

Extrait de l'ouvrage : 18 cas pratiques d'évaluation en action sociale et médico-sociale, paru aux éditions Dunod, 2010, p.189-212

Chapitre 15 - Un outil original pour évaluer les projets personnalisés à l'AAE de Rouen

- Chantal Heidocker* et son équipe -

Notre Association d'Action Educative de Rouen, créée en 1954 par un Juge des Enfants M. Darras, prend en charge soixante-dix enfants et adolescents de la naissance à la majorité, ainsi que des jeunes majeurs jusqu'à l'âge de vingt et un ans. L'AAE est habilitée Justice et conventionnée Aide Sociale à l'Enfance. Quarante neuf salariés, dont vingt trois assistantes familiales, sont répartis dans deux services. La majorité des professionnels travaille à domicile dans un rayon de cinquante kilomètres autour du siège. L'AAE exerce deux activités :

- le Service de Placements Familiaux (SPF) qui regroupe l'accueil par des assistantes familiales et un service de suite avec hébergements diversifiés pour adolescents en voie d'autonomie ;
- le Service d'Unités de Vie Familiale Spécialisées (UVFS) composé de quatre entités gérées chacune par un couple d'éducateurs spécialisés.

La population accueillie par l'AAE est constituée en majorité d'enfants et d'adolescents maltraités, victimes de violences physiques, sexuelles, psychologiques ou de négligences lourdes, ayant provoqué des conséquences graves sur leur développement physique et psychologique. L'UVFS accueille dans chaque unité, cinq enfants gravement carencés, qui ne peuvent être pris en charge ni en famille d'accueil traditionnelle ni en institution classique.

L'AAE a débuté sa collaboration avec Francis Alföldi en 1999, par deux stages sur l'évaluation de la maltraitance avec le *génogramme d'évaluation* et le *critéroscope*. Cette méthode d'évaluation nous a permis d'exploiter en équipe l'outil du génogramme, en centrant l'attention sur les relations entourant l'enfant. Nous avons tous apprécié la pertinence d'une formation qui allait au cœur de nos questionnements et de nos préoccupations professionnelles. En outre cette intervention conviait à une lecture systémique de la position occupée par l'enfant ; elle renforçait notre efficacité diagnostique tout en insistant sur les effets de notre implication. Cette démarche spécifique donnait à l'évaluation une validité plus grande.

Nous continuons de pratiquer ces méthodes de travail. Elles nous sont particulièrement utiles lorsque nos professionnels se trouvent en difficulté pour exercer leur fonction de protection, quand il s'agit de retranscrire la complexité d'une situation (synthèses, préparation des rapports au Tribunal pour enfants) ou quand il est question de déterminer les orientations de travail. Ces outils pratiqués en groupe permettent de dégager l'intervenant de l'enchevêtrement complexe des relations

* Chantal Heidocker est directrice de l'AAE à Rouen

contradictoires, qui trop souvent égarent nos pratiques. La méthode contribue ainsi à éclairer les stratégies d'intervention tout en centrant l'attention sur l'enfant et ses besoins.

Forts de ces belles rencontres de recherche-action participative, nous avons saisi Francis Alföldi d'une nouvelle mission en 2003, au moment où la sortie des textes et décrets de la loi de 2002, commençait de bouleverser nos pratiques professionnelles. Nous lui avons demandé de guider la construction de notre évaluation interne, l'institution devant la mettre en place selon les termes de la loi. Si les quelques journées consacrées à cette mise en place n'ont pas suffi à élaborer complètement l'outil, elles ont eu le mérite de sensibiliser les participants à la démarche évaluative. Cette réflexion commune a confirmé que nous devons adopter une procédure compatible avec la contrainte temps inhérente au travail sur le terrain. Notre vœu était de trouver un juste milieu entre la richesse d'une évaluation approfondie et l'impératif de la présence auprès des bénéficiaires et de leurs familles.

En 2007, l'AAE contacte de nouveau Francis Alföldi pour une guidance méthodologique dans la construction du projet personnalisé pour l'enfant, l'adolescent ou le jeune adulte accueilli. Le présent chapitre portera sur les productions de cette troisième action.

*
* *

Depuis la réforme de 2002, la notion de projet est au cœur du travail éducatif. Nos équipes ont donc souhaité affiner leur compétence sur la formalisation et l'évaluation du projet à l'égard de l'enfant. Nous tenions à développer cet aspect dans notre questionnaire général d'évaluation interne, outil en construction balayant tous les champs du fonctionnement de l'institution. La méthode participative appliquée par Francis Alföldi répondait à cette attente exigeante. Trois journées de recherche-action ont été consacrées à ce travail. Le programme ajusté à nos réalités institutionnelles, a réuni un groupe de professionnels des deux services. Entre chaque journée des expérimentations ont eu lieu sur la maquette en cours d'élaboration. Les questionnements et réflexions de l'équipe étaient transmis au formateur à la session suivante.

Pour commencer, le concept de projet appliqué au secteur social et médico-social, a été revisité. Nous avons abordé les distinctions sémantiques entre projet individuel, individualisé, personnel et personnalisé, en partant d'une réflexion développée par Jean-René Loubat¹. Nous avons choisi d'adopter le terme le plus en rapport avec la finalité de notre prise en charge, la singularité de la population accueillie et nos valeurs associatives. La notion de *projet personnalisé* a été finalement retenue par l'AAE. Cette option correspondait bien à notre souhait de centrer l'instrument sur la singularité de la personnalité et sur les besoins de chaque jeune.

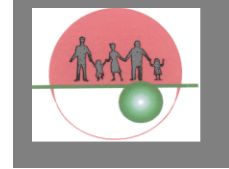
Nous avons ensuite examiné les textes officiels, afin de distinguer le Projet Personnalisé du Document Individuel et Prise en Charge (DIPC). Nous voulions

¹ Loubat J.-R., 2002, *Instaurer la relation de service en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, p. 210

éviter les redondances, tout en permettant l'expression d'attentes différentes entre le jeune et sa famille. Les premières expérimentations entre les jours de formation, ont permis aux éducateurs de pratiquer en groupe la méthode d'évaluation avec sa grille et ses critères. Ces derniers ont pu être ajustés puis validés par notre institution, en fonction des éléments questionnés par l'équipe en situation de test.

La formalisation du projet personnalisé devait tenir compte de l'hétérogénéité de notre population : diversité des âges et variété des problématiques. Aussi avons-nous établi deux formulaires : l'un se présentant comme un formulaire classique et l'autre sous la forme d'une représentation à bulles. Cette disposition permettait aux membres des équipes de choisir l'un ou l'autre en fonction de la personnalité, des résistances, de la sensibilité et des appréhensions repérées chez nos jeunes bénéficiaires. A l'issue des premiers travaux, le groupe de travail a modélisé le projet personnalisé sur un document de quatre pages en format A3 ; la partie centrale est reproduite tableau 1 et figure 1.

**PROJET PERSONNALISE
ASSOCIATION D'ACTION
EDUCATIVE DE ROUEN**



Nom du jeune :
Date du projet :

DATE DE NAISSANCE DU JEUNE :

DATE DU DEBUT DE L'ACCUEIL:

NOM DU REFERENT EDUCATIF..... :

DECISION A L'ORIGINE DU PLACEMENT :

PROFESSIONNEL REFERENT:

Quel est le problème à l'origine du projet ?

Quels sont les engagements et quelles sont les attentes du jeune ?

Signature

Quels sont les engagements et quelles sont les attentes du service ?

Signature

Durée du projet ?

AAE – 36, rue Desseaux – 76100 ROUEN – tel : 02 35 73 29 76 – fax : 02 35 73 13 04
e-mail : aae.spf.uvfs@wanadoo.fr

Tableau 1 : Modélisation type formulaire - projet personnalisé à l'AAE

Le Projet Personnalisé de _____
à l'Association d'Action Educative de Rouen

Nom du Référent :

Quel projet personnel voudrais-tu
formuler maintenant avec notre
accompagnement éducatif et psychologique ?

Quels objectifs raisonnables et
précis voudrais-tu atteindre afin de
réaliser ton projet personnalisé ?

Quelles sont les difficultés
posées par ta situation actuelle ?

Ton projet
avec nous

Qu'est-ce que l'aide éducatrice et
psychologique de notre service
pourrait t'apporter pour préparer ton avenir ?

Quels sont à ton avis les moyens,
efficaces pour réaliser avec notre aide les
objectifs que tu tiens de te fixer ?

Quels moyens, allons-nous
mettre en œuvre avec toi ?

La date de ce jour :

Quelle durée crois-tu
nécessaire ?

Figure 1 : Modélisation type représentation à bulles - projet personnalisé à l'AAE

Dans un premier temps, le projet personnalisé contractualise avec le jeune majeur ou le mineur et sa famille les objectifs éducatifs selon la décision du placement. Conformément aux travaux réalisés lors des ateliers de 2007, le projet personnalisé porte sur la problématique de l'enfant, les objectifs et attentes exprimés, et les moyens mis en œuvre. Le document rédigé et co-signé sert de base à l'évaluation du projet, qui a lieu en équipe. L'instrument d'évaluation est structuré par quatre dimensions caractéristiques de la méthode Alföldi : évaluation de résultats, évaluation de moyens, évaluation de conformité, évaluation implicationnelle. Cette modélisation organise les critères représentatifs de la dynamique du projet personnalisé à l'AAE.

L'évaluation des résultats convie les participants à comparer les contenus du document projet avec la situation actuelle de l'enfant. Elle tient compte des faits relevant du vécu dans le lieu d'accueil et des éléments de vie familiale ayant une incidence sur la situation. L'attention est portée sur les changements intervenus dans la vie de l'enfant en termes d'améliorations, stagnation et régression. Cette première étape du processus évaluatif comporte une synthèse clinique du danger encouru par l'enfant et des ressources mobilisables en sa faveur. L'évaluation des résultats prend aussi en compte l'atteinte des objectifs mentionnés par le document initial.

L'évaluation des moyens examine la pertinence des finalités du projet personnalisé. Elle prend en compte les objectifs du service, les attentes de la famille et les objectifs partagés entre la famille et le service. L'évaluation des moyens porte également sur l'adéquation entre l'action éducative et les objectifs déterminés dans le projet ; cette opération considère l'avis de l'enfant, ceux de ses parents et ceux des professionnels impliqués.

L'évaluation de conformité porte sur le respect de la procédure projet qui a été instituée dans le service. Elle comporte une dimension stratégique importante dans la communication sur les outils institutionnels, auprès des instances de contrôle et du réseau partenarial.

L'évaluation de l'implication considère les effets du ressenti professionnel sur l'appréciation du projet personnalisé. Elle développe les capacités de distanciation des évaluateurs par rapport à l'objet qu'ils évaluent. L'évaluation de l'implication permet une meilleure prise en compte de la marge d'erreur inhérente à une évaluation réalisée par des acteurs impliqués.

Le modèle d'évaluation pourvu de ses quatre dimensions et six critères est présenté dans le tableau 2.

MODELE D'EVALUATION DU PROJET PERSONNALISE A L'A.A.E.				
CONCEPT CENTRAL	DIMENSIO NS	CRITERES D'EVALUATION	NIVEAUX DES CRITERES	INSTRUMEN TS DE RECUEIL
Evaluatio n du projet personnal isé	Efficacité du projet <i>Evaluation de résultats</i>	1. Changement dans la situation de l'enfant → Situation de l'enfant à T1 → Situation de l'enfant à T2	N1 = écart T1/T2 = progression N2 = écart T1/T2 = stagnation N3 = écart T1/T2 = régression	Dossier de l'enfant Projet personnalisé Evaluation en équipe
		2. Atteinte des objectifs du projet → Objectifs du service T1/T2 → Attentes et objectifs de la famille T1/T2 → Objectifs partagés T1/T2	N1 = atteinte des objectifs N2 = atteinte partielle des objectifs N3 = absence ou échec des objectifs	Projet personnalisé Evaluation en équipe
	Efficiéce du projet <i>Evaluation de moyens</i>	3. Pertinence des objectifs du projet	N1 = pertinence satisfaisante N2 = pertinence partielle N3 = défaut de pertinence	Projet personnalisé Evaluation en équipe
		4. Adéquation des moyens éducatifs → Avis de l'enfant → Avis de la famille → Avis des professionnels	N1 = adéquation satisfaisante N2 = adéquation partielle N3 = défaut d'adéquation	Projet personnalisé Evaluation en équipe
	Procédure du projet <i>Evaluation de conformité</i>	5. Respect de la procédure projet	N1 = procédure conforme N2 = procédure partiellement conforme N3 = procédure non conforme	Projet personnalisé
	Teneur de l'interventi on <i>Evaluation de l'implication</i>	6. Ressenti professionnel	N1 = bien-être professionnel N2 = risque professionnel N3 = préjudice professionnel	Evaluation en équipe

Tableau 2 : Tableau du modèle d'évaluation

Au cours des ateliers, la structure du modèle conçu par le consultant, a été ajustée à la réalité des prises en charge de l'AAE. Nous avons ajusté certains termes à la spécificité de nos missions, tout en tenant compte de notre culture de service. L'étalonnage des critères reprend le modèle à trois niveaux proposé par F. Alföldi. Nous avons choisi d'orienter leur variation depuis le positif au niveau 1 jusqu'au négatif en niveau 3, reprenant ainsi le modèle appris lors de notre formation antérieure sur l'outil d'évaluation en protection de l'enfance. Nous avons distingué trois sources de recueil d'information : le dossier de l'enfant, le projet personnalisé, l'évaluation en équipe (5^e colonne du tableau 2). Ces travaux d'appropriation et d'ajustement ont abouti à la production des six critères présentés ci-après.

CRITERE N°1 CHANGEMENT DANS LA SITUATION DE L'ENFANT

Ce critère permet d'apprécier les changements observés dans la situation de l'enfant entre le temps T1 correspondant à l'établissement du projet personnalisé et le temps T2 où l'évaluation du projet est réalisée. Le critère prend en compte le comportement et la santé de l'enfant, ses conditions matérielles de vie dans sa famille et dans son lieu d'accueil, son parcours scolaire ou professionnel, ses interactions avec chacun des parents, avec les frères et sœurs, avec la famille élargie, ses relations avec les travailleurs médico-sociaux, son évolution dans la structure d'accueil et l'environnement extérieur, l'acceptation et la participation de sa famille à l'engagement du projet éducatif.

Niveau 1 : Progression

Le niveau de la progression se caractérise par une réduction des difficultés et par le constat d'améliorations significatives et persistantes dans les conditions de vie et dans l'attitude de l'enfant entre les temps T1 et T2.

Niveau 2 : Stagnation

Le niveau de la stagnation se caractérise par l'alternance d'épisodes de progression et de régression ou par l'absence de changement notable dans les conditions de vie et dans l'attitude de l'enfant entre les temps T1 et T2.

Niveau 3 : Régression

Le niveau de la régression se caractérise par l'absence d'améliorations significatives et par le constat de dégradations persistantes dans les conditions de vie et dans l'attitude de l'enfant entre les temps T1 et T2.

CRITERE N°2 ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PROJET

Ce critère permet d'apprécier le niveau de réalisation des objectifs mentionnés dans le projet personnalisé. Il prend en compte les objectifs partagés et non partagés qui ont été formulés par la famille, par l'enfant et par le service.

Niveau 1 : Atteinte des objectifs

Ce niveau prend en compte la réalisation effective des objectifs partagés et non partagés signifiés dans le projet personnalisé ; au moins l'un des objectifs a été atteint ou se trouve effectivement en voie de réalisation.

Niveau 2 : Atteinte partielle des objectifs

Ce niveau prend en compte la réalisation partielle des objectifs partagés et non partagés signifiés dans le projet personnalisé ; aucun objectif significatif d'une amélioration des conditions de vie de l'enfant n'a été vraiment atteint. Par contre certains objectifs sont en voie de réalisation.

Niveau 3 : Absence ou échec des objectifs

Ce niveau prend en compte la non réalisation de tous les objectifs partagés et non partagés mentionnés dans le projet personnalisé.

CRITERE N°3 PERTINENCE DES OBJECTIFS DU PROJET

Ce critère permet d'apprécier dans quelle mesure les objectifs partagés et non partagés formulés dans le projet personnalisé s'avèrent cohérents à la prise en compte des besoins physiques et psychologiques de l'enfant, qui sont identifiés en cours d'action éducative.

Niveau 1 : Pertinence satisfaisante

La pertinence des objectifs se caractérise par une amélioration significative de la situation de l'enfant. Les besoins de l'enfant identifiés dans le projet personnalisé sont confirmés par l'action éducative.

Niveau 2 : Pertinence partielle

La pertinence partielle des objectifs peut correspondre au constat d'une amélioration sensible de la situation de l'enfant. Le caractère partiel de la pertinence des objectifs est confirmé par l'émergence en cours d'action éducative de besoins significatifs qui n'avaient pas été identifiés dans le projet personnalisé.

Niveau 3 : Défaut de pertinence

La non pertinence des objectifs est caractérisée par une dégradation de la situation de l'enfant. Le défaut de pertinence est renforcé par l'émergence en cours d'action éducative, de besoins essentiels qui n'avaient pas été identifiés dans le projet personnalisé.

CRITERE N°4 ADEQUATION DES MOYENS EDUCATIFS

Ce critère permet d'apprécier l'adéquation des moyens éducatifs aux objectifs déterminés dans le projet personnalisé. Ce critère prend en compte l'avis de l'enfant, ceux de ses parents, et ceux des professionnels impliqués dans la prise en charge.

Niveau 1 : Adéquation satisfaisante

L'institution a mis en œuvre les moyens éducatifs qui ont permis de réaliser un ou plusieurs des objectifs déterminés par le projet personnalisé. L'enfant, ses parents et les professionnels impliqués expriment un avis globalement positif sur l'évolution du projet éducatif.

Niveau 2 : Adéquation partielle

L'institution a engagé des moyens éducatifs qui se sont avérés insuffisants ou non adaptés à la mise en œuvre effective des objectifs déterminés par le projet personnalisé. L'enfant, ses parents et les professionnels impliqués expriment des avis partagés sur l'évolution du projet éducatif.

Niveau 3 : Défaut d'adéquation

L'institution n'a pas mis en œuvre les moyens qui auraient permis de réaliser un ou plusieurs objectifs déterminés par le projet personnalisé. L'enfant, ses parents et les professionnels impliqués expriment un avis globalement négatif sur l'évolution du projet éducatif.

CRITERE N°5 CONFORMITE DE LA PROCEDURE PROJET

Ce critère permet d'apprécier si la procédure de mise en œuvre du projet personnalisé a été réalisée avec la participation de la famille conformément à la procédure institutionnelle.

Niveau 1 : Procédure conforme

Le projet personnalisé a été construit avec la participation de la famille. Le modèle mis en œuvre par l'institution a été appliqué avec fidélité, réalisé dans les temps impartis, toutes les rubriques ont été complétées.

Niveau 2 : Procédure partiellement conforme

La famille a été conviée sans qu'une participation active soit obtenue de sa part. Le modèle institué par le service n'a été que partiellement mis en œuvre, les temps impartis n'ont pas été respectés.

Niveau 3 : Procédure non conforme

La famille n'a pas été consultée dans la définition des orientations du travail engagé auprès de l'enfant. Le modèle institué par le service n'a pas été appliqué, aucun document formalisé n'a été réalisé.

CRITERE N°6 RESSENTI PROFESSIONNEL

Ce critère permet d'apprécier le ressenti du professionnel par rapport à la mise en œuvre du projet personnalisé. Il prend en compte la distance affective du professionnel par rapport à l'enfant et sa famille ; l'aptitude à développer une pensée clinique sur la situation, et l'état du sentiment de compétence.

Niveau 1 : Bien-être professionnel

Le niveau du bien-être professionnel se reconnaît dans l'aptitude à l'empathie distanciée par le contrôle des affects : enthousiasme pondéré mais aussi compassion et colère. La capacité de penser la situation est intacte. La perception de l'incidence bénéfique de l'intervention sur la situation de l'enfant entretient le sentiment de compétence.

Niveau 2 : Exposition au risque professionnel

Le seuil de la mise en danger de l'intervenant est caractérisé par l'expression d'affects insuffisamment contrôlés (frayeur, frénésie, culpabilité, lassitude, irritation, surinvestissement). La faculté de penser la situation est réduite. Les dérives de la banalisation et de la dramatisation font leur apparition. L'ambivalence du professionnel met en doute son sentiment de compétence.

Niveau 3 : Exposition au préjudice professionnel

Des processus intra-psychiques destructeurs sont activés chez le professionnel par l'invasion d'affects mortifères (terreur, sidération, engloutissement, usure). La pensée clinique est obturée. L'incidence négative de l'intervention provoque l'effondrement du sentiment de compétence. Les formes extrêmes comportent des risques de somatisations, dépression, tentatives de suicide, autres troubles psychiatriques, surexposition aux erreurs diagnostiques graves et aux agressions physiques et psychiques de la famille.

Le modèle d'évaluation et ses critères sont complétés par un instrument diagnostique : le *guide d'analyse* (tableau 3). Les informations relevant des différentes dimensions sont consignées et appréciées dans six rubriques correspondant aux critères du modèle d'évaluation : *Changement dans la situation de l'enfant* ; *Atteinte des objectifs du projet* ; *Pertinence des objectifs du projet* ; *Adéquation des moyens éducatifs* ; *Respect de la procédure projet* ; *Ressenti professionnel*.

GUIDE D'ANALYSE				
CRITERE N°1 – CHANGEMENT DANS LA SITUATION DE L'ENFANT N1 : progression / N2 : stagnation / N3 : régression				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
1/1				
1/2				
1/3				
CRITERE N°2 – ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PROJET N1 : atteinte des objectifs N2 : atteinte partielle des objectifs N3 : absence ou échec des objectifs				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
2/1				
2/2				
2/3				
CRITERE N°3 – PERTINENCE DES OBJECTIFS DU PROJET N1 : pertinence satisfaisante / N2 : pertinence partielle / N3 : défaut de pertinence				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
3/3				
3/4				
3/5				
CRITERE N°4 – ADEQUATION DES MOYENS EDUCATIFS N1 : adéquation satisfaisante / N2 : adéquation partielle / N3 : défaut d'adéquation				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
3/3				
3/4				
3/5				
CRITERE N°5 – RESPECT DE LA PROCEDURE PROJET N1 : procédure conforme / N2 : procédure partiellement conforme / N3 : procédure non conforme				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
4/1				
4/2				
4/3				
CRITERE N°6 – RESENTI PROFESSIONNEL N1 : bien-être professionnel / N2 : risque professionnel / N3 : préjudice professionnel				
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv.	Instrument de recueil	Appréciation diagnostique
6/1				
6/2				
6/3				

Tableau 3 : Le guide d'analyse

Les appréciations diagnostiques concernant chaque fait significatif sont discutées par les participants en prenant appui sur les critères d'évaluation. Les énoncés retenus sont inscrits dans la dernière colonne. Les principales appréciations du guide d'analyse sont reportées dans un second instrument diagnostique : le *guide de lecture* présenté au tableau 4. On trouve dans ce nouvel outil, six rubriques correspondant aux critères d'évaluation. Le septième item : *Nouvelles orientations du projet personnalisé réalise l'évaluation prospective* en fin de parcours. Cette dernière rubrique regroupe les préconisations d'actions éducatives résultant des appréciations consignées dans le guide d'analyse.

GUIDE DE LECTURE
<i>Evaluation de résultats</i>
1. Changements dans la situation de l'enfant
2. Atteinte des objectifs du projet
<i>Evaluation de moyens</i>
3. Pertinence des objectifs du projet
4. Adéquation des moyens éducatifs
<i>Evaluation de conformité</i>
5. Respect de la procédure projet
<i>Evaluation de l'implication</i>
6. Ressenti professionnel
<i>Evaluation prospective</i>
7. Nouvelles orientations du projet personnalisé

Tableau 4 : Le guide de lecture

La réalisation et la finalisation du *guide d'analyse* et du *guide de lecture* permettent aux référents éducatifs d'engager la rédaction du *rapport de situation* concernant l'enfant. Le passage à l'écrit, dont le plan est structuré par l'outil d'évaluation, synthétise les contenus des deux instruments diagnostiques. Le guide d'analyse dans sa version tableau, propose un outil de pilotage permanent pour l'action éducative. Il permet aux référents éducatifs de recentrer l'intervention en fonction des objectifs déterminés. Le dispositif d'évaluation permet ainsi de mieux contrôler les aléas de la réalité éducative au quotidien.

L'aboutissement de ce patient travail de co-construction, sera illustré par deux exemples d'applications expérimentales du projet personnalisé. Les noms et prénoms des jeunes sont fictifs et les éléments personnels évoqués de manière générale afin de préserver l'anonymat.

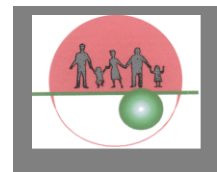
*
* *

Vanessa Grau a réalisé la première passation de notre prototype instrumental, sur la situation d'Ingrid, une jeune fille de 18 ans, dont elle est référente éducative¹. Cette jeune majeure orpheline d'un parent, est scolarisée en BEP et logée par notre service en hébergement autonome. On peut constater dans la version présentée, que l'éducatrice a formulé les questions différemment du prototype initial. Notre professionnelle a choisi d'adapter son vocabulaire à la jeune et au questionnement de celle-ci lors de la passation. Dans le cadre de la recherche-action, la possibilité de modifier les instruments favorise l'appropriation et l'apprentissage. Les professionnels peuvent ainsi faire évoluer la méthode au contact des bénéficiaires. Dans le cas présent, la jeune Ingrid appréhende le cadre proposé comme « trop petit », elle déclare qu'elle a « beaucoup de choses à y mettre » Elle négocie donc avec l'intervenante une modalité différente de la présentation proposée.

¹ La section qui suit a été rédigée par Vanessa Grau.

**PROJET PERSONNALISE
ASSOCIATION D'ACTION
EDUCATIVE DE ROUEN**

**Ingrid
DUPOND**



DATE DE NAISSANCE DU JEUNE : 18 ans
DATE DU DEBUT DE L'ACCUEIL: 1^{er} février 2007
NOM DU REFERENT EDUCATIF..... : éducatrice spécialisée
NOM ET ADRESSE DU PERE.....: préservation anonymat
NOM ET ADRESSE DE LA MERE.....: préservation anonymat
DECISION A L'ORIGINE DU PLACEMENT : demande mesure jeune majeur / relation
PROFESSIONNEL REFERENT: éducatrice spécialisée

Quelle est ta situation actuelle ?

- 18 ans, réside en foyer de jeunes travailleurs hébergement financé par l'AAE, terminale BEP secrétariat – célibataire
- Famille : relations suivies – avec grand frère et sœurs
- Liens rompus avec le parent vivant mais signature des papiers administratifs par ce dernier et accès liens petite sœur

Quels sont tes projets à court, moyen, long terme ?

1. Baccalauréat Pro. Secrétariat ; si obtention BTS envisagé
2. Obtention d'un passeport
3. Concours administratifs ; fonction publique en septembre 2007

Quels objectifs te fixes-tu pour réaliser tes projets ?

4. Travailler régulièrement pour avoir de bonnes notes et présenter un bon dossier de poursuite d'études
5. Obtenir le BEP secrétariat
6. Monter le dossier du passeport (photos, papiers...) faire participer et adhérer mon parent pour ce faire

Quels sont les moyens nécessaires pour les atteindre ?

1. Prendre du temps pour travailler, m'organiser avec méthode
2. Aller chez mon parent pour utiliser le livret de famille, accompagnée par la référente éducative pour servir de tiers à la relation compliquée vécue
3. S'inscrire, se préparer, s'informer (être acteur de son projet, se mobiliser pour sa mise en œuvre, suivre les conseils du référent)

Quelles sont les échéances ?

1. Fin mai : décision d'orientation BAC PRO ; 1^{er} juillet : obtention BEP
2. Fin avril : dossier préfecture ; fin mai obtention passeport
3. Dépôt dossiers pour poursuite cursus scolaire avant mai

*Signature du
jeune*

**Fait le 2 mars
2007 à Rouen**

*Signature du
réfèrent
éducatif*

AAE – 36, rue Desseaux – 76100 ROUEN – tel : 02 35 73 29 76 – fax : 02 35 73 13 04
e-mail : aae.spf.uvfs@wanadoo.fr

Tableau 5 : Application du projet personnalisé - situation d'Ingrid

La rédaction du projet a permis de faire le point sur les éléments motivant l'accueil de l'adolescente. L'effort de synthèse a intéressé les deux acteurs de la relation éducative. Ce d'autant qu'un mois s'était écoulé entre le démarrage de la mesure et l'expérimentation du nouvel instrument. Il était plus facile d'apprécier la correspondance des réponses éducatives aux besoins et attentes de départ. Acter le positionnement relationnel de la jeune vis-à-vis de sa famille, s'est avéré à la fois bénéfique et appréciable. Cette clarification a permis d'identifier le besoin d'une reprise de relations non conflictuelles avec le parent. L'élaboration du projet a également mis en évidence la nécessité du soutien éducatif dans l'accès aux documents administratifs. La jeune s'est montrée très coopérante ; elle s'est largement exprimée sur sa situation actuelle, ses objectifs, les moyens et les échéances.

Le besoin de plus d'espace a été identifié dans l'outil. Les cases sont apparues trop étroites pour contenir les réponses. En ce qui concerne les objectifs, la jeune a introduit un classement en court, moyen et long termes. Elle souhaitait en effet poursuivre ses études jusqu'au BTS et envisageait de passer par une série de paliers tout en continuant de bénéficier d'un accompagnement jusqu'à ses 21 ans.

Une fois le projet rédigé avec la jeune, nous avons mis en œuvre le guide d'analyse. Une difficulté surgit lors de sa passation en réunion d'équipe. Les critères 3 et 4 ont été traités simultanément et l'éducatrice n'a pas pu les retranscrire distinctement par la suite. Le peu de recul, le manque d'entraînement et le caractère non abouti de l'instrument, ont certainement joué un rôle en la circonstance. Dans cette application, nous n'avons pas utilisé la colonne *Instrument de recueil* présente dans le modèle initial.

GUIDE D'ANALYSE			
CRITERE N°1 – CHANGEMENT DANS LA SITUATION DE L'ENFANT			
N1 : progression / N2 : stagnation / N3 : régression			
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv	Appréciation diagnostique
1/1	T1 (temps n°1) : Mars 07 Projet personnel Situation : 5 mois de séparation avec le parent restant 2 ^{ème} année BEP secrétariat		
1/2	T1 : Février 2007 : Installation FJT		
1/3	T1 : Parent décédé : origine étrangère Relation avec fratrie Absence de contact depuis octobre 2006 : parent vivant et sœur Voyage au pays étranger natal du parent : problème de passeport		
1/4	T1 : Mars 2007 : parent décédé		
1/5	T2 (temps n°2) : Mai 2007 (2 mois) Bilan évaluation : Ingrid achat de meubles aménagement chambre Intégration aux animations du FJT Exprime son contentement	1 ¹	Implication et participation active à la vie du FJT Investissement du lieu de vie
1/6	T2 : Mai 2007-11-08 Scolarité maintenue 2 absences sur deux mois sur cinq semaines de travail Constitution dossier Bac Pro Plus un avertissement bavardage depuis septembre plus stress	1	Progression scolaire liée à une prise de conscience des enjeux de son avenir professionnel
1/7	T2 : Repas Mac Do avec parent restant et sœur 1 Rencontre administrative entre Ingrid et sa famille avec Educateur Spécialisé AEMO et Educateur Spécialisé AAE	1	Reprise de contact avec possibilité de travailler la qualité du lien
1/8	T2 : mai 2007 Bilan obtention du passeport	1	Capacité à mener à bien la démarche pour l'obtention de son passeport
CRITERE N°2 – ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PROJET			
N1 : atteinte des objectifs N2 : atteinte partielle des objectifs N3 : absence ou échec des objectifs			
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv	Appréciation diagnostique
2/1	T1 : Mars 2007 Travailler régulièrement Avoir de bonnes notes plus BEP Plus une orientation scolaire Bac Professionnel		
2/2	T1 : Démarches administratives passeport photo et faire participer et adhérer le parent		
2/3	T1 : S'informer sur un concours administratif fonction publique ou territoriale S'inscrire et se préparer		
2/4	T2 : Investissement vie extérieure Elle pourrait avoir de meilleures notes mais c'est suffisant	2	Objectif partiellement rempli avec engagement scolaire adéquat pour BEP mais insuffisant pour Bac Pro

¹ Il est rappelé que dans cet instrument, le niveau 1 correspond à la modalité la plus positive et le niveau 3 à la dominante négative.

	T2 : Mai 2007 Bilan obtention du passeport	1	Objectif mise en œuvre démarches administratives passeport atteint
	T2 Rendez-vous avec Chargé d'insertion, a été chercher le dossier l'a rempli avec l'éducateur spécialisé de l'AAE et l'a envoyé	1	Objectif démarche insertion atteint
CRITERE N°4 – ADEQUATION DES MOYENS EDUCATIFS			
N1 : adéquation satisfaisante / N2 : adéquation partielle / N3 : défaut d'adéquation			
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv	Appréciation diagnostique
4/1	Mai 2007 : un entretien par semaine entre Educateur Spécialisé AAE et Ingrid Travail en partenariat amorcé Travail relation mère-fille Accompagnement extérieur AEMO avec parent restant à la mairie Orientation vers personnes ressources. Travail avec l'équipe du FJT Sorties – relations Rencontre avec professionnel sur problème avertissement et point global Suivi régulier mis en place Intervention tiers et médiation Lycée FJT et relation parent détériorée	1	Interventions ont porté leurs fruits Atteinte des objectifs
CRITERE N°5 – RESPECT DE LA PROCEDURE PROJET			
N1 : procédure conforme / N2 : procédure partiellement conforme / N3 : procédure non conforme			
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv	Appréciation diagnostique
5/1	Entretien préalable avec la jeune Entretien d'écriture de documents	1	Procédure confirmée
CRITERE N°6 – RESSENTI PROFESSIONNEL			
N1 : bien-être professionnel / N2 : risque professionnel / N3 : préjudice professionnel			
n°	Information recueillie - avec date et source -	Niv	Appréciation diagnostique
6/1	Mai 2007 Observation directe Au départ : un peu difficile d'avoir une relation vraie authentique Sorte de jeu de rôles : Jeune se présente comme quelqu'un d'autoritaire, fermé Se positionnant très haut	2	Phase d'observation de la relation éducative
6/2	Mai 2007 Observation directe Actuellement les barrières sont tombées petit à petit Le dialogue est apparu L'éducatrice : « je me sens beaucoup plus détendue » face à la jeune qui se montre plus authentique	1	Mise en confiance dans la relation éducative

Tableau 6 : Application du guide d'analyse - situation d'Ingrid

Mis à part le regroupement fortuit des critères 3 et 4, l'analyse au moyen du guide de lecture a été réalisée avec aisance par les membres de l'équipe.

GUIDE DE LECTURE

Evaluation de résultats

1. Changements dans la situation de l'enfant

Capacité à se prendre en charge et à bénéficier de l'aide éducative (1/5-1/6-1/7-1/8)

2. Atteinte des objectifs du projet

Objectifs à court terme atteints(passeport, BEP et passage en BAC PRO) ;

Objectifs à long terme partiellement atteints

Evaluation de moyens

3. Pertinence des objectifs du projet

...

4. Adéquation des moyens éducatifs

Ajustement correct

Evaluation de conformité

5. Respect de la procédure projet

Procédure conforme

Evaluation de l'implication

6. Ressenti professionnel

Mise en confiance après phase délicate au départ

Evaluation prospective

7. Nouvelles orientations du projet personnalisé

Bémol projet à long terme (compte tenu du fait de la découverte d'une difficulté à fournir « un peu plus » que la moyenne pour études supérieures : peut poser problème)

Evolution dans la relation éducative : possibilité d'écoute sur les difficultés liées aux figures parentales et à la place dans la famille

Poursuivre le projet d'inscription dans une formation professionnelle à long terme

Tableau 7 : Application du guide de lecture - situation d'Ingrid

L'outil produit une photographie de la situation, comme une balise sur le chemin parcouru. Il favorise la prise de conscience des efforts réalisés et de ceux qui restent à accomplir pour la jeune bénéficiaire et son accompagnatrice.

*

* *

La seconde application concerne une jeune fille prénommée Elisa, avec laquelle nous avons expérimenté le projet personnalisé dans sa représentation en bulles¹. Dans un premier temps, la jeune majeure a rempli la partie *formulaire* du projet. Elle a signalé à cette occasion, qu'elle ne comprenait pas la question concernant ses

¹ Cet illustration a été rédigée par Anthony Dubut titulaire d'un Master de psychologie, exerçant sur un poste éducatif à l'AAE.

parents : attentes, engagements ? Elisa a manifestement repris à son compte le terme *personnalisé* : « C'est mon projet pas celui de mes parents. » L'éducateur a alors posé la question : « Qu'est ce que tu veux faire savoir de ton projet personnalisé à tes parents ? » « Rien » répondit l'adolescente. « Je veux mener ma vie. » L'éducateur a compris que la question posait problème, vu le caractère contentieux de la relation aux parents.

La représentation en bulles avait été choisie pour vérifier dans quelle mesure elle facilitait l'expression de certains bénéficiaires : jeunes inhibés, réticents, retranchés ou enfants plus jeunes. Cet exemple montre que les bulles n'entraînent pas forcément plus de spontanéité dans les réponses écrites. Les difficultés et les besoins essentiels se déclarent davantage dans l'échange direct. L'écoute et l'empathie constituent les clés indispensables à la compréhension, à la reformulation. Elles favorisent l'apaisement du jeune et le relâchement de sa parole.

Une autre question a ouvertement gêné l'adolescente lors de la passation : *Quelles sont les difficultés posées par ta situation actuelle ?* Pourtant l'éducateur a observé que la jeune s'était exprimée à ce propos de façon informelle hors rédaction. Elle a reconnu éprouver des angoisses régulières au sujet de son avenir, redouter la fin du soutien éducatif. Exprimant le besoin de maîtriser le stress qui paralyse son énergie, elle écrit « RAS » dans la bulle correspondante. L'expérience a conduit l'éducateur à vouloir retravailler cette question. Le terme *difficulté* semblant problématique, le professionnel a proposé de reformuler ainsi : *Que voudrais-tu améliorer dans ta situation actuelle ?* Notre équipe envisage d'expérimenter cette version réactualisée dans les prochaines applications.

Le Projet Personnalisé de *Elisa* à l'Association d'Action Éducative de Rouen

Nom du Référent :
Educateur spécialisé

Quel projet personnel voudrais-tu
formuler maintenant avec notre
accompagnement éducatif et psychologique ?

Un suivi continu

Quels objectifs raisonnables et
précis voudrais-tu atteindre afin de
réaliser ton projet personnalisé ?

*Une rentrée scolaire 2008
réflexion choix post bac
(vie active ou poursuite études)*

Quelles sont les difficultés
posées par ta situation actuelle ?

*Formulation non comprise, bloquante
pour l'intéressée ; RAS*

**Ton projet
avec nous**

Qu'est-ce que l'aide éducatrice et
psychologique de notre service
pourrait t'apporter pour préparer ton avenir ?

M'apporter une certaine sérénité

Quels sont à ton avis les moyens,
efficaces pour réaliser avec notre aide les
objectifs que tu viens de te fixer ?

*Suivi du travail pour obtenir mon bac et
mon permis de conduire*

Quels moyens, allons-nous
mettre en œuvre avec toi ?

*Permis de conduire
Aide à la gestion
administrative et financière*

La date de ce jour :

2 octobre 2007

Quelle durée crois-tu
nécessaire ?

Un an

Figure 2 : Application de la représentation à bulles - situation d'Elisa

*

* *

En novembre 2007, le travail de mise en pratique de l'outil construit avec Francis Alföldi est bien engagé. Il suscite comme le montrent nos courts exemples, une réflexion permanente et un ajustement à la diversité de nos jeunes. Nous ne doutons pas que les professionnels de notre association vont affiner cet outil, se l'approprier dans le quotidien du travail éducatif avec les bénéficiaires des mesures et leurs familles. D'ores et déjà il s'avère un bon moyen pour photographier avec plus de précision, le positionnement des différents acteurs. L'instrument semble favoriser l'émergence progressive des questions brûlantes autour des prises en charge. Il développe la prise de conscience des besoins essentiels, et facilite le tracé des objectifs et moyens de réalisation. L'évaluation en équipe favorise la cohérence éducative et l'enrichissement commun autour des situations. Le critère du ressenti professionnel permet de prendre conscience de l'universalité de nos fragilités humaines. Sa prise en compte incite à s'appuyer davantage entre collègues pour garder la distance nécessaire à l'évolution des bénéficiaires.