

Circulaire du 16 mai 2012 relative à l'organisation de l'audit qualité et de l'évaluation interne à la direction de la protection judiciaire de la jeunesse
NOR : JUSF1224960C

La garde des sceaux, ministre de la justice

à

Pour attribution

Mesdames et Messieurs les directeurs interrégionaux.

Pour information

Mesdames et Messieurs les premiers présidents des cours d'appel ;

Mesdames et Messieurs les procureurs généraux près lesdites cours ;

Messieurs les présidents des tribunaux supérieurs d'appel de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mamoudzou ;

Messieurs les procureurs de la République près les tribunaux supérieurs d'appel de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mamoudzou ;

Mesdames et Messieurs les présidents des tribunaux de grande instance ;

Mesdames et Messieurs les procureurs de la République ;

Monsieur le directeur de l'Ecole nationale de protection judiciaire de la jeunesse.

Date d'application : immédiate

Introduction

Conformément au 4° du I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), les établissements et services relevant de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) sont inscrits dans le champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux¹ (ESSMS) et relèvent de la procédure d'autorisation prévue par les articles L. 313-1-1 et L. 315-2 du CASF.

A ce titre, ils sont soumis aux dispositions relatives au respect du droit de l'usager à une prise en charge de qualité et à un accompagnement adaptés à ses besoins (article L. 311-3, 3° du CASF) et à celles prévoyant la mise en place d'évaluation interne permettant d'apprécier la qualité de leurs activités au regard de leur autorisation (article L. 312-8 du CASF).

Par ailleurs, dans le cadre de ses orientations stratégiques et conformément à l'article 7 du décret du 9 juillet 2008 relatif à l'organisation du ministère de la justice², la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) :

- a mis en place des audits territoriaux³ pour garantir l'amélioration continue de la qualité de ses prestations et disposer de données quantitatives et qualitatives concernant les établissements et services du secteur public et du secteur habilité ;
- s'est dotée d'un référentiel regroupant l'ensemble des textes qui régissent son action, ses méthodes et son organisation pour la réalisation de ses missions d'aide à la décision, d'action d'éducation et de coordination des acteurs de la justice des mineurs. C'est un outil essentiel pour l'action des établissements et services, mais aussi pour en conduire l'évaluation et rendre ainsi compte de l'activité plus objectivement et plus complètement, à tous les niveaux.

1 à l'exception des services éducatifs en établissement pénitentiaire pour mineurs

2 « La direction de la protection judiciaire de la jeunesse est chargée, dans le cadre de la compétence du ministère de la justice, de l'ensemble des questions intéressant la justice des mineurs et de la concertation entre les institutions intervenant à ce titre.

A ce titre, elle ... garantit à l'autorité judiciaire, par le contrôle, l'audit et l'évaluation, la qualité de l'aide aux décisions et celle de la prise en charge quel que soit le statut des services et établissements sollicités... »

3 circulaire NOR JUSF0929064C du 3 novembre relative à la mise en œuvre de l'audit territorial par les directions interrégionales

La présente circulaire a pour objectif de présenter ce dispositif d'ensemble. Elle vise à en faciliter la compréhension aux différents niveaux, national et déconcentré. Elle présente l'audit qualité (première partie) et l'évaluation interne (seconde partie), leurs objectifs et enjeux, leurs apports singuliers et l'organisation que la DPJJ met en place afin d'en faire de véritables outils au service de l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge éducative des mineurs confiés par l'autorité judiciaire.

I. L'audit territorial

Le ministère de la fonction publique⁴ définit la qualité d'un service comme ce qui « caractérise son aptitude à satisfaire son ou ses bénéficiaires, qu'ils soient en situation d'usagers, de citoyens, de partenaires, d'affiliés... ».

L'audit à la DPJJ a pour objectif :

- de mesurer la qualité de l'action des établissements et services ;
- d'analyser sa conformité aux décisions des magistrats et au référentiel de la PJJ ;
- d'identifier les points devant faire l'objet d'une attention particulière et les actions à conduire afin d'améliorer à terme le fonctionnement de l'entité auditée ;
- d'assurer une meilleure visibilité des dispositifs dans la perspective de la diffusion des bonnes pratiques ;
- de participer à l'amélioration du dispositif de protection de l'enfance, notamment par la pratique d'audits conjoints associant les conseils généraux et la PJJ ;
- de mettre à disposition des juridictions et des services déconcentrés une information actualisée sur l'offre de prise en charge et sur les pratiques professionnelles mises en œuvre dans les établissements et services de leur ressort.

Outil de pilotage et de conduite de la qualité dans le champ des politiques éducatives, l'audit qualité se distingue, sans équivoque, du contrôle réglementaire relevant :

- de l'autorité judiciaire et des services du garde des sceaux (article L313-20 du code de CASF, articles 29 et 30 du décret n°46-734 du 16 avril 1946, articles 9 à 11 de l'arrêté interministériel du 13 juillet 1960), dont l'inspection de la PJJ, placée sous l'autorité d'un inspecteur général adjoint des services judiciaires désigné à cet effet par arrêté du garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés (arrêté du 29 décembre 2010 modifiant l'article 7 de l'arrêté du 9 juillet 2008 modifié) ;
- du préfet, du président du conseil général et des associations gestionnaires (article L313-13 du CASF, et R314-56 à R314-62 du CASF) ;
- du (de la) directeur(trice) interrégional(e) de la PJJ (article 5-9 du décret n° 2010-214 du 2 mars 2010 relatif au ressort territorial, à l'organisation et aux attributions des services déconcentrés de la protection judiciaire de la jeunesse).

1. Au niveau national

1.1 Le pilotage

L'instance de décision en matière de programmation, exploitation et suivi des audits est le comité de direction national (CDN) qui, en l'espèce, siège selon des modalités particulières :

- réuni en tant que comité national d'audit, en septembre de chaque année, il valide le choix des thématiques annuelles à intégrer dans les plans annuels d'audit ;
- constitué en comité des suites une fois par an, il exploite la synthèse nationale des audits territoriaux et les enseignements tirés des comités des suites interrégionaux.

⁴ Guide méthodologique : s'engager sur la qualité du service (DGME en 2001).

Le secrétariat de ces instances est assuré par le service de l'audit central national (SACN) rattaché à la sous-direction des missions de protection judiciaire et d'éducation⁵.

1.2 La coordination du processus audit

L'arrêté du 9 juillet 2008 modifié fixant l'organisation en sous-directions de la DPJJ dispose que la sous-direction des missions de protection judiciaire et d'éducation : « ...est responsable des procédures d'amélioration de la qualité de la prise en charge des mineurs et coordonne la mise en œuvre des méthodes et des outils développés à cette fin...

Elle assure la coordination des audits réalisés par les directions interrégionales pour en retenir les éléments d'intérêt national pouvant être repris par la direction de la protection judiciaire de la jeunesse dans ses orientations. Elle leur assure un soutien méthodologique et les conseille dans l'exercice de leur processus d'audit ».

Au sein de la sous-direction, ces processus incombent plus spécifiquement au service de l'audit central national.

Ce service veille à la mise en œuvre d'une boucle d'amélioration continue de la qualité en faisant le lien entre les audits territoriaux, les éléments d'intérêt national qui en ressortent et les autres bureaux de la sous-direction en charge de l'élaboration et de la mise à niveau du référentiel de la PJJ.

A ce titre, le SACN exploite les rapports de synthèse interrégionaux des audits que doit produire annuellement chaque direction interrégionale ainsi que les rapports d'audit des établissements et services. Ce travail de synthèse, d'analyse et de croisement permet d'identifier les éléments d'intérêt national :

- susceptibles de modifier, de faire évoluer le référentiel de la protection judiciaire de la jeunesse ;
- pouvant être repris par la DPJJ dans ses orientations : les principaux enseignements en termes de pratiques professionnelles, l'apport dans la réflexion sur la mise en œuvre de politiques éducatives, les axes de travail à prioriser, les actions que la DPJJ peut mettre en place pour répondre aux besoins des professionnels dans l'exercice de leurs missions.

En complément des données issues de l'évaluation interne, cette analyse croisée vise également à s'assurer de l'efficacité des politiques mises en œuvre.

De plus, cette synthèse des rapports d'audit en tant qu'outil de pilotage permet :

- de s'assurer de la conformité des procédures au regard de la méthodologie et des outils de l'audit et de proposer si nécessaire les actions à conduire pour en améliorer la qualité ;
- de proposer les aménagements nécessaires pour rendre l'audit plus performant au regard des attentes de l'institution, pour une meilleure prise en compte de l'action d'éducation et en recommandant de bonnes pratiques professionnelles. Ces aménagements devraient garantir une appréciation plus qualitative de la mise en œuvre de l'action conduite auprès des mineurs et de leurs familles.

1.3 Le soutien à l'audit territorial

Le SACN assure un soutien méthodologique et conseille les directions interrégionales dans l'exercice des audits. Pour ce faire, il s'appuie sur :

- Une instance : la réunion mensuelle des directeurs des politiques éducatives et de l'audit s'insère dans le système global de gouvernance de la DPJJ et constitue l'instance technique du CDN sur les aspects relatifs aux politiques éducatives et à l'audit. Lieu privilégié de partage d'informations, la réunion des directeurs des politiques éducatives et de l'audit contribue au fonctionnement d'ensemble de la DPJJ en procédant, lorsque cela est nécessaire, à la définition d'une position unifiée.

Elle prépare et décline les arbitrages décidés par le directeur de la PJJ en CDN.

⁵ arrêté du 9 juillet 2008 modifié fixant l'organisation en sous-directions de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse

- Des outils : le SACN a pour mission d'apporter un soutien technique aux directions interrégionales en :
 - ◆ contribuant à l'amélioration de la mise en œuvre des audits par la mise à disposition d'outils et l'actualisation du guide pratique de l'auditeur ;
 - ◆ évaluant les marges de progression possibles à partir des constats (synthèses interrégionales et nationale des audits territoriaux) et des pratiques de la conduite des audits.
- La formation : le SACN organise l'appropriation de la méthodologie et des outils de l'audit par la formation initiale et les séquences de perfectionnement, en collaboration avec la sous-direction des ressources humaines et des relations sociales et l'ENPJJ.

2. Au niveau déconcentré

2.1 Le pilotage

Deux étapes :

- en amont, la programmation des audits (pluriannuelle déclinée en plan annuel) ;
- en aval, l'exploitation des rapports d'audit et le suivi de la mise en œuvre des plans d'action qui déclinent les préconisations contenues dans les rapports d'audit.

2.1.1 La programmation des audits

L'article 5 du décret n° 2010-214 du 2 mars 2010 dispose dans son alinéa 9 que les directions interrégionales sont chargées « de la programmation et la conduite des missions de contrôle et d'audit des établissements et services, lieux de vie et d'accueil concourant à la mission de protection judiciaire de la jeunesse ».

Sur proposition du directeur des politiques éducatives et de l'audit, la programmation pluriannuelle des audits prend en compte l'obligation d'auditer au minimum tous les cinq ans chaque établissement ou service ainsi que les directions territoriales. Le périmètre de l'audit qualité intègre également, si besoin, la ou les thématiques qui ont été retenues et validées au niveau national lors du CDN de septembre de l'année N-1.

Chaque directeur interrégional arrête la programmation pluriannuelle et le plan annuel dans le cadre du comité de direction interrégional qui, en l'espèce, assure les fonctions de comité d'audit.

2.1.2 Les suites des audits

Les professionnels et instances en charge de ces processus sont :

- Au niveau interrégional :

Pour chaque audit, le directeur interrégional détermine les priorités des actions à mettre en œuvre à la suite de l'audit.

En outre, le comité de direction interrégional se réunit au moins une fois par an dans une configuration dédiée et dénommée comité des suites. Il examine dans ce cadre les enseignements qu'il convient de tirer de l'analyse du contenu des rapports des audits territoriaux.

C'est au sein de cette instance que s'élaborent les éléments de la communication annuelle du directeur interrégional (DIR), à l'attention des chefs de cour et des préfets de région, sur les résultats des missions d'audits et les perspectives envisagées⁶. Le SACN est également destinataire de ces éléments.

- Au niveau territorial :

Le directeur territorial (DT) assure le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des plans d'actions élaborés à la suite de l'audit. Le plan d'actions est arrêté par le DT sur la base des préconisations du rapport définitif et des axes fixés par le DIR dans la lettre d'instruction qu'il adresse au DT. Le suivi de la DT a pour finalité de s'assurer de la

⁶ Circulaire de la DPJJ en date du 5 novembre 2009 relative à la mise en œuvre de l'audit territorial par les directions interrégionales, page 3.

réalisation des actions visant à :

- apporter des réponses aux constats établis ;
- s'assurer du respect des échéances et des priorités éventuellement retenues lors de la définition du plan d'actions.

Le directeur du service audité veille à la réalisation du plan d'actions pour la partie qui le concerne et garantit que les actions sont entreprises dans les délais fixés.

Le directeur territorial rend compte régulièrement à la direction interrégionale de l'avancement du plan d'actions.

2.2 Les équipes d'audit

Fonction identifiée dans l'organigramme de chacune des directions interrégionales, la mise en œuvre de l'audit s'appuie sur des procédures et des outils définis au niveau national, conformément aux dispositions de la circulaire du 5 novembre 2009 relative à la mise en œuvre de l'audit territorial par les directions interrégionales.

Les équipes d'audit, composées du responsable d'audit et des auditeurs territoriaux, sont placées, comme le responsable et les personnels du pôle des politiques éducatives, sous l'autorité du directeur des politiques éducatives et de l'audit.

Cette organisation permet d'assurer l'articulation entre les enseignements issus des missions d'audit et la conduite des politiques éducatives. L'audit a pour objectif l'amélioration du fonctionnement des établissements et services concourant au dispositif de protection judiciaire de la jeunesse et des directions territoriales.

Les missions des directeurs des politiques éducatives et d'audit, des responsables de politiques éducatives, des responsables d'audit et des auditeurs sont présentées dans le référentiel des métiers et des compétences élaboré par la DPJJ.

Les équipes d'audit contribuent, pour chaque établissement ou service audité, à :

- s'assurer de la qualité et de la conformité de son organisation et de son fonctionnement au regard du référentiel de la PJJ dans le cadre de ses interventions ;
- faciliter la mise en œuvre d'un plan d'actions visant à améliorer la qualité de son intervention auprès du jeune et de sa famille ;
- répertorier les modalités de prises en charge, leur originalité et leur pertinence, et le cas échéant, contribuer à les valoriser et à les faire partager entre les établissements et les services, tous secteurs confondus (secteur public, secteur habilité et conseil général) ;
- améliorer la connaissance du fonctionnement des établissements et services concourant au dispositif de protection judiciaire de la jeunesse, notamment dans le champ de la politique d'habilitation interrégionale (complémentarité secteur public / secteur habilité ...) ;
- enrichir les échanges sur les pratiques professionnelles (modalités, contenus).

Dans le cadre de l'audit et de ses règles de déontologie, les auditeurs, sans attendre la fin de leur mission, doivent :

- Alerter les autorités hiérarchiques de toute situation nécessitant une intervention rapide (sécurité des mineurs, des personnes et des biens, engagement de la responsabilité des agents et du service...) ;
- Prévenir les incidents graves en repérant des dysfonctionnements éventuels à l'occasion de l'audit.

Le cas échéant, l'autorité hiérarchique prend toute disposition qui lui paraîtrait nécessaire. En tout état de cause, la conduite de l'audit s'interrompt.

En outre, le développement du processus d'audit conduit la DPJJ à associer les conseils généraux à cette démarche, élément de la complémentarité et de la collaboration engagée notamment dans le cadre des schémas départementaux d'organisation sociale et médico-sociale et de l'application de la loi du 5 mars 2007 relative à la protection de l'enfance. Cela se traduit par la signature de conventions entre les directions interrégionales et les conseils généraux afin de mettre en place des audits conjoints concernant les établissements et services du secteur associatif habilité.

2.3 La conduite des audits

Afin d'assurer au mieux leur mission, les responsables d'audit et les auditeurs bénéficient, à leur prise de poste, de la même formation d'adaptation à la fonction d'auditeur et de séquences de perfectionnement à l'issue de la première année d'exercice.

Les audits sont conduits par un binôme composé de professionnels issus principalement des corps de directeur et d'attaché. Ce recrutement des auditeurs territoriaux permet un regard croisé sur la situation des établissements et services audités.

Les auditeurs territoriaux mettent en œuvre, sous la responsabilité du responsable d'audits, la démarche d'audit conformément à la procédure en vigueur, au regard du référentiel de la PJJ et des autres documents encadrant le fonctionnement des établissements et services concernés.

L'audit ne trouvera sa pleine utilité, pour l'établissement ou service audité, les professionnels concernés et les instances en charge de la définition et de la mise en œuvre des politiques éducatives, que si des suites lui sont données à partir de l'identification dans le rapport d'audit, des éléments saillants et des axes d'amélioration.

La finalisation de l'audit se formalise sous la forme :

- d'un pré-rapport qui inclut les préconisations susceptibles d'être revues en fonction des observations du service audité lors de la procédure contradictoire ;
- du rapport définitif et de sa synthèse qui tiennent compte des observations formulées par le directeur de service, le président de l'association et le directeur territorial, dans le cadre de la procédure contradictoire. L'ensemble des observations est annexé au rapport final.

Les magistrats du ressort sont informés de la finalisation de l'audit et de la mise à leur disposition du rapport ou de sa synthèse.

II. L'évaluation interne

En matière d'évaluation interne⁷, la circulaire DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux rappelle que « L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, prévue à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF) contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'usager à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L. 311-3, 3° du CASF). C'est un procédé qui doit permettre à l'institution et à l'ensemble des membres de son équipe d'entreprendre une démarche collective continue d'amélioration de la qualité. Elle doit être distinguée sans équivoque du contrôle notamment mis en œuvre lors d'inspections. L'évaluation doit être le point de départ d'un dialogue interne entre les acteurs des différents niveaux de responsabilité, mais, également, entre l'institution et les autorités publiques chargées de délivrer et de renouveler les autorisations de fonctionnement ».

Par ailleurs, au-delà des obligations réglementaires de transmission tous les cinq ans d'un rapport d'évaluation interne à l'autorité ayant délivré l'autorisation, la DPJJ entend disposer, avec la mise en place d'une démarche continue d'évaluation de la qualité des prestations, des informations nécessaires afin d'adapter ses orientations et ses moyens aux évolutions des besoins du public concerné.

1 Au niveau national

Si l'évaluation interne est avant tout une démarche continue et participative, associant les professionnels et les usagers, mise en œuvre sous la responsabilité du directeur de l'établissement ou service, elle fait l'objet d'une attention constante de la DPJJ compte tenu des enjeux qu'elle représente tant pour l'amélioration continue du fonctionnement des établissements et services que pour la qualité de la prise en charge des mineurs et de leurs familles.

⁷ Les dispositions spécifiques relatives à l'évaluation externe dans les établissements et services relevant du 4° du I de l'article L312-1 du CASF seront explicitées dans une note ultérieure du DPJJ.

1.1 Le SACN

L'arrêté du 9 juillet 2008 modifié fixant l'organisation en sous-directions de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse dispose que la sous-direction des missions de protection judiciaire et d'éducation : « ...est responsable des procédures d'amélioration de la qualité de la prise en charge des mineurs et coordonne la mise en œuvre des méthodes et des outils développés à cette fin...

Elle a la responsabilité de l'ensemble des questions relatives à l'évaluation intéressant la direction de la protection judiciaire de la jeunesse prévue par le code de l'action sociale et des familles ».

Dans ce cadre, le service de l'audit central national, rattaché à la sous-direction des missions de protection judiciaire et d'éducation, assure le soutien à la fonction d'évaluation interne mise en œuvre par les établissements et services. Il procède, notamment, à l'actualisation du guide méthodologique de l'évaluation interne à la PJJ, en lien avec les travaux de l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm).

1.2 L'articulation avec l'Anesm

L'article L.312-8 du CASF institue l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm).

L'Anesm a pour mission de valider ou, en cas de carence, d'élaborer des procédures, des références et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles en vue de l'évaluation interne et externe des activités et de la qualité des prestations délivrées par les établissements sociaux et médico-sociaux définis et énumérés à l'article L.312-1 du CASF.

A cette fin, l'agence est chargée de mettre à disposition des recueils d'évaluation par catégorie d'établissements sociaux et médico-sociaux regroupant, pour chacune d'entre elles, l'ensemble des procédures, des références et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, qu'elle aura validés ou élaborés, en application de l'article L.312-8 du CASF. Ces recueils servent de cadre à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées par les établissements sociaux et médico-sociaux.

La PJJ, intervenant dans le champ de la protection de l'enfance, participe activement au fonctionnement de l'Anesm et aux travaux qu'elle conduit. A ce titre, la DPJJ est membre du conseil d'administration. Elle participe également au comité d'orientation stratégique, instance consultative sur l'élaboration du programme annuel d'activité de l'Agence, sur la composition des groupes de travail constitués pour la validation ou l'élaboration des référentiels et sur les recommandations et les projets de recommandations élaborés en application de l'article L. 312-8 du CASF.

Cette forte implication traduit la volonté de la PJJ d'inscrire ses établissements et services dans les démarches communes à l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux, quel que soit leur champ d'intervention et de s'assurer de la prise en compte dans les recommandations des besoins spécifiques des mineurs, notamment pris en charge dans un cadre pénal et des professionnels.

De même, la DPJJ participe aux travaux conduits par l'Anesm dans le champ de la protection de l'enfance en favorisant la participation des représentants de ses établissements et services, ce qui contribue à faire connaître les objectifs et les modalités de son action d'éducation ou d'investigation.

1.3 Le suivi de la démarche d'évaluation interne

Le SACN :

- élabore, en lien avec les services déconcentrés, les méthodes et les outils nécessaires à la démarche continue d'évaluation interne dans les établissements et services de la PJJ, et actualise régulièrement les documents relatifs à l'évaluation interne, en concertation avec l'Anesm, dans le cadre des travaux qu'elle conduit et auxquels la PJJ participe ;
- exerce une veille sur les démarches d'évaluation interne mises en œuvre par les établissements et services concourant au dispositif de protection judiciaire de la jeunesse et sur les suites qui leurs sont données, au vu des synthèses des évaluations internes réalisées par les directions territoriales ;
- formule des préconisations, à partir de l'analyse des documents de synthèse élaborés par les DIR, en vue

notamment d'améliorer le référentiel d'évaluation interne à la PJJ et les modalités d'accompagnement des directeurs de service et des équipes éducatives dans cette démarche.

2. Au niveau déconcentré

2.1 Les instances de pilotage

2.1.1 Au niveau interrégional

Au sein de la DIR, le pôle des politiques éducatives et de l'audit a pour mission de s'assurer de la mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne par les établissements et services de son ressort. En lien avec les directions territoriales, il s'assure des conditions de sa conduite. Il élabore une synthèse des évaluations internes qui regroupe les éléments intéressant le programme stratégique interrégional et ceux utiles à l'élaboration ou à l'évolution des orientations nationales.

2.1.2 Au niveau territorial

Il appartient à la direction territoriale d'apporter son soutien à la démarche d'évaluation interne, par un accompagnement des directeurs de service sur la finalité de celle-ci, la méthodologie et les outils existants, notamment les recommandations de l'Anesm, afin de faciliter la réalisation de l'évaluation interne et de s'assurer des suites qui lui sont données.

2.1.3 Les établissements et services

« Les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 procèdent à des évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services, par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les résultats des évaluations sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation. Les établissements et services rendent compte de la démarche d'évaluation interne engagée... ». (Article L 312-8 du CASF).

Toute évaluation mise en œuvre par un établissement ou service instaure un processus global et cohérent de conduite du changement, dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des prestations. Elle vise d'abord à apprécier comment se situe la structure, notamment au regard des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

« L'évaluation a pour finalité d'améliorer la mise en œuvre d'une politique ou le fonctionnement d'un service. Dans tous les cas, il faut que le commanditaire et les autres destinataires de l'évaluation puissent s'approprier les résultats et les connaissances produites. L'évaluation est centrée sur la qualité des prestations, sur la manière dont elles sont délivrées et sur l'esprit qui préside à l'action. L'évaluation doit également adopter une vision globale de la structure et de son contexte, ce qui conduit à émettre une série d'interrogations complémentaires sur le projet d'établissement ou service »⁸.

Cette démarche, retracée dans le rapport annuel d'activité, fait état des axes d'amélioration dégagés. Il s'agit d'une démarche participative, conduite sous l'autorité du directeur, et associant non seulement les professionnels de l'établissement ou service, mais également les usagers.

Elle se distingue des procédures de contrôle et d'audit qui font appel à une intervention extérieure. L'audit doit cependant s'assurer de la réalisation de l'évaluation interne, des modalités de sa mise en œuvre et des suites qui lui ont été données.

2.2 Le suivi de la démarche d'évaluation interne

⁸ Guide de l'évaluation des pratiques médico-sociales, Jean-Luc Joing, Afnor

2.2.1 Au niveau interrégional

Sur la base des documents envoyés par les directions territoriales (les rapports d'évaluation interne et leur synthèse au niveau du territoire), le pôle des politiques éducatives et de l'audit procède à l'analyse de la démarche :

- du point de vue de son accompagnement (niveau DIR et DT), afin de s'assurer de son caractère continu, dès lors que chaque établissement et service en ponctue la réalisation par la production d'un rapport transmis, tous les 5 ans, à l'autorité qui a délivré l'autorisation ;
- quant à son contenu (point forts/points faibles/axes d'amélioration) afin de repérer les éléments importants de nature à conforter, renforcer ou modifier la mise en œuvre des politiques éducatives sur son ressort.

L'analyse des enseignements tirés de l'évaluation interne est complémentaire de la connaissance du fonctionnement des établissements et services résultant des constats de l'audit.

2.2.2 Au niveau de la direction territoriale

Conformément à la note du DPJJ du 12 juillet 2010 il est rappelé que la direction territoriale est destinataire de l'ensemble des rapports d'évaluation interne conduite par les établissements et services de son ressort ainsi que des plans d'amélioration que ces derniers ont élaborés.

Elle analyse l'ensemble de ces documents et apporte son soutien à la réalisation des améliorations identifiées.

Il appartient à chaque direction territoriale de communiquer à la direction interrégionale une synthèse de ces rapports, mettant en exergue les constats et les préconisations tels qu'ils résultent de l'analyse établie par les établissements et services de leur ressort.

2.2.3 Au niveau des établissements et services

Le directeur de service est chargé de l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre du plan d'amélioration. Il veille à la réalisation régulière des points prévus dans ce cadre et à leur transcription dans le projet de service réactualisé.

Il retrace l'évolution de la mise en œuvre du plan d'amélioration dans le rapport annuel d'activité de l'établissement ou du service.

Le directeur de la protection judiciaire de la jeunesse

Jean-Louis DAUMAS