;
- La médiation avec l'entourage des jeunes et les institutions ainsi que les dispositifs d'insertion sociale et professionnelle.

### **Un dispositif au service des politiques de jeunesse et de soutien à la parentalité**

- ✓ **Consolider l'action de la CSSM en direction des adolescents et des jeunes adultes à travers des interventions ciblées.**

Les Paej constituent un dispositif ciblé, qui permet d'accompagner et de prendre en charge des situations fragilisées, tout en développant des actions de prévention.

Ils s'inscrivent ainsi dans les orientations jeunesse de la branche Famille en contribuant au processus d'autonomisation des jeunes (accès aux droits, accompagnement éducatif des jeunes) et en favorisant les liens entre les jeunes et leur entourage.

En effet, les Paej développent une offre complémentaire des dispositifs généralistes portés par la CSSM dans le cadre de sa politique jeunesse en direction des adolescents. Cette offre, fondée sur l'articulation entre un accompagnement individuel, des interventions collectives et une forte dimension « **d'aller vers** », s'avère particulièrement adaptée à la prise en charge de problématiques adolescentes souvent complexes.

L'intégration des Paej dans le périmètre de l'action la CSSM consolide l'offre en direction des adolescents et jeunes adultes *via* une dimension préventive et la prise en charge des vulnérabilités de certains jeunes.

Les Paej constituent notamment une ressource pertinente pour le réseau « Promeneurs du Net » à la fois en tant que structure d'orientation des jeunes en situation de fragilité qu'en tant qu'appui à la montée en compétences des professionnels sur la prise en charge de ces situations.

Les Paej s'inscrivent dans la continuité de l'objectif de soutien à l'autonomisation des jeunes adultes portés par la CSSM. Le réseau partenarial des Paej est une force pour renforcer la palette d'interventions de la branche Famille en faveur de ce public.

#### ✓ **Renforcer l'action de la Csm en direction des parents d'adolescents**

Sur le champ de la parentalité, les actions des Paej viennent enrichir l'offre proposée spécifiquement aux parents d'adolescents, aujourd'hui peu ciblés par les actions de prévention portées par les Réseaux d'écoute d'appui et d'accompagnement à la parentalité, davantage ciblés sur les tranches d'âge de la petite enfance et de l'enfance

#### ***Public accueilli***

Le Point Accueil Ecoute Jeunes s'adresse prioritairement aux adolescents et jeunes adultes et en particulier à ceux qui rencontrent une situation de mal-être dont l'âge peut se situer entre 12 et 25 ans. Les questions de la jeunesse sont non réductibles à une seule catégorie de problématique. La diversité des publics accueillis est importante, depuis les enfants dans leur milieu familial jusqu'aux jeunes adultes en grande précarité ou en errance. Les difficultés rencontrées par ces adolescents et jeunes adultes sont variées et d'intensité différentes :

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

Le Point Accueil Ecoute Jeunes accueille également l'entourage de ces jeunes, les professionnels et les institutions qui en ont la charge ainsi que les acteurs de la société civile. En effet, aucune réinscription sociale ne peut s'opérer sans la mobilisation de ces différentes composantes sociales. L'accompagnement reste cependant centré sur le jeune.

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

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

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

« La Permanence d'Accueil » doit offrir un minimum de quatre plages d'accueil inconditionnel par semaine. Les horaires d'ouverture et les modes d'organisation du travail sont ajustés pour tenir prioritairement compte des attentes et de la situation des adolescents et jeunes adultes et leur entourage.

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

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

### ***Un accueil téléphonique et dématérialisé***

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

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

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

### ***Les entretiens individuels***

Les entretiens individuels sont organisés sur rendez-vous (y compris par téléphone), dès lors que le public a été accueilli, et à son initiative. Ces entretiens ont pour objectifs de permettre à l'adolescent et au jeune adulte de prendre conscience de sa difficulté, faire évoluer sa situation et identifier les ressources ou relais existants adaptés à ses besoins.

La temporalité nécessaire pour que l'adolescent ou le jeune adulte exprime sa situation est strictement respectée. La durée de l'intervention du Point Accueil

Ecoute Jeune en dépend. Cette pratique ne peut pas se substituer ni à l'offre existante sur les territoires, ni à une prise en charge spécialisée.

### ***Les actions collectives de médiation***

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

### **Les actions de repérage**

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

### ***Les actions collectives de prévention***

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

### ***Les offres complémentaires***

Pour répondre au mieux aux besoins des adolescents et jeunes adultes sur les territoires, le Point Accueil Ecoute Jeunes peut développer des actions complémentaires locales inscrites dans le projet du Point Accueil Ecoute Jeunes

Le pilotage des points accueil écoute jeunes). Il peut s'agir de :

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

## **2- LES MODES D'ORGANISATION**

### ***Moyens humains***

L'équipe d'un Point Accueil Ecoute Jeunes a obligatoirement un caractère pluridisciplinaire de façon à pouvoir prendre en compte la globalité des préoccupations et attentes des adolescents et jeunes adultes et de leur entourage.

Le Point Accueil Ecoute Jeunes affecte à la réalisation du projet qu'il a défini conformément à l'article 9 du présent cahier des charges, des intervenants dont il garantit les compétences et l'expérience.

Le Point Accueil Ecoute Jeunes doit disposer d'au minimum 3 équivalents temps plein (ETP) pouvant être éventuellement répartis sur plusieurs temps partiels et comprenant forcément un temps de coordination, de sorte à faire fonctionner correctement la « permanence d'accueil ».

#### ***Le Personnel intervenant: Fonctions, qualifications et compétences socles***

Le Point Accueil Ecoute Jeunes est constitué d'une équipe d'intervenants engagés, disponibles et formés pour assurer les fonctions suivantes :

- Secrétariat d'accueil chargé du premier accueil dans les permanences des Points Accueil écoute Jeunes et de l'accueil téléphonique. Il ne s'agit pas d'une fonction d'accueil administratif.
- Intervenant(e)s chargé(e)s de la mise en œuvre de l'offre de services à destination des adolescents et jeunes adultes.
- Coordinateur (trice) de la structure chargé(e) de coordonner l'activité de la permanence d'accueil » et des « antennes territorialisées » et de constituer et veiller à la qualité du réseau des partenaires.

En premier lieu, ces fonctions sont assurées par des professionnels de l'animation, de l'éducation spécialisée, du travail social, des psychologues cliniciens, .... Dès lors qu'ils ne délivrent pas de soins et qu'ils disposent de diplômes dans la spécialité correspondante.

Le personnel doit connaître :



-les techniques d'écoute afin d'établir une relation de confiance indispensable avec les adolescents et jeunes adultes accueillis et leur entourage ;

-les problématiques des adolescents et des jeunes adultes : souffrance psychique, conduites suicidaires, addictions avec ou sans substance, processus de radicalisation violente...

-l'environnement socio-économique du territoire au sein duquel le Point Accueil Ecoute Jeunes s'inscrit ;

-l'écosystème des acteurs en charge des adolescents et jeunes adultes sur le territoire et les dispositifs de droit commun auxquels ils sont éligibles ;

Les professionnels constituant l'équipe peuvent être des personnes salariées par la structure, des personnes mises à disposition notamment par les collectivités ou des institutions sociales et médico-sociales, des bénévoles.

### ***Compétences complémentaires***

Par ailleurs, le Point Accueil Ecoute Jeunes peut s'adjoindre des professionnels de santé (infirmiers, médecins...), mis à disposition par les collectivités ou des institutions sociales et médico-sociales et de santé ou via des conventions d'interventions régulières, afin de favoriser l'accès du public accueilli aux dispositifs de droit commun ou en raison de leur connaissance du public visé ou de leur reconnaissance dans la vie d'un quartier ou d'un territoire. Ces interventions ne sauraient introduire dans les missions du Point Accueil Ecoute Jeunes des activités de l'ordre de la prise en charge spécialisée.

Enfin, le Point Accueil Ecoute Jeunes peut se doter de ressources supplémentaires en faisant appel à des apprentis, des stagiaires, ou encore en développant des missions de service civique (participation à la mise en place d'actions collective de prévention et de prévention par les pairs...). Un tel apport doit être conditionné à une démarche de formation et de professionnalisation pour les bénévoles et les « pairs aidant ».

Un temps de travail régulier est mis en place pour aborder l'analyse clinique des situations et l'élaboration des pratiques individuelles et collectives au minimum au sein de l'équipe et avec un intervenant extérieur si possible. L'équipe reçoit nécessairement le soutien régulier d'une guidance ou d'une

supervision par un professionnel désigné ou choisi dans le secteur social ou dans le champ de la santé mentale (psychologues ou psychiatres dans le secteur public ou libéral).

### ***Moyens matériels***

Le lieu d'implantation géographique de la permanence d'accueil du Point Accueil Ecoute Jeunes et de son ou ses antenne(s) territorialisée(s) doit être précisé en concertation avec le comité de pilotage qui apprécie la cohérence des implantations au regard du projet défini pour le Point Accueil Ecoute Jeunes.

Les antennes territorialisées sont conçues sur un principe de mobilité pour permettre un maillage territorial de proximité et une meilleure accessibilité sur l'ensemble du département. Elles s'appuient sur les locaux mis à disposition par les partenaires (les établissements scolaires, les services jeunesse, les dispositifs d'appui à la parentalité). Certains Points Accueil Ecoute Jeunes disposent de véhicules aménagés qui permettent à la fois la mobilité et l'accueil.

La taille et la configuration des locaux doivent être adaptées pour l'accueil de personnes seules ou en groupe, avec ou sans rendez-vous. Dans la mesure du possible et pour répondre aux recommandations de la commission européenne émises par le réseau ADOCARE en décembre 2015\*, l'architecture des lieux doit être validée avec les jeunes eux-mêmes. La présentation des locaux doit être conviviale et éviter toute connotation classifiante ou institutionnelle. Elle doit être suffisamment visible de l'extérieur pour susciter des visites spontanées des adolescents et jeunes adultes et de leur entourage.

L'existence d'espaces clos garantissant la confidentialité des échanges est requise pour la « permanence d'accueil » et l(es) antenne(s) territorialisée(s) afin de recevoir séparément et en toute confidentialité les adolescents et les jeunes adultes et leur famille.

L'implantation principale doit disposer de locaux suffisants pour accueillir les publics, en entretien individuel et en groupe.

Le Point Accueil Ecoute Jeunes doit disposer d'une solution éventuellement alternative afin d'être en mesure d'accueillir les personnes handicapées dans des conditions acceptables.

Les moyens matériels mis à disposition du public accueilli doivent être récents et comporter à minima :

1. l'accès à Internet haut débit, la possibilité d'envoi de courriels et d'effectuer des formalités administratives ;
2. une documentation thématique en libre consultation et notamment la documentation relative aux droits commun pour les jeunes ;
3. un téléphone, répondeur ;
4. un photocopieur ;
5. les aménagements nécessaires à la convivialité.

### ***Statuts***

Le Point Accueil Ecoute Jeunes peut être une personne morale indépendante ou rattachée à une structure ou institutions publiques ou à des structures associatives plus englobantes gérant plusieurs services (Structures Information Jeunesse, Ecole des parents et des éducateurs, Association pour la Solidarité Active, Mission locale, Maison des adolescents, Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie, Commune, ...).

Dans le cas d'un rattachement à une structure gérant plusieurs services, la structure respecte le projet défini pour le Point Accueil Ecoute Jeunes.

Une convention de mise à disposition de locaux, services, personnels etc. ... est établie avec la structure de rattachement précisant également les complémentarités d'action et d'offre de services des deux entités.

### **3- POSITIONNEMENT PARTENARIAL**

La réalisation des objectifs, des missions et de l'offre de services définis dans le présent cahier des charges, suppose la mobilisation et le soutien d'un réseau d'acteurs et de ressources de proximité seule façon pour le jeune de réinscrire sa place dans le lien social.

#### **1-Description des partenaires**

Le Point Accueil Ecoute Jeunes s'inscrit et constitue donc un réseau de partenaires qui peut être distingué selon les niveaux suivants :

##### ***Les partenaires « prescripteurs »***

Ces partenaires orientent les adolescents et jeunes adultes vers le Point Accueil Ecoute Jeunes pour aborder la situation de vulnérabilité dans laquelle il se trouve. Peuvent être concernés :

-L'Éducation nationale (lycées, collèges) -Le réseau information jeunesse (CRIJ, BIJ, PIJ),

Les missions locales, Pôle emploi, CFA

-Les services de l'aide sociale à l'enfance-Les acteurs de la prévention spécialisée-Les médiateurs sociaux

-Les associations intervenant auprès des familles vulnérables et d'aides à la parentalité (planning familial, EICCF, Ecole des parents et des éducateurs,)

-Les centres sociaux

##### ***Les partenaires « ressources »***

Il s'agit des partenaires vers qui le Point Accueil Ecoute Jeunes oriente les adolescents et jeunes adultes pour une prise en charge ou une offre de service susceptible de les aider dans la poursuite de leur parcours de vie. Ces partenaires sont notamment :

##### **a. Pour le champ de l'éducation et de l'éducation populaire :**

- Le service social et de santé scolaire ;

- La mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS) ;

-Les Plates-formes de suivi et d'appui aux jeunes en situation de décrochage

#### **b. Pour le champ de l'insertion sociale**

-La CSSM

Les centres sociaux

-Les services de médiation familiale

-Les services de l'aide sociale à l'enfance

- Les équipes de prévention spécialisée.

Les structures d'hébergement et d'accompagnement au logement.

#### **c. Pour le champ de l'insertion professionnelle :**

-Les missions locales ;

-Pôle emploi

Les organismes d'insertion professionnelle,

-Les Écoles régionales de la 2<sup>e</sup> chance

#### **d. Pour le champ de la santé mentale et du soin :**

- Les Maisons des adolescents ;

- Les Maisons pluridisciplinaires de santé ;

-Les centres médico-psychologiques des établissements de santé autorisés en psychiatrie ;

- Les structures spécialisées en toxicomanie ;

- Les professionnels de soins primaires dont les médecins généralistes

### ***Les Maisons des adolescents***

Une attention particulière doit être portée à ce partenariat. Si le Point Accueil Ecoute Jeunes et la Maison des adolescents s'adressent tous deux à un public adolescent généraliste, dans un enjeu commun de se constituer comme « dispositif d'accueil », leurs actions se distinguent en ceci que le Point Accueil

Ecoute Jeunes assure la fonction généraliste « d'inscription sociale », tandis que la Maison des adolescents assure des missions plurielles d'accueil, d'accompagnement et d'orientation des jeunes et de leur entourage, d'accès à une prise en charge somatique et médico-psychologique, et de coordination et d'appui aux acteurs et aux professionnels.

De manière générale, le Point Accueil Ecoute Jeunes assure le premier accueil des adolescents et jeunes adultes et adresse à la Maison des adolescents les publics relevant de l'accès aux soins.

Le comité de pilotage veille à ce qu'une identification préalable des complémentarités et des éventuelles redondances de ces deux dispositifs soit réalisée conjointement. Il s'agit de renforcer la connaissance réciproque des activités de chacun et éviter les interventions redondantes et pour finir optimiser la réponse aux besoins des adolescents et jeunes adultes.

Un partenariat doit être formalisé entre le Point Accueil Ecoute Jeunes et la Maison des adolescents si possible au niveau départemental précisant les rôles de chacun.

## **2-Formalisation du partenariat**

Les partenariats institutionnels sont formalisés à minima par un protocole de coopération pluriannuel signé par l'ensemble des partenaires ou de façon bilatérale avec le Point Accueil Ecoute Jeunes et chacun des partenaires. Ce protocole définit la coopération de l'ensemble des institutions et précise la complémentarité des missions de chacune en termes de compétence, de public, et de territoires d'intervention. Il est porté à la connaissance du comité de pilotage (cf. article 9.2) qui lui-même en facilitera la signature.

Ces partenariats visent à garantir la continuité de service aux adolescents et jeunes adultes en situation de vulnérabilité.

Ce protocole induit que tous les partenaires sont garants, ensemble et auprès de l'adolescent ou du jeune adulte, de la fluidité de son parcours de vie, et à cette fin organisent au mieux la coordination des échanges nécessaires à l'atteinte de cet objectif. Ce protocole peut donner lieu à la déclinaison de conventions pluriannuelles d'objectifs et de moyens.