



**RELAIS SANTE ECOUTE
Gignac - Frontignan**

RAPPORT D'EVALUATION

Juillet 2010

AVANT – PROPOS

Le relais santé écoute est un dispositif particulier, différent des PAEJ, puisqu'il n'a pas l'appellation stricte PAEJ et ne rentre pas dans la circulaire qui leur est destinée.

Cependant, comme son activité est sensiblement la même que celle retrouvée dans les PAEJ et comme l'association Holisme a été invitée par le Service Santé de la Région Languedoc-Roussillon ainsi que par le CRES Languedoc-Roussillon à participer aux réunions concernant l'amélioration des rapports d'évaluation des points écoute, ce document d'évaluation sera donc présenté selon le modèle travaillé avec le CRES pour les PAEJ.



RELAIS SANTE ECOUTE GIGNAC

Ce rapport d'évaluation présente dans cette première partie, les activités menées pour le relais santé écoute du Lycée Privé des Techniques Agricoles, Horticoles et Paysagères (LPTAHP) de Gignac d'octobre 2009 à juin 2010.

DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

I. - Identification du point écoute

Nom du point écoute **RELAIS SANTE ECOUTE**
Adresse **LPTAHP – Route de Pézénas – 34150 Gignac**
tél. **04 67 57 02 10**
Nom de l'association gestionnaire (si différent) **Association Holisme**
Adresse **26 rue St Clair – Résidence du port bât B – 34280 Carnon**
tél. **04 67 58 87 41**
Statut juridique **Association loi 1901**
Nom du responsable **Aline ATHIMON Présidente – Bertrand BLANCHARD Directeur**

II. - Caractéristiques du point écoute

Surface disponible pour l'accueil **5m2**
Nombre d'agents : 1 Salarié temps consacré 10% d'un ETP
Nature des moyens d'action mobiles **voiture personnelle, frais de déplacement**

III. - Activité annuelle du point écoute

L'activité présentée concerne la période allant d'octobre 2009 à juin 2010.

Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire **2h**
Quelles sont les horaires d'ouverture ? **12h30 – 14h30**

Nombre total de jeunes accueillis au point écoute **10**
Nombre de jeunes accueillis en premier entretien /
Nombre de jeunes rencontrés en dehors de la structure /
Nombre moyen d'entretiens par jeune **3**
Nombre total d'entretiens (jeunes + parents) /

Durée moyenne du suivi des jeunes **5 semaines**
Taux de RV non honorés : RV non honorés / RV pris
Nombres de jeunes orientés vers une prise en charge **4**
Nombre de jeunes hébergés en lien avec l'accueil /
Nombre de parents accueillis /
Nombre moyen d'entretiens avec les parents /

Commentaire : Seuls les jeunes de l'établissement sont accueillis au Relais Santé Ecoute. Proposer un accueil aux parents semblait compliqué d'un point de vue organisationnel au niveau des horaires proposés. Cependant, il pourrait être intéressant d'y réfléchir si l'action est reconduite car les problématiques des jeunes concernent souvent la relation parents-enfants et il est dommageable de ne pouvoir les rencontrer. La demande émerge également des parents qui ont pu

interpeller le CPE du lycée pour avoir un rendez-vous avec la psychologue du relais santé écoute. Un contact téléphonique a été établi à la demande de la mère d'un élève, qui ne voulait pas venir à la permanence, pour les orienter vers un point écoute parents-adolescent proposé par l'Ecole des Parents et des Educateurs (EPE) proche de leur domicile.

IV. - Caractéristiques des jeunes

Descriptif des problématiques des jeunes :

Les problématiques des jeunes rencontrés sont parfois assez lourdes et, pour certains, leur parcours est déjà marqué d'importantes souffrances psychologiques voire de prises en charge par des services spécialisés. Une jeune fille était placée en famille d'accueil depuis 4 ans. Elle rencontrait une psychologue avec sa mère pour réfléchir autour de leur relation. La permanence lui proposait un espace de parole singulier pour exprimer ses difficultés.

Les problématiques rencontrées au point relais écoute sont principalement liées à des situations familiales complexes, allant des conflits relationnels « classiques » parents-adolescents aux conflits conjugaux retentissant sur le bien-être des enfants jusqu'aux violences et maltraitements familiales. Un signalement à l'Aide Sociale à l'Enfance a été fait par la direction de l'établissement concernant une jeune fille, qui est venue 3 fois à la permanence, déjà accompagné par l'ASE l'an dernier et suivi au CMPEA par un pédopsychiatre. Il a été nécessaire d'accompagner l'élève comme le responsable d'établissement dans cette démarche. Des situations de mal-être ont été exposées régulièrement. La question de la gestion de son agressivité, de la violence envers les autres et envers soi-même a été présente et a fait l'objet de rencontres régulières avec certaines élèves. Une élève ayant vécu une IVG a souhaité être soutenue dans son travail de deuil. Les difficultés à assumer son homosexualité ont concerné une élève qui a été accompagnée dans son cheminement tout au long de l'année. Un jeune garçon a souhaité être orienté vers l'ADIAV car il a été violé et le procès devait être dans quelques jours ce qui réactivait des angoisses phobiques. La consommation addictives de drogues est moins apparue.

Public du point écoute : Définition des 3 catégories de publics :

Prévention primaire 40%

Usagers occasionnels de produits, mal-être, problèmes affectifs, manque de dialogue avec les adultes, moins de 3 symptômes somatiques.

Jeunes exposés à des situations de risque 30 %

Pas de prise en charge psychiatrique ni de placements familiaux, abus et usage nocif de produits psycho-actifs, sans dépendance ni identification. Sur le plan de la santé : souffrance psychique, 3 symptômes somatiques et plus. Sur le plan familial : contexte familial de maltraitance (parent ou conjoint), d'insuffisance éducative ou de conflit, le jeune reste en lien avec sa famille et l'école.

Prévention tertiaire

30%

Réduction des risques, réinsertion, prises en charge partielles, dépendance et identification aux produits psycho-actifs, forte souffrance mais aussi déni et annulation de cette souffrance. Sur le plan familial : fuite des parents et des adultes (rupture familiale) ou perte de repères. Vis-à-vis de l'école : parcours

scolaires chaotiques, décrochages scolaires. Sur le plan social : précarité, errance.

Nombre ou %

- **de scolaires 100%**
- d'étudiants
- de chômeurs ou jeunes en insertion
- de jeunes déscolarisés
- d'apprentis ou de salariés

Classes d'âge et sexe

	Garçons	Filles
- moins de 15 ans		10%
- de 15 à 17 ans	100%	60%
- de 18 à 25 ans		30%
- jeunes de plus de 25 ans		

Niveau d'étude

- V bis et VI : sans qualification **1 élèves en 4^{ème}, 5 en 3^{ème} et 0 en 2nde**
- V : CAP ou BEP **0 élève en CAP, 3 en BEP**
- IV et moins : bac et plus **1 élève en BAC PRO**

Mode d'hébergement et stabilité (à la date du premier entretien de l'année)

- dans la rue
- squat
- structure d'accueil
- **famille 9**
- amis
- logement autonome
- **autre : famille d'accueil 1**

Mode de contact avec le Relais Santé Ecoute :

- Affichage dans l'établissement : 1
- Adulte référent de l'établissement : 9
- Surveillante : 0
- Ami(e) : 0
- Parents : 0

V. - Réseau d'adultes de proximité

Nombre global de partenaires en contact avec la structure :

L'association Holisme est en contact avec un très grand nombre de partenaires sur le département de l'Hérault.

Plus précisément concernant le Relais Santé Ecoute, il y a déjà un important travail réalisé avec les professionnels de l'établissement, notamment la direction les professeurs principaux et la vie scolaire, qui permettent un relais de qualité avec les professionnels locaux avec lesquels ils travaillent déjà.

Nous avons également pris contact avec les associations participant au Collectif Santé Jeunes Hérault et au Réseau Santé Jeunes du Pays Coeur d'Hérault lors des rencontres organisées.

Ensuite, la psychologue a contacté les professionnels des territoires sur lesquels vivaient les jeunes. Pour les orientations, nous avons contacté : ADIAV Montpellier, MFPP, Association Le Refuge à Montpellier, Agence départementale de Clermont l'Hérault, EPE, Via Voltaire et CMPEA Peyre Plantade à Montpellier.

Nature et nombre de jours de rencontres avec les partenaires :

Des rencontres hebdomadaires se déroulaient de façon informelle pour créer du lien avec les surveillants et le CPE qui sont des personnes de référence en contact permanent avec les jeunes.

Une réunion a eu lieu avec les enseignants de l'établissement en début d'année.

Pour les autres partenaires, les contacts ont été surtout téléphoniques, le temps consacré par la psychologue au Relais Santé Ecoute étant surtout destiné aux rencontres avec les jeunes. Il est à noter que ce travail de partenariat a été réalisé en dehors des temps de la permanence d'écoute.

Nature et nombre de jours de formation spécifiques avec les partenaires dans l'année :

Les formations sensibilisations prévues auprès du lycée de Gignac n'ont pas pu se faire. L'établissement est beaucoup demandeur mais particulièrement "brouillon" dans son organisation.

Nombre d'institutions engagées dans le protocole partenarial (signature d'une convention avec le point écoute) :

1 - LPTAHP - Gignac

Nombre de réunions du comité de pilotage dans l'année :

Le comité de pilotage pour le Relais Santé Ecoute se structure de façon informelle entre la coordination d'Holisme, la direction du LPTAHP et la psychologue.

XI. - Analyse qualitative de l'activité de la structure, de son réseau, de la situation des jeunes Evaluation du processus

ADAPTATION

1. Les tranches horaires sont-elles adaptées au public ?

La tranche horaire proposée aux jeunes est : le mardi de 12h30 à 14h30.

Nous avons choisi ces horaires avec la direction en fonction des temps de restauration des élèves. Un premier groupe (4e,3e) a le service de 12h à 12h30 ; le deuxième groupe (CAP,BEP, Bac Pro) de 12h30 à 13h. Les cours reprennent à 14h. Souhaitant rester sur une permanence de 2h, nous avons décidé avec la direction de prolonger jusqu'à 14h30, les enseignants étant avertis d'éventuels retards d'élèves le mardi.

Selon les jeunes qui sont venus à la permanence, le créneau horaire était adapté car :

- il laissait le temps de manger
- il était durant la pause déjeuner
- il évitait de prolonger les journées après les cours, de nombreux élèves prenant les transports départementaux

2. Le lieu n'est-il pas trop éloigné des jeunes ? (accessibilité en bus ?)

Le lieu est accessible aux jeunes puisqu'il est au sein de leur établissement scolaire. La question qui peut se poser dans ce cadre est donc inversée : la proximité du lieu d'écoute n'est-elle pas problématique pour les jeunes ? Cependant, le lieu est également utilisé par le Planning Familial, le mardi de 14h30 à 15h30, ce qui a pu entraîner certaines confusions dans les représentations des jeunes. Il est situé dans le bâtiment administratif : les jeunes peuvent l'associer à la direction de l'établissement et être gênés de s'y rendre. Le bureau est peu isolé, ce qui ne favorise pas la discrétion. Appeler « infirmerie » la pièce peut être occupée (une fois dans l'année car les pompiers intervenaient auprès d'une élève). Il conviendrait, si le projet est reconduit l'année prochaine, d'envisager un lieu d'accueil plus adapté.

3. La pratique d'entretiens individuels est-elle adaptée aux jeunes les plus en difficulté ? (préciser ce que vous entendez par « difficulté »). Serait-il pertinent de mettre en place d'autres activités ?

Le Relais Santé Ecoute vient en complément d'autres activités proposées dans l'établissement : un travail sur les addictions avec l'association Portia et des permanences tenues par une conseillère conjugale du planning familial. Cette année, les ateliers collectifs de prévention proposés jusqu'alors par l'association Holisme n'ont pu se mettre en place pour des raisons organisationnelles inhérentes au fonctionnement du lycée.

La majorité des jeunes rencontrés dans ces permanences cumulent les difficultés : relations familiales complexes teintées de violence, précarité sociale, problèmes de comportements au lycée et difficultés scolaires.

Dans ce cadre, la pratique d'entretiens individuels semble pertinente pour plusieurs raisons :

- Désacraliser la représentation qu'ils ont d'un entretien individuel avec une psychologue afin de favoriser l'orientation vers une structure extérieure.
- La verbalisation permet à ces jeunes, manifestant leurs difficultés dans des passages à l'acte souvent violents, d'apprendre à changer le registre d'expression de leurs souffrances. La parole leur permet d'apaiser les tensions internes et donc de limiter les passages à l'acte. Elle leur permet également d'expérimenter de nouveaux modes de relation à l'autre. Leur fréquentation de la permanence laisse à penser que ces rencontres individuelles les satisfont.
- La relation duelle permet enfin à ces jeunes repérés comme les rebelles, « gros durs » ou « grandes gueules » du lycée d'avoir un lieu où leurs fragilités peuvent s'exprimer sans risquer de mettre en péril l'image d'invulnérabilité qu'ils ont eu tant de mal à construire. Rappelons que les adolescents les plus révoltés sont en même temps les plus dépendants des adultes et comme le dit Philippe Jeammet : « Plus l'adolescent a peur, plus il a tendance à faire peur pour dissimuler son anxiété ».

Pour finir, on peut réfléchir à la faible fréquentation du Relais Santé Ecoute par les garçons. Est-elle liée au contexte de relation individuelle ou à d'autres éléments ? Nous savons que la parole n'est pas le mode privilégié d'expression des émotions par les garçons, ce constat étant le fruit d'un contexte historique, culturel, social, éducatif. Afin justement de les amener sur ce registre de la parole, nous pensons (associés à d'autres associations, comme le MFPF par exemple) que la réflexion avec eux doit porter sur les rapports sociaux de genre. Nous y travaillons lors d'ateliers collectifs et les garçons semblent sensibles à cette approche. Reste maintenant l'œuvre du temps pour une évolution de la société allant davantage vers l'utilisation de la parole comme mode d'expression possible des garçons.

4. Quels sont les outils ou modes de travail développés pour aider la verbalisation ?

Les principes de l'écoute acquis lors de la formation de psychologue ainsi que l'expérience dans l'accueil et l'écoute des adolescents : disponibilité, neutralité bienveillante, non jugement, secret professionnel, aptitude à la surprise, à l'étonnement pour que chaque rencontre reste unique.

Egalement, proposition aux jeunes d'utiliser l'écrit comme mode d'expression : par le biais de journaux intimes permettant d'abord d'initier l'expression dans la solitude afin d'être plus à l'aise pour la partager ensuite par le biais de lettres par exemple.

FAISABILITE

5. Le temps de travail effectif avec le public est-il suffisant pour atteindre nos objectifs (hors temps administratif et partenariat) ?

Malgré la faible fréquentation des élèves, qui peut s'expliquer en partie par la nouveauté du dispositif dans cet établissement, la durée de la permanence (2h/semaine) semble insuffisante au regard des difficultés rencontrées par les professionnels encadrant (plaintes de ne pas arriver à communiquer avec certains élèves en grandes difficultés...), les manifestations comportementales des jeunes (violence, drogue...) et le nombre important d'élèves. Cependant, pour cette première année, on peut affirmer que nous avons répondu à la demande et que les objectifs de soutien et d'accompagnement des jeunes ont été atteints.

6. Les financements reçus permettent-ils de mettre en place les activités envisagées ?

L'activité principale envisagée étant d'ouvrir la permanence aux parents d'élèves, il serait nécessaire d'allonger le temps de la permanence ou de le positionner à un autre moment de la semaine, ce qui semble difficilement réalisable avec les financements actuels.

PARTENARIAT

7. Y a-t-il des ressources de prise en charge suffisantes sur le territoire (pour orienter les jeunes) ? Quels sont les manques ?

Les services sociaux couvrent bien le territoire. Par contre, il reste difficile d'orienter les jeunes vivant dans des petites communes et n'ayant pas de moyens de locomotion vers des lieux d'écoute gratuits qui, sur ce territoire, sont situés principalement dans les villes moyennes ou grandes.

8. Quelles sont les modalités de travail pour faciliter les orientations du jeune vers d'autres structures ?

Le travail d'orientation se fait d'abord en concertation avec le jeune concerné puis en une prise de contact avec le partenaire pour une mise en relation avec le jeune.

9. Quelles sont les modalités ou outils de travail pour aider la coordination, la liaison entre professionnels (en interne / en externe) ?

Dans l'établissement :

- Réunions avec les professionnels
- Rencontres informelles hebdomadaires
- Contacts téléphoniques

Compte tenu de l'étendu du lycée et du nombre important de professeurs, il semblerait que l'information diffusée sur le Relais Santé Jeunes (affiche, mot dans les cahiers de liaison) n'ait pas été suffisante. On pourrait envisager d'être

davantage en lien avec les enseignants et d'intervenir dans les classes pour présenter le dispositif.

Le système établi pour prendre les rendez-vous n'a pas été très efficace. Il sera nécessaire de réfléchir à un dispositif qui tout en respectant l'anonymat permette une meilleure organisation.

Avec les partenaires extérieurs :

- Contacts téléphoniques/ Mails
- Rencontres dans les locaux des partenaires

ETHIQUE - REFLEXION

10. Existe-t-il un cadre éthique, un règlement intérieur (pour les personnels ou pour les usagers), une charte de référence, un projet associatif ? (le joindre)

La mise en place d'une permanence d'écoute animée par une psychologue appartenant à une association au sein d'un établissement scolaire a soulevé un certain nombre d'interrogations éthiques et concernant le cadre. Nous respectons donc les différents cadres institutionnels et professionnels¹ :

- Le règlement intérieur de l'établissement scolaire
- Les règles éthiques d'intervention de l'association Holisme
- Le Code de déontologie des psychologues

11. De quels espaces d'échanges disposez-vous pour aborder vos questionnements professionnels ? Quels sont les types de difficultés ou de questionnements abordés ? Manque-t-il un espace de réflexion ?

Les questionnements professionnels sont abordés de façon informelle avec les autres collègues d'Holisme.

Nous réfléchissons à la mise en place d'un espace de réflexion ou de supervision pour la psychologue qui pourrait ainsi exposer à un professionnel extérieur à l'établissement et à l'association les questionnements sur les problématiques des jeunes et/ou liés aux mouvements transférentiels ou contre-transférentiels de la relation avec chaque jeune.

12. Les professionnels du point écoute ont-ils participé à une formation continue ? Laquelle ?

La psychologue Alex Detry (en congés maternité sur cette année) suit actuellement une formation de 4 semaines sur deux ans délivrée par l'Institut

¹ Nous ne pouvons joindre le règlement intérieur de l'établissement qui est fermé pour cause de vacances scolaires au moment de la rédaction de ce document. Les 2 autres documents seront joints en fin d'évaluation.

Européen de Psychanalyse et de Travail Social sur la « Supervision d'équipe de travailleurs sociaux ».

Questionnement destiné au public

SATISFACTION

12. Le public a-t-il le sentiment d'avoir été accueilli, écouté ?

13. Les jeunes conseilleraient-ils le point écoute à un ami ?

La question de la satisfaction des jeunes se pose à plusieurs niveaux :

- celui de l'écoute : ont-ils le sentiment d'avoir été écoutés ? ont-ils été satisfaits de l'écoute proposée ?
- celui de l'expression : se sont-ils sentis à l'aise pour évoquer leurs difficultés ? Le professionnel les a-t-il aidé à s'exprimer ?
- celui du résultat : se sont-ils sentis mieux à l'issue des entretiens ?

Ces éléments sont les objectifs principaux des lieux d'accueil et d'écoute.

Nous envisageons pour la suite de cette action d'élaborer un questionnaire de satisfaction pour les jeunes bénéficiant du Relais Santé Ecoute. Nous nous inspirerons de celui réalisé dans le Gard en gardant cette particularité de permanence d'écoute sur le lieu de l'école et non en Mission Locale.

Il restera cependant difficile d'élaborer ce questionnaire car plusieurs éléments s'enchevêtrent et complexifient la tâche. Un jeune pourra effectivement se déclarer satisfait de l'écoute, d'avoir eu la possibilité de s'exprimer et déclarer ne pas se sentir mieux à l'issue des entretiens. Comment alors évaluer l'efficacité de la permanence d'écoute ? On peut croire par exemple qu'un jeune qui ne souhaite plus venir aux entretiens n'est pas satisfait de l'écoute proposée alors qu'en fait c'est parce qu'il se sent mieux et qu'il n'a pas jugé utile de le dire. Il est parfois délicat d'évaluer l'efficacité de la prévention car lorsqu'elle est efficace, on ne le sait pas. Egalement, l'émergence de certaines problématiques lors des entretiens fait « fuir » les personnes qui finalement ne se sentent pas prêtes à les aborder. Ce sont donc là des personnes qui font quelques entretiens et arrêtent, non par insatisfaction liée aux compétences de son interlocuteur mais parce qu'elles ne sont pas prêtes. On retrouve d'ailleurs souvent ce cas chez les personnes victimes, notamment d'abus sexuels : au premier entretien, elles vont révéler ce traumatisme subi pour ne plus jamais en parler par la suite. Le risque d'effondrement est trop important à faire émerger une souffrance dont les efforts produits pour la refouler avaient été considérables. Elles préfèrent donc cesser les entretiens ou alors ne plus du tout parler de cela.

On voit par ces exemples toute la complexité qu'il y a à évaluer ce type de dispositif du point de vue des résultats et de la satisfaction des jeunes.

Tentons quand même une évaluation à partir des comportements et remarques des jeunes vis-à-vis de ce dispositif qui était proposé au sein de leur établissement.

D'abord, la durée des accompagnements (entre 4 et 12 entretiens) et la régularité des jeunes montrent que le dispositif satisfait les jeunes de l'établissement. En ce qui concerne les professionnels de l'établissement, il reste à instituer ce dispositif au sein de l'établissement bien que certains élèves aient été orientés par leur enseignant (30%). De même, concernant les élèves. Certains jeunes venus à la permanence ont conseillé à leurs ami(e)s en difficulté de prendre rendez-vous avec la psychologue. Mais l'information n'est pas encore largement diffusée. En fin d'année, un accroissement des rendez-vous peut laisser penser à une augmentation de la fréquentation pour l'année 2010-2011. Quant aux parents d'élève, la demande de rencontrer la psychologue a émergé à deux reprises lorsque leur enfant refusait de se rendre à la permanence.

La sincérité avec laquelle les jeunes vous remercient pour votre écoute à la fin de l'entretien est un gage de l'efficacité du soutien proposé.

Le fait qu'un adolescent s'engage dans un suivi régulier, sur son temps de pause déjeuner, lors duquel il est censé se détendre et se divertir avec ses copains, semble attester qu'ils y trouvent bien quelque chose : une écoute mais aussi des interpellations, des questionnements qui soutiennent son élaboration et donc sa construction identitaire inhérente au processus d'adolescence.



RELAIS SANTE ECOUTE FRONTIGNAN

Ce rapport d'évaluation présente dans cette deuxième partie, les activités menées pour le relais santé écoute du LEPAP Maurice Clavel de Frontignan d'octobre 2009 à juin 2010.

DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

I. - Identification du point écoute

Nom du point écoute **RELAIS SANTE ECOUTE**

Adresse **LEPAP Maurice Clavel –Rue de la raffinerie - 34110 Frontignan**

tél. **04 67 43 16 03**

Nom de l'association gestionnaire (si différent) **Association Holisme**

Adresse **26 rue St Clair – Résidence du port bât B – 34280 Carnon**

tél. **04 67 58 87 41**

Statut juridique **Association loi 1901**

Nom du responsable **Aline ATHIMON Présidente – Bertrand BLANCHARD Directeur**

II. - Caractéristiques du point écoute

Surface disponible pour l'accueil **20m2**

Nombre d'agents : 1 Salarié temps consacré 10% d'un ETP

Nature des moyens d'action mobiles **voiture personnelle, frais de déplacement**

III. - Activité annuelle du point écoute

L'activité présentée concerne la période allant d'octobre 2009 à juin 2010.

Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire **2h**

Quelles sont les horaires d'ouverture ? **12h – 14h**

Nombre total de jeunes accueillis au point écoute **23**

Nombre de jeunes accueillis en premier entretien /

Nombre de jeunes rencontrés en dehors de la structure /

Nombre moyen d'entretiens par jeune **2,09**

Nombre total d'entretiens (jeunes + parents) /

Durée moyenne du suivi des jeunes **4 semaines**

Taux de RV non honorés : RV non honorés / RV pris **10 / 90**

Nombres de jeunes orientés vers une prise en charge **7**

Nombre de jeunes hébergés en lien avec l'accueil /

Nombre de parents accueillis /

Nombre moyen d'entretiens avec les parents /

Commentaire : Seuls les jeunes de l'établissement sont accueillis au Relais Santé Ecoute. Proposer un accueil aux parents semblait compliqué d'un point de vue organisationnel au niveau des horaires proposés. Cependant, il pourrait être intéressant d'y réfléchir si l'action est reconduite car les problématiques des jeunes concernent souvent la

relation parents-enfants et il est dommageable de ne pouvoir les rencontrer. La demande émerge également des parents qui ont pu interpeller le CPE du lycée pour avoir un rendez-vous avec la psychologue du relais santé écoute.

IV. - Caractéristiques des jeunes

Descriptif des problématiques des jeunes :

Les problématiques des jeunes rencontrés sont parfois assez lourdes et, pour certains, leur parcours est déjà marqué d'importantes souffrances psychologiques voire de prises en charge par des services spécialisés.

Les problématiques sont principalement liées à des situations familiales complexes (39%), allant des conflits relationnels « classiques » parents-adolescents aux conflits conjugaux retentissant sur le bien-être des enfants jusqu'aux violences et maltraitements familiales (8%). Il n'y a pas eu cette année d'inquiétudes particulières suggérant un signalement auprès des services départementaux. L'intégration scolaire (26%) est un autre motif fréquent de rendez-vous. Les situations de mal-être (21%) ont été exposées régulièrement. La question de la gestion de son agressivité, de la violence envers les autres et envers soi-même (6%) a été présente et a fait l'objet de rencontres régulières avec certains élèves. Les problèmes liés à la consommation addictives de drogues (2%) sont moins apparus. Les questionnements relatifs à des relations homosexuelles ont concerné une élève qui a été accompagnée dans son cheminement.

Public du point écoute : Définition des 3 catégories de publics :

Prévention primaire 52%

Usagers occasionnels de produits, mal-être, problèmes affectifs, manque de dialogue avec les adultes, moins de 3 symptômes somatiques.

Jeunes exposés à des situations de risque 33 %

Pas de prise en charge psychiatrique ni de placements familiaux, abus et usage nocif de produits psycho-actifs, sans dépendance ni identification. Sur le plan de la santé : souffrance psychique, 3 symptômes somatiques et plus. Sur le plan familial : contexte familial de maltraitance (parent ou conjoint), d'insuffisance éducative ou de conflit, le jeune reste en lien avec sa famille et l'école.

Prévention tertiaire

15%

Réduction des risques, réinsertion, prises en charge partielles, dépendance et identification aux produits psycho-actifs, forte souffrance mais aussi déni et annulation de cette souffrance. Sur le plan familial : fuite des parents et des adultes (rupture familiale) ou perte de repères. Vis-à-vis de l'école : parcours scolaires chaotiques, décrochages scolaires. Sur le plan social : précarité, errance.

Nombre ou %

- **de scolaires 100%**

- d'étudiants

- de chômeurs ou jeunes en insertion

- de jeunes déscolarisés

- d'apprentis ou de salariés

Classes d'âge et sexe

	Garçons	Filles
- moins de 15 ans		35%
- de 15 à 17 ans	100%	57%
- de 18 à 25 ans		8%
- jeunes de plus de 25 ans		

Niveau d'étude

- V bis et VI : sans qualification **9 élèves en 4^{ème}, 2 en 3^{ème} et 0 en 2^{nde}**
- V : CAP ou BEP **4 élèves en CAP, 6 en BEP**
- IV et moins : bac et plus **2 élèves en BAC PRO**

Mode d'hébergement et stabilité (à la date du premier entretien de l'année)

- dans la rue
- squat
- structure d'accueil
- **famille 22**
- amis
- **logement autonome 1**
- autre

Mode de contact avec le Relais Santé Ecoute :

- Affichage dans l'établissement : 1
- Adulte référent de l'établissement : 10
- Surveillante : 6
- Copine : 1
- Parents : 2
- Permanence en 2008-2009 : 3

V. - Réseau d'adultes de proximité

Nombre global de partenaires en contact avec la structure :

L'association Holisme est en contact avec un très grand nombre de partenaires sur le département de l'Hérault.

Plus précisément concernant le Relais Santé Ecoute, il y a déjà un important travail réalisé avec les professionnels de l'établissement, notamment la direction et la vie scolaire, qui permettent un relais de qualité avec les professionnels locaux avec lesquels ils travaillent déjà.

Nous avons également pris contact avec les associations participant au Collectif Santé Jeunes Hérault lors des rencontres organisées.

Ensuite, la psychologue a contacté les professionnels des territoires sur lesquels vivaient les jeunes. Pour les orientations, nous avons contacté : ADIAV Montpellier, MFPP, Association Le Refuge à Montpellier, Agence départementale de Sète et de Frontignan, PAEJ de Sète, MLI de Frontignan, CMPEA Bassin de Thau et la Direction Education Enfance Jeunesse (programme de réussite éducative).

Nature et nombre de jours de rencontres avec les partenaires :

Des rencontres hebdomadaires se déroulaient de façon informelle pour créer du lien avec les surveillants, le CPE, la documentaliste et la secrétaire chargée de la prise des rendez-vous qui sont des personnes de référence en contact permanent avec les jeunes.

Une réunion a eu lieu avec les enseignants de l'établissement en début d'année. Pour les autres partenaires, les contacts ont été surtout téléphoniques, le temps consacré par la psychologue au Relais Santé Ecoute étant surtout destiné aux rencontres avec les jeunes. Il est à noter que ce travail de partenariat a été réalisé en dehors des temps de la permanence d'écoute.

Nature et nombre de jours de formation spécifiques avec les partenaires dans l'année :

Le départ du directeur adjoint, porteur de cette dynamique, a pour partie déstabilisée l'équipe et la communauté éducative. La bonne volonté de sa remplaçante n'a pas suffi à réinsuffler une dynamique.

Nombre d'institutions engagées dans le protocole partenarial (signature d'une convention avec le point écoute) :

1 – LEPAP Maurice Clavel - Frontignan

Nombre de réunions du comité de pilotage dans l'année :

Le comité de pilotage pour le Relais Santé Ecoute se structure de façon informelle entre la coordination d'Holisme, la direction du lycée Maurice Clavel et la psychologue

XI. - Analyse qualitative de l'activité de la structure, de son réseau, de la situation des jeunes Evaluation du processus

ADAPTATION

14. Les tranches horaires sont-elles adaptées au public ?

La tranche horaire proposée aux jeunes est : le jeudi de 12h à 14h.

Comme le Relais Santé Ecoute est situé au sein de l'établissement, nous avons choisi ces horaires avec la direction, la vie scolaire et le personnel accompagnant les jeunes au restaurant scolaire qui est situé en dehors de l'établissement. Ainsi, au moment de cet accueil, le lycée est vide et permet un plus grand anonymat des jeunes qui se rendent à la permanence. Cet horaire permet également de ne pas perturber les cours, même s'il a pu arriver ponctuellement qu'un élève soit absent en début de cours. Les enseignants se sont montrés très conciliants dans ces cas-là.

Il est à noter qu'à plusieurs reprises, ces horaires ont été augmentés en raison de l'affluence du nombre de jeunes ayant pris rendez-vous. Il est souvent arrivé que la psychologue commence la permanence à 12h pour la finir à 15h30.

15. Le lieu n'est-il pas trop éloigné des jeunes ? (accessibilité en bus ?)

Le lieu est accessible aux jeunes puisqu'il est au sein de leur établissement scolaire. La question qui peut se poser dans ce cadre est donc inversée : la proximité du lieu d'écoute n'est-elle pas problématique pour les jeunes ? Aux vues de la fréquentation de la permanence, les jeunes ne semblent pas du tout avoir été gênés par la présence des autres élèves qui ont pu les voir entrer dans le « bureau de la psychologue ». Cet effet a également été réduit du fait de l'horaire proposé, moment où l'établissement est le moins fréquenté par les jeunes puisqu'ils sont à la cantine, extérieure à l'établissement.

16. La pratique d'entretiens individuels est-elle adaptée aux jeunes les plus en difficulté ? (préciser ce que vous entendez par « difficulté »). Serait-il pertinent de mettre en place d'autres activités ?

Le Relais Santé Ecoute vient en complément d'autres activités proposées dans l'établissement : des ateliers collectifs d'échange sur le bien-être psychologique, la sexualité et la vie amoureuse, les addictions, la santé globale (actions Mala Vida, Les Récifs d'Eros, Antidote, Hévée : association Holisme), sans compter les visites de différentes structures que l'établissement réalise avec les jeunes.

Si l'on se base sur la classification précédente, la majorité des jeunes rencontrés dans ces permanences cumulent les difficultés : relations familiales complexes teintées de violence + précarité sociale + problèmes de comportements au lycée + difficultés scolaires.

Dans ce cadre, la pratique d'entretiens individuels semble pertinente pour plusieurs raisons :

- Ces jeunes fréquentent en nombre la permanence

- Désacraliser la représentation qu'ils ont d'un entretien individuel avec une psychologue afin de favoriser l'orientation vers une structure extérieure.
- La verbalisation permet à ces jeunes, manifestant leurs difficultés dans des passages à l'acte souvent violents, d'apprendre à changer le registre d'expression de leurs souffrances. La parole leur permet d'apaiser les tensions internes et donc de limiter les passages à l'acte. Elle leur permet également d'expérimenter de nouveaux modes de relation à l'autre. Leur fréquentation de la permanence laisse à penser que ces rencontres individuelles les satisfont.
- La relation duelle permet enfin à ces jeunes repérés comme les rebelles, « gros durs » ou « grandes gueules » du lycée d'avoir un lieu où leurs fragilités peuvent s'exprimer sans risquer de mettre en péril l'image d'invulnérabilité qu'ils ont eu tant de mal à construire. Rappelons que les adolescents les plus révoltés sont en même temps les plus dépendants des adultes et comme le dit Philippe Jeammet : « Plus l'adolescent a peur, plus il a tendance à faire peur pour dissimuler son anxiété ».

Pour finir, on peut réfléchir à la faible fréquentation du Relais Santé Ecoute par les garçons. Est-elle liée au contexte de relation individuelle ou à d'autres éléments ? Nous savons que la parole n'est pas le mode privilégié d'expression des émotions par les garçons, ce constat étant le fruit d'un contexte historique, culturel, social, éducatif. Afin justement de les amener sur ce registre de la parole, nous pensons (associés à d'autres associations, comme le MFPP par exemple) que la réflexion avec eux doit porter sur les rapports sociaux de genre. Nous y travaillons lors d'ateliers collectifs et les garçons semblent sensibles à cette approche. Reste maintenant l'œuvre du temps pour une évolution de la société allant davantage vers l'utilisation de la parole comme mode d'expression possible des garçons.

17. Quels sont les outils ou modes de travail développés pour aider la verbalisation ?

Les principes de l'écoute acquis lors de la formation de psychologue ainsi que l'expérience dans l'accueil et l'écoute des adolescents : disponibilité, neutralité bienveillante, non jugement, secret professionnel, aptitude à la surprise, à l'étonnement pour que chaque rencontre reste unique.

Egalement, proposition aux jeunes d'utiliser l'écrit comme mode d'expression : par le biais de journaux intimes permettant d'abord d'initier l'expression dans la solitude afin d'être plus à l'aise pour la partager ensuite par le biais de lettres par exemple.

FAISABILITE

18. Le temps de travail effectif avec le public est-il suffisant pour atteindre nos objectifs (hors temps administratif et partenariat) ?

Comme indiqué précédemment, le temps passé avec les jeunes a souvent été au-delà des 2h par semaine. La permanence était souvent ouverte 3h. On peut donc affirmer que nous avons répondu à la demande et que les objectifs de soutien et d'accompagnement des jeunes ont été atteints mais dans des temps de travail partiellement financés.

19. Les financements reçus permettent-ils de mettre en place les activités envisagées ?

L'activité principale envisagée étant d'ouvrir la permanence aux parents d'élèves, il serait nécessaire d'allonger le temps de la permanence ou de le positionner à un autre moment de la semaine, ce qui semble difficilement réalisable avec les financements actuels.

PARTENARIAT

20. Y a-t-il des ressources de prise en charge suffisantes sur le territoire (pour orienter les jeunes) ? Quels sont les manques ?

Les services sociaux couvrent bien le territoire. Par contre, il reste difficile d'orienter les jeunes vivant dans des petites communes et n'ayant pas de moyens de locomotion vers des lieux d'écoute gratuits qui, sur ce territoire, sont situés principalement dans les villes moyennes ou grandes.

21. Quelles sont les modalités de travail pour faciliter les orientations du jeune vers d'autres structures ?

Le travail d'orientation se fait d'abord en concertation avec le jeune concerné puis en une prise de contact avec le partenaire pour une mise en relation avec le jeune.

22. Quelles sont les modalités ou outils de travail pour aider la coordination, la liaison entre professionnels (en interne / en externe) ?

Dans l'établissement :

- Réunions avec les professionnels et rencontre informelles chaque semaine
- Mails et contacts téléphoniques pour informer la psychologue des rendez-vous pris par les jeunes auprès d'une personne référente de l'établissement

En externe :

- Contacts téléphoniques/ Mails
- Rencontres dans les locaux du partenaire

ETHIQUE - REFLEXION

23. Existe-t-il un cadre éthique, un règlement intérieur (pour les personnels ou pour les usagers), une charte de référence, un projet associatif ? (le joindre)

La mise en place d'une permanence d'écoute animée par une psychologue appartenant à une association au sein d'un établissement scolaire a soulevé un certain nombre d'interrogations éthiques et concernant le cadre. Nous respectons donc les différents cadres institutionnels et professionnels² :

- Le règlement intérieur de l'établissement scolaire
- Les règles éthiques d'intervention de l'association Holisme
- Le Code de déontologie des psychologues

24. De quels espaces d'échanges disposez-vous pour aborder vos questionnements professionnels ? Quels sont les types de difficultés ou de questionnements abordés ? Manque-t-il un espace de réflexion ?

Les questionnements professionnels sont abordés de façon informelle avec les autres collègues d'Holisme.

Nous réfléchissons à la mise en place d'un espace de réflexion ou de supervision pour la psychologue qui pourrait ainsi exposer à un professionnel extérieur à l'établissement et à l'association les questionnements sur les problématiques des jeunes et/ou liés aux mouvements transférentiels ou contre-transférentiels de la relation avec chaque jeune.

25. Les professionnels du point écoute ont-ils participé à une formation continue ? Laquelle ?

La psychologue Alex Detry (en congés maternité sur cette année) suit actuellement une formation de 4 semaines sur deux ans délivrée par l'Institut Européen de Psychanalyse et de Travail Social sur la « Supervision d'équipe de travailleurs sociaux ».

²

Nous ne pouvons joindre le règlement intérieur de l'établissement qui est fermé pour cause de vacances scolaires au moment de la rédaction de ce document. Les 2 autres documents seront joints en fin d'évaluation.

Questionnement destiné au public

SATISFACTION

26. Le public a-t-il le sentiment d'avoir été accueilli, écouté ?

27. Les jeunes conseilleraient-ils le point écoute à un ami ?

La question de la satisfaction des jeunes se pose à plusieurs niveaux :

- celui de l'écoute : ont-ils le sentiment d'avoir été écoutés ? ont-ils été satisfaits de l'écoute proposée ?
- celui de l'expression : se sont-ils sentis à l'aise pour évoquer leurs difficultés ? Le professionnel les a-t-il aidé à s'exprimer ?
- celui du résultat : se sont-ils sentis mieux à l'issue des entretiens ?

Ces éléments sont les objectifs principaux des lieux d'accueil et d'écoute.

Nous envisageons pour la suite de cette action d'élaborer un questionnaire de satisfaction pour les jeunes bénéficiant du Relais Santé Ecoute. Nous nous inspirerons de celui réalisé dans le Gard en gardant cette particularité de permanence d'écoute sur le lieu de l'école et non en Mission Locale.

Il restera cependant difficile d'élaborer ce questionnaire car plusieurs éléments s'enchevêtrent et complexifient la tâche. Un jeune pourra effectivement se déclarer satisfait de l'écoute, d'avoir eu la possibilité de s'exprimer et déclarer ne pas se sentir mieux à l'issue des entretiens. Comment alors évaluer l'efficacité de la permanence d'écoute ? On peut croire par exemple qu'un jeune qui ne souhaite plus venir aux entretiens n'est pas satisfait de l'écoute proposée alors qu'en fait c'est parce qu'il se sent mieux et qu'il n'a pas jugé utile de le dire. Il est parfois délicat d'évaluer l'efficacité de la prévention car lorsqu'elle est efficace, on ne le sait pas. Egalement, l'émergence de certaines problématiques lors des entretiens fait « fuir » les personnes qui finalement ne se sentent pas prêtes à les aborder. Ce sont donc là des personnes qui font quelques entretiens et arrêtent, non par insatisfaction liée aux compétences de son interlocuteur mais parce qu'elles ne sont pas prêtes. On retrouve d'ailleurs souvent ce cas chez les personnes victimes, notamment d'abus sexuels : au premier entretien, elles vont révéler ce traumatisme subi pour ne plus jamais en parler par la suite. Le risque d'effondrement est trop important à faire émerger une souffrance dont les efforts produits pour la refouler avaient été considérables. Elles préfèrent donc cesser les entretiens ou alors ne plus du tout parler de cela.

On voit par ces exemples toute la complexité qu'il y a à évaluer ce type de dispositif du point de vue des résultats et de la satisfaction des jeunes.

Tentons quand même une évaluation à partir des comportements et remarques des jeunes vis-à-vis de ce dispositif qui était proposé au sein de leur établissement.

D'abord, la fréquentation de la permanence, nécessitant l'augmentation du temps d'accueil plusieurs fois dans l'année, montre que le dispositif satisfait les jeunes de l'établissement. En ce qui concerne les professionnels de l'établissement, ce dispositif, qui en est à sa 3^{ème} année consécutive, fait partie intégrante de l'établissement. Nombreux sont les professeurs qui orientent les élèves vers la permanence. Les élèves venus à la permanence conseillent à leurs

ami(e)s en difficulté de prendre rendez-vous avec la psychologue. Pour les parents d'élèves, la permanence d'écoute est pour l'ensemble d'entre eux une initiative positive et intéressante. Il y a donc aussi dans cet établissement, un portage collectif de ce projet, ce qui est un des éléments importants de sa réussite.

La sincérité avec laquelle les jeunes vous remercient pour votre écoute à la fin de l'entretien sont un gage de l'efficacité du soutien proposé.

Le fait qu'un adolescent s'engage dans un suivi régulier, sur son temps de pause déjeuner, lors duquel il est censé se détendre et se divertir avec ses copains, semble attester qu'ils y trouvent bien quelque chose : une écoute mais aussi des interpellations, des questionnements qui soutiennent son élaboration et donc sa construction identitaire.

Annexes

Code de déontologie des psychologues praticiens

Préambule

Le présent Code de Déontologie est destiné à servir de règle professionnelle aux hommes et aux femmes qui ont le titre de psychologue, quels que soient leur mode d'exercice et leur cadre professionnel, y compris leurs activités d'enseignement et de recherche.

Sa finalité est avant tout de protéger le public et les psychologues contre les mésusages de la psychologie et contre l'usage de méthodes et techniques se réclamant abusivement de la psychologie.

Les organisations professionnelles signataires du présent Code s'emploient à le faire connaître et respecter. Elles apportent, dans cette perspective, soutien et assistance à leurs membres. L'adhésion des psychologues à ces organisations implique leur engagement à respecter les dispositions du Code.

Titre I - Principes généraux

La complexité des situations psychologiques s'oppose à la simple application systématique de règles pratiques. Le respect des règles du présent Code de Déontologie repose sur une réflexion éthique et une capacité de discernement, dans l'observance des grands principes suivants :

1. Respect des droits de la personne

Le psychologue réfère son exercice aux principes édictés par les législations nationale, européenne et internationale sur le respect des droits fondamentaux des personnes, et spécialement de leur dignité, de leur liberté et de leur protection. Il n'intervient qu'avec le consentement libre et éclairé des personnes concernées. Réciproquement, toute personne doit pouvoir s'adresser directement et librement à un psychologue. Le psychologue préserve la vie privée des personnes en garantissant le respect du secret professionnel, y compris entre collègues. Il respecte le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi que ce soit sur lui-même.

2. Compétence

Le psychologue tient ses compétences de connaissances théoriques régulièrement mises à jour, d'une formation continue et d'une formation à discerner son implication personnelle dans la compréhension d'autrui. Chaque psychologue est garant de ses qualifications particulières et définit ses limites propres, compte tenu de sa formation et de son expérience. Il refuse toute intervention lorsqu'il sait ne pas avoir les compétences requises.

3. Responsabilité

Outre les responsabilités définies par la loi commune, le psychologue a une responsabilité professionnelle. Il s'attache à ce que ses interventions se conforment aux règles du présent Code. Dans le cadre de ses compétences professionnelles, le psychologue décide du choix et de l'application des méthodes et techniques psychologiques qu'il conçoit et met en oeuvre. Il répond donc personnellement de ses choix et des conséquences directes de ses actions et avis professionnels.

4. Probité

Le psychologue a un devoir de probité dans toutes ses relations professionnelles. Ce

devoir fonde l'observance des règles déontologiques et son effort continu pour affiner ses interventions, préciser ses méthodes et définir ses buts.

5. Qualité scientifique

Les modes d'intervention choisis par le psychologue doivent pouvoir faire l'objet d'une explicitation raisonnée de leurs fondements théoriques et de leur construction. Toute évaluation ou tout résultat doit pouvoir faire l'objet d'un débat contradictoire des professionnels entre eux.

6. Respect du but assigné

Les dispositifs méthodologiques mis en place par le psychologue répondent aux motifs de ses interventions, et à eux seulement. Tout en construisant son intervention dans le respect du but assigné, le psychologue doit donc prendre en considération les utilisations possibles qui peuvent éventuellement en être faites par des tiers.

7. Indépendance professionnelle

Le psychologue ne peut aliéner l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa profession sous quelque forme que ce soit.

Clause de conscience

Dans toutes les circonstances où le psychologue estime ne pas pouvoir respecter ces principes, il est en droit de faire jouer la clause de conscience.

Titre II - L'exercice professionnel

Chapitre 1 : Le titre de psychologue et la définition de la profession

Article 1

L'usage du titre de psychologue est défini par la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 publiée au J.O. du 26 juillet 1985. Sont psychologues les personnes qui remplissent les conditions de qualification requises dans cette loi. Toute forme d'usurpation du titre est passible de poursuites.

Article 2

L'exercice professionnel de la psychologie requiert le titre et le statut de psychologue.

Article 3

La mission fondamentale du psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Son activité porte sur la composante psychique des individus, considérés isolément ou collectivement.

Article 4

Le psychologue peut exercer différentes fonctions à titre libéral, salarié ou d'agent public. Il peut remplir différentes missions, qu'il distingue et fait distinguer, comme le conseil, l'enseignement de la psychologie, l'évaluation, l'expertise, la formation, la psychothérapie, la recherche, etc. Ces missions peuvent s'exercer dans divers secteurs professionnels.

Chapitre 2 : Les conditions de l'exercice de la profession

Article 5

Le psychologue exerce dans les domaines liés à sa qualification, laquelle s'apprécie notamment par sa formation universitaire fondamentale et appliquée de haut niveau en psychologie, par des formations spécifiques, par son expérience pratique et ses travaux de recherche. Il détermine l'indication et procède à la réalisation d'actes qui relèvent de sa compétence.

Article 6

Le psychologue fait respecter la spécificité de son exercice et son autonomie technique. Il respecte celles des autres professionnels.

Article 7

Le psychologue accepte les missions qu'il estime compatibles avec ses compétences, sa technique, ses fonctions, et qui ne contreviennent ni aux dispositions du présent Code, ni aux dispositions légales en vigueur.

Article 8

Le fait pour un psychologue d'être lié dans son exercice professionnel par un contrat ou un statut à toute entreprise privée ou tout organisme public, ne modifie pas ses devoirs professionnels, et en particulier ses obligations concernant le secret professionnel et l'indépendance du choix de ses méthodes et de ses décisions. Il fait état du Code de Déontologie dans l'établissement de ses contrats et s'y réfère dans ses liens professionnels.

Article 9

Avant toute intervention, le psychologue s'assure du consentement de ceux qui le consultent ou participent à une évaluation, une recherche ou une expertise. Il les informe des modalités, des objectifs et des limites de son intervention. Les avis du psychologue peuvent concerner des dossiers ou des situations qui lui sont rapportées. Mais son évaluation ne peut porter que sur des personnes ou des situations qu'il a pu examiner lui-même. Dans toutes les situations d'évaluation, quel que soit le demandeur, le psychologue rappelle aux personnes concernées leur droit à demander une contre-évaluation. Dans les situations de recherche, il les informe de leur droit à s'en retirer à tout moment. Dans les situations d'expertise judiciaire, le psychologue traite de façon équitable avec chacune des parties et sait que sa mission a pour but d'éclairer la justice sur la question qui lui est posée et non d'apporter des preuves.

Article 10

Le psychologue peut recevoir, à leur demande, des mineurs ou des majeurs protégés par la loi. Son intervention auprès d'eux tient compte de leur statut, de leur situation et des dispositions légales en vigueur. Lorsque la consultation pour des mineurs ou des majeurs protégés par la loi est demandée par un tiers, le psychologue requiert leur consentement éclairé, ainsi que celui des détenteurs de l'autorité parentale ou de la tutelle.

Article 11

Le psychologue n'utilise pas sa position à des fins personnelles, de prosélytisme ou d'aliénation d'autrui. Il ne répond pas à la demande d'un tiers qui recherche un avantage illicite ou immoral, ou qui fait acte d'autorité abusive dans le recours à ses services. Le psychologue n'engage pas d'évaluation ou de traitement impliquant des personnes auxquelles il serait déjà personnellement lié.

Article 12

Le psychologue est seul responsable de ses conclusions. Il fait état des méthodes et outils sur lesquels il les fonde, et il les présente de façon adaptée à ses différents interlocuteurs, de manière à préserver le secret professionnel. Les intéressés ont le droit d'obtenir un compte-rendu compréhensible des évaluations les concernant, quels qu'en soient les destinataires. Lorsque ces conclusions sont présentées à des tiers, elles ne répondent qu'à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire.

Article 13

Le psychologue ne peut se prévaloir de sa fonction pour cautionner un acte illégal, et son titre ne le dispense pas des obligations de la loi commune. Conformément aux dispositions de la loi pénale en matière de non-assistance à personne en danger, il lui est

donc fait obligation de signaler aux autorités judiciaires chargées de l'application de la Loi toute situation qu'il sait mettre en danger l'intégrité des personnes. Dans le cas particulier où ce sont des informations à caractère confidentiel qui lui indiquent des situations susceptibles de porter atteinte à l'intégrité psychique ou physique de la personne qui le consulte ou à celle d'un tiers, le psychologue évalue en conscience la conduite à tenir, en tenant compte des prescriptions légales en matière de secret professionnel et d'assistance à personne en danger. Le psychologue peut éclairer sa décision en prenant conseil auprès de collègues expérimentés.

Article 14

Les documents émanant d'un psychologue (attestation, bilan, certificat, courrier, rapport, etc.) portent son nom, l'identification de sa fonction ainsi que ses coordonnées professionnelles, sa signature et la mention précise du destinataire. Le psychologue n'accepte pas que d'autres que lui-même modifient, signent ou annulent les documents relevant de son activité professionnelle. Il n'accepte pas que ses comptes-rendus soient transmis sans son accord explicite, et il fait respecter la confidentialité de son courrier.

Article 15

Le psychologue dispose sur le lieu de son exercice professionnel d'une installation convenable, de locaux adéquats pour permettre le respect du secret professionnel, et de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature de ses actes professionnels et des personnes qui le consultent.

Article 16

Dans le cas où le psychologue est empêché de poursuivre son intervention, il prend les mesures appropriées pour que la continuité de son action professionnelle soit assurée par un collègue avec l'accord des personnes concernées, et sous réserve que cette nouvelle intervention soit fondée et déontologiquement possible.

Chapitre 3 : Les modalités techniques de l'exercice professionnel

Article 17

La pratique du psychologue ne se réduit pas aux méthodes et aux techniques qu'il met en oeuvre. Elle est indissociable d'une appréciation critique et d'une mise en perspective théorique de ces techniques.

Article 18

Les techniques utilisées par le psychologue pour l'évaluation, à des fins directes de diagnostic, d'orientation ou de sélection, doivent avoir été scientifiquement validées.

Article 19

Le psychologue est averti du caractère relatif de ses évaluations et interprétations. Il ne tire pas de conclusions réductrices ou définitives sur les aptitudes ou la personnalité des individus, notamment lorsque ces conclusions peuvent avoir une influence directe sur leur existence.

Article 20

Le psychologue connaît les dispositions légales et réglementaires issues de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En conséquence, il recueille, traite, classe, archive et conserve les informations et données afférentes à son activité selon les dispositions en vigueur. Lorsque ces données sont utilisées à des fins d'enseignement, de recherche, de publication, ou de communication, elles sont impérativement traitées dans le respect absolu de l'anonymat, par la suppression de tout élément permettant l'identification directe ou indirecte des personnes concernées, ceci toujours en conformité avec les dispositions légales concernant les informations nominatives.

Chapitre 4 : Les devoirs du psychologue envers ses collègues

Article 21

Le psychologue soutient ses collègues dans l'exercice de leur profession et dans l'application et la défense du présent Code. Il répond favorablement à leurs demandes de conseil et les aide dans les situations difficiles, notamment en contribuant à la résolution des problèmes déontologiques.

Article 22

Le psychologue respecte les conceptions et les pratiques de ses collègues pour autant qu'elles ne contreviennent pas aux principes généraux du présent Code ; ceci n'exclut pas la critique fondée.

Article 23

Le psychologue ne concurrence pas abusivement ses collègues et fait appel à eux s'il estime qu'ils sont plus à même que lui de répondre à une demande.

Article 24

Lorsque le psychologue remplit une mission d'audit ou d'expertise vis-à-vis de collègues ou d'institutions, il le fait dans le respect des exigences de sa déontologie.

Chapitre 5 : Le psychologue et la diffusion de la psychologie

Article 25

Le psychologue a une responsabilité dans la diffusion de la psychologie auprès du public et des médias. Il fait de la psychologie et de ses applications une présentation en accord avec les règles déontologiques de la profession. Il use de son droit de rectification pour contribuer au sérieux des informations communiquées au public.

Article 26

Le psychologue n'entre pas dans le détail des méthodes et techniques psychologiques qu'il présente au public, et il l'informe des dangers potentiels d'une utilisation incontrôlée de ces techniques.

Titre III - La formation du psychologue

Chapitre 1 : Les principes de la formation

Article 27

L'enseignement de la psychologie à destination des futurs psychologues respecte les règles déontologiques du présent Code. En conséquence, les institutions de formation :

- ▀ diffusent le Code de Déontologie des Psychologues aux étudiants dès le début des études ;
- ▀ s'assurent de l'existence de conditions permettant que se développe la réflexion sur les questions d'éthique liées aux différentes pratiques : enseignement et formation, pratique professionnelle, recherche.

Article 28

L'enseignement présente les différents champs d'étude de la psychologie, ainsi que la pluralité des cadres théoriques, des méthodes et des pratiques, dans un souci de mise en perspective et de confrontation critique. Il bannit nécessairement l'endoctrinement et le sectarisme.

Article 29

L'enseignement de la psychologie fait une place aux disciplines qui contribuent à la connaissance de l'homme et au respect de ses droits, afin de préparer les étudiants à

aborder les questions liées à leur futur exercice dans le respect des connaissances disponibles et des valeurs éthiques.

Chapitre 2 : Conception de la formation

Article 30

Le psychologue enseignant la psychologie ne participe pas à des formations n'offrant pas de garanties sur le sérieux des finalités et des moyens. Les enseignements de psychologie destinés à la formation continue des psychologues ne peuvent concerner que des personnes ayant le titre de psychologue. Les enseignements de psychologie destinés à la formation de professionnels non-psychologues observent les mêmes règles déontologiques que celles énoncées aux Articles 27, 28 et 32 du présent Code.

Article 31

Le psychologue enseignant la psychologie veille à ce que ses pratiques, de même que les exigences universitaires (mémoires de recherche, stages professionnels, recrutement de sujets, etc.), soient compatibles avec la déontologie professionnelle. Il traite les informations concernant les étudiants, acquises à l'occasion des activités d'enseignement, de formation ou de stage, dans le respect des Articles du Code concernant les personnes.

Article 32

Il est enseigné aux étudiants que les procédures psychologiques concernant l'évaluation des individus et des groupes requièrent la plus grande rigueur scientifique et éthique dans leur maniement (prudence, vérification) et leur utilisation (secret professionnel et devoir de réserve), et que les présentations de cas se font dans le respect de la liberté de consentir ou de refuser, de la dignité et du bien-être des personnes présentées.

Article 33

Les psychologues qui encadrent les stages, à l'Université et sur le terrain, veillent à ce que les stagiaires appliquent les dispositions du Code, notamment celles qui portent sur la confidentialité, le secret professionnel, le consentement éclairé. Ils s'opposent à ce que les stagiaires soient employés comme des professionnels non rémunérés. Ils ont pour mission de former professionnellement les étudiants, et non d'intervenir sur leur personnalité.

Article 34

Conformément aux dispositions légales, le psychologue enseignant la psychologie n'accepte aucune rémunération de la part d'une personne qui a droit à ses services au titre de sa fonction universitaire. Il n'exige pas des étudiants qu'ils suivent des formations extra-universitaires payantes ou non, pour l'obtention de leur diplôme. Il ne tient pas les étudiants pour des patients ou des clients. Il n'exige pas leur participation gratuite ou non, à ses autres activités, lorsqu'elles ne font pas explicitement partie du programme de formation dans lequel sont engagés les étudiants.

Article 35

La validation des connaissances acquises au cours de la formation initiale se fait selon des modalités officielles. Elle porte sur les disciplines enseignées à l'Université, sur les capacités critiques et d'auto-évaluation des candidats, et elle requiert la référence aux exigences éthiques et aux règles déontologiques des psychologues.