



S o c i é t é

C o o p é r a t i v e

d ' É t u d e s

e t d e

C o n s e i l

113, rue Saint Maur
75011 Paris

Tél 33 (0) 1 49 29 42 40

www.geste.com

Société coopérative
SARL à capital variable
RCS Paris B 324 420 835
SIRET 324 420 835 00047 – APE 7320Z

N° TVA FR 19 324 420 835
N° d'agrément organisme
de formation 11 752 718 775



**PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale

Etude - Le regard des jeunes sur les Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ)

Région Occitanie

Rapport final

Décembre 2020

Autrices :
Pauline JOLY
Marie-Pierre MARCHAND

INTRODUCTION - contexte de l'étude et approche méthodologique	4
Les PAEJ, un dispositif incontournable pour l'accompagnement des jeunes	4
Une reconnaissance institutionnelle qui se construit dans le temps	4
Le fonctionnement des PAEJ : des principes communs, une diversité de configurations locales	5
Les PAEJ en Occitanie : un réseau de 20 PAEJ cofinancés par l'Etat	7
La méthodologie de l'étude	9
Cadre et déroulement de l'étude	9
Le détail des investigations	10
PARTIE 1 –un dispositif souple et territorialisé pour favoriser l'accueil de tous les jeunes	15
1.1 Susciter l'intérêt des jeunes en mobilisant une diversité de leviers : depuis la communication jusqu'au premier accueil	15
1.2 Le PAEJ : une structure agile dont le fonctionnement s'adapte au jeune	25
PARTIE 2 –une vocation généraliste qui permet une bonne adaptation aux besoins des jeunes	36
2.1 Les besoins et préoccupations des jeunes	36
2.2 Un accueil généraliste pour répondre à une pluralité de besoins	43
2.3 Une interaction humaine et durable avec une équipe de professionnels	48
2.4 Le PAEJ, un relais auprès de partenaires	52
PARTIE 3 – Enseignements et recommandations	56
3.1 Un dispositif dont la principale plus-value repose sur une approche désinstitutionnalisée et généraliste	56
3.2 Valoriser l'approche pluridisciplinaire des PAEJ, qui s'exerce au travers des équipes, et du réseau des PAEJ	57
3.3 Des enjeux de coordination territoriale à résoudre pour répondre aux différents besoins des jeunes, quel que soit leur lieu de résidence	58
Annexes	60
L'enquête en ligne	60
Pour commencer, quelques questions pour mieux vous connaître	60
Quelques questions supplémentaires liées à la récente crise sanitaire	61
Parlez-nous de vos besoins et préoccupations	62
Quelles solutions trouvez-vous pour répondre à ces besoins ?	63
Connaissez-vous les PAEJ ?	65
Votre expérience des PAEJ	66
Les PAEJ pendant le confinement	67
Les points positifs / négatifs	68

Les hypothèses de cadrage de l'étude	69
1. La connaissance des PAEJ par les jeunes	69
2. La première prise de contact avec le PAEJ	70
3. L'accueil et la réponse aux besoins	72
4. Le lien avec d'autres actions et dispositifs présents sur le territoire	73

INTRODUCTION - CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE

La DRJSCS Occitanie, en charge du suivi des PAEJ en Occitanie a commandité (septembre 2019) une étude centrée sur les bénéficiaires principaux des PAEJ, afin d'interroger le regard des jeunes sur ce dispositif.

L'objectif en était double :

- Mieux connaître le regard que les jeunes portent sur le PAEJ, et les ressorts de cette appréciation,
- Améliorer la pertinence des actions au niveau régional, en adaptant les modalités d'intervention du PAEJ aux représentations, attentes et besoins des jeunes.

Avertissement : la présente étude porte exclusivement sur les PAEJ co-financés par l'Etat en Région Occitanie. Il existe dans les territoires d'autres dispositifs similaires, ou apportant le même type de réponse aux besoins des jeunes, et qui travaillent de manière coordonnée avec les PAEJ.

Les PAEJ, un dispositif incontournable pour l'accompagnement des jeunes

Selon la définition donnée par la circulaire les régissant, les PAEJ sont des " lieux de proximité, inconditionnels et réactifs, qui offrent un service d'accueil, d'écoute, de soutien, d'orientation, de sensibilisation, et de médiation auprès des jeunes de 12 à 25 ans qui rencontrent une situation de mal-être". Ils *"assurent une prévention aux situations de rupture qui peuvent toucher certains jeunes"*. Les PAEJ proposent ainsi aux jeunes un espace protégé où ils peuvent s'exprimer en toute liberté sur les sujets pouvant les préoccuper, et recevoir une écoute attentive et un soutien, **de manière individuelle, confidentielle et gratuite**.

Une reconnaissance institutionnelle qui se construit dans le temps

Les premiers PAEJ ont été créés à partir de la fin des années 90, et ont acquis une reconnaissance et une légitimité progressive auprès des pouvoirs publics :

- Un plan national triennal 2005-2007 a entériné la mise en place de 300 PAEJ dans le cadre du plan de cohésion sociale ;
- Une étude conduite en 2015 à la demande de la DGCS a fait plusieurs constats, relatifs à la **spécificité et à la plus-value des PAEJ dans l'accueil des publics**

Des modes d'accueil désinstitutionnalisés (éloignés de l'école, de l'hôpital, des cadres habituels) offrent aux jeunes un contact facilité avec des professionnel(le)s en dehors de tout cadre administratif contraignant.

Un accueil inconditionnel et réactif, permet de couvrir un public large tout en ciblant et en prenant en compte des problématiques individuelles particulières, et de saisir le jeune « au moment où il en a besoin ».

Des structures généralistes, dont le champ d'intervention se définit « en creux » par rapport aux autres acteurs présents sur un territoire, et qui garantissent une

réponse aux publics qui les sollicitent, quelles que soient leurs besoins. Les PAEJ « *sont ce que les autres structures ne sont pas* » et leurs thématiques d'intervention couvrent donc un **spectre large en direction des publics en situation de vulnérabilité**. Et au global, près de la moitié des publics accueillis relèvent **des problématiques de prévention primaire** (au sens de la circulaire de 2002), à savoir : mal-être, usager occasionnel de produits, problèmes affectifs, manque de dialogue avec les adultes.

- L'instruction du 4 avril 2017 relative aux orientations stratégiques et principes de gestion 2017 des PAEJ, réaffirme un **soutien de l'Etat** à ce dispositif et précise leur périmètre d'intervention avec la **rénovation de leur cahier des charges** :

Une réaffirmation de la volonté de « *maintenir une **réponse inconditionnelle, immédiate, et de proximité** aux besoins des jeunes vulnérables et de leurs familles* ».

Un principe de subsidiarité, les PAEJ intervenant en complémentarité des autres acteurs présents sur un territoire, pour apporter une réponse aux besoins non couverts ou mal couverts par les acteurs et dispositifs existants.

Un rôle de repérage et d'orientation : face à la « *coordination problématique de nombreux acteurs de terrain qui entraîne des temps d'errance pour les jeunes* », l'instruction confirme le rôle des PAEJ dans le repérage et l'orientation des jeunes vers d'autres acteurs si besoin : « *situés au carrefour des récents enjeux sociaux et de santé pour les jeunes, les PAEJ sont des maillons essentiels de la chaîne préventive, entre repérage et accompagnement vers la prise en charge* ».

Un renforcement du pilotage des PAEJ, avec la création des comités de pilotage départementaux, et d'une coordination au niveau régional, doit faciliter la coordination avec les autres dispositifs existant sur le territoire, et participer à l'identification des besoins des jeunes.

- Plus récemment, et dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte et de prévention contre la pauvreté, les **PAEJ sont à nouveau reconnus comme acteurs de la prévention contre les ruptures de parcours** et de garant de la « *confiance entre les jeunes vulnérables et les institutions* »¹. Pour assurer cette mission, des moyens supplémentaires ont été alloués aux PAEJ, afin de soutenir la prise en charge des enfants et des jeunes, par un renforcement du maillage territorial et de leur offre de services.

Le fonctionnement des PAEJ : des principes communs, une diversité de configurations locales

Les PAEJ sont des structures volontairement « agiles », en capacité de s'adapter sur un territoire aux besoins des publics qu'ils reçoivent, et aux configurations d'acteurs avec lesquels ils doivent se coordonner.

¹ Présentation stratégique du projet annuel des performances, DGCS

Ainsi, si plusieurs principes de fonctionnement sont communs à tous les PAEJ, **chacun va développer une approche spécifique**, qui varie principalement en fonction de plusieurs facteurs :

- **La structure porteuse du PAEJ**, car les PAEJ peuvent être portés par différents types de structures (MDA, missions locales, associations d'accompagnement à la parentalité, associations de prévention, structure jeunesse, etc.). Et ces choix sont liés à leur histoire, à des volontés locales, aux dynamiques de territoire qui ont influencé leur création,
- **L'équipe du PAEJ et les disciplines représentées** : les professionnel(le)s qui composent un PAEJ peuvent être issu(e)s de formations et parcours professionnels variés : psychologues, éducateurs, CESF, etc.
- **L'ancrage territorial** : les PAEJ s'appuient tous sur le développement d'un réseau d'antennes et permanences délocalisées, et sur la construction de partenariats. Ceux-ci peuvent être à géométrie variable : étendue du territoire couvert par ce maillage, nature et intensité des partenariats, type de territoire (urbain, périurbain, rural),

Ces différents éléments influencent la manière dont un PAEJ est identifié sur un territoire, par les autres acteurs mais aussi par les publics qu'il cible.

Les PAEJ en Occitanie : un réseau de 20 PAEJ cofinancés par l'Etat

En région Occitanie, l'Etat cofinance **20 PAEJ qui assurent une présence dans tous les départements de la région.**

L'animation **du dispositif** s'appuie sur un système organisé à différentes échelles de territoire :

Echelon régional	<p>La DRJSCS est chargée d'impulser une dynamique sur le dispositif, et de l'allocation des crédits de l'Etat.</p> <p>L'ARS et le Conseil régional sont co-financeurs.</p> <p>L'association Arpade assure une mission de coordination financée par la DRJSCS</p>
Echelon départemental	<p>Le nouveau cahier des charges des PAEJ a entériné la constitution de comités de pilotage départementaux, destinés à donner une portée départementale au dispositif.</p>

Ci-après, **la liste des PAEJ cofinancés par l'Etat et en activité**, référencés par rapport à leur structure porteuse :

Département	Structure d'accueil du PAEJ
Ariège	BIJ
Aude	Mission locale Ouest Audois
Aveyron	Village 12 (association d'hébergement social)
Gard	Mission locale Nîmes Métropole
	Mission locale Garrigues et Cévennes
Haute-Garonne	ARPADE (Association Régionale de Prévention et d'Aide face aux Dépendances et aux Exclusions)
Gers	IMAJ BIJ
Hérault	Mission locale Garrigues et Cévennes
	EPE (école des parents et éducateurs)
	EPISODE (Ecoute, Soutien, Prévention, Soins)
	PEPA (Point Ecoute Parents Adolescents)
	Ligue de l'enseignement
Lot	Mission locale Cahors
Lozère	Mission locale de Mende
Hautes-Pyrénées	MDA 65

Pyrénées-Orientales	PARENTHÈSE 66 (lieu d'accueil pour les parents, les adolescents et les jeunes adultes)
	De maux en mots (accueil et soutien de personnes en difficultés psychologiques, familiales et/ou sociales)
	Association Chemin Faisant (prévention santé)
Tarn	Tarn Espoir (soutien parental, prévention, réduction des risques)
Tarn-et-Garonne	MDA

La méthodologie de l'étude

Cadre et déroulement de l'étude

La présente étude est centrée sur les bénéficiaires principaux des PAEJ et vise donc à **interroger avant tout le regard que les jeunes portent sur ce dispositif**.

Pour ce faire, **une série d'hypothèses** de travail ont été élaborées, de façon à interroger les différentes étapes de parcours qu'un jeune pourrait emprunter s'il sollicite le PAEJ :



Ces hypothèses (dont le détail est présenté en annexe n°2) ont été enrichies au cours de la phase de cadrage de l'étude, et ont guidé le contenu des entretiens réalisés auprès des professionnel(le)s et auprès des jeunes.

La méthodologie de l'étude a suivi le déroulement suivant :

Phase 1 : Lancement et cadrage de la mission
Comité technique n°1
Entretiens de cadrage
Analyse documentaire et de bilan des PAEJ
Elaboration des outils d'enquête et échantillon
Comité technique n°2
Phase 2 : Investigations qualitatives
Entretiens sur site dans 6 PAEJ
Analyse transversale
Elaboration de la trame de l'enquête en ligne
Comité technique n°3
Phase 3 : Enquête en ligne et rapport final
Enquête en ligne
Rapport final
Comité technique n°4
Présentation de l'étude

Le calendrier de l'étude, dont le déroulement était initialement prévu de novembre 2019 à mai 2020, a été fortement impacté par **la crise sanitaire de la COVID-19**, qui a repoussé la finalisation de l'étude à juillet 2020.

Le détail des investigations

Phase 1 : cadrage de l'étude

La phase de cadrage a pour objectif de mettre en contexte l'inscription des PAEJ sur le territoire, de recueillir de l'information sur leur fonctionnement, pour enrichir et stabiliser le questionnement et les hypothèses de l'étude. Pour ce faire, des entretiens qualitatifs ont été réalisés avec quelques personnes ressources, complétés d'une étude documentaire.

Les interlocuteurs interrogés pour le cadrage de l'étude

- Estelle Kessler, coordinatrice « Unité observation, études et statistiques » au sein de la DRJSCS Occitanie.
- Anne-Marie Guiraud, responsable de l'unité protection des personnes vulnérables à la DRJSCS.
- Fabienne Faure, coordinatrice PAEJ au sein de l'ARPADE.
- Céline Barbé, coordinatrice du PAEJ de l'Aude.
- Monique Tessier, DDCSPP (Lozère).
- Olivier Brunel, Chef de service information et orientation, responsable de la mission de lutte contre le décrochage scolaire.
- Catherine Séné, Conseillère Jeunesse Education Populaire, service jeunesse et sports (DDCS Ariège).
- Solange Salva, Conseillère technique à la Caf de l'Ariège, enfance/jeunesse et parentalité.
- Magali Stasse, ARS.
- Corinne Giacometti, Conseil régional.
- Olivier BreLOT, PJJ.

Les documents consultés

Documents institutionnels

- INSTRUCTION N° DGCS/2B/2017/118 du 4 avril 2017 relative aux orientations stratégiques et principes de gestion 2017 des points accueil écoute jeunes (PAEJ)
- INSTRUCTION N° DGCS/SD2B/2016/189 du 4 juin 2016 relative aux orientations stratégiques et principes de gestion 2016 des points accueil écoute jeunes (PAEJ)
- INJEP, Un an de politique jeunesse, janvier à décembre 2017

Documents de bilan du PAEJ

- Bilan de la Coordination régionale Occitanie de novembre 2018, animée par ARPADE
- Bilan du 3e séminaire PAEJ, 19 et 20 novembre 2018
- Etude conduite par le PAEJ de Lozère sur la base de financements européens en 2017, concernant les conditions de vie étudiante,
- PAEJ DRJSCS Zones blanches 2018
- Synthèse délais d'accueil en PAEJ, 2019
- Etat des lieux du dispositif PAEJ en Languedoc Roussillon, 2011

Etudes et travaux de recherche

- Être étudiant en Lozère, Concertation sur les conditions de vie étudiantes, 2019
- DGCS, Etude relative aux Points d'Accueil et d'Ecoute Jeunes (PAEJ), 2014
- EHESP, Les dispositifs d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des adolescents en souffrance : freins et leviers à la mise en œuvre d'une approche globale en Bretagne, 2013
- Salomé Berlioux et Erkki Maillard, Les invisibles de la République, Comment on sacrifie la jeunesse de la France périphérique, 2019.

Phase 2 : investigations réalisées auprès de 6 PAEJ

Un échantillon de 6 PAEJ a été défini, en accord avec la DRJSCS Occitanie, constitué selon des critères permettant de couvrir une diversité de situations :

- **Le type de territoire** : urbain / rural, diversité départementale, représentation des deux ex-régions.
- **L'organisation du PAEJ** : type de structure porteuse, taille du PAEJ, profil des professionnels.

Les PAEJ sélectionnés et auprès desquels nous avons pris contact sont les suivants, et nous souhaitons les remercier pour leur accueil :

Département	Structure porteuse	ETP	Profil de l'équipe
Aude	MLOA - <i>Mission locale</i>	3,74	Trois CESF (dont une coordinatrice) et une psychologue
Aveyron	Village 12 - <i>Hébergement social</i>	2,6	2 éducateurs spécialisés, 1 psychologue, 1 infirmière (6h par semaine), 1 cheffe de service
Haute-Garonne	ARPADE - <i>Prévention, dépendance, exclusions</i>	3,95	Une cheffe de service PAEJ, 3 éducatrices spécialisées, 1 psychologue, 1 secrétaire-chargée d'accueil
Hérault	EPE – <i>école des parents et éducateurs</i>	3,75	5 psychologues
Gard	MLI – <i>Mission locale de Nîmes Métropole</i>	2,9	1 chargée de mission/coordinatrice, 1 psychologue, 1 intervenant éducatif, 1 assistante administrative
Pyrénées Orientales ²	Association Des Maux en Mots	1,05	2 éducatrices spécialisée (dont une coordinatrice), une diplômée DEJEPS,

² En Pyrénées Orientales, il était prévu de rencontrer le PAEJ Montagne, mais cette visite n'a pas été possible du fait d'un accès rendu impossible suite à un dégât climatique. A la place, le PAEJ Montagne a proposé de réaliser la visite du PAEJ « Des Maux en Mots », et des entretiens téléphoniques ont tout de même pu s'organiser avec les professionnels du PAEJ Montagne et avec un jeune.

			une intervenante psychologue
	PAEJ Montagne (Chemin faisant)	1,8	1 coordinatrice, 2 psychologues cliniciennes, 1 chargée d'accueil

Au total, nous avons échangé avec **28 professionnel(le)s**, au cours d'entretiens individuels ou collectifs, avec **20 jeunes** (dont 4 entretiens téléphoniques) et **observé 2 animations collectives** (un atelier photo-langage, et une première animation auprès d'un groupe de 6 jeunes en situation de décrochage).

La réalisation des investigations de terrain s'est heurtée **à la volatilité du public accueilli par les PAEJ**, fréquemment constatée s'agissant des jeunes en général, mais également liée à l'identité des PAEJ, qui repose sur l'absence d'obligation et la volonté de ne pas faire peser de culpabilité sur le jeune. Ainsi, sur les 6 PAEJ, 9 entretiens jeunes prévus n'ont pas pu être réalisés car le jeune ne s'est pas présenté au rendez-vous. Nous avons pu compter sur le soutien des professionnel(le)s pour organiser 4 entretiens téléphoniques complémentaires avec des jeunes identifiés par les équipes.

Phase 3 : une enquête en ligne à destination des jeunes âgés de 12 à 25 ans

Afin de **recueillir une parole diversifiée** (y compris de jeunes qui pourraient se montrer réticents à s'exprimer au cours d'un entretien individuel ou collectif), et de couvrir un public le plus large possible, l'approche qualitative a été complétée par une enquête en ligne, anonyme, et facilitant une expression libre. Cette dernière avait un double objectif :

- Interroger le public jeune de manière générale sur leurs besoins d'information, leur connaissance ou non des PAEJ et la vision qu'ils en ont a priori
- Réaliser un focus sur les jeunes fréquentant ou ayant fréquenté les PAEJ pour avoir un retour sur leur expérience du dispositif

L'enquête a été diffusée aux jeunes **par l'intermédiaire des PAEJ et partenaires régionaux** qui ont transmis le lien vers l'enquête par différents canaux de diffusion (mail, réseaux sociaux, sites internet, contact en face à face...). Les partenaires mobilisés sont : le réseau des PAEJ, le CRIJ et le réseau IJ, les réseaux membres du CRAJEP.

Elle s'est déroulée du 10 juin au 14 juillet, c'est-à-dire pendant un peu plus d'un mois. Sa diffusion s'est heurtée à un contexte moins favorable que ce qui était envisagé initialement. Elle a fait suite à une période troublée par la crise sanitaire, et son report l'a fait coïncider avec le début de la période estivale et vacances scolaires.

La crise sanitaire de la COVID-19 nous a contraints à en repousser la diffusion de l'enquête (initialement prévue en avril 2020), et nous avons ajouté quelques questions pour prendre en compte le contexte récent (cf. trame de l'enquête en ligne en annexe). Les éléments de réponses liés à ce contexte sont insérés dans des encarts bleus dans la suite du rapport.

Le nombre de répondants étant relativement faible (106 répondants), les résultats de l'enquête en ligne ont surtout vocation à conforter et illustrer les éléments issus des investigations qualitatives. Les réponses à l'enquête sont donc traitées dans le rapport

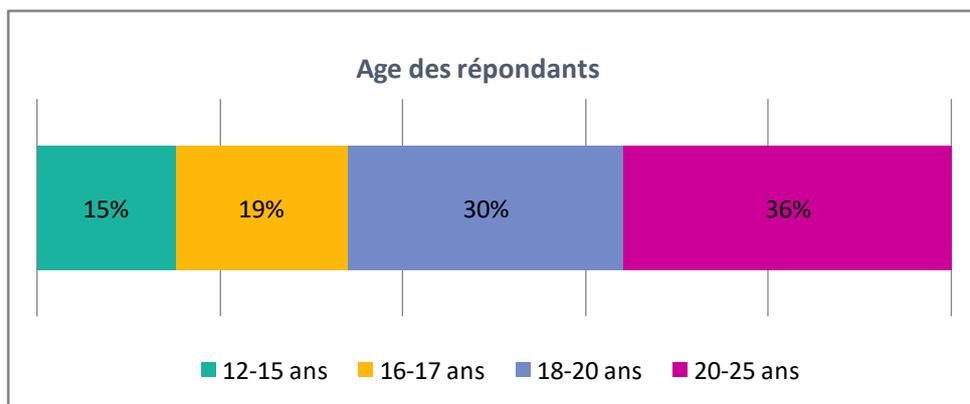
lorsque celles-ci apportent une information exploitable et qui permet de compléter de manière pertinente les analyses issues des investigations qualitatives.

Par ailleurs, le profil des répondants n'est pas complètement similaire aux caractéristiques de la population des jeunes Occitans âgés de 12 à 25 ans et ces éléments doivent donc être pris en compte dans la manière de considérer les résultats :

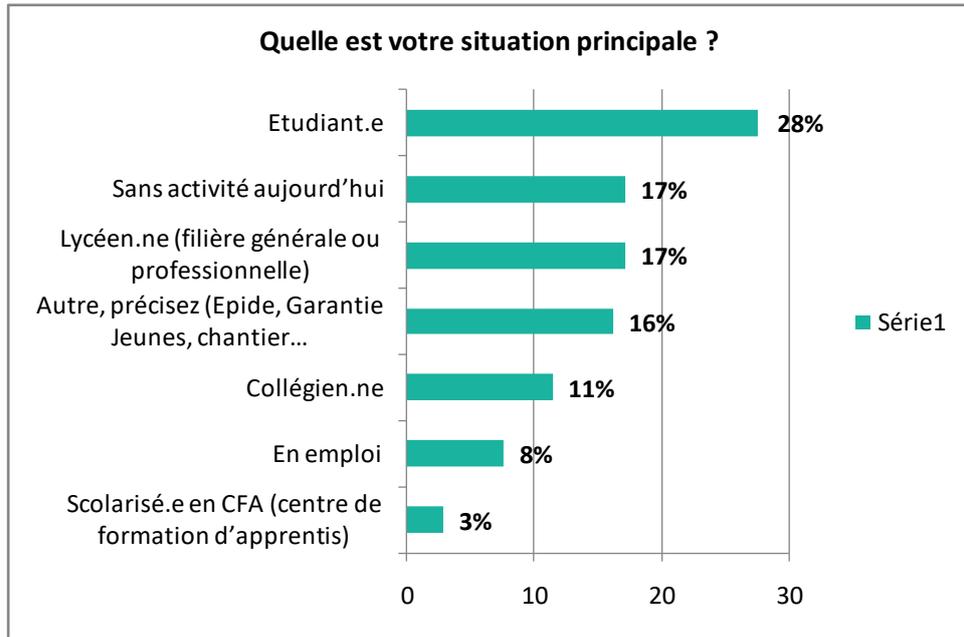
- **Une surreprésentation de femmes**, qui constituent 72% des répondants (28% d'hommes),
- **Une répartition territoriale très inégale**, puisque certains départements sont très peu représentés parmi les répondants, et 77% des répondants vivent dans 5 des 13 départements de la région.

Département	Effectifs	Pourcentage
Pyrénées Orientales	27	25%
Haute-Garonne	16	15%
Ariège	14	13%
Aude	14	13%
Tarn-et-Garonne	11	10%
Hérault	10	9%
Tarn	7	7%
Gard	3	3%
Gers	1	1%
Lot	1	1%
Lozère	1	1%
Hautes-Pyrénées	1	1%
Aveyron	0	0%
TOTAL	106	100%

- **En revanche, les répondants représentant l'ensemble des sous-tranches d'âge**, avec une part légèrement supérieure de jeunes répondants âgés de 20 à 25 ans.

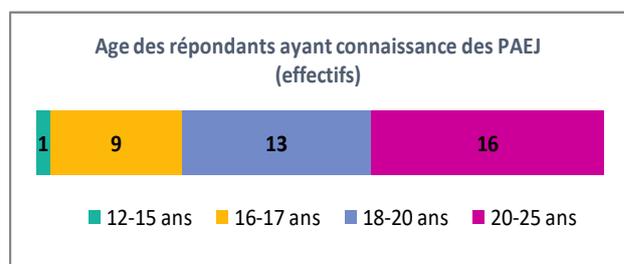


- **Et la diversité des situations occupée par les jeunes est aussi représentée.**



Une partie des questions de l'enquête (cf. annexe) est réservée aux jeunes qui connaissent le PAEJ et/ou ont été accueillis par un PAEJ. Parmi les répondants à l'enquête en ligne, **39 répondants déclarent connaître un PAEJ, et 22 répondants déclarent avoir été accueillis par un PAEJ**, ce qui constitue un échantillon faible. Parmi les 39 jeunes qui connaissent un PAEJ, ressort également une surreprésentation de femmes. Toutefois, l'échantillon est plus déséquilibré s'agissant de la tranche d'âge et du lieu de résidence.

Département	Effectifs de répondants
Pyrénées Orientales	11
Aude	9
Ariège	8
Haute-Garonne	3
Hérault	3
Tarn-et-Garonne	2
Gers	1
Lozère	1
Tarn	1
Total	39



Dans l'exploitation des résultats, les questions s'adressant à l'ensemble des jeunes peuvent être traitées sous format de pourcentages. En revanche les réponses apportées aux questions qui concernent les PAEJ sont traitées en effectifs de répondants car l'échantillon est trop faible.

PARTIE 1 – UN DISPOSITIF SOUPLE ET TERRITORIALISE POUR FAVORISER L'ACCUEIL DE TOUS LES JEUNES

Cette première partie vise à **éclairer la manière dont le fonctionnement des PAEJ favorise le recours que les jeunes** ont à ce dispositif.

En effet, divers travaux pointent la difficulté récurrente des jeunes à se repérer parmi l'offre de service existante, **leur vulnérabilité importante au non-recours** et une « *coordination problématique de nombreux acteurs de terrain qui entraîne des temps d'errance pour les jeunes* »³. Les PAEJ sont conçus comme étant des dispositifs agiles et souples, dont le fonctionnement doit faciliter leur repérage par les jeunes, et simplifier leur mobilisation.

Les développements ci-après couvrent les différents axes qui caractérisent le fonctionnement des PAEJ. En se référant au cahier des charges des PAEJ, et aux constats issus de l'étude nationale réalisée en 2015 à la demande de la DGCS, nous souhaitons apporter des réponses, recueillies auprès des professionnel(le)s mais surtout auprès des jeunes, sur les facteurs qui contribuent à susciter l'intérêt des jeunes et à les faire adhérer au dispositif.

1.1 Susciter l'intérêt des jeunes en mobilisant une diversité de leviers : depuis la communication jusqu'au premier accueil

Les jeunes, face à l'information : une posture d'attente

Indépendamment de leur âge ou de leur situation, il ressort des entretiens réalisés que **les jeunes ne font en général pas la démarche spontanée de chercher de l'aide auprès d'un interlocuteur extérieur** à leur environnement habituel, pour différentes raisons :

- Ils sont déjà saturés par un volume d'informations important et hétéroclite, délivré par une multitude de sources (l'établissement, la famille, les amis, les réseaux sociaux, etc.). Avant de rechercher une information supplémentaire, ils ont donc souvent des difficultés à trier et hiérarchiser les informations qui leurs sont déjà communiquées, à repérer celles qui pourraient leur être utiles, à évaluer leur qualité et fiabilité. Ils ne font donc pas nécessairement la démarche d'en rechercher de nouvelles.
- Les jeunes rencontrés disent manquer de temps leur permettant de prendre du recul sur leur situation, de se poser pour réfléchir, ou tout simplement de se reposer. Ils évoluent quotidiennement dans plusieurs environnements contraignants (l'établissement scolaire ou de formation, le foyer familial, le travail), et sont pris dans de multiples injonctions.

« Le soir on rentre, on n'a pas de vie. Toute la vie c'est la même routine, les mêmes journées, dès 12-13 ans » (un jeune de 16 ans)
- Les jeunes identifient difficilement leurs besoins, car à un âge où ils vivent de multiples bouleversements, distinguer les situations problématiques de situations

³ DGCS, Etude relative aux Points d'Accueil et d'Ecoute Jeunes (PAEJ), 2015

dites « normales » est complexe. Le plus souvent, les jeunes accueillis par les PAEJ admettent à posteriori avoir dans un premier temps sous-estimé leurs difficultés.

- Ils ne recherchent pas spontanément de solutions en dehors de leur environnement habituel (famille, amis, établissement scolaire...), et ont des difficultés à se repérer parmi les différentes offres et interlocuteurs qui leurs sont destinés, à identifier un interlocuteur de référence, de confiance.

Certains facteurs peuvent influencer (positivement ou négativement) **le déclenchement d'une recherche spontanée** d'interlocuteurs extérieurs :

- **L'âge** : alors que les plus jeunes sont encore largement tournés vers leur cercle familial, les plus âgés (surtout les majeurs), en quête progressive d'autonomie, s'ouvrent davantage vers l'extérieur,
- **La situation** : les jeunes qui sont déjà inscrits dans un cadre structurant (scolaire, une formation, un foyer) se posent moins de questions. Au contraire, les jeunes en phase d'insertion socioprofessionnelle (recherche d'emploi, de formation, de logement) ont plus de raisons de chercher des réponses ailleurs, et de se trouver en contact avec de nouveaux interlocuteurs,
- **Des expériences passées d'accompagnement** (par un thérapeute, un éducateur, un conseiller), peuvent influencer la recherche de relais extérieurs. Ces jeunes savent, contrairement à d'autres, que des possibilités existent. Leurs expériences passées peuvent, ou non, les inciter à renouveler cette démarche.

Toutefois les **PAEJ doivent, dans la mesure du possible, réussir à faire parvenir l'information directement jusqu'aux jeunes**, tout en la présentant de façon à ce qu'elle suscite leur intérêt.

Diversifier les canaux de communication pour toucher les jeunes

Les PAEJ s'adressent à un public défini exclusivement au regard du critère de la tranche d'âge (les 12 – 25 ans), et couvre de ce fait **une grande diversité de profils** :

- En termes d'âge, une extrémité du public ciblé est encore proche de l'enfance, quand l'autre est en transition (parfois très engagée) vers l'âge adulte,
- Leurs situations sont très diverses : scolaires, déscolarisés, ou en voie d'insertion socioprofessionnelle, des jeunes résidant chez leurs parents ou en logement autonome, etc.
- Les différences entre territoires urbains ou ruraux, conditionnent leur rapport aux institutions, leur accès à différents services, etc.

La communication doit donc s'adapter à cette diversité pour que le public ciblé par les PAEJ soit pris en compte dans toutes ses composantes. Pour ce faire, tous les PAEJ s'appuient sur différents canaux de communication :

<p>Le développement d'un maillage territorial</p>	<p>Une information délivrée depuis le « siège » du PAEJ, car les structures porteuses des PAEJ sont de natures diverses.</p> <p>Les antennes et permanences : tous les PAEJ s'appuient sur un réseau d'antennes et de permanences qui leur assurent un maillage de proximité sur le territoire. Le nombre et la nature de ces lieux</p>
--	---

	<p>d'ancrages sont très variables selon la taille des PAEJ, et impactent leur rayonnement territorial.</p> <p>Le développement de partenariats : les partenaires des PAEJ constituent des alliés importants afin de communiquer auprès des jeunes. Les premiers partenaires des PAEJ sont en général les professionnel(le)s qui travaillent dans les locaux où le PAEJ est présent, et peuvent facilement le mettre en contact avec des jeunes. Mais les PAEJ peuvent aussi développer des partenariats, et une communication « hors les murs », avec des collectivités territoriales, ou médecins généralistes par exemple.</p> <p>Les stratégies d'aller-vers : l'aller-vers consiste pour l'équipe des PAEJ à se rendre en posture « exploratoire » sur des lieux où les jeunes sont présents, sur des sites physiques ou dématérialisés, pour aller à leur rencontre en dehors de tout cadre formalisé. Peu de PAEJ développent une véritable stratégie d'aller-vers, notamment parce qu'il s'agit d'une approche récente dans le champ de la jeunesse, qui nécessite une appropriation progressive, notamment pour les professionnels pour lesquels il ne s'agit pas d'une pratique métier habituelle.</p>
<p>La diversification des modes de mise en contact</p>	<p>Interventions dans les établissements : les équipes des PAEJ interviennent régulièrement chez des partenaires (des établissements scolaires, centres sociaux, MECS, Missions locales, MFR, FJT...) pour animer des ateliers thématiques collectifs et des groupes de parole auprès de jeunes. C'est l'occasion pour l'équipe de se présenter aux jeunes, de présenter le PAEJ (même s'il ne s'agit pas en général du sujet de l'intervention), et de tisser un premier contact. L'équipe du PAEJ suggère en fin d'intervention qu'ils sont disponibles pour échanger de manière individuelle si le jeune en a envie, et précise le cadre de fonctionnement du PAEJ.</p> <p>Un accueil sur le flux : certains PAEJ proposent un accueil sur le flux, c'est-à-dire sans rendez-vous, qui reste toutefois très minoritaire, compte-tenu de la taille des équipes. En général cet accueil est possible dans les PAEJ hébergés par des structures qui disposent d'un service d'accueil. Certains PAEJ bénéficient par ailleurs de locaux conviviaux ouverts aux jeunes, dans lesquels ceux-ci peuvent se retrouver et qui deviennent des lieux de vie.</p>
<p>Le développement de supports de communication variés</p>	<p>Des supports papiers / flyers : cette communication, « classique » est développée par la plupart des PAEJ, qui distribuent ces supports sur les lieux où ils se rendent et auprès de leurs partenaires. Des PAEJ développent aussi des supports de communication s'adressant spécifiquement à leurs partenaires, aux familles, pour se faire connaître auprès d'eux.</p>

Réseaux sociaux : les PAEJ sont présents sur les différents réseaux sociaux les plus utilisés par les jeunes (Facebook, Instagram, Discord, Snapchat).

C'est donc avant tout par la multiplication des occasions de rencontre, au travers d'un **maillage territorial** (antennes et permanences, partenariats), et d'une **présence du PAEJ sur différents lieux** (qu'ils soient réels ou virtuels), que les PAEJ se font connaître. Et la diversification des méthodes de communication est déterminante afin de toucher différents publics (scolaires, étudiants, actifs...).

Pour autant, chaque PAEJ étant différent, ces relais de communication vont être développés dans des combinaisons variées, qui dépendent de **l'identité de la structure** :

- **La structure porteuse du PAEJ détermine fortement l'approche du PAEJ.** Par exemple, les PAEJ portés par les Missions locales vont peut-être toucher davantage de jeunes en difficultés d'insertion socioprofessionnelle, tandis que les structures d'accompagnement à la parentalité reçoivent davantage de jeunes mineurs, car elles bénéficient d'une entrée via les familles. Et pour des PAEJ adossés à des associations développant d'autres services (Village 12, Arpade), certaines orientations vont s'organiser plus facilement autour des publics reçus (accueil de jour, permanence CSAPA...).

Le PAEJ de l'Aude est porté par la Mission locale, et est intégré à son fonctionnement. Ainsi, des conseillers CIP (conseillers en insertion professionnelle), ont accès à l'agenda partagé de l'équipe du PAEJ, et peuvent programmer eux-mêmes un premier rendez-vous avec le PAEJ pour les jeunes qu'ils reçoivent. Il arrive aussi qu'une rencontre « inopinée » soit organisée par les conseillers CIP et l'équipe du PAEJ, pour présenter un professionnel(le) du PAEJ au jeune sans que ceci ne semble programmé.

- **Le réseau d'antennes et permanences** varie selon l'histoire du PAEJ, et les partenariats développés qui leur permettent de disposer de locaux pour accueillir les jeunes. Les PAEJ bénéficient d'un maillage plus ou moins développé, et diversifié. Certains sont très fortement ancrés au sein des établissements scolaires et travaillent en articulation avec les CPE et infirmières scolaires, quand d'autres travaillent à l'échelle d'un territoire plus restreint (QPV par exemple) en lien avec tous les partenaires. De manière générale, les établissements scolaires restent des partenaires particulièrement privilégiés.
- **Le profil de l'équipe du PAEJ**, en termes de formation et parcours professionnels, a une influence sur le type de levier qu'ils vont spontanément actionner pour toucher des jeunes. Par exemple, des professionnels issus de missions locales ont une bonne connaissance et entretiennent des relations privilégiées avec les acteurs de l'insertion professionnelle, tandis que des psychologues peuvent se tourner plus spontanément vers les acteurs du secteur sanitaire et social, et d'anciens éducateurs connaître les équipes mobiles, acteurs du SIAO, etc.

Au-delà de l'information, l'importance des relais de confiance

Quel que soit le contenu de l'information délivrée, c'est avant tout **la notion de « confiance »** accordée à cette information qui est déterminante dans la perception que le jeune aura du PAEJ, et contribue aussi à expliquer le peu de succès d'une communication décontextualisée ou impersonnelle (sur une page internet par exemple).

Pour susciter cette confiance, les PAEJ utilisent **différents leviers** :

- **La présence répétée de l'équipe de professionnel(le)s du PAEJ dans l'environnement du jeune** (par le biais des antennes et permanences notamment) permet une identification physique et une personnification du dispositif.

« On est présents sur des forums, des événements, dans les lieux qui brassent des jeunes. Pour être vues et repérées, il faut être présent sur les lieux (...). L'information collective est nécessaire, mais il faut venir, revenir, être présent. Une affiche et un numéro à contacter, ce n'est pas suffisant. Il faut un bureau avec une porte ouverte et créer du lien et du contact, comme ça c'est plus facile pour le jeune de venir à nous » (une équipe de PAEJ)

- **Le relais par des professionnels partenaires du PAEJ** (conseillers des missions locales, infirmières scolaires, éducateurs, médecin généraliste...) déjà connus du jeune, et qui ont acquis sa confiance, permet de créer un premier lien. Et c'est d'autant plus efficace qu'il existe une véritable interconnaissance, permettant de nommer l'interlocuteur au sein du PAEJ, de décrire sa façon de travailler et sa personnalité (*« ne t'inquiètes pas, je le connais, tu verras il travaille comme ça »*), éventuellement de le présenter en direct, et de décrire très précisément le déroulement de l'accueil.

C., une jeune fille de 22 ans explique qu'elle connaissait la structure porteuse du PAEJ, mais ne savait pas qu'elle hébergeait un point d'accueil et qu'il était possible d'y rencontrer une psychologue. C'est sa conseillère en Mission locale qui l'a poussée en lui disant que cela ne coûtait rien d'essayer, que ça l'aiderait sûrement et qui a pris le rendez-vous pour elle. Elle dit à ce sujet : *« si elle m'avait juste donné un papier, je n'y serais pas allée, la démarche est trop difficile »*.

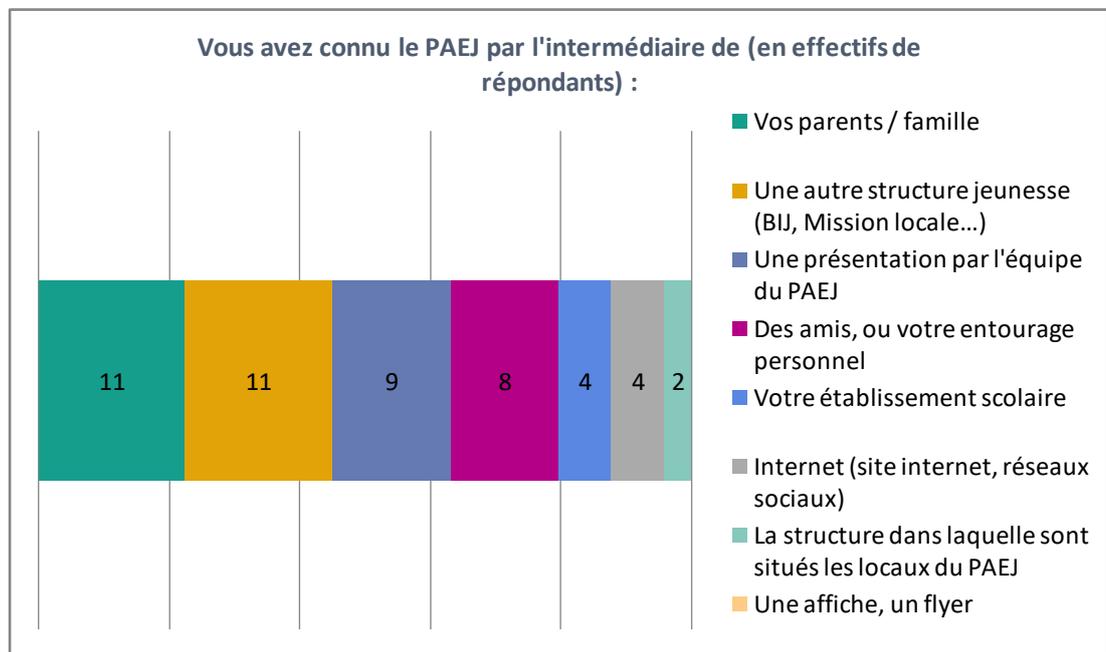
- **Le relais de l'entourage amical et familial** sont particulièrement efficaces, en particulier pour les plus jeunes lorsqu'il s'agit de la famille. En effet, les familles font davantage la démarche de chercher une information extérieure pour répondre à un besoin perçu chez leur enfant. Le bouche à oreille entre jeunes fonctionne aussi, car les jeunes accueillis par les PAEJ ne se disent pas réticents à en parler (en tout cas à leur entourage amical proche), et à le recommander.

A., un jeune homme de 17 ans accompagné par le PAEJ depuis quelques mois explique que ce sont ses parents qui ont été à l'initiative de la première prise de contact : *« c'est grâce à eux que j'y suis allé », « mes parents cherchaient quelque chose pour parler aux gens, comme un peu une psychologue sans être une psychologue. Sur internet, ils ont trouvé le PAEJ, et ils ont pris rendez-vous par téléphone »*. Il explique qu'au départ ça l'a un peu agacé, mais il voit les choses différemment aujourd'hui : *« au départ j'étais un peu contre, mais si on va voir*

personne c'est qu'on ne voit pas forcément notre problème », « je me suis dit que s'ils faisaient ça, c'était pour m'aider », « ils voulaient mon bien, m'aimaient ». Il ajoute : « il faut laisser une chance à tout », « il faut essayer de poursuivre », « comme de laisser une chance à une personne ».

I., 18 ans n'aurait pas parlé à ses parents de son besoin d'aide car « *ils me croient forte* ». C'est par un voisin, père d'un de ses copains chez qui elle passe beaucoup de temps, qu'elle a eu le contact avec le PAEJ « *Je lui ai dit que je ne parlais plus à mes parents, il m'a conseillé d'appeler X. car lui-même l'avait appelée lors d'une période difficile avec ses enfants* ».

Les réponses des jeunes à l'enquête révèlent la diversité des sources par lesquelles ils ont eu accès à une information sur les PAEJ, mais surtout **le rôle majeur de l'entourage familial**. A l'inverse, aucun répondant ne cite « une affiche, un flyer » comme source d'information sur les PAEJ.



Au-delà de ces leviers, l'identité perçue des PAEJ influence la perception que peuvent en avoir les jeunes :

Dans certains cas, **l'identification du PAEJ à une structure ou à un métier** constitue un facteur important de la confiance accordée ou non à l'équipe. Si certains jeunes ne connaissent pas les acteurs présents sur leur territoire et ne repèrent pas les différents positionnements auxquels ils correspondent, d'autres, du fait de leur parcours, perçoivent bien ces différences. Ils peuvent accorder d'emblée leur confiance à une structure qu'ils connaissent, ou au contraire être absolument réfractaires à s'adresser à certains professionnels (par exemple des psychologues, une Mission locale...). Cette perception dépend du parcours du jeune, de son histoire personnelle, de ses expériences auprès d'autres institutions, mais aussi des retours qu'il a pu avoir de la part de son entourage. En conséquence, valoriser une approche pluridisciplinaire permet aux PAEJ d'éviter une connotation trop marquée. De la même manière, **la dimension généraliste de l'accueil rassure les jeunes**, et permet de lever les réticences liées à la crainte d'être associé à un public ou à une problématique jugée dévalorisante. Les professionnel(le)s

s'efforcent de **dédramatiser le PAEJ**, de ne pas mettre en avant uniquement les situations problématiques, et donnent parfois des exemples de sujets sur lesquels ils travaillent pour illustrer la diversité de leur champ d'intervention. Surtout, ils insistent sur le fait qu'il « *n'y a pas de bonnes ou de mauvaise raison de solliciter le PAEJ* ». Les PAEJ rencontrés disent être bien identifiés par leurs partenaires sur leurs fonctions socle, telles que définies dans le cahier des charges. Pour autant, dans certains cas, l'histoire du PAEJ, et la structure porteuse, peuvent influencer la manière dont ils sont identifiés (par exemple ils seront contactés quasi-exclusivement sur l'animation de groupe de paroles santé/conduite à risque).

L., un jeune explique les réticences qu'il avait a priori vis-à-vis de la mission locale, du fait de ce qu'il avait pu en entendre : « *pour moi, désolé, mais c'était les cas sociaux qui allaient là. Mais pas du tout, c'était juste un gros préjugé dégueulasse* », « *c'est vraiment bien, ils aident les jeunes* ». Le PAEJ étant extérieur à toute institution (il est hébergé par une association mais n'est pas identifié en tant que tel) il n'a pas eu cette réticence. Et depuis, il a changé sa représentation de la mission locale après avoir intégré la Garantie Jeunes.

L'équipe du PAEJ de l'Aveyron installée dans les locaux de l'association Village 12 à Villefranche-de-Rouergue envisage d'ouvrir un local de permanence supplémentaire dans la même ville. La présence à Village 12, même si elle comporte beaucoup d'avantages en termes de travail partenarial, peut aussi être un frein pour toucher l'ensemble du public jeune. D'une part, Village 12 est assez marqué par la thématique de la précarité, car l'association intervient historiquement au travers de son CHRS, et son service d'hébergement auprès de mineurs non accompagnés, femmes victimes de violences conjugales,... et l'équipe se demande (sans en être sûre) si cela peut inquiéter certaines familles. De plus, le PAEJ n'a pas sa dénomination propre : les jeunes disent qu'ils vont à Village 12 et pas au PAEJ. La nouvelle permanence serait située dans un secteur fréquenté par la jeunesse (Pôle jeunesse, établissements second degré, arrêt bus scolaire), ce qui lui permettrait d'être identifiée plus facilement et de capter d'autres publics

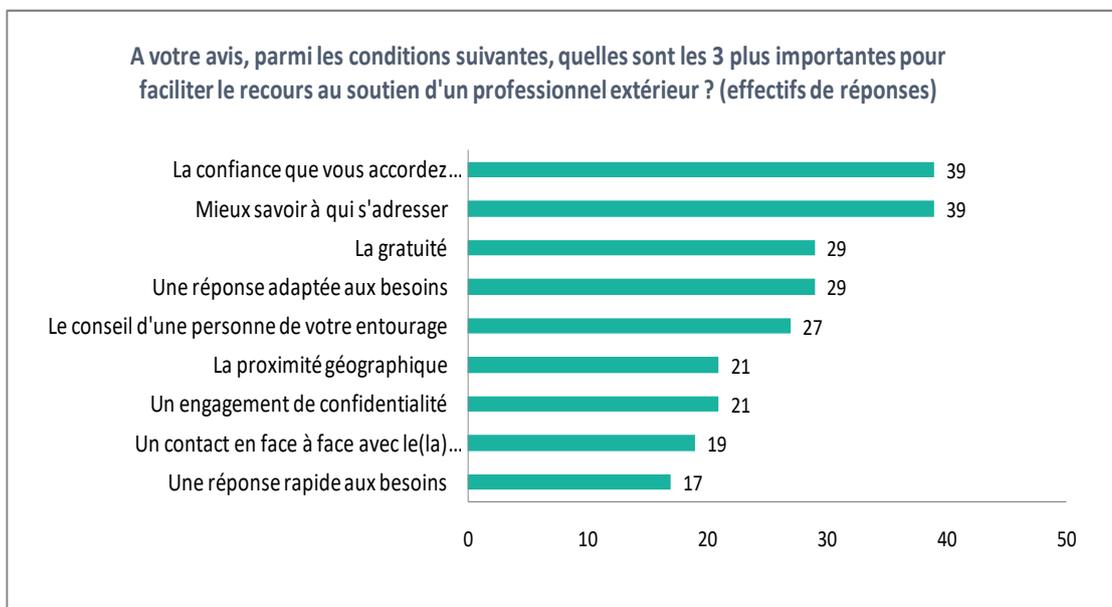
- En transversal, **la transparence sur les principes de fonctionnement du PAEJ** est essentielle, en particulier sur ce qui relève du principe de confidentialité. Pour susciter une confiance, il est nécessaire de préciser les sujets pouvant conduire à une rupture de confidentialité, et la manière dont cela se passerait. Un professionnel(le) dans un PAEJ explique qu'il faut parfois insister auprès du jeune sur le fait qu'il s'agit d'une confidentialité « *pour de vrai* », car certains ont pu connaître des situations qu'ils ont vécues comme des ruptures de confiance. L'indépendance perçue du PAEJ vis-à-vis de toute autre institution (par exemple l'établissement scolaire), est de ce fait capitale pour le jeune.

T. une jeune fille de 16 ans, explique que par le passé, elle s'est déjà confiée une fois à l'infirmière de son établissement, mais celle-ci a tout de suite appelé sa mère, et « *je me suis faite gronder* ».

I., 18 ans, explique que la professionnelle qui la reçoit au PAEJ connaît le CPE de son lycée. Elle lui a demandé si elle pouvait lui parler pour l'informer de la situation. Comme elle a une grande confiance en elle, I. a donné son accord mais elle sait aussi que si elle avait refusé, son choix aurait été respecté. Du coup, l'intervenante du PAEJ a pu expliquer au CPE la raison de ses nombreuses absences de l'an passé et cela a arrangé les choses. « *Elle m'a défendu* » au

lycée dit-elle.

Les réponses des jeunes à l'enquête en ligne confirment ces éléments. En effet, l'une des premières conditions qui favorisent selon **eux le recours à un professionnel est « la confiance que vous accordez au professionnel »**. Il ressort aussi le besoin de « *mieux savoir à qui s'adresser* ».



Un 1er accueil déterminant, dont l'objectif est de confirmer l'intérêt du jeune

Les propos des jeunes accueillis par les PAEJ révèlent que ceux-ci n'avaient en général **pas d'idée préconçue sur le PAEJ avant le 1^{er} rendez-vous, et une compréhension parfois partielle de ce que comporte cet accueil.**

« Pour comprendre, il faut y aller une fois, je ne serais pas venu en voyant juste une affiche » (C. un jeune orienté vers le PAEJ par son beau-père)

Ainsi, le fait de se rendre à ce **1^{er} rendez-vous ne relève la plupart du temps pas d'un choix complètement affirmé**, et les équipes disent recevoir régulièrement des jeunes dont ils ont le sentiment qu'ils « *ne savent pas trop pourquoi ils sont là* ». Du côté des jeunes, ceux-ci confirment souvent être venus « pour voir », pour tester une proposition ou une possibilité qu'on leur a communiquée et sur laquelle ils ne sont pas tout à fait décidés :

- Parfois, ce premier rendez-vous est la résultante d'inquiétudes ou d'attentes formulées par l'entourage (la famille, un orienteur), plutôt que par le jeune, qui explique simplement qu'il a accepté « **pour faire plaisir** », rassurer, ou simplement essayer.

L. un jeune homme accompagné par le PAEJ depuis 3 ans, explique que c'est son père qui l'a orienté. Sa sœur devait y aller et avait pris rendez-vous, mais ne s'y est jamais présentée. Il a donc pris sa place. Il n'avait pas vraiment compris de quoi il s'agissait vraiment : « *je pensais que c'était un groupe de parole* », « *je me suis dit que ça ne coûtait rien d'essayer* », « *si c'est collectif, au pire je parle pas* ». Et pour lui, le fait qu'il s'agisse d'un entretien individuel a été

une bonne surprise. Et il ne serait probablement pas venu au PAEJ de sa propre initiative, tout simplement car il n’y aurait pas pensé.

B. un jeune de 15 ans accueilli depuis un an et demi au PAEJ a été orienté vers le PAEJ par son établissement scolaire : « *elle en a d’abord parlé à ma mère, elle lui a dit qu’elle avait eu de bons retours* », *je me suis dit, ça coûte rien de tester, et ça pourrait être bénéfique* », « *je me suis dit qu’il fallait essayer, comme j’aime bien parler* ».

- Pour d’autres, c’est un besoin pressant de parler qui motive leur venue au PAEJ, **l’envie de « vider son sac »** quelque part, le PAEJ ayant été porté à leur connaissance au moment où ils en avaient besoin. Ces jeunes ne se projettent pas nécessairement plus loin que sur le premier rendez-vous.

C. une jeune de 21 ans accompagnée par le PAEJ depuis 6 mois explique qu’elle a eu connaissance du PAEJ par sa compagne qui travaille dans le secteur social. Elle avait besoin de parler : « *il me fallait quelqu’un de neutre* ». Elle a « douté » sur le fait de reprendre rendez-vous : « *j’avais surtout besoin de tout relâcher* ». Finalement elle a quand-même repris rendez-vous sans trop savoir si elle irait, mais elle y est allée : « *j’en avais encore besoin, ce n’était pas suffisant* ».

I., un jeune de 19 ans est allé au PAEJ sur les conseils de sa conseillère CIP au sein de la mission locale (qui héberge le PAEJ), alors que « *j’avais besoin de vider mon sac. J’étais comme un mort-vivant* ». Il était en prise avec d’importants conflits familiaux et l’accompagnement par la mission locale n’était pas suffisant. Au début, il était sceptique sur le fait d’aller en rendez-vous PAEJ du fait d’un parcours où il a été amené à se livrer devant beaucoup de professionnels (juge pour enfant, éducateurs). Il n’avait donc pas tellement envie de « *raconter encore une fois ce qu’il s’était passé* ». Au PAEJ, il s’est plus ouvert : « *au premier rendez-vous j’étais un peu timide. A la fin du 1^{er} rendez-vous j’ai tout de suite accepté la suite. Je me suis dit, on verra* ».

Le 1^{er} rendez-vous est donc un moment crucial, car les jeunes attendent des réponses à leurs interrogations, qui conditionnent l’avis qu’ils se feront du PAEJ, et le souhait d’y revenir. Et dans la mesure où ce premier rendez-vous est souvent un déclencheur positif, les équipes des PAEJ estiment **qu’il n’existe pas de « mauvaise » orientation**, l’essentiel étant qu’il soit possible de créer ce premier contact. Le premier rendez-vous permet souvent de mettre à plat la situation du jeune, de mieux présenter le PAEJ et de lever les incompréhensions ou malentendus. Pour autant, cette affirmation n’est pas valable lorsque l’orientation vers le PAEJ est vécue comme une obligation, ce qui peut d’emblée créer une réticence forte et difficile à lever par la suite.

Le PAEJ de l’Aude, hébergé par la Mission Locale Ouest Audois, développe des stratégies, en lien avec les CIP de la Mission locale, pour susciter un premier contact entre des jeunes et le PAEJ. Les CIP présentent parfois le PAEJ de manière volontairement décalée en donnant par exemple un objectif précis au jeune, qu’il pourra travailler avec le PAEJ: « *tu vas aller les voir pour travailler sur la gestion de ta colère* », « *ils vont t’aider sur tes problèmes administratifs* ». C’est une entrée ciblée qui permet de dédramatiser et concrétiser le motif de la prise de contact, ça aide les jeunes à « *pousser la porte* ». Ensuite l’équipe du PAEJ réexplique ce qu’est le PAEJ, et demandent au jeune

de se présenter, pour remettre à plat sa situation.

Un enjeu d'identification du PAEJ en tant que « dispositif » présent dans tous les départements

En général, le PAEJ se présente avant tout au travers des professionnel(le)s qui l'animent, afin de privilégier une proximité et une identification personnalisée du dispositif. Certains PAEJ complètent cette première information par une présentation plus détaillée du dispositif et de l'équipe, mais ce n'est pas une pratique généralisée. Ainsi, **de nombreux jeunes ne connaissent pas le « PAEJ »** en tant que dispositif, mais identifient le (la) professionnel(le) avec qui ils sont en contact ou qui leur a délivré l'information, voire la structure d'accueil (la mission locale, le centre social, etc.).

Cette méconnaissance du PAEJ n'a pas d'effet sur la qualité de l'accueil, qui repose avant tout sur la relation entre le jeune et le (la) professionnel(le). Toutefois, dans le cas de **mobilités géographiques**, la logique de dispositif est importante. Certains jeunes quittent en effet un territoire dans lequel ils avaient connaissance de cette possibilité (et y recouraient ou non), sans savoir qu'il existe le même dispositif partout en France. Un jeune interrogé nous a ainsi expliqué qu'il était accompagné par un PAEJ dans une autre région de France, et n'avait pas connaissance de leur présence en Occitanie, et qu'il aurait sollicité le PAEJ plus tôt s'il avait été davantage informé. Derrière cette situation, il en existe certainement beaucoup d'autres, y compris de jeunes qui ne sont jamais « rattachés » au dispositif, alors qu'ils auraient pu souhaiter en bénéficier. Par ailleurs, dans la mesure où le bouche à oreille entre jeunes fonctionne, on pourrait supposer que ceux-ci puissent se communiquer ces informations, indépendamment des frontières territoriales.

1.2 Le PAEJ : une structure agile dont le fonctionnement s'adapte au jeune

Un accueil désinstitutionnalisé, dont le jeune définit librement le rythme

Un atout majeur du PAEJ par rapport à d'autres dispositifs, est qu'il permet aux jeunes de **bénéficier d'un accompagnement et d'un suivi sans avoir pour cela à s'inscrire dans un cadre contraint**. C'est le jeune qui construit, au fil de l'eau, son lien avec le PAEJ :

- **Le contact avec le PAEJ ne s'accompagne d'aucune formalité administrative**, que ce soit au début ou en cours d'accompagnement. Il suffit au jeune de prendre rendez-vous avec le (la) professionnelle, et à aucun moment il n'a à délivrer d'informations personnelles, ou à s'engager sur des objectifs à atteindre dans le cadre de cet accompagnement.
 - **la durée de l'accompagnement n'est pas prédéfinie, et se construit à chaque nouveau contact**. Et contrairement au fonctionnement de la plupart des structures d'accompagnement, ce n'est pas l'acte de « sortir » du dispositif qui doit s'exprimer au travers d'un choix, mais celui de poursuivre. Ainsi, à la fin de chaque rendez-vous, le(a) professionnel(le) qui reçoit le jeune le réinterroge pour savoir s'il souhaite fixer une nouvelle date pour un rendez-vous. A tout moment, le jeune est donc libre d'interrompre la prise de rendez-vous, sans avoir à en justifier les raisons, et sans que ceci ne s'accompagne d'une procédure administrative. Il lui suffit juste de déclarer qu'il ne souhaite pas reprendre de rendez-vous (pour le moment). Ce fonctionnement est très différent de ce que les jeunes peuvent connaître auprès d'autres institutions où il est souvent nécessaire de justifier l'arrêt d'un accompagnement, de procéder à une clôture administrative, à un bilan. Cette approche facilite le libre choix du jeune et contribue aussi à l'impliquer dans ce parcours d'accueil puisqu'il doit régulièrement s'interroger lui-même et faire le bilan de sa situation et de ses besoins. Elle encourage aussi les jeunes à se risquer à venir à un premier rendez-vous, voire un deuxième, sans avoir le sentiment de devoir s'engager.
- Une professionnelle au sein de l'EPE (Hérault)** propose à chaque jeune qu'elle accueille en premier rendez-vous un « *contrat moral* » : « *on se voit 3 fois, pour tester et se donner une chance, et au 3^e rendez-vous on se dit si on continue ou pas* ». En général, les jeunes adhèrent à cette formule rassurante et se présentent à minima sur ces trois premiers rendez-vous.

- C'est aussi le jeune qui choisit **la fréquence à laquelle il souhaite venir au PAEJ** (sous réserve des capacités d'accueil). Si les rendez-vous sont souvent plus rapprochés au début de l'accompagnement, les changements de rythmes sont possibles à tout moment, en fonction de ses besoins, souhaits et contraintes personnelles.
- Le jeune peut faire des **allers-retours dans le dispositif**, c'est-à-dire cesser de prendre rendez-vous sur une période plus ou moins longue, puis revenir s'il en ressent le besoin. Et ces allers-retours, très fréquents, peuvent s'opérer sans limitation des 12 aux 25 ans. Une professionnelle estime ainsi à environ 30% la

part de suivis « *en pointillés* », c'est-à-dire de jeunes suivis de manière non-linéaire.

Cette souplesse produit **des « parcours » très variés**. Certains jeunes viennent au PAEJ pour un nombre limité de rendez-vous (voire un seul rendez-vous), d'autres sont accueillis dans la durée, à une fréquence variable (hebdomadairement, tous les 15 jours, mensuellement), ou encore font des allers-retours dans le dispositif avec des durées d'interruption plus ou moins longues.

Dans le même temps, les équipes constatent que si l'autonomie du jeune est essentielle, il est tout aussi important de **lui montrer qu'on se soucie de lui, que sa situation ne laisse pas indifférent** :

« On reprend rendez-vous ? Plutôt que « vous n'êtes pas obligé de revenir » (une professionnelle)

« En même temps, il faut qu'ils aient le sentiment qu'ils sont attendus, qu'on peut s'inquiéter pour eux » (une professionnelle)

« On se met à leur disposition : on se soucie d'eux mais on ne leur court pas après » (une professionnelle)

Et la plupart des PAEJ ont des pratiques de **relances les jeunes**, en général par message afin d'éviter une approche trop intrusive, pour dire que le PAEJ est là si besoin. Les relances ne sont pas systématiques, car les professionnel(le)s doivent observer une vigilance quant à la notion de libre-choix et de confidentialité (et donc ne pas mettre le jeune en difficulté dans le cas où une personne de son entourage pourrait intercepter un message). Ils s'autorisent cette pratique dans certains cas précis : une absence non justifiée à un rendez-vous, une absence prolongée et surprenante chez un jeune fortement impliqué, ou une vigilance accrue du fait de situations particulièrement difficiles. Les jeunes apprécient en général ces initiatives, qu'ils assimilent à des marques d'attention.

L., un jeune, explique que sur la durée de son accompagnement, il y a eu une interruption de 3-4 mois. C'était une période compliquée avec son père, qui le conduisait d'habitude en voiture au PAEJ. Il avait annulé son dernier rendez-vous, puis n'était pas revenu. Il a alors reçu un SMS, lui rappelant que le PAEJ était présent si besoin : « *je me suis senti vachement suivi, je me suis senti – entre guillemets - important* ».

C., une jeune apprécie la souplesse du dispositif. Pendant un mois, elle a eu une surcharge de travail (elle est aide à domicile) et la psychologue du PAEJ lui a dit « *tu es très occupée, je ne vais pas t'embêter, tu pourras venir dès que tu seras plus disponible* ». Cette proposition a ouvert une porte « *s'il y a un souci, tu peux revenir* ». C. a donc repris contact plus tard, quand elle en a eu besoin, et maintenant elle vient au PAEJ tous les 15 jours depuis un an.

Des modalités d'organisation « sur-mesure »

L'accueil délivré par les PAEJ s'inscrit dans un cadre général. Pour autant, La logique du PAEJ est **d'opter pour la modalité d'accueil qui permet au jeune de se sentir à l'aise et en confiance**, et qui facilite son organisation (contraintes de mobilité, agenda, relation aux parents...). Le jeune peut donc faire son choix parmi plusieurs options :

- **Le lieu de rendez-vous** : les jeunes peuvent choisir l'endroit où ils préfèrent être reçus par les PAEJ (sous couvert des possibilités d'organisation), parmi les différents lieux où celui-ci est présent. Les jeunes ne sont donc pas contraints par le lieu du premier contact, ou par un site auquel ils seraient immédiatement rattachés du fait de leur lieu de résidence. Cette possibilité est parfois décisive, certains jeunes préférant par exemple être reçus en dehors de leur établissement scolaire ou sur un site plus éloigné de leur domicile, dans un lieu neutre, pour plus de discrétion. Et cette ouverture permet aussi à des jeunes qui déménagent pour leurs études par exemple, de continuer à faire le déplacement pour venir ponctuellement au PAEJ s'ils souhaitent continuer à être reçus par la même personne.

T. une jeune fille de 16 ans accompagnée par le PAEJ raconte qu'elle a été victime de harcèlement scolaire, et qu'il était important qu'elle puisse parler à quelqu'un sans être vue : *« peu de personnes savent que je vais voir quelqu'un pour parler. Il y a des groupes Snapchat pour parler des autres, ils sont toujours en train de critiquer tout le monde »*. Elle vient au PAEJ en dehors de son établissement, au sein des locaux de la Mission locale.

R. un jeune homme de 14 ans, apprécie d'aller au PAEJ en dehors du collège car il a eu l'expérience assez douloureuse d'être suivi par le psy d'un collège. Les autres enfants le savaient et se moquaient de lui. Au PAEJ, c'est *« ma vie à moi, personne ne sait, c'est moi qui décide »*.

M., une jeune fille de 12 ans explique que dans son établissement scolaire, il y a une psychologue et une infirmière, mais elle n'a jamais fait la démarche d'aller les voir : *« au collège j'ai trop de choses à faire », et « je n'ai pas envie d'être vue par les amis, de croiser quelqu'un. C'est personnel. Au collège, tout ce qui se passe est forcément répété à plusieurs personnes. C'est impossible d'être discret. »*.

- **Les modalités de communication** entre différents rendez-vous sont variées, et les PAEJ se sont diversifiés (téléphone, mail, SMS, Whatsapp, Instagram...). Les PAEJ se sont donc adaptés pour intégrer à leurs pratiques toutes ces nouvelles formes de communication, sur les réseaux sociaux notamment. Un tiers (un professionnel ou la famille) peut aussi prendre rendez-vous pour le jeune si cela le rassure (selon les mêmes modalités).
- **La place de l'entourage familial** : le PAEJ offre la possibilité de recevoir les parents (avec le jeune ou de manière séparée). Le choix d'associer l'entourage familial se fait toujours après consultation du jeune. En général, les plus jeunes viennent accompagnés, au premier rendez-vous de leur parent, ça les rassure. D'autres au contraire préfèrent être reçus seuls. Mais quel que soit leur souhait, la décision leur appartient, et c'est ce qui compte le plus pour eux. Certains PAEJ travaillent le lien avec la famille de manière plus forte que d'autres, et vont faire cette proposition au jeune de manière plus systématique. C'est le cas par exemple des PAEJ portés par des structures d'accompagnement à la parentalité, dont les professionnels sont familiers de ce type de démarches. Le lieu d'accueil impacte aussi la place que les parents pourront occuper : au sein des établissements scolaires par exemple, ils sont plus souvent absents, car les jeunes sont reçus dans

un cadre défini et sécurisé, et le PAEJ intervient sous couvert de la responsabilité du chef d'établissement. En revanche, s'agissant des mineurs, les PAEJ s'interrogent lorsqu'ils les reçoivent en dehors du cadre de l'établissement, sur leur devoir d'informer le responsable légal du jeune après plusieurs rendez-vous.

L'EPE, un des PAEJ de l'Hérault, composé exclusivement de psychologues, et porté par une association d'accompagnement à la parentalité, explique avoir une méthode de travail associant très fortement l'entourage familial dans l'accompagnement du jeune, voire parfois un partenaire. L'objectif pour ce PAEJ est « *d'aborder la situation du jeune avec 3 entrées, et une approche systémique : le jeune, le parent, le partenaire orientateur éventuellement, pour penser tout le groupe familial* ». D'expérience, certains jeunes (surtout les plus jeunes) veulent être reçus en famille. Dans la suite de l'accompagnement, les parents peuvent être accompagnés en parallèle du jeune, y compris sur deux sites différents ou avec deux professionnels différents, s'il y a un besoin de cloisonner les deux démarches. Les jeunes préfèrent parfois être accueillis seuls et le PAEJ respecte ce choix, à l'exception de l'accueil de mineurs, dont ils ne poursuivent pas l'accompagnement dans la durée sans rencontrer les parents, ses représentants légaux. Le PAEJ préfère se protéger car le parent pourrait légitimement estimer qu'il aurait dû être informé si son jeune est suivi par un professionnel.

L'équipe du PAEJ des Pyrénées Orientales explique proposer systématiquement de recevoir le parent si elle estime que la relation aux parents constitue une dimension importante du mal-être du jeune, et c'est en général le cas chez les mineurs. Selon l'équipe, le fait de voir le parent s'avère souvent bénéfique pour la relation : pour le parent « *ça permet de prendre du recul et de voir son ado différemment* », « *souvent ils sont cristallisés sur une problématique : les devoirs ou les réseaux sociaux* ». Et le jeune de son côté voit souvent « *son parent comme quelqu'un qui pose des règles en permanence* ». En définitive, « *rapporter cette parole permet de rétablir le dialogue* ».

L. un jeune explique qu'il est venu au premier rendez-vous accompagné de son père, qui a d'abord expliqué la situation : « *je me suis dit, au moins il va expliquer. Je l'ai laissé charbonner. Il avait des mots plus adaptés, il a bien planté le décor. Après il est sorti* ».

- **Les horaires de rendez-vous** sont plus ou moins libres selon les PAEJ. Certains proposent des créneaux en soirée ou le week-end, mais la plupart des PAEJ reçoivent les jeunes en journée sur les horaires classiques de bureau, et sont contraints par les horaires d'ouverture des locaux au sein desquels ils accueillent les jeunes. L'accompagnement est donc plus compliqué à organiser pour les jeunes actifs qui sont peu disponibles en journée (en général, les établissements scolaires ou de formation fournissent une dispense de cours pour ce suivi).

La gratuité, une importance concrète et symbolique

L'accès au PAEJ est gratuit, et cette dimension est importante, pour des raisons à la fois économiques, et symboliques :

- **Le PAEJ permet un accueil du jeune indépendamment de sa situation économique** (ou de celle de sa famille), de manière illimitée et dans un format long (1h d'entretien en général). Il est difficile de trouver le même type d'accueil ailleurs, en particulier sur les territoires où les seuls professionnels qui pourraient le proposer travaillent en libéral avec des prises en charge payantes (et parfois trop coûteuses). Des jeunes ayant eu des expériences de prises en charge thérapeutiques par des professionnels en libéral disent qu'en raison d'un coût élevé, ils prenaient moins souvent rendez-vous, et sur des formats plus courts.
- Pour autant, c'est la **valeur symbolique de cette gratuité** qui est d'abord mentionnée par les jeunes. En effet, celle-ci les libère de la pression du résultat, qui consisterait à résoudre un problème pour lequel ils ont sollicité une aide, à obtenir un effet concret et observable suite à quelques rendez-vous. Et tous les jeunes interrogés, mêmes lorsqu'ils précisent que pour leurs familles cela ne constituerait pas un problème, disent qu'ils n'oseraient pas venir aussi souvent, en particulier lorsqu'ils estiment que ce qu'ils ont à dire n'est pas suffisamment important.

B. un jeune accompagné par le PAEJ, et qui apprécie particulièrement de discuter des sujets qui le passionne, se sent libre de le faire car c'est gratuit : *« si c'était payant, je le ferais quand-même mais ça serait compliqué, et je ne pourrais pas venir aussi souvent. Je ne pourrais pas parler des choses qui vont bien. Ma mère ne me met pas la pression mais je me la mets tout seul »*. Ce jeune fait face à une situation familiale très complexe, mais c'est dans l'expression des éléments positifs de sa vie qu'il réussit à s'extraire de sa situation, et cette possibilité lui permet de trouver un équilibre.

M. une jeune de 12 ans, explique que le coût d'un accompagnement n'est pas un problème pour ses parents, mais qu'elle n'oserait pas en faire la demande : *« pour moi [la gratuité] c'est important, sinon je n'oserais pas, je me dirais « il y a plus important », « ce n'est pas extrêmement grave ». Et c'est hyper important de pouvoir parler de tout [pas juste des problèmes] »*.

Les propos de **D. un jeune accompagné par le PAEJ** montrent que la non-lucrativité renforce la confiance que lui inspire le PAEJ *« c'est un peu comme un rendez-vous chez le psy, mais en beaucoup mieux. Le Psy est là juste pour l'argent. A chaque fois, ils n'écoutent pas, ils n'en ont rien à faire. Au PAEJ, qu'on vienne ou qu'on ne vienne pas, ils sont payés. Et au PAEJ, je peux vraiment parler »*.

Les **résultats de l'enquête en ligne attestent également de l'importance de la gratuité**. En effet, parmi les conditions importantes pour faciliter le recours au soutien d'un professionnel, la gratuité du service arrive en seconde position (voir graphique page 22). Des enjeux non-résolus de couverture territoriale.

Des jeunes non-couverts par les PAEJ, et des enjeux forts d'accessibilité

Les équipes des PAEJ expliquent que **faute de moyens suffisants, il leur est impossible de toucher par une information** (directe ou s'appuyant sur des intermédiaires) **tous les jeunes** du département sur lequel ils sont implantés, et d'assurer une présence de proximité sur l'ensemble du territoire. Le nouveau cahier des charges des PAEJ préconisait la constitution de PAEJ à vocation départementale, dotés d'équipes de 3 ETP à minima. Dans les faits, la plupart des PAEJ disposent d'équipes réduites (de moins de 1 ETP pour plusieurs PAEJ), et couvrent des territoires vastes, comprenant des zones rurales et urbaines. Les moyens des PAEJ ont été renforcés dans le cadre du Plan Pauvreté et ont permis de consolider certaines équipes, mais ils restent limités au regard de leur mission.

Il existe donc des « **zones blanches** »⁴ **non couvertes par un PAEJ**, en général des zones rurales peu denses, du fait de contraintes matérielles et humaines (freins à la mobilité, temps à consacrer au maillage territorial sur des zones peu denses et donc générant de faibles flux de jeunes, etc.). Cette couverture inégale pose des questions d'équité territoriale, dans la mesure où certains jeunes ne bénéficient pas véritablement d'un accès au PAEJ, sur des territoires qui sont en général aussi les moins bien couverts par la présence d'autres services.

Le PAEJ porté par Village 12 est confronté à la difficulté à couvrir un territoire vaste avec des secteurs mal desservis. Pendant longtemps, et faute de moyens, le PAEJ n'a desservi que l'ouest aveyronnais (Villefranche, Decazeville). Avec l'affirmation d'une vocation départementale, le PAEJ a fait le choix de se développer sur le secteur de Rodez, avec la permanence d'Onet-le-Château (où se déroule aussi une intervention régulière dans le FJT) car des transports en commun existent, ce qui permet à un jeune vu en permanence de se déplacer à Villefranche ensuite.

Pour se développer, **les PAEJ doivent s'appuyer sur des partenaires et créer des permanences** là où leur sont accordés des locaux qui leur permettent de conduire des entretiens individuels et confidentiels. Tous les PAEJ n'ont pas les moyens de développer de nouvelles permanences. Et lorsqu'ils s'y engagent, certains PAEJ estiment que la durée nécessaire à un véritable ancrage local peut s'étaler jusqu'à un an et demi, afin que les acteurs locaux comprennent concrètement ce que le PAEJ peut apporter dans sa dimension généraliste. La question de l'accueil ponctuel au sein de structures, qui apparaît comme la seule vraie possibilité d'étendre leur périmètre géographique d'intervention, comporte néanmoins, selon certaines équipes, des risques et en particulier celui de la perte de distance vis-à-vis de l'institution accueillante, notamment quand il s'agit d'établissements scolaires.

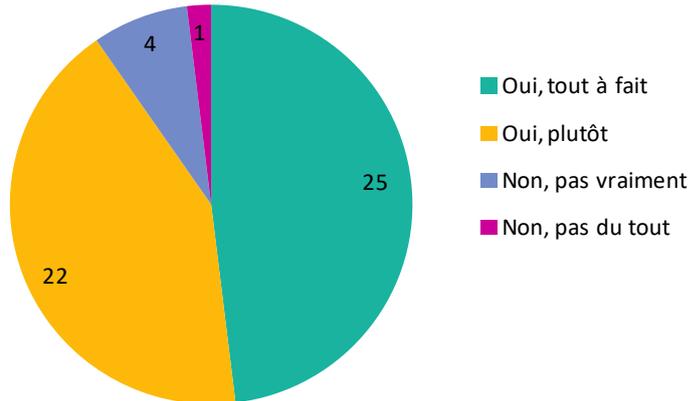
« Le PAEJ ne doit pas aller dans le sens de l'institution qui va orienter avec une attente sous-jacente de régler des problèmes alors que ça peut être positif que le jeune exprime sa révolte. Il faut faire valoir le décalage face à une demande normative mais c'est plus facile dans un lieu neutre que dans un lieu où on est accueilli » (une professionnelle dans un PAEJ).

Compte-tenu de ces contraintes, **les PAEJ concentrent parfois leur activité sur des périmètres géographiques plus restreints**, ou privilégient l'approfondissement de partenariats déjà existants, et qui donnent de bons résultats.

⁴ L'étude Alenium menée en 2017 au moment de l'actualisation du cahier des charges des PAEJ avait montré que le rayon d'action efficace était de 40 kilomètres, ce qui induit de fortes difficultés de couverture, notamment en zone rurale.

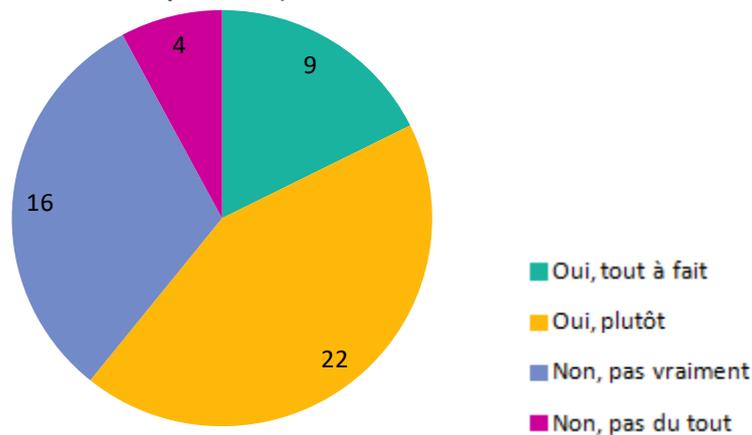
Avant même de pouvoir approfondir la question du recours au PAEJ, il y a donc un enjeu important à travailler **la question de l’accessibilité des jeunes au PAEJ, quel que soit leur territoire de résidence**. Et il existe **un potentiel de développement important**. En effet, parmi les jeunes ayant répondu à l’enquête en ligne, et qui ne connaissent pas les PAEJ, une majorité de répondants estime que d’après la description fournie, ceux-ci sont utiles pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans

D’après la description fournie, est-ce utile selon vous pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans ? (effectif de répondants)



Un nombre non négligeable d’entre eux déclarent également qu’ils pourraient être intéressés, à titre personnel.

Est-ce que vous pourriez être personnellement intéressé ? (effectif de répondants)



La difficulté des PAEJ à assurer un 1^{er} accueil immédiat et inconditionnel sur tous les territoires où ils sont implantés

Le cahier des charges des PAEJ en définit les missions socles, parmi lesquelles figure « **l'accueil et l'écoute inconditionnels et immédiats des adolescents et jeunes adultes** », avec deux principes essentiels :

- Accueillir tous les jeunes (12-25 ans) quels que soient leur situation et besoins, et quel que soit leur territoire de vie (avec les difficultés déjà mentionnées),
- Etre en mesure de recevoir le jeune immédiatement,

La souplesse du PAEJ et la rapidité de réponse sont une plus-value de ce dispositif, et doivent permettre d'accueillir rapidement les jeunes qui identifient souvent un besoin « *sur le moment* ».

Dans les faits, **la plupart des PAEJ rencontrés se heurte à la difficulté à mettre en œuvre ce 1^{er} accueil inconditionnel et immédiat**, y compris sur les territoires où ils sont implantés et assurent une présence régulière :

- **Ils n'ont pas toujours la capacité de proposer un accueil sur le flux et accueillent donc les jeunes uniquement en rendez-vous.** Dans plusieurs PAEJ visités, les professionnel(le)s composant l'équipe ont déjà un temps de travail entièrement consacré aux entretiens individuels et aux différentes interventions réalisées chez des partenaires. Parfois aussi, les locaux à disposition des PAEJ ne permettent pas d'accueillir sans rendez-vous. Pour autant, certains PAEJ proposent un accueil sur le flux car ils bénéficient de conditions qui le permettent. Ainsi, dans certaines structures qui accueillent du public, les professionnel(le)s du PAEJ peuvent avoir un premier contact rapide avec un jeune ou un parent venu à l'accueil de la structure, ce qui permet de créer un premier lien. Et certains PAEJ peuvent s'appuyer sur la présence de personnels d'accueil, souvent formés à une première écoute, dont le rôle est alors primordial puisqu'il (elle)s reçoivent la première demande, doivent rassurer le jeune, « dédramatiser » et expliquer, orienter vers tel ou tel professionnel.

Le PAEJ de l'Aveyron, bénéficie de locaux conviviaux, avec un petit salon qui permet de proposer un accueil convivial, où les jeunes peuvent passer pour prendre un café par exemple, en dehors des rendez-vous. Cet accueil informel n'est pas pris en compte dans l'évaluation de l'activité du PAEJ, or la possibilité d'offrir cette disponibilité constitue une véritable plus-value dans son fonctionnement. Elle permet de montrer aux jeunes qu'ils sont toujours les bienvenus, de leur donner accès à un lieu de socialisation désinstitutionnalisé et de maintenir un lien.

- Le flux de demandes de jeunes (rapporté aux moyens humains du PAEJ) est variable, et entraîne parfois **une saturation des créneaux dédiés à l'accueil individuel**. Les PAEJ confrontés à cette situation privilégient les accueils « *en cours* » et bloquent des créneaux dédiés aux jeunes dont l'accompagnement est déjà engagé. C'est donc sur les « *nouveaux entrants* » que se répercute cette difficulté. Et certains PAEJ gèrent des files d'attentes de plus d'un mois avant de pouvoir recevoir un jeune pour son premier rendez-vous. Pour la reprise d'un accueil dans le cas d'allers-retours, se pose encore une fois la question des délais. Une professionnelle dans un PAEJ déjà saturé par les suivis en cours prévient les jeunes : pendant 2 mois elle leur donne la priorité, s'ils attendent plus de 2 mois

avant de reprendre rendez-vous, elle sera obligée de les basculer dans la file d'attente des premiers accueils.

Le PAEJ de l'Aude intervient sur un réseau d'antennes et permanences sur lequel le flux de jeunes est très hétérogène. Alors que sur certains secteurs, il est possible de voir les jeunes une fois toutes les 2 ou 3 semaines, sur d'autres les jeunes ne peuvent venir qu'une fois par mois. La difficulté à proposer plus de créneaux est liée aux moyens des PAEJ pour répondre à la demande, mais aussi à la disponibilité de bureaux permettant de réaliser des entretiens individuels de manière confidentielle.

Le PAEJ de Haute Garonne (ARPADE) propose chaque semaine 4 créneaux dédiés à l'accueil sans rendez-vous (physique ou téléphonique). Cela se fait majoritairement par mail ou par téléphone, et cette première démarche peut donner lieu à un rendez-vous. Il arrive aussi que le jeune se présente directement sur place. La configuration des locaux (possibilité de passer prendre un café, de discuter dans le salon) offre aussi la possibilité d'accueillir une quelques de jeunes qui passent « sans raison » (et ne sont pas comptabilisés comme rendez-vous), ce qui permet de garder un lien avec des jeunes qui ne veulent pas aller plus loin à ce stade. Cela fait partie de leur conception de l'accueil inconditionnel.

Cette difficulté à assurer un premier accueil dans des délais courts est problématique, car la plus-value du PAEJ réside justement dans sa capacité à recevoir rapidement tout jeune qui en ferait la demande. **Et toute attente peut donner lieu à un abandon de la part du jeune, donc à une occasion manquée de créer un lien ou de résoudre une situation.**

L'aller-vers, une solution en cours de développement pour répondre aux enjeux d'une meilleure couverture territoriale

L'instruction de 2017 a réaffirmé **le rôle des PAEJ dans le repérage des jeunes**. Dans les faits, **la mission de repérage des PAEJ est parfois limitée** parce que certains PAEJ ont déjà des difficultés à apporter une réponse à toutes les sollicitations qu'ils reçoivent.

Par ailleurs, la notion d'« aller-vers » est inégalement partagée, car récente dans le champ d'intervention de certains professionnels, elle nécessite une appropriation progressive. **Et tous les PAEJ ne mettent pas le même sens derrière cette approche**, avec parfois une mise en équivalence entre renforcement du maillage territorial (déploiement d'une antenne par exemple) et démarches d'aller-vers.

Historiquement issue de pratiques développées dans le travail social et médico-social, auprès de publics en situation de grande précarité, le concept d'aller-vers consiste pour les professionnels à se rendre de manière informelle directement à la rencontre de nouveaux publics, en développant une présence sur les lieux (réels ou virtuels) où ils sont susceptibles de pouvoir créer un contact. **Certains PAEJ ont structuré leur projet en se référant directement à cette méthode d'intervention.** C'est le cas notamment des PAEJ qui se rendent directement à la rencontre des jeunes : le PAEJ du Gard dont les professionnels font preuve d'une grande souplesse et mobilité (rencontres avec des jeunes à leur domicile, dans un café, en sortie de leur établissements scolaire...) ; le bus itinérant

dans le Lot, les maraudes en Ariège. On peut aussi citer, dans un registre proche, le déploiement d'une dizaine de lieux de permanence par le PAEJ de la Lozère et un partenariat avec la MDA pour aller vers les jeunes du sud du département peu doté en services auprès de la jeunesse.

Des psychologues estiment que cela ne fait pas partie de leur cœur de métier. Aussi, certains PAEJ s'appuient sur d'autres professionnels :

« C'est surtout le travail des éducateurs de rue, avec la nécessité de retisser du lien et de créer une relation de confiance. Les éducateurs sont en première ligne, et nous n'avons pas les moyens de rechercher les invisibles, et ce n'est pas notre cœur de métier » (une équipe de psychologues au sein d'un PAEJ)

Pour autant, **tous les PAEJ s'emploient à diversifier leurs stratégies d'intervention**, afin de palier aux difficultés rencontrées pour assurer une présence sur tous les territoires, et aux freins à la mobilité auxquels se heurtent les jeunes des territoires ruraux. De nouvelles méthodes se diffusent progressivement, promues au sein du réseau coordonné par l'ARPADE, notamment l'aller-vers sur les réseaux sociaux. Des PAEJ se sont ainsi saisis du dispositif, « *Promeneurs du net* », développé en France par les Caf, permet une « présence éducative sur internet ».

D'autres enfin, vont à la rencontre des jeunes au sein de leur espace de vie. Par exemple le PAEJ de l'Aveyron anime un groupe de parole sous forme d'atelier photo-langage, au sein d'une résidence Habitat Jeune. Les éducateurs et/ou la psychologue de l'établissement en parlent à des jeunes pour qui cela pourrait être pertinent mais la fréquentation est totalement libre. Au début de chaque séance, l'animatrice (qui est la psychologue du PAEJ) présente le PAEJ, ses missions et l'équipe qui le compose. Il n'est pas rare qu'un.e participant.e souhaite ensuite rencontrer un membre de l'équipe du PAEJ pour un entretien individuel.

Une adaptation des PAEJ à la situation de crise sanitaire : le développement de nouvelles stratégies d'aller-vers

La récente crise sanitaire, et les mesures de confinement, ont amené les PAEJ à **développer de nouvelles méthodes d'aller-vers**. En effet, il est très vite apparu essentiel d'assurer une continuité dans le lien avec des jeunes confrontés à une situation pouvant exacerber leur mal-être et/ou précarité.

Les PAEJ ont maintenu leur activité, et accueilli les jeunes à distance, en multipliant les moyens de communication : visioconférence, téléphone (appels ou SMS), réseaux sociaux (Instagram, Snapchat, Discord...). Les professionnel(le)s ont été amené(e)s à renouveler leurs pratiques habituelles (par exemple réaliser un entretien d'écoute par téléphone). Ils ont développé **des modalités d'aller-vers par téléphone, ou sur les réseaux sociaux, et ont dû redoubler de pro-activité** pour maintenir le lien avec les jeunes. Certains PAEJ ont aussi innové sur des formats d'interventions collectives, et mis en place des rendez-vous hebdomadaires ou challenges collectifs organisés sur Facebook et Instagram.

Plusieurs enseignements ont été tirés de cette période :

- **Peu de jeunes ont fait la demande spontanée de poursuivre un accompagnement** à distance, car ils pensaient que ce n'était pas possible ou parce qu'ils estimaient que ce n'était pas prioritaire. En revanche, quand les professionnel(le)s les ont relancé par téléphone, ils étaient en général ravis de ce contact, et certains ont ensuite poursuivi l'accompagnement à distance de manière plus récurrente. Un contact avec le PAEJ, à horaires fixes chaque semaine par exemple, a permis pour certains jeunes de séquencer une période se caractérisant par une forte monotonie. Un PAEJ (Ariège) a poursuivi ses maraudes, des astreintes le vendredi soir et week-end sur les réseaux sociaux. Et des professionnel(le)s évaluent **de 30% à 50% la part de jeunes « raccrochés »** suite à une prise de contact initiée par le PAEJ.
- **La modalité de contact à distance a bien fonctionné**, en particulier auprès des jeunes pour qui elle a permis de davantage libérer la parole, et certains jeunes ont souhaité poursuivre sur cette modalité après le déconfinement. Les professionnel(le)s jugent le lien en présentiel important. Toutefois, des solutions mixtes pourraient être expérimentées, par exemple pour les jeunes confrontés à des contraintes de mobilité ou de disponibilité du fait d'une activité par exemple,
- **Le dispositif « promeneurs du net »** a confirmé son efficacité pour construire et maintenir un lien avec les jeunes, et a été très utilisé par les PAEJ sur la période du confinement.

⇒ **Ces enseignements montrent l'intérêt** pour les PAEJ de continuer à développer des modes de communication directement tournés vers les jeunes, notamment autour des réseaux sociaux, SMS, etc. De nombreux PAEJ sont déjà allés assez loin sur cette voie. Il y a certainement un enjeu de soutien à ces innovations et de formation auprès de l'ensemble des équipes.

Parmi les répondants à l'enquête en ligne, 12 jeunes disent avoir été accueillis par un PAEJ pendant le confinement. Et parmi ceux qui n'ont pas eu de contact avec le PAEJ, la plupart dit ne pas en avoir ressenti le besoin.

PARTIE 2 – UNE VOCATION GENERALISTE QUI PERMET UNE BONNE ADAPTATION AUX BESOINS DES JEUNES

Cette seconde partie vise à éclairer la manière dont les PAEJ présents en Occitanie et cofinancés par l'Etat, répondent aux besoins des jeunes, et d'identifier leur plus-value ou complémentarité avec les autres acteurs et dispositifs présents sur les territoires.

Les éléments ci-après décrivent les besoins auxquels les PAEJ répondent, la manière dont ils se positionnent en articulation avec leurs partenaires, et leur plus-value au sein de ce système d'acteurs, en se référant avant tout aux propos recueillis auprès des jeunes et des professionnel(le)s.

2.1 Les besoins et préoccupations des jeunes

Une déconnexion fréquente entre les préoccupations des « adultes » et celles des jeunes

Bien souvent, il existe **un écart entre les préoccupations projetées par les « adultes » et les sujets qui préoccupent véritablement les jeunes.**

Dans le fonctionnement du PAEJ, il n'est pas prévu que les orienteurs ou les parents introduisent le jeune auprès du PAEJ, mais il arrive fréquemment que les équipes aient tout de même connaissance des motifs qui ont motivé cette orientation. Les professionnel(le)s constatent que les parents se soucient souvent de la scolarité, de l'usage des écrans, et les établissements scolaires orientent beaucoup les élèves pour résoudre des difficultés liées au comportement. **Les équipes des PAEJ peuvent donc être confrontées à un entourage (familial ou professionnel), à la recherche d'une « solution »**, parfois en dernier recours, quand ils font face à une situation qu'ils ne savent pas gérer. Les professionnel(le)s décrivent des cas où ils (elles) se font interroger par les CPE, les parents : « *alors, il vous a parlé de ça ?* », « *vous en pensez quoi ?* », « *est-ce qu'il y a une amélioration ?* ». Et les jeunes eux-mêmes se disent souvent acculés par toutes ces inquiétudes génératrices de stress, qu'ils peuvent avoir des difficultés à gérer, d'autant plus lorsqu'ils ne se sentent pas capables d'apporter les réponses sur lesquelles ils se sont attendus.

« Les autres professionnels peuvent dramatiser des situations, voire une urgence ou un risque là où la situation n'est pas si préoccupante, et ne sont pas toujours à l'aise avec les pleurs et le mal-être » (une professionnelle d'PAEJ).

« Ils [les jeunes] apprécient car c'est dans leur main, même quand ils viennent sur conseil ou injonction de leurs parents, ils comprennent vite qu'ici, on leur laisse formuler ce qu'ils veulent, qu'ils peuvent aussi ne pas parler » (une professionnelle d'PAEJ)

Le travail du PAEJ consiste alors à recentrer l'accueil sur le jeune, à le protéger de toute attente ou projection extérieure, et à garantir une confidentialité. Il est parfois nécessaire de le rappeler aux partenaires, qui peuvent attendre des PAEJ qu'ils fassent avancer la situation du jeune sur des sujets précis (une résolution de problèmes, un accompagnement thérapeutique, un soutien dans l'insertion socioprofessionnelle, etc.). Dès

le premier rendez-vous, c'est le jeune qui oriente l'échange vers les sujets de son choix. Et bien souvent, les jeunes se saisissent de cette liberté pour aborder des aspects de leur vie très différents de ceux qui préoccupent leur entourage. D'ailleurs certains disent avoir vécu de mauvaises expériences d'accompagnement thérapeutique car ils ont eu le sentiment de ne pas pouvoir s'exprimer sur les sujets qui les intéressaient vraiment.

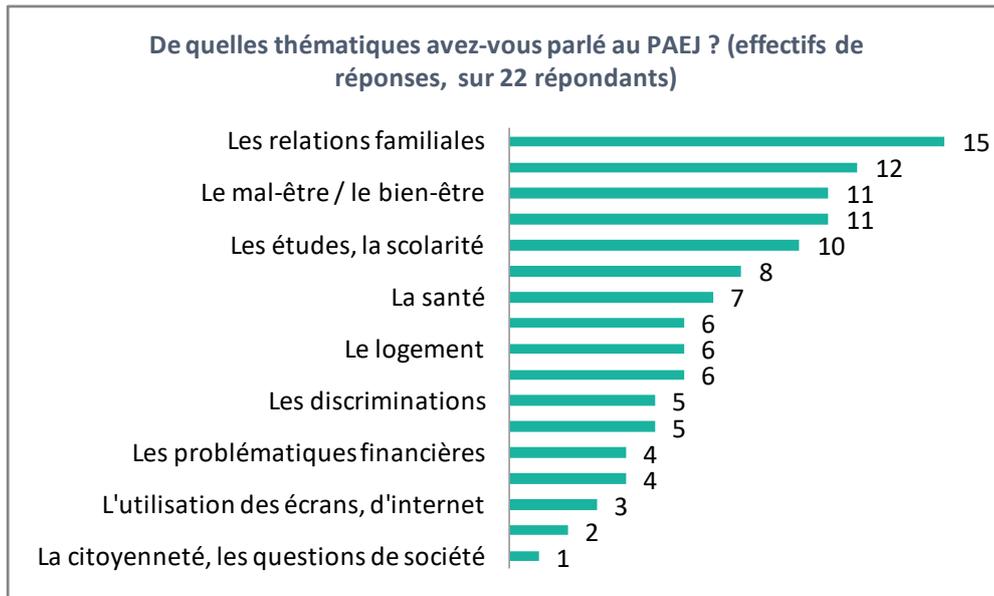
R. une jeune fille de 18 ans accompagnée par le PAEJ depuis 9 mois, explique subir une forte pression familiale : « *tous les espoirs reposent sur moi* ». Son premier rendez-vous au PAEJ : « j'y suis allée pour faire plaisir à ma mère ». Elle a d'abord parlé des soucis rencontrés avec sa famille, sujet qui préoccupait sa mère : « *mais je n'avais pas grand-chose à dire là-dessus, j'ai réussi à relativiser toute seule. Dès le premier rendez-vous moi je savais très bien pourquoi je n'étais pas bien* » (le stress du Bac, et sa relation amoureuse).

M., une jeune fille de 12 ans explique qu'elle a déjà vu un psychologue par le passé, à l'initiative de ses parents, mais que ça ne lui convenait pas : « *il parlait de ce que je n'avais pas envie d'évoquer. De mes problèmes d'orthographe, mais moi je ne pense pas que c'était vraiment un vrai problème. J'aurais voulu lui parler des choses qui me tracassent vraiment. Ça a changé quelque chose sur mon travail, mais pas sur ma vie* », « *j'ai bien vu qu'il ne m'écoutait pas* ». Elle est contente de son premier rendez-vous au PAEJ : elle a eu le sentiment d'être « vraiment là pour parler » sur un temps dédié.

L. un jeune homme accompagné depuis un an et demi par le PAEJ explique qu'il a déjà été accompagné par des psychologues avant ses 10 ans, pour traiter une difficulté liée à des tics nerveux : « *on ne parlait pas vraiment* », elle s'intéressait surtout à mes tics, elle essayait de m'apaiser car j'étais très angoissé », « *je n'avais pas l'impression de pouvoir m'exprimer* ». il l'a vue une quinzaine de fois : « *ça a bien marché sur les tics, mais pas sur le moral. Ça me dérangeait pas, c'était 1h de mon temps toutes les 2 semaines* ». Il résume l'ensemble de ses expériences ainsi : « *les autres psy, j'avais beaucoup l'impression que c'était pour me guérir* »

Les préoccupations formulées par les jeunes

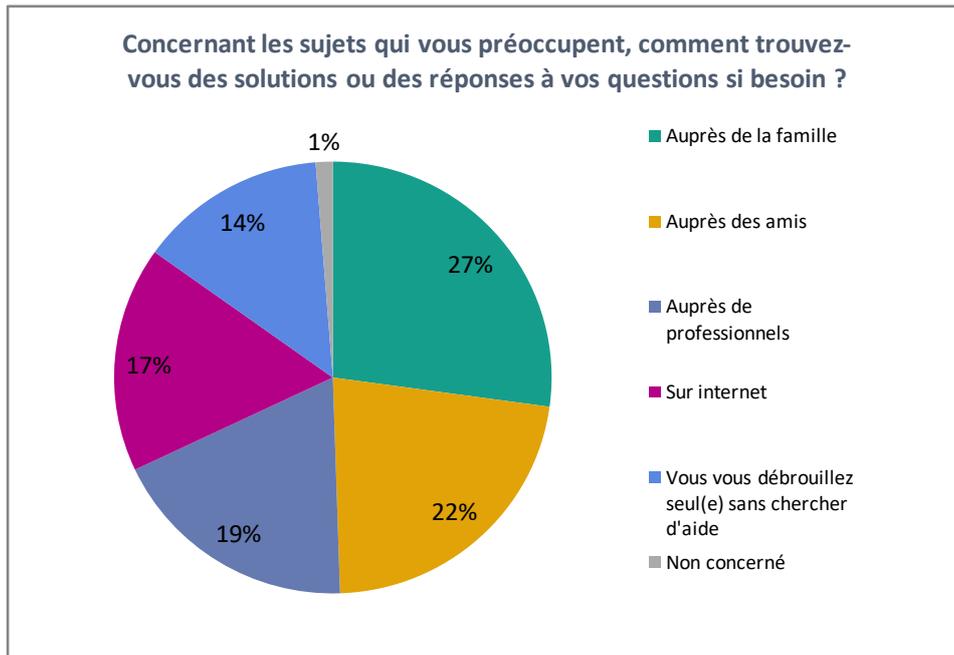
Les thématiques principalement abordées au cours des rendez-vous correspondent, d'après les professionnel(le)s, à celles figurant dans le cahier des charges des PAEJ, en particulier le mal-être, les difficultés familiales, les difficultés scolaires (liées à l'échec scolaire ou aux relations affectives et amicales). Ils constatent une augmentation des situations de conduites à risques liées en particulier à la consommation de produits addictifs. Certains PAEJ identifient aussi **un accroissement des situations de mal-être liées au harcèlement sur les réseaux sociaux**, et estiment qu'il s'agit d'un sujet sur lequel les PAEJ auraient besoin d'être davantage formés.



Dans la mesure où le PAEJ s'adapte aux jeunes qu'ils reçoivent, les besoins et thématiques abordées au cours des rendez-vous varient :

- **En fonction de l'âge du jeune** : chez les jeunes mineurs, ce sont avant tout les difficultés scolaires et familiales, les questionnements identitaires, qui sont au centre des préoccupations. Les jeunes en quête d'autonomie (en particulier les majeurs) sont concernés par de nouveaux enjeux (décohabitation avec les parents, recherche d'une autonomie financière, d'un logement), et s'interrogent sur leur avenir. Bien entendu, la question de l'âge est à aborder avec vigilance, puisqu'au même âge des jeunes peuvent se trouver dans des situations très différentes.
- Les problématiques abordées peuvent aussi varier selon **le positionnement des PAEJ**. Certaines structures porteuses sont historiquement identifiées sur des thématiques d'intervention spécifique ou sur la prise en charge de tel ou tel public. D'ailleurs, cela nécessite parfois pour les PAEJ de rappeler leur vocation généraliste à leurs partenaires. La variable territoriale joue également, certains PAEJ étant implantés sur **des territoires qui couvrent des publics particulièrement fragiles**, et doivent ainsi faire face, plus que d'autres, à des situations **d'urgence sociale et sanitaire**.

Pour répondre aux besoins et préoccupations qu'ils formulent, **les jeunes ayant répondu à l'enquête en ligne disent qu'ils ont tendance à solliciter de l'aide** plus qu'ils ne cherchent à se débrouiller seuls. Et c'est d'abord auprès de leur famille qu'ils recherchent un soutien, puis auprès des amis. Les professionnels n'arrivent qu'en troisième position, devant la recherche sur internet, ou la recherche autonome de solution.



Et parmi les répondants à l'enquête en ligne, **deux tiers des jeunes (dont ceux accueillis par un PAEJ) déclare avoir déjà eu l'occasion de se confier à un professionnel** (psychologue, éducateur, assistant social, infirmier scolaire, médecin...) pour résoudre des problèmes personnels. La plupart ajoute que cela s'était fait à leur initiative et estime que cela leur a été utile. Parmi les jeunes qui n'ont jamais fait cette expérience, 30 en expliquent les raisons principales : ils estiment ne pas en avoir besoin (10 réponses), ils n'ont pas osé le faire (7 réponses), ils ont préféré résoudre leurs problèmes seuls (7 réponses).

Le vécu de la crise sanitaire par les jeunes (résultats de l'enquête en ligne)

Pendant le confinement, **73% des répondants à l'enquête** déclarent avoir demeuré chez leurs parents alors qu'ils ne sont que 57% à vivre habituellement au domicile parental. Cela tend à montrer qu'il y a eu de nombreux retours de jeunes (collégiens/lycéens en internat, étudiants, apprentis dans le foyer familial pendant cette période.

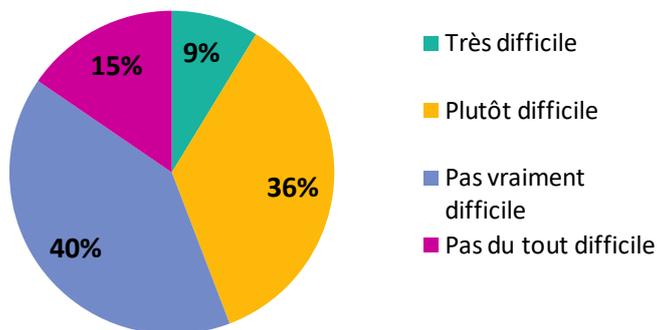
19% des jeunes interrogés⁵ déclarent avoir eu une activité professionnelle rémunérée pendant la période. Il s'agit de jeunes entre 18 et 25 ans.

Par comparaison, sur la population générale de l'enquête hors période de confinement, 8% se déclaraient en emploi. Mais la question de l'activité professionnelle rémunérée concerne aussi les étudiants, dont il est plus que probable qu'ils aient perdu en grande partie leur activité rémunérée. La comparaison terme à terme n'est donc pas possible.

9,4% des jeunes répondants à l'enquête en ligne ont exercé une activité bénévole pendant le confinement. 6 sur 10 avaient entre 18 et 20 ans. Il s'agissait essentiellement d'activités caritatives (distribution alimentaire, aide aux devoirs...).

Les jeunes ont vécu la période de confinement très différemment, comme en témoignent les réponses à la question suivante :

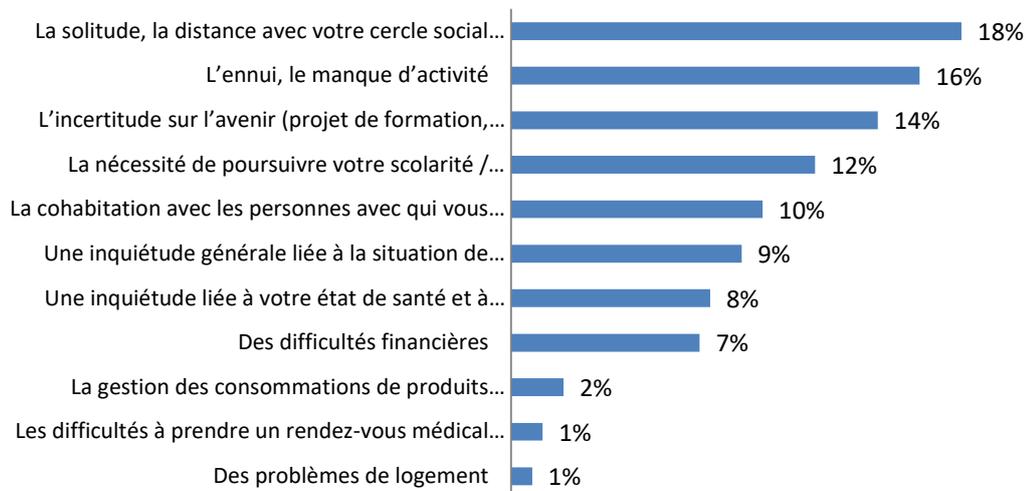
Pour vous personnellement, diriez-vous que la période de confinement a été :



Parmi les éléments qui ont été le plus difficiles à gérer, les jeunes citent la « *solitude, la distance avec leur cercle social habituel* », « *l'ennui, le manque d'activité* », et « *l'incertitude sur l'avenir* ».

⁵ 22% si on tient compte des non-réponses.

Au quotidien, qu'est ce qui était le plus compliqué à gérer pendant la période de confinement ? (% de réponses)



De manière qualitative, des jeunes ont exprimé des situations qu'ils ont trouvées difficiles, et traduisent des réactions et vécus très divers face à la situation :

« Observer la difficulté du monde tout en devant continuer à se battre pour réussir ses propres études. Voir toutes les belles initiatives fleurir pour améliorer la situation, sans pouvoir y participer à cause de mon travail universitaire. »

« Passez les examens en ligne avec le temps chronométré, la peur du bug informatique »

« Nous étions 9 à la maison, la cohabitation était compliquée »

« Me promener tranquillement au centre ville alors que des amis de banlieue connaissaient des contrôles permanents et drastiques. »

« Lors d'achats de première nécessité, être confrontée à l'inquiétude des autres individus »

« Les journées n'avaient plus de rythme, que ce soit pour les repas que pour les temps de sommeil. Cela a créé des insomnies inhabituelles et répétées »

« Je travaille dans l'organisation événementielle et tout mes projets ont été annulés, c'était très dur de continuer à faire mon service civique. »

« Je n'ai pas particulièrement vécu de situation difficile, j'ai été simplement très démotivée, je n'avais plus goût à rien. Je n'avais ni d'objectif scolaire, ni sportif donc ça a été difficile à gérer. »

« J'avais commencé mon stage de fin d'année de Master, qui a été annulé. Je me suis retrouvée sans stage et dans l'impossibilité d'en faire un autre. »

« j'ai remis tout mon avenir en question et je me suis sentie très seule. »

« J'ai été impressionné par les contrôles par la police des attestations de sortie »

Près de deux tiers des jeunes déclarent que la crise sanitaire de la COVID-19 n'a pas modifié de manière durable les sujets qui les préoccupent le plus aujourd'hui.

L'analyse des professionnels : une exacerbation des difficultés existantes

Pendant le confinement, les professionnel(le)s ont avant tout constaté une **exacerbation des difficultés déjà existantes** : mal-être et angoisse, consommations addictives (avec la difficulté à se fournir), conflits familiaux, difficultés financières (certains PAEJ ont participé à la distribution de colis alimentaires). Il est encore difficile de tirer une analyse générale des effets du confinement sur les jeunes, puisque les situations ont été multiples, et les réactions diverses. Certains jeunes ont pu retrouver auprès de leur famille un sentiment de confort et de sécurité. Et les professionnel(le)s ont constaté la difficulté de certains jeunes à revenir à leur rythme de vie habituel, à reprendre l'accueil en présentiel. D'autres jeunes au contraire, dont les projets ont été compromis par le confinement (stage, alternance, recherche d'emploi...), se sont sentis fortement déstabilisés et désorientés concernant leur avenir.

2.2 Un accueil généraliste pour répondre à une pluralité de besoins

Un espace d'expression et d'écoute qui répond à un besoin global

Avant tout, le PAEJ répond à un besoin global, qui constitue sa principale plus-value pour les jeunes, celle de disposer **d'un espace sécurisé d'expression, sur n'importe quel sujet**, et de bénéficier d'une écoute professionnelle et non-jugeante. C'était déjà la dimension la plus attractive signalée dès le premier rendez-vous. De manière générale, les jeunes rencontrés parlent en effet **d'un besoin impérieux de parler librement de ce qui les préoccupe** :

- Au PAEJ, **les jeunes disent trouver une véritable écoute** (sans arrière-pensée, sans jugement), et avoir la sensation d'être compris. Les jeunes interrogés disent tous avoir été agréablement surpris de la possibilité de s'exprimer sur le sujet de leur choix, dans un dialogue simple et décontracté avec le (la) professionnel(le). Beaucoup ajoutent que cela leur a fait prendre conscience de ce besoin de parler et d'être écouté, et c'est souvent cette première impression positive qui les pousse à vouloir revenir au PAEJ. Les jeunes décrivent l'écoute délivrée par le PAEJ comme valorisante, elle leur donne le sentiment que leur avis compte. Par ailleurs, l'extériorité et l'absence de jugement est appréciée des jeunes qui disent avoir souvent la sensation d'être jugés, dès qu'ils s'expriment, ou d'être l'objet d'attentes de la part de leur entourage. Ils ajoutent aussi craindre de se confier lorsqu'ils ont le sentiment que leurs propos pourraient avoir des conséquences sur leur entourage, sur leur vie. Le fait de parler à un interlocuteur professionnel et extérieur, dans un cadre protégé par la confidentialité, les rassure et les sécurise.

« Ça fait du bien de parler un peu avec une personne extérieure, de lui exprimer mes craintes, de vider mon sac », « elle écoute, et elle essaye de me faire développer certains points, mais ça vient de moi » (L. un jeune de 19 ans)

« Ma famille c'est : juger, regarder les personnes, critiquer, analyser », « toujours des jugements, ma mère veut que je sois parfaite », « ma mère me critique tout le temps, elle dit que je me trouve des excuses », « ici je peux parler de tout, même des bêtises, ce n'est pas grave ! » (T. une jeune de 16 ans)

R., une jeune fille de 18 ans décrit le sentiment d'être jugée en permanence par sa famille : *« j'ai la tête remplie de jugement »*. Concernant l'accueil du PAEJ, elle explique y avoir trouvé un intérêt tout de suite : *« je n'ai eu aucune difficulté à parler, ça faisait du bien », « c'était la première personne à qui je parlais vraiment », « aux autres je ne raconte pas tout, quand c'est personnel. X. elle ne connaît personne de mon entourage », « la plupart de mon entourage me juge », « tu parles, tu sors tout. Ça sert à rien de se rendre malade », « c'est trop bien, je raconte ma vie et on m'écoute »*. Et elle ajoute qu'au moindre problème, elle pense tout de suite au PAEJ.

- Certains jeunes ajoutent qu'ils peuvent enfin parler d'autre chose que des aspects négatifs ou complexes de leur vie, **car le PAEJ sort de la logique de « résolution de problèmes »**. Ce basculement leur offre la possibilité de parler effectivement de leurs préoccupations, mais aussi de ce qui leur semble important (positivement ou négativement). Certains jeunes se saisissent de cette liberté pour

parler de leur famille, amis, loisirs, projets, sans nécessairement chercher à trouver de l'aide ou des conseils, mais en prenant goût à bénéficier d'une écoute attentive.

« Ici je parle de ce dont j'ai envie, pas que des problèmes », « j'ai beaucoup de choses à raconter, j'aime surtout parler de ce que j'aime. », « je parle beaucoup de moi et de mes frères, des nouvelles avec mon père, mais surtout de ce que j'aime » (B. un jeune de 15 ans)

« Il y a beaucoup d'injonctions et de pressions familiales et sociétales », « ici ils apprennent à se détacher de la pression et des obligations » (une professionnelle).

- **le PAEJ répond à un besoin « sur le moment ».** Le jeune peut parler sans que l'échange ne s'inscrive nécessairement dans une démarche d'analyse. L'accueil délivré par le PAEJ se différencie à ce titre de la prise en charge thérapeutique et pour certains jeunes, en particulier ceux qui ont pu connaître des expériences difficiles, cette posture est primordiale.

Un jeune homme de 24 ans venu 5 fois au PAEJ explique avoir vu plusieurs psychiatres depuis l'enfance, et en retire une certaine rancœur : « à chaque fois, ils n'écoutent pas. Ils en ont rien à faire ». Aujourd'hui il vient dans le PAEJ une ou deux fois par mois : « avec le PAEJ, je peux parler ».

O., une jeune femme de 25 ans accompagnée depuis 3 ans par le PAEJ explique avoir eu par le passé une expérience très difficile avec des psychiatres dans le cadre d'une prise en charge hospitalière imposée par sa famille. Elle a eu le sentiment d'être « étudiée » par des professionnels, sans obtenir suffisamment d'explications : « j'étais mal à l'aise, je n'ai pas parlé », « on ne m'expliquait pas ». Cette jeune femme, qui suite à cette expérience avait une réticence à se confier à un professionnel, décrit les éléments qui ont permis au PAEJ de lever ces craintes. Le premier contact a été décisif : « à l'hôpital, la première chose qu'on m'a dit c'est « pourquoi vous êtes là, pourquoi vous faites une dépression ». A l'inverse, x. [professionnelle du PAEJ] a commencé par se présenter » : « un très bon point qu'elle explique, car je redoutais, je crains les personnes que je ne connais pas ». Ensuite, elle dit s'être sentie écoutée, et non analysée, et a pu entrer dans un véritable dialogue. A la fin du 1^{er} rendez-vous, la professionnelle lui a demandé si elle souhaitait revenir, en lui laissant le choix : « j'ai pris la décision de revenir car j'ai senti qu'il était possible de faire autre chose ».

- **Les PAEJ jouent un rôle de médiation**, puisqu'ils accompagnent le jeune afin qu'il puisse mettre en mot sa situation, et mieux l'exprimer par la suite auprès de son entourage. Et parfois ce travail permet de rétablir le dialogue entre le jeune et son entourage familial, ou professionnel.

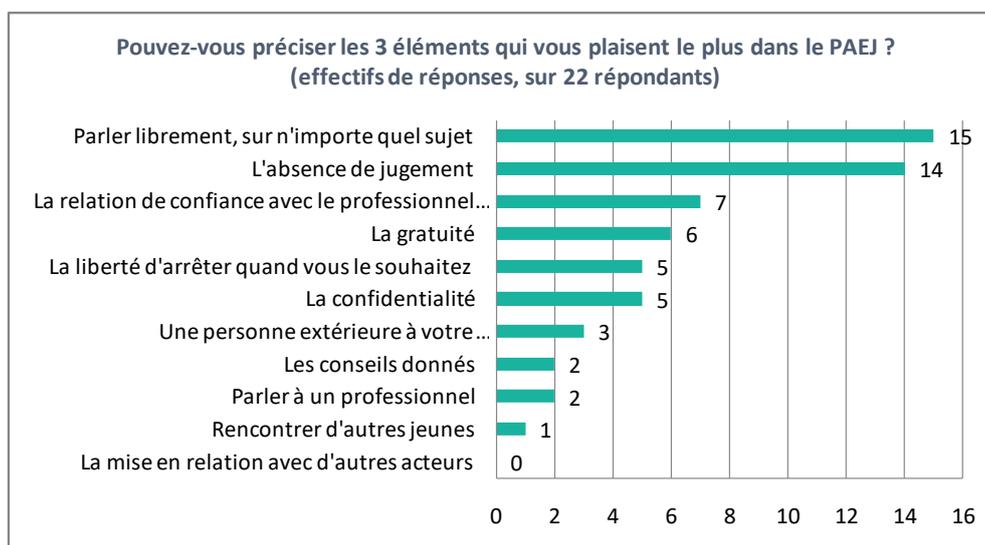
R. une jeune fille de 18 ans explique que le professionnel (le) qui l'accueille reçoit aussi sa mère en rendez-vous séparé. Elle trouve que ça permet de faciliter la communication : « c'est bien car elle a le point de vue de ma mère, ça permet de faire le lien ». En effet R. a des difficultés à parler avec sa mère : « elle n'est pas très sentimentale, moi je suis très sensible ».

L'équipe du PAEJ du Gard explique que beaucoup de parents les contactent : « il faut les rassurer sur leur place de parents, leur dire que ce n'est pas de leur faute à eux ».

- Le PAEJ constitue aussi **un moment de pause, de respiration**, qui permet au jeune de s'extraire de son rythme quotidien, de prendre le temps de faire le point et de réfléchir, sans que cette démarche ne soit provoquée par son entourage puisqu'il organise lui-même ses rendez-vous. Les jeunes parlent du PAEJ comme d'un moment « pour eux », pendant lequel ils peuvent se libérer, le temps du rendez-vous, des pressions extérieures. C'est aussi un moment défini dans le temps, qu'ils n'occupent pas à faire autre chose mais qu'ils consacrent à une réflexion sur soi.

C. une jeune fille confrontée à de fortes difficultés (mère malade qu'elle doit soutenir, difficulté à construire sa propre vie) dit que venir au PAEJ l'aide à tenir, lui permet de se concentrer et de faire des projets. Elle peut prendre un temps pour elle-même et imaginer qu'elle a un avenir.

Les réponses à l'enquête en ligne des jeunes accueillis par un PAEJ confirment ces éléments, puisque parmi les 3 éléments qui leur plaisent le plus dans le PAEJ, c'est le fait de « parler librement, sur n'importe quel sujet », et « l'absence de jugement », qui ressortent en premier, loin devant les autres éléments.



Un accueil généraliste, pour accompagner le jeune dans l'analyse de sa situation et de ses besoins, et dans la prise de décision

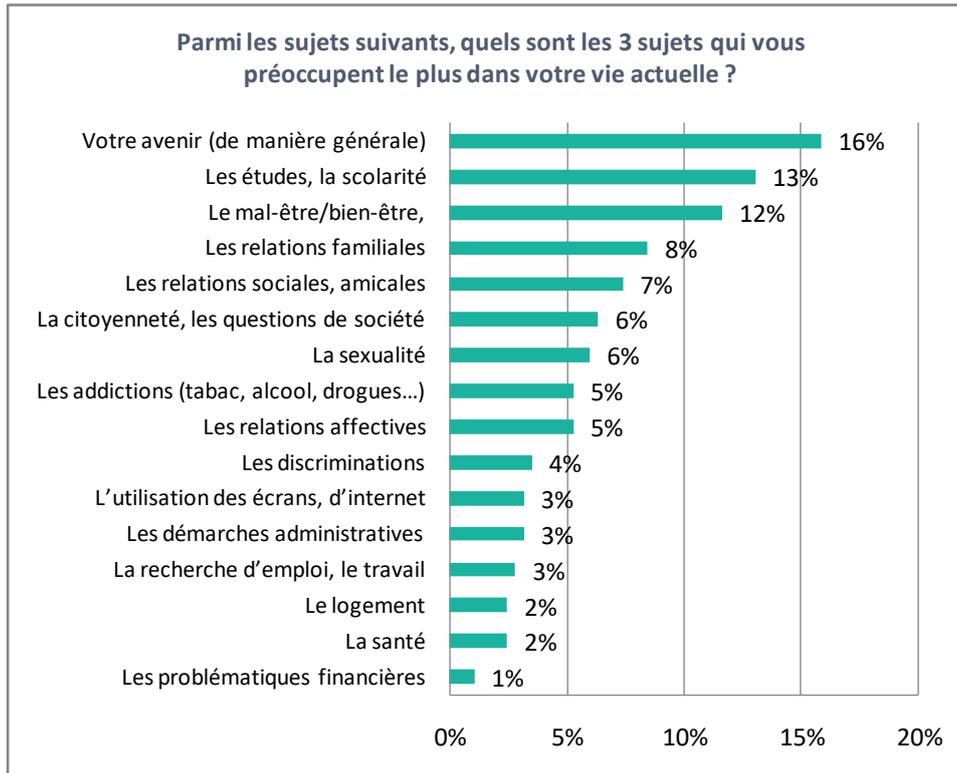
Le PAEJ propose au jeune **un accueil et une écoute généraliste, pouvant porter sur n'importe quel sujet, et qui permet une approche globale de la situation du jeune**. Les PAEJ peuvent donc constituer une porte d'entrée facilement accessible, qui permet au jeune de « faire le point » sur sa situation, d'en analyser les différentes composantes et de prendre du recul pour mieux identifier ses différents besoins et les actions à mettre en œuvre. Sur certains territoires, des PAEJ disent être sollicités en premier recours par les jeunes, y compris sur des thématiques très ciblées car le premier rendez-vous au PAEJ est plus facile à obtenir qu'auprès d'autres acteurs. C'est en général au moment de la première prise de contact que les jeunes identifient la dimension généraliste qu'ils recherchent.

« Le PAEJ ils sont multifonctions... c'est tout en moi qui n'allait pas bien, j'avais besoin d'être écouté, de faire le tri mais je ne voulais pas voir un psy, je voulais aussi qu'on avance avec mes problèmes de logement, de reprise d'étude : sur un an,

on a pu faire tout ça. On t'écoute mais c'est concret » (C. un jeune accompagné par le PAEJ)

« Ce qui importe, c'est la souffrance du jeune, qu'elle que soit l'origine avérée. On a tendance à saucissonner. », « On accompagne la personne dans sa globalité, quelle que soit sa problématique » (une professionnelle).

Les réponses apportées par les jeunes à l'enquête en ligne indiquent effectivement que leur **préoccupation première est d'abord d'ordre général** (« votre avenir, de manière général », « le mal-être / bien-être »). La plupart des jeunes peuvent en effet cumuler plusieurs difficultés, de manière simultanée, ou à différents moments de leur parcours.



Dans la mesure où les thématiques qui peuvent être abordées auprès des PAEJ sont de nature très variées, les équipes ne peuvent bien-sûr pas être spécialistes de tous les sujets et apporter une réponse concrète à toutes les interrogations formulées par les jeunes. Les PAEJ aident avant tout le jeune à structurer sa pensée, à analyser ses émotions et à les retraduire en besoins, à réfléchir aux actions qu'il pourrait mettre en œuvre pour faire évoluer sa situation. **Le PAEJ accompagne donc le jeune dans un processus d'apprentissage, car celui-ci prend progressivement l'habitude de préciser sa pensée, de la rendre intelligible pour l'autre, de prendre du recul sur sa situation.** Les jeunes interrogés constatent les effets directs de cet exercice : ils se sentent plus sereins quand ils ont réussi à mettre en mots ce qui les tracassait, et davantage en capacité de prendre des décisions et de gérer différentes situations complexes sans se laisser envahir par leurs émotions.

C., une jeune de 21 ans explique que le PAEJ lui a permis de prendre du recul sur sa situation, et l'a accompagnée dans sa réflexion : « j'ai pu réfléchir à certaines choses », « je suis en grande réorientation dans ma vie, donc c'est important d'avoir un accompagnement. Ce n'est pas facile de ne pas savoir quoi faire, ni où aller ».

L., un jeune homme accompagné par le PAEJ explique que le suivi du PAEJ l'apaise : « *je me sens mieux, plus léger, quand j'ai des angoisses ça fait du bien* ». Le PAEJ lui a permis de prendre du recul sur sa situation, de faire ses propres choix en réinterrogeant ceux qu'il faisait davantage pour plaire à son entourage que pour suivre ses propres aspirations. Par exemple son père voulait monter une entreprise, et qu'ils y travaillent ensemble. Les discussions au PAEJ lui ont permis de mettre à plat cette situation, d'affermir sa position pour refuser cette proposition, d'en expliquer tranquillement les raisons, sans entrer dans le conflit.

I., un jeune de 19 ans accompagné par le PAEJ explique que cet accompagnement et le fait de « *pouvoir s'exprimer* » lui a apporté « *un apaisement* », « *une sérénité* », et lui a permis de trouver « *des réponses à mes questions* ».

Les PAEJ contribuent ainsi à doter les jeunes de nouvelles capacités, et d'outils leur permettant de repérer eux-mêmes les situations dans lesquelles ils sont mis en difficulté, tout en les habituant à rechercher des solutions leur permettant de s'en extraire.

Une jeune fille de 16 ans, accueillie depuis 2 ans explique que le PAEJ l'a aidée à s'ouvrir : « *j'ai réussi à parler* », « *quand j'étais petite je ne parlais jamais, même si je me faisais taper ou embêter à l'école* », « *être dans le PAEJ, ça m'a ouverte* », « *ça permet de raconter à quelqu'un ce qui ne va pas et d'être mieux avec les autres* ». Elle explique qu'aujourd'hui elle a le sentiment de mieux gérer ces situations : « *ça m'a permis de voir mes erreurs. Maintenant je les vois toute seule, je réfléchis plus à mes actes. J'arrive mieux à communiquer avec les autres si ça ne va pas* ».

Une dimension opérationnelle variable selon les PAEJ

Les PAEJ sont avant tout identifiés au travers de leur mission d'écoute, et certains PAEJ restent principalement positionnés sur cette approche. D'autres développent davantage de démarches partenariales visant à apporter une réponse concrète aux besoins « matériels » et urgents du jeune (logement, aide financière...). L'approche adoptée est fortement liée au profil des professionnel(le)s, les psychologues privilégiant en général davantage la posture d'écoute et de guidance, tandis que les éducateurs spécialisés ont souvent, au travers d'expériences passées, développé des pratiques d'accompagnement concret en lien avec leurs partenaires. Elle dépend aussi des configurations territoriales et systèmes d'acteurs avec lesquels les PAEJ peuvent coopérer.

D. Un jeune accueilli auparavant par un autre PAEJ, à Clermont Ferrand, explique que les approches qu'il a connues auprès des deux PAEJ sont très différents. Le PAEJ de Clermont-Ferrand l'aidait à trouver des solutions financières, remplissait avec lui les dossiers de demandes d'aides et l'accompagnement était surtout centré sur la sécurisation de sa situation matérielle. A contrario, le PAEJ qui l'accueille en Occitanie est avant tout centré sur l'écoute. Il retire un intérêt des deux approches, qui sont selon lui complémentaires.

L. une jeune fille de 19 ans explique comment le PAEJ l'a prise en charge alors qu'elle se trouvait dans une situation de véritable urgence (à la rue) : « *Tout de suite, ils m'ont pris en charge sans me demander mes papiers, alors qu'on m'avait baladée de partout. C'est une chance de les avoir rencontrés* ». Elle était dévastée, elle s'est sentie rassurée. « *Ils m'ont dit : on est là, on ne va pas te lâcher, ça enlève un poids sur les épaules* ».

2.3 Une interaction humaine et durable avec une équipe de professionnels

Au cœur de l'accompagnement délivré par le PAEJ, la relation au professionnel

La qualité de la relation de confiance qui se construit entre le jeune et le (la) professionnel(le) qui l'accompagne, constitue l'élément le plus valorisé par les jeunes. En effet, le premier lien qui se crée avec le PAEJ repose avant tout sur la qualité de la rencontre humaine qui, lorsqu'elle fonctionne, permet au professionnel de travailler dans la durée avec le jeune. Les PAEJ cherchent donc à assurer dans la mesure du possible une continuité dans l'accueil délivré au jeune afin de lui offrir une stabilité relationnelle, auprès d'une personne qui connaît bien sa situation, et le suit à différentes étapes de son parcours, y compris en cas d'allers-retours. Pour les jeunes, il est rassurant de savoir qu'ils disposent de cette possibilité, « au cas où », même pendant les périodes où ils n'en ont pas besoin.

Le fait que le PAEJ soit repéré par les jeunes comme un interlocuteur de référence et de confiance auquel se référer autant que de besoin, en fait un maillon important de la chaîne d'accompagnement. Facilement mobilisable, les PAEJ peuvent éviter aux jeunes qui les sollicitent des délais d'attente trop longs avant de bénéficier d'une écoute extérieure et professionnelle. Et la confiance qui leur est accordée peut encourager un jeune à se confier alors qu'il ne le ferait peut-être pas auprès d'une personne de son entourage ou auprès d'un autre professionnel.

B. un jeune accompagné par le PAEJ explique qu'il est venu au PAEJ alors qu'il était confronté à des violences familiales liées à une situation d'alcoolisme. Pendant une courte période, il a été expulsé de chez lui et s'est retrouvé subitement seul en situation d'errance. Au PAEJ, il a pu parler de ces problèmes sur lesquels il n'ose se confier à personne d'autre : « à l'école ils ne s'en rendaient pas compte, à part mon meilleur ami ». Le PAEJ n'a pas résolu ses problèmes familiaux, mais il se sent moins seul.

En cas de turn-over au sein de l'équipe d'un PAEJ, se présente donc l'enjeu de pérenniser le lien qui s'est construit avec le jeune, et de le transférer vers un(e) autre professionnel(le). Les jeunes sont souvent rassurés et confiants quand c'est le (la) professionnel(le) qu'ils connaissent qui organise ce lien. Quand la structure PAEJ met en valeur dès le début la notion d'équipe et que le jeune est habitué à échanger de manière informelle avec les différents professionnels, cela facilite ce type de transition. Pour autant, certains jeunes ne se projettent pas dans un changement d'interlocuteur, notamment quand ils ont déjà vécu de multiples prises en charge, et dans ces situations, la rupture du lien avec le PAEJ peut être difficile à éviter.

O., une jeune fille ayant connu dans son parcours de multiples prises en charge thérapeutiques (plus ou moins réussies) décrit l'énergie que lui a coûté la démarche de reproduire à chaque fois le récit de son histoire. Au PAEJ, elle a trouvé une professionnelle avec laquelle ça fonctionne bien et ne se sent pas prête à « repartir à zéro » si celle-ci n'était plus en mesure de la recevoir : « je ne pourrais jamais rencontrer une nouvelle personne, en tout cas pas tout de suite, c'est beaucoup trop tôt », « j'ai travaillé beaucoup de choses avec x. », « émotionnellement parlant, c'est trop lourd de repartir à zéro, pas une nouvelle fois ».

R. un jeune de 14 ans explique que les rendez-vous au PAEJ lui font du bien, mais qu'il

n'a pas le temps de tout dire en une séance, et ça remue des choses difficiles. La psychologue du PAEJ lui a proposé d'avoir une autre aide psychologique pour aller plus loin, mais lui ne le souhaite pas car il se sent en confiance ici, il a trouvé ce qu'il cherchait même si cela ne résout pas toutes ses difficultés.

La présence nécessaire d'une équipe, la plus-value d'une équipe pluridisciplinaire

Le travail de « coulisses » réalisé en équipe, même s'il n'est pas toujours perceptible pour le jeune, est indispensable aux professionnel(le)s. Il leur permet d'exercer leur mission dans de bonnes conditions, pour offrir au jeune un accompagnement adapté et de qualité. Le cahier des charges des PAEJ recommande que chaque PAEJ soit constitué d'une équipe d'au minima 3 personnes.

Dans les faits, certains PAEJ (parfois parce qu'ils ont été créés récemment) sont animés par un(e) seul(e) professionnel(le), et cette situation d'isolement est souvent difficile. En effet, **les PAEJ recueillent la détresse de certains jeunes**, se font l'écho de difficultés multiples pouvant constituer des risques pour leur santé (physique et mentale) et ses membres sont parfois les seuls interlocuteurs auxquels le jeune confie ces difficultés. D'autre part, en parallèle de cette mission d'accueil qui requière une forte disponibilité, ils doivent aussi entretenir des relations partenariales, répondre aux sollicitations, etc. Toutes ces missions sont difficiles à assurer de manière simultanée par une seule personne. Certains PAEJ de petite taille fonctionnent grâce au travail de plusieurs salariés, qui exercent à temps partiel (voire très partiel), ce qui peut aussi poser des difficultés (temps partiel subi ou choisi, difficultés de recrutement sur ce type de poste...). Toutefois, il apparaît toujours plus souhaitable que l'équipe soit composée de plusieurs personnes plutôt que d'une seule.

Le travail d'équipe permet aux professionnel(le)s de **partager leur expérience, d'échanger sur leurs difficultés, de prendre du recul, de bénéficier d'un regard extérieur, de renouveler leurs pratiques.** Les professionnel(le)s jugent que le soutien qu'ils trouvent auprès de leur équipe est important, et même indispensable. Dans chaque PAEJ s'appuyant sur une équipe, des temps sont consacrés à des échanges de pratiques ou à des réflexions collectives, mais ces temps sont plus ou moins formalisés et organisés. La place donnée au travail d'équipe par chaque PAEJ varie selon l'existence ou non d'une fonction de coordination permettant de l'animer, mais aussi selon l'approche métier qui est privilégiée. Certains PAEJ ont davantage une approche individualisée de l'accompagnement du jeune, quand d'autres systématisent une réflexion collective sur certaines situations, ou organisent des accompagnements mobilisant plusieurs professionnels au sein de l'équipe.

Le PAEJ de l'Aveyron, longtemps animé par une seule personne, dispose aujourd'hui grâce à un renforcement de ses moyens de plusieurs salariés et d'une fonction de coordination mise en place depuis septembre 2019. Il y a maintenant des espaces organisés pour l'échanges de pratiques entre collègues qui s'avèrent essentiel pour faire un retour sur sa pratique professionnelle, compte-tenu des situations lourdes qu'il y a parfois à gérer. Selon la psychologue, il serait utile pour les PAEJ de bénéficier de supervisions animées par des professionnels extérieurs.

Le PAEJ du Gard, conçoit l'accueil des jeunes en équipe. Il y a des points d'entrée

spécifiques mais la prise en charge est globale et les jeunes connaissent tous les membres de l'équipe : « *Il y aura toujours quelqu'un qui sera au courant de la situation du jeune* ». Les 1ers rendez-vous se font généralement à deux. Après, le suivi s'oriente vers tel ou tel professionnel selon les problématiques, et l'interlocuteur du jeune peut changer en fonction du besoin. Une jeune fille explique avoir d'abord eu un premier contact avec la coordonnatrice et l'éducateur qui l'a ensuite suivie pour ses problèmes d'hébergement et de lien avec le lycée. Ils lui ont parlé dès le début de la possibilité de rencontrer la psychologue de l'équipe, ce qui s'est organisé dès que la première urgence a été traitée. Le suivi se poursuit à 3 car c'est son choix, étant très attachée à toute l'équipe qui a su l'aider dans un moment particulièrement difficile.

Le PAEJ de Haute Garonne (ARPADE), compte-tenu d'une file active particulièrement importante, reçoit les jeunes quasi exclusivement sous forme de suivis individuels. Toutefois, la situation des jeunes est discutée en réunion d'équipe, et une trentaine de situations spécifiques peuvent conduire à un suivi plus collectif, souvent pour des jeunes qui fréquentent régulièrement le lieu et que toute l'équipe connaît. Par ailleurs, l'équipe souhaite développer une offre collective qui serait dynamisante (groupes de parole, temps de médiation centrés sur des activités : cuisine, ciné-débat, atelier musique...).

Au-delà de cette notion d'équipe, la pluridisciplinarité des PAEJ est recommandée dans leur cahier des charges. Dans les faits, **les équipes ont des composantes disciplinaires différentes, et plus ou moins diversifiées.**

L'absence de pluridisciplinarité ne remet pas en question la qualité de l'accueil délivré au jeune. Toutefois **la pluridisciplinarité constitue une véritable plus-value** :

- Les équipes pluridisciplinaires s'enrichissent réciproquement d'approches différentes auprès des jeunes, et peuvent s'apporter des connaissances/compétences métiers acquises en formation ou au cours d'expériences professionnelles antérieures. La pluridisciplinarité pourvoie les équipes **d'un panel de méthodes d'intervention dont le croisement peut faciliter la résolution de situations complexes.**
- **la richesse disciplinaire renforce la capacité d'action du PAEJ, la réponse à une diversité de besoins**, et rehausse le seuil de « complexité » au-delà duquel le PAEJ va estimer qu'il est nécessaire de passer le relai à un acteur plus spécialisé.
- Et **la pluralité des compétences présentes au sein des PAEJ constitue un atout qui doit être valorisé.** En effet, des professionnel(le)s constatent une légitimité plus difficile à défendre auprès de certains partenaires pour ceux (celles) qui ne sont pas issu(e)s d'une formation de psychologue.

En dehors de l'équipe, **d'autres interlocuteurs peuvent constituer des ressources importantes**, qui permettent de palier au relatif isolement de certains PAEJ, et de leur apporter cette pluridisciplinarité dont ils ne disposent pas toujours en interne :

- **L'Arpade**, réseau de coordination régional des PAEJ, est l'interlocuteur privilégié des PAEJ, et organise des rencontres et échanges de pratiques, des réunions de supervisions, qui permettent aux différentes équipes de se connaître et partager leurs pratiques.
- Les collègues qui travaillent au sein des structures accueillant un PAEJ dans leurs locaux sont souvent des soutiens importants pour les PAEJ, et peuvent contribuer à une réflexion collective sur la situation de certains jeunes.
- Des échanges existent entre certains PAEJ qui interviennent sur des territoires proches, et sont en voie de se renforcer à l'échelle du réseau régional.

Une démarche de rapprochement entre deux PAEJ

En Pyrénées Orientales, deux PAEJ se sont rapprochés, l'un porté par l'association « De Maux en Mots », l'autre par l'association « Chemin Faisant ». Une démarche de fusion a d'abord été envisagée pour soutenir le maintien du PAEJ « De Maux en Mots » de petite taille et qui rencontrait donc des difficultés pour répondre aux nouvelles exigences du cahier des charges des PAEJ. Ce projet a donné lieu à un DLA mais n'a finalement pas été confirmé, car trop complexe à mettre en œuvre sur un territoire vaste et très rural. En revanche, les deux PAEJ travaillent aujourd'hui de manière bien plus resserrée : une psychologue du PAEJ « Chemin Faisant » (PAEJ Montagne) vient faire des permanences dans l'autre PAEJ car l'équipe ne comprend pas de psychologue, des échanges de pratiques sont organisés, des événements communs sont envisagés, etc. Ces liens permettent d'assurer une pluridisciplinarité et une couverture concertée d'un territoire très rural.

2.4 Le PAEJ, un relais auprès de partenaires

La mise en contact des jeunes avec d'autres interlocuteurs

En général, les jeunes comprennent et acceptent les limites du PAEJ dans la réponse concrète et immédiate à certains de leurs besoins. Ils recherchent avant tout une écoute, un soutien, et une continuité dans le lien. Et lorsque le PAEJ ne peut pas apporter une réponse à des besoins urgents, certains jeunes continuent à venir en rendez-vous pour bénéficier de ce suivi et faire le point sur leur situation.

Le PAEJ n'oblige jamais le jeune à se tourner vers un acteur spécialisé, et procède toujours sur le mode de la proposition, avec en général deux situations :

- Lorsque les jeunes identifient eux-mêmes un besoin spécifique (et souvent matériel) auquel le PAEJ ne peut pas répondre, ils acceptent en général d'être mis en contact avec un autre interlocuteur, qui serait davantage en mesure de leur apporter une réponse plus concrète.
- En revanche, il arrive que le PAEJ identifie un besoin que le jeune n'exprime pas lui-même, par exemple s'agissant des problématiques de santé mentale. Le PAEJ doit donc prendre le temps d'accompagner le jeune dans la prise de conscience, et ensuite l'amener à entendre et accepter qu'il est nécessaire de se tourner vers un professionnel plus spécialisé. C'est au choix du jeune d'entamer une démarche, accompagné ou non du PAEJ.

X. (jeune avec des problèmes d'alcoolisme, très isolé) a bénéficié d'un suivi assez long de la part de l'équipe du PAEJ : beaucoup d'écoute avec la psychologue mais aussi l'aide concrète dans la résolution de problèmes matériels (reprenre des repas normaux, trouver des solutions à ses problèmes d'endettement et à un conflit professionnel...). Un lien profond de confiance s'est ainsi tissé avec un jeune très reconnaissant. A l'issue de ce parcours, la question du traitement du problème d'addiction a pu être abordée. Cela n'aurait pas été possible en début de suivi Une orientation a été faite et le jeune, encore en contact avec le PAEJ, fait des retours réguliers sur cette prise en charge.

Les jeunes qui ont été orientés vers des professionnels plus spécialisés l'ont en général apprécié car cela faisait partie d'un parcours, ce qui confirme cette notion de souplesse et d'accompagnement global proposés par le PAEJ.

Pour faire le lien avec des partenaires, **les PAEJ sont facilitateurs :**

- En général, ils transmettent simplement au jeune un contact (nom, coordonnées), pour lui ouvrir une possibilité, sans insister sur la réalisation de cette prise de contact. Si (et seulement si) le jeune en manifeste le souhait, le PAEJ peut l'aider, c'est-à-dire téléphoner avec lui pour prendre rendez-vous, voire l'accompagner auprès d'un partenaire. Ici aussi, le fait de connaître personnellement les interlocuteurs vers qui sont orientés les jeunes constitue une véritable plus-value.
- **La mise en contact est facilitée quand le rendez-vous du PAEJ a lieu dans les locaux de partenaires.** Toutefois, les propos des jeunes révèlent qu'ils ne s'intéressent pas spontanément à l'environnement dans lequel se déroule le rendez-vous, ils viennent avant tout pour voir le PAEJ. Le plus souvent, il faut donc qu'il y ait l'intervention du (de la) professionnel(le) pour inviter le jeune à davantage de curiosité sur les activités ou services qu'il pourrait y trouver.

Un atout important du PAEJ réside dans le fait que **la mise en relation avec un partenaire n'est pas synonyme d'orientation**, et d'un arrêt de l'accueil délivré par le PAEJ. Il n'y a donc **pas de rupture de lien**, et le PAEJ peut continuer à accueillir un jeune en parallèle d'une prise en charge plus spécialisée. Cette possibilité constitue une plus-value importante du PAEJ, et sécurise le jeune, qui peut se référer au professionnel(le) qu'il connaît déjà s'il a des doutes ou des interrogations qu'il n'ose pas confier à son nouvel interlocuteur. Et le croisement des regards de différents professionnel(els) sur sa situation permet de créer autour du jeune un système d'acteurs investis, et dans certains cas, de véritable parcours de prise en charge.

Le PAEJ du Gard, s'appuie sur le cas d'une jeune fille de 19 ans pour illustrer les dynamiques partenariales qui se sont construites avec d'autres acteurs du territoire. Cette jeune a été expulsée de son domicile familial. Hébergée par une amie, elle a engagé plusieurs démarches et fait le tour des structures présentes à proximité (Mairies, CMS,...) sans trouver de réponses. Ce n'est qu'à la Mission Locale de Nîmes (où le PAEJ a ses bureaux) qu'elle a pu être orientée vers le PAEJ et qu'une véritable prise en charge a pu démarrer, alors qu'elle était désespérée et à bout. D'abord, la responsable du PAEJ et l'éducateur l'ont emmené manger puis ont contacté la Croix Rouge pour trouver un hébergement. C'est l'éducateur qui est allée la chercher chez son amie le lendemain matin pour l'emmener à l'entretien d'accueil de la Croix Rouge et faire les démarches de domiciliation.

Une fois ces besoins urgents traités, la jeune fille a été orientée vers la psychologue au sein de l'équipe du PAEJ. Depuis lors, l'accompagnement se poursuit avec les 3 professionnels du PAEJ qui ont aidé cette jeune fille dans son parcours, car celle-ci voulait maintenir le lien avec ces personnes.

Une articulation à géométrie variable selon les territoires, et selon les PAEJ

Pour autant, ces mises en contact s'opèrent de manière différente, en fonction du contexte territorial dans lequel évoluent les PAEJ. En effet, ces derniers se positionnent différemment selon la nature, la densité, et l'accessibilité d'acteurs et services présents, pour palier aux besoins non-couverts et éviter les doublons. L'approche généraliste des PAEJ peut aussi en faire **une porte d'entrée** pour les jeunes qui ont des difficultés à se repérer parmi les différentes possibilités qui leur sont offertes sur leur territoire.

Cela renvoie aux enjeux de **coordination territoriale** nécessaires pour apporter une réponse aux jeunes, quels que soient leurs besoins et leurs territoires de résidence. Au-delà des efforts entrepris ou à entreprendre par les PAEJ en matière de maillage territorial (voir plus haut), se pose la question centrale de **l'organisation de la continuité de prise en charge** des jeunes. Cela constitue l'un des principes de fonctionnement des PAEJ, puisqu'ils doivent jouer un rôle de « maillon » dans la chaîne d'accompagnement et orienter les jeunes vers des acteurs spécialisés si besoin. Or, les PAEJ manquent parfois de partenaires vers lesquels se tourner, que cela se pose en termes de présence effective ou de disponibilité (par exemple possibilité d'obtenir rapidement un rendez-vous pour recevoir un jeune confronté à un besoin urgent), et accessibilité (coût, localisation géographique). Par ailleurs, des manques récurrents sont repérés sur plusieurs territoires en matière de santé mentale (psychiatrie et pédopsychiatrie), de lutte contre les violences conjugales entre jeunes et d'hébergement d'urgence.

« Il y a des territoires ruraux avec des manques importants en pédopsychiatres et psychiatres, donc une forte demande en direction des PAEJ. Ces jeunes terminent au PAEJ alors que parfois une prise en charge plus spécialisée serait nécessaire. Les MDA sont très présentes sur les QPV, mais beaucoup moins dans les territoires ruraux » (une équipe de PAEJ).

Enfin, se pose la question des logiques de complémentarités ou de concurrences, les PAEJ étant amenés à se coordonner avec des partenaires qui interviennent parfois sur des champs d'intervention ou auprès de publics proches. Dans certains cas, cela donne lieu à une coordination permettant d'aboutir à une complémentarité d'action, mais les partenaires n'identifient pas toujours la plus-value des PAEJ au regard de leur propre action. Par exemple, certains des PAEJ rencontrés ont signalé des incompréhensions au sein des établissements scolaires, lorsqu'il y a déjà un(e) psychologue ou infirmier(e) scolaire, qui peuvent vivre la présence du PAEJ comme inutile ou redondant avec leurs propres missions. Cette situation n'est pas généralisée, car un des PAEJ décrit au contraire une coopération riche avec la nouvelle infirmière dans un autre établissement.

Quelle articulation entre PAEJ et MDA ?

Bien qu'à la différence des PAEJ, les MDA aient une dimension marquée d'accès au soin, leur activité peut parfois se superposer à celle des PAEJ⁶ car les 2 types de structures interviennent auprès des mêmes publics et sur des thématiques proches. Dans de nombreux territoires, des réflexions sont menées dans le but de construire des modes d'interventions coordonnés au bénéfice des publics.

Le PAEJ du Gard et la MDA entretiennent des relations très imbriquées, en jouant de leur complémentarité au service des jeunes. Au moment de la rénovation du cahier des charges des PAEJ en 2017, la MDA, les missions locales du département et d'autres partenaires se sont réunis pour étudier quelle structure pourrait porter le dispositif sur le Gard. La construction du PAEJ s'est donc appuyée sur une approche très participative (rencontre avec des associations, questionnaires à tous les CPE d'établissement scolaires...) : *« on est partis des jeunes, on travaille avec les partenaires autour des besoins spécifiques sur les situations rencontrées, et ça s'est construit comme ça »*. C'est la Mission locale qui a finalement été choisie pour porter le PAEJ.

La MDA dispose d'un endroit fixe sur Nîmes-centre et d'une forte implantation alors que l'équipe du PAEJ travaille davantage en mobilité.

Le PAEJ oriente beaucoup vers la MDA, notamment pour des consultations en matière de santé mentale. Mais la MDA fait également appel au PAEJ pour intervenir auprès de jeunes en souffrance qui ont besoin d'un premier contact moins institutionnel. *Par exemple, la famille d'un jeune de 13 ans, qui présente des troubles importants et des difficultés scolaires, s'est adressée à la MDA, qui a relayé l'information au PAEJ pour que l'équipe puisse aller leur rendre une visite à domicile. L'analyse de la situation a abouti à une hospitalisation en pédopsychiatrie, gérée par la MDA tandis que le PAEJ reste en lien avec la mère pour l'accompagner dans cette période.*

⁶ ARPADE SAS, Compte-rendu du 3^{ème} séminaire PAEJ – Région Occitanie, les 19 et 20 novembre 2018 à Carcassonne

Les deux structures peuvent également collaborer sur les enjeux de développement du maillage territorial. Par exemple, la MDA associe le PAEJ dans le cadre d'un diagnostic mené pour évaluer la pertinence du déploiement d'une équipe mobile de la MDA dans un territoire peu couvert du département (limites Gard-Vaucluse).

En Aveyron, l'équipe du PAEJ explique que le projet de MDA est récent sur le territoire, et Village 12 est étroitement associé à cette création. La MDA sera clairement positionnée sur l'objectif majeur de l'accès au soin : *« il n'y a pas d'ambiguïté entre PAEJ et MDA, ce sont des projets complémentaires. Le PAEJ est centré sur sa mission d'accueil généraliste et n'a pas de mission de soin »*.

PARTIE 3 – ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS

Les investigations réalisées ont permis de dégager plusieurs enseignements concernant la **spécificité de la réponse apportée aux jeunes par les PAEJ, et les éléments à valoriser** afin de favoriser le recours des jeunes à ce dispositif ainsi que la réponse à leurs besoins.

3.1 Un dispositif dont la principale plus-value repose sur une approche désinstitutionnalisée et généraliste

La véritable plus-value du PAEJ au regard des autres acteurs et dispositifs s'adressant au même public, réside dans **sa méthode d'intervention**. Les PAEJ, par **leur approche désinstitutionnalisée et généraliste** apportent une réponse singulière, et permettent de combler des difficultés qui se posent de manière récurrente dans l'accompagnement de la jeunesse :

Ainsi, il ressort de l'étude que les jeunes ont parfois des difficultés à identifier et catégoriser leurs propres besoins (qui peuvent être multiples et se cumuler), et ensuite à identifier le ou les interlocuteurs à qui s'adresser. Le PAEJ, facilement accessible, offre à chaque jeune la possibilité de faire un travail de base qui consiste à « mettre à plat » sa situation, à analyser ses besoins et à s'interroger sur les actions à mettre en œuvre. En ce sens, **les PAEJ peuvent constituer une première entrée pour des jeunes** qui n'iraient pas solliciter spontanément un acteur plus spécialisé (une mission locale, la MDA...), et leur mission dépasse parfois les thématiques d'intervention formulées dans leur cahier des charges (en particulier sur des territoires peu pourvus par d'autres acteurs).

Enfin, le PAEJ permet au jeune **d'aborder progressivement des sujets pour lesquels il aurait pu être réticent à solliciter une aide identifiée sur ce champ d'intervention**. Le positionnement généraliste des PAEJ est rassurant, et permet d'éviter un non-recours de la part d'un jeune qui pourrait craindre d'être associé à un public ou à une situation qu'il juge stigmatisante. Les PAEJ jouent donc bien ce rôle d'accompagnement/prévention pour lequel ils sont repérés par leurs partenaires, car ils offrent cette « *porte ouverte* » à tout jeune qui souhaiterait se confier sur un sujet personnel.

En termes opérationnels, conserver la plus-value des PAEJ implique notamment de :

- ⇒ **Garantir l'identité des PAEJ**, c'est-à-dire le principe d'un accueil centré exclusivement sur les besoins exprimés par le jeune, et auquel n'est assigné aucun objectif spécifique. En effet, une tentation pour ce type de dispositif, est de vouloir se saisir des compétences présentes au sein des PAEJ pour sensibiliser la jeunesse sur certaines thématiques (les conduites addictives, la santé mentale...), au risque de produire une confusion sur le positionnement du PAEJ, voire une réticence chez les jeunes. Il est donc important que les PAEJ puissent développer une présence dans une diversité de lieux (établissements, structures jeunesse, collectivités territoriales...), afin de ne pas être associés trop fortement à une institution en particulier.
- ⇒ **Valoriser la notion d'accueil généraliste**, en permettant aux PAEJ de se présenter aux jeunes en évitant d'être assimilé à une structure en particulier, ou à un champ

d'intervention, qui pourrait être jugé négativement par le jeune. Dans les territoires, ce sont les partenaires, lorsqu'ils mettent à disposition des PAEJ des locaux pour installer des antennes ou permanences, qui permettent aux PAEJ conserver cette identité généraliste.

3.2 Valoriser l'approche pluridisciplinaire des PAEJ, qui s'exerce au travers des équipes, et du réseau des PAEJ

L'intérêt du PAEJ est de **promouvoir la constitution d'équipes pluridisciplinaire** pour répondre à une diversité de besoins, tout en **conservant la continuité du lien entre le jeune et le (la) professionnel(le) qui l'accueille**.

En effet, le jeune identifie les PAEJ avant tout au travers du (de la) professionnel(le) qu'il connaît, avec lequel (laquelle) il est en contact direct sans qu'il soit nécessaire de passer par un intermédiaire pour prendre un rendez-vous.

Pour autant, **la notion d'équipe est essentielle**, d'abord **pour éviter l'isolement des professionnel(le)s** dans l'exercice de leurs fonctions. Ensuite, un PAEJ s'appuyant sur une équipe (et a fortiori sur une équipe pluridisciplinaire), **augmente sa capacité d'action** (que ce soit en termes de volume de jeunes accueillis, que de diversité des champs de compétences). L'ARPADE assure une mission de coordination régionale qui permet de mettre en réseau les PAEJ, de soutenir les PAEJ de petite taille, et d'accompagner un partage de la pratique et une montée en compétences collective.

Par ailleurs, aborder le contact jeune en présentant d'emblée l'équipe du PAEJ facilite **les transferts de dossiers entre différents professionnel(le)s ou entre équipes si besoin**. En effet, il ressort de l'étude que si les jeunes sont attachés à la personne avec laquelle ils sont en contact, certaines situations nécessitent de pouvoir passer le relais (un départ au sein d'une équipe, un déménagement du jeune, ...). Et les jeunes n'ont pas toujours conscience qu'ils peuvent bénéficier du même type d'accueil auprès d'un(e) autre membre de l'équipe, ou sur un autre territoire. **Présenter le PAEJ en tant que dispositif présent dans tous les départements**, et s'appuyant sur des équipes partageant la même approche et des compétences communes, est de nature à faciliter ces transitions.

En termes opérationnels, cela implique de :

- **Encourager la pluridisciplinarité au sein des PAEJ**, ce qui peut se structurer en interne à l'équipe par des choix de recrutement, mais aussi se construire au travers des interactions à mettre en place avec d'autres professionnels présents sur le territoire, ou au sein du réseau des PAEJ.
- **Communiquer auprès des jeunes sur le PAEJ en tant que « dispositif » s'appuyant sur une équipe**, afin de faciliter les transferts en cas de changement de territoire, ou en cas de turn-over au sein d'une équipe.
- **Travailler à améliorer la visibilité des PAEJ auprès des jeunes.**

3.3 Des enjeux de coordination territoriale à résoudre pour répondre aux différents besoins des jeunes, quel que soit leur lieu de résidence

Les PAEJ constituent un maillon dans une chaîne d'accompagnement, et doivent contribuer à couvrir, en articulation avec leurs partenaires, les besoins des jeunes quel que soit leur lieu de résidence. Les PAEJ développent un maillage territorial par l'intermédiaire d'un réseau d'antennes et permanences et s'appuient pour cela sur leurs partenaires. Chaque PAEJ doit composer avec des configurations territoriales diverses (caractéristiques du territoire, présence et densité d'acteurs...), qui nécessite donc un positionnement différent.

Dans le cas particulier des zones rurales peu denses, plusieurs difficultés se cumulent : faible mobilité des jeunes, limites de possibilités d'implantation de PAEJ et faible présence de partenaires qui pourraient servir de relais à l'action du PAEJ, notamment en accueillant des partenaires.

Dans ces « zones blanches » qui sont inévitables compte-tenu des limites de fait du maillage territorial (l'étude Alenium menée en 2017 au moment de l'actualisation du cahier des charges des PAEJ avait montré que le rayon d'action efficace était de 40 kilomètres), il faut imaginer d'autres modalités d'action et innover notamment en matière d'aller-vers pour couvrir les besoins des jeunes.

Au-delà de la mission des PAEJ, se pose donc la question de **la coordination territoriale à mettre en œuvre** pour que l'ensemble des zones soient couvertes par la présence d'acteurs, en mesure d'apporter à minima une réponse de premier niveau aux jeunes. Aujourd'hui, cette coordination n'est pas opérante partout, puisque certaines zones sont peu (voire pas) couvertes, et les réponses à certains besoins (santé mentale par exemple) sont insuffisantes ou inaccessibles (disponibilité, coût, distance géographique). La mission de coordination régionale assurée par l'Arpade permet de faire le lien entre les PAEJ et leurs principaux partenaires, or la réflexion doit aussi se construire à l'échelle de chaque territoire afin de trouver les complémentarités à développer, les ressources à mobiliser, et méthodes d'interventions permettant de palier à ces difficultés. Par exemple, les PAEJ parfois en lien avec leurs partenaires, développent **différentes méthodes d'aller-vers**, qui font leurs preuves mais nécessitent une adaptation progressive de certaines pratiques professionnelles.

En termes opérationnels, cela implique de :

- ⇒ **Valoriser la complémentarité des PAEJ** avec les autres acteurs du territoire, et encourager la possibilité d'ouvrir des permanences auprès de différents partenaires afin de renforcer leur couverture du territoire, mais aussi d'approfondir les liens partenariaux.
- ⇒ **Interroger la localisation des PAEJ** au regard des autres acteurs présents sur un territoire (en particulier MDA), et renforcer les moyens destinés à assurer une présence sur des territoires peu couverts.
- ⇒ **Poursuivre l'animation d'instances de réflexions territoriales** avec d'autres acteurs de l'intervention sanitaire et sociale afin de s'accorder sur une stratégie partagée, et une allocation des ressources, permettant de couvrir au mieux l'ensemble du territoire et des besoins.

- ⇒ **Développer et partager la notion d'« aller vers » et ses différentes méthodes,** pour une montée en compétence partagée des PAEJ sur ces différents outils.
- ⇒ **Formation des PAEJ** à l'utilisation des réseaux sociaux.

ANNEXES

L'enquête en ligne

Enquête à destination des jeunes (12-25 ans) en région Occitanie, pour guider l'action des Points Accueil Ecoute Jeunes

On vous explique le contexte :

Les **Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ)** ont pour mission d'accueillir **tous les jeunes âgés de 12 à 25 ans**, quels que soient leur situation et leurs besoins, de manière individuelle, confidentielle et gratuite.

Pourquoi votre avis nous intéresse ?

Nous souhaitons **mieux connaître les besoins et attentes des jeunes résidant en région Occitanie**, et la manière dont les PAEJ peuvent y répondre.

La diffusion de ce questionnaire, initialement prévue en avril, a été reportée en raison de la crise sanitaire. Quelques questions supplémentaires ont été ajoutées afin de prendre en compte le contexte récent.

Comment répondre ?

Pour commencer à répondre à l'enquête, passez à la page suivante, et à la fin n'oubliez pas de cliquer sur « envoyer ». L'enquête est anonyme, et y répondre ne vous prendra que 10 minutes. Si vous avez des questions, ou des difficultés techniques, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : enquete.jeunes.occitanie@geste.com. Nous vous apporterons très vite une réponse.

Pour commencer, quelques questions pour mieux vous connaître

1. Vous êtes :

- Une femme
- Un homme

2. Quel est votre âge ? * (* = réponse obligatoire)

Si <12 ou >25 => FIN

3. Dans quel département vivez-vous ? *

- Ariège
- Aude
- Aveyron
- Gard
- Haute-Garonne
- Gers
- Hérault
- Lot
- Lozère
- Hautes-Pyrénées
- Pyrénées Orientales
- Tarn
- Tarn-et-Garonne

Autre=> **FIN**

4. Quelle est votre situation principale ?

- Collégien.ne
- Lycéen.ne (filière générale ou professionnelle)
- Scolarisé.e en CFA (centre de formation d'apprentis)
- Etudiant.e
- En emploi
- Autre, précisez (Epide, Garantie Jeunes, chantier d'insertion, Ecole de la deuxième chance, service militaire volontaire...) :
- Sans activité aujourd'hui

5. Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

- Aucun diplôme
- BEPC, Brevet des collèges
- CAP, BEP ou équivalent
- Bac général, technologique, professionnel ou équivalent
- Bac + 2 (DUT, BTS) ou plus (licence, master)

6. Où vivez-vous principalement (hors période de confinement) ?

- Chez vos parents
- Chez d'autres membres de votre famille ou chez des amis
- En internat
- Dans une résidence jeunes ou un FJT
- Dans un logement autonome
- Vous n'avez pas de logement fixe aujourd'hui
- Autre, précisez :

Quelques questions supplémentaires liées à la récente crise sanitaire

Pendant le confinement, où avez-vous résidé ?

- Chez vos parents
- Chez d'autres membres de votre famille ou chez des amis
- En internat
- Dans une résidence jeunes ou un FJT
- Seul, dans un logement autonome
- Accompagné, dans un logement autonome
- Vous n'avez pas de logement fixe aujourd'hui
- Autre, précisez :

Pendant le confinement, avez-vous eu une activité professionnelle rémunérée (**filtrer + 16 ans**) ?

- Oui
- Non

Pendant le confinement, avez-vous eu une activité bénévole ?

- Oui
- Non

Si oui, pouvez-vous nous l'expliquer ?

Pour vous personnellement, diriez-vous que la période de confinement a été :

- Très difficile
 Plutôt difficile
 Pas vraiment difficile
 Pas du tout difficile

Au quotidien, qu'est-ce qui était le plus compliqué à gérer pendant la période de confinement ? (3 choix prioritaires)

- Une inquiétude générale liée à la situation de crise sanitaire
 Une inquiétude liée à votre état de santé et à celui de vos proches
 La cohabitation avec les personnes avec qui vous vivez
 La solitude, la distance avec votre cercle social habituel
 L'ennui, le manque d'activité
 Des difficultés financières
 Des problèmes de logement
 Les difficultés à prendre un rendez-vous médical pendant le confinement
 La gestion des consommations de produits addictifs (tabac, alcool, drogues)
 La nécessité de poursuivre votre scolarité / études / emploi / stages
 L'incertitude sur l'avenir (projet de formation, d'emploi, de mobilité...)
 Autre, précisez :

Pouvez-vous nous décrire en quelques phrases un exemple de situation difficile que vous avez vécue pendant le confinement ?

A l'inverse, pouvez-vous décrire, ce qui vous a aidé à traverser cette période (par exemple l'entourage, des loisirs, une activité...)?

Parlez-nous de vos besoins et préoccupations

7. Parmi les sujets suivants, quels sont les 3 sujets qui vous préoccupent le plus dans votre vie actuelle ? *

- Les études, la scolarité
- Les relations familiales
- Les relations sociales, amicales
- Les relations affectives
- La santé
- La sexualité
- Le mal-être/bien-être,
- La recherche d'emploi, le travail
- Le logement
- Les démarches administratives

- Les discriminations
- La citoyenneté, les questions de société
- Les problématiques financières
- Les addictions (tabac, alcool, drogues...)
- L'utilisation des écrans, d'internet
- Votre avenir (de manière générale)
- Autre

8. Diriez-vous que la crise du COVID-19 a modifié de manière durable les sujets qui vous préoccupent le plus aujourd'hui ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

9. Avez-vous d'autres sujets de préoccupations dans votre vie actuelle ?

Quelles solutions trouvez-vous pour répondre à ces besoins ?

10. Concernant ces sujets, comment trouvez-vous des solutions ou des réponses à vos questions si besoin ?

Ex de professionnels : enseignants, conseillers de la mission locale, éducateur, animateur, coach, assistant social, psychologue, etc.

(S'affichent les 3 sujets cochés en Q7)

	Auprès de la famille	Auprès des amis	Auprès de professionnels	Sur internet	Vous vous débrouillez seul(e) sans chercher d'aide	Non concerné
Les études, la scolarité						
...						

11. Dans le(s) cas où vous vous êtes débrouillé(e) seul(e), auriez-vous souhaité davantage de soutien :

Question filtrée : si réponse « vous vous débrouillez seul(e) » au moins une fois

	Oui	Non
Auprès de votre famille		
Auprès de votre entourage amical, affectif		
Auprès de professionnels (enseignants, proviseur, mission locale, psychologues,		

écoutants PAEJ...)		
Autre		

12. Avez-vous déjà eu l'occasion de vous confier à des professionnels pour résoudre des problèmes personnels ?

Par exemple : (psychologue, éducateurs, assistants sociaux, enseignant, infirmière scolaire, médecin...)

Oui

Non

13. Si oui (Q12= oui), était-ce en général à votre initiative ?

Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, pas vraiment

Non, pas du tout

14. (Q12= oui) Etait-ce utile selon vous ?

Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, pas vraiment

Non, pas du tout

15. Si non (Q12 = non) pour quelle(s) raison(s) ?

Vous n'en avez pas besoin

Vous n'y avez pas pensé

Vous ne savez pas à qui vous adresser

C'est trop loin ou difficile d'accès

Vous n'avez pas osé le faire

C'est payant

Le soutien de votre entourage est suffisant

Vous préférez résoudre vos problèmes seul

Autre, précisez :

16. A votre avis, parmi les conditions suivantes, quelles sont les 3 plus importantes pour faciliter le recours au soutien d'un professionnel extérieur ?

Mieux savoir à qui s'adresser

Le conseil d'une personne de votre entourage

La confiance que vous accordez au professionnel

Un engagement de confidentialité

Un contact en face à face avec le(la) professionnel(le)

La proximité géographique

Une réponse rapide aux besoins

Une réponse adaptée aux besoins

La gratuité

Connaissez-vous les PAEJ ?

17. Connaissez-vous les PAEJ (Points Accueil Ecoute) ? *

Il s'agit de lieux d'écoute s'adressant aux jeunes âgés de 12 à 25 ans, qui peuvent être reçus gratuitement par un(e) professionnel(le), confidentiellement, afin de parler de n'importe quel sujet qui les préoccupe (les relations familiales, affectives, la santé, les études...). Ces lieux sont présents dans différents endroits (les établissements scolaires, les missions locales, associations...).

- Oui
- Non
- Peut-être, vous n'êtes pas sûr

18. D'après la description fournie (Q17 = non ou peut être), est-ce utile selon vous pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

19. (Q17 = non ou peut être), est-ce que vous pourriez être personnellement intéressé ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

20. Vous avez connu le PAEJ par l'intermédiaire de (Q17 = oui) :

- Vos parents / famille
- Des amis, ou votre entourage personnel
- Votre établissement scolaire
- Une présentation par l'équipe du PAEJ
- La structure dans laquelle sont situés les locaux du PAEJ
- Une autre structure jeunesse (BIJ, mission locale...)
- Internet (site internet, réseaux sociaux)
- Une affiche, un flyer
- Autre, précisez :

21. Selon vous, est-ce utile pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

22. Connaissez-vous la structure suivante ? (oui/non)

Vous ne le savez peut-être pas, mais une équipe PAEJ travaille au sein de cette structure.

Ariège	Le BIJ – Bureau Information Jeunesse de l’Ariège
Aude	La MLOA – Mission locale Ouest Audois
Aveyron	L’association Village 12 – Association pour l’insertion, la prévention des risques, l’insertion sociale
Gard	La Mission locale de Nîmes La Mission locale Garrigues et Cévennes
Haute-Garonne	L’association ARPADÉ – Association Régionale de Prévention et d’Aide face aux Dépendances et aux Exclusions
Gers	L’association IMAJ’ – Initiatives Multiples Action Jeunes
Hérault	EPE 34 – Ecole des Parents et des Educateurs de l’Hérault
	L’Association EPISODE – Ecoute, Soutien, Prévention, Soins
	PEPA Montpellier – Point Ecoute Parents Adolescents
	La ligue de l’enseignement
Lot	La Mission locale (MLJ) de Cahors
Lozère	La Mission locale (MLJ) de Mende
Hautes-Pyrénées	La MDA – Maison des adolescents
Pyrénées Orientales	L’association Parenthèse
	L’association Chemin Faisant
	L’association De Maux en mots
Tarn	L’association Tarn Espoir
Tarn-et-Garonne	La Maison des Adolescents

22.b. Connaissez-vous d’autres PAEJ que celui présent sur votre département actuel ?

- Oui
 Non

22.c. Si oui, lequel / lesquels ?

Votre expérience des PAEJ

Questions s’adressant aux jeunes qui connaissent le PAEJ (Q17= oui)

23. Avez-vous déjà été accueilli en rendez-vous par le PAEJ ?

- Oui
 Non

24. (Q23 = non) Si non, pourquoi ?

- Vous ne pensez pas en avoir besoin
 Vous ne savez pas comment faire
 C'est peu accessible géographiquement
 Le soutien de votre entourage est suffisant
 Vous préférez résoudre vos problèmes seul
 Vous n'y avez pas pensé
 Vous n'osez pas le faire
 Vous n'avez pas suffisamment confiance
 Autre, précisez :

Questions s'adressant aux jeunes ayant été reçus par le PAEJ (Q23 = oui)**25. Si oui, dans quels endroits ? (plusieurs réponses possibles)**

- Votre établissement scolaire
 Une structure jeunesse
 Une salle communale
 Une autre structure
 A distance depuis chez vous
 Autre, précisez :

26. Avez-vous apprécié le 1er rendez-vous ?

- Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, pas vraiment
 Non, pas du tout

27. Si non, pourquoi ?

27-b. Si oui, pourquoi ?

28. Avez-vous souhaité poursuivre avec d'autres rendez-vous ?

- Oui
 Non

29. De quelle(s) thématique(s) avez-vous parlé au PAEJ ?

Décliner les thématiques Q10

Les PAEJ pendant le confinement**Questions s'adressant aux jeunes qui connaissent le PAEJ (Q17= oui)****30. Pendant le confinement, avez-vous été en contact avec un PAEJ ?**

- Oui
 Non

Si oui, comment s'est organisé ce contact ? (plusieurs réponses possibles)

- Par mail
 Par les réseaux sociaux (Facebook, Whatsapp, Instagram...)
 Par téléphone
 En visio
 En face à face
 Autre, précisez

Pouvez vous nous expliquer en quelques phrases comment ce contact s'est déroulé et ce que vous en avez retiré ?

Si non, pourquoi ? (Q29 = non)

- Vous n'en avez pas ressenti le besoin
 Vous ne saviez pas que c'était possible
 Vous pensiez que ce n'était pas prioritaire
 Les conditions d'accompagnement à distance n'étaient pas adaptées
 Autre, précisez :

Pourquoi les conditions de prise en charge à distance ne vous correspondaient pas ?

- Vous ne souhaitez pas vous confier par téléphone / visio
 Vous n'aviez pas la possibilité de vous isoler suffisamment pour parler
 Autre, précisez

Les points positifs / négatifs

Questions s'adressant aux jeunes ayant été reçus par le PAEJ (Q23 = oui)

31. Pouvez-vous préciser les 3 éléments qui vous plaisent le plus dans le fonctionnement du PAEJ ?

- parler librement, sur n'importe quel sujet
- l'absence de jugement
- Une personne extérieure à votre environnement
- Parler à un(e) professionnel(le)
- La relation de confiance avec le(la) professionnel(le) qui vous accueille
- La confidentialité
- Les conseils donnés
- La gratuité
- La liberté d'arrêter quand vous le souhaitez
- La mise en relation avec d'autres acteurs
- Rencontrer d'autres jeunes

32. Quels sont les autres points positifs du PAEJ selon vous ?

33. Quels sont les points qui pourraient être améliorés ?

Les hypothèses de cadrage de l'étude

Les hypothèses formulées au travers des grilles présentées ci-après ont vocation à détailler, étape par étape, l'ensemble des facteurs pouvant impacter le regard que les jeunes portent sur le dispositif. Elles ont été élaborées dans le cadre de la note de cadrage de phase 1, en appui à la construction des guides d'entretien pour les investigations de terrain.

1. La connaissance des PAEJ par les jeunes

Les jeunes sont souvent confrontés à la difficulté à se repérer parmi les acteurs et services qui leurs sont destinés, et ils ne savent pas toujours à quel interlocuteur s'adresser pour obtenir une réponse à leurs besoins.

Les PAEJ sont des structures généralistes, qui se situent à la frontière entre plusieurs domaines d'intervention (sanitaire, social), et qui s'adressent à un public large. Ce positionnement peut-être favorable à leur identification par les jeunes, ou bien constituer un facteur de confusion. Les PAEJ se positionnent « en creux », en fonction des autres acteurs présents sur le territoire, et couvrent les besoins qui ne le sont pas par ailleurs. Leur connaissance et identification par les jeunes comporte donc une dimension territoriale forte.

Enjeux : la connaissance de l'existence du dispositif (ou de l'équipe l'animant) par les jeunes, et l'identification qu'ils peuvent en bénéficier.

Thèmes	Hypothèses
La connaissance des PAEJ par les jeunes	
Les canaux permettant de diffuser un premier niveau de connaissance sur les PAEJ	<ul style="list-style-type: none"> - Le canal d'information pertinent pour faire connaître les PAEJ aux jeunes dépend du contexte local dans lequel il se déploie : <ul style="list-style-type: none"> o structure porteuse, o présence ou non de relais sur le territoire (acteurs institutionnels, acteurs jeunesse), en contact avec des jeunes. o niveau de couverture du territoire, proximité du PAEJ... - Selon la présence en proximité d'un PAEJ, les jeunes reçoivent plus ou moins d'information sur l'existence de ce dispositif, et perçoivent plus ou moins que celui-ci peut leur être destiné.
	<ul style="list-style-type: none"> - la structure porteuse du PAEJ constitue le premier canal d'information « naturel » sur le PAEJ, et influence le profil des jeunes destinataires de cette information. En effet, les jeunes présents au sein de la structure porteuse peuvent plus facilement identifier l'équipe du PAEJ puisqu'elle est présente dans les mêmes locaux. - Lorsque des relais partenariaux existent sur le territoire, une mise en relation entre ces intermédiaires et le PAEJ constitue la deuxième porte d'entrée la plus efficace pour toucher les jeunes, car un lien de confiance préexiste, et les partenaires peuvent valider auprès du jeune que le PAEJ est intéressant pour eux compte-tenu de la connaissance qu'ils ont de leur besoins.
	<ul style="list-style-type: none"> - Sur les territoires peu couverts par la présence d'acteurs jeunesse (ou

	<p>autres acteurs intermédiaires), les PAEJ doivent développer dans une plus forte mesure des démarches d'aller-vers en direction des jeunes pour se faire connaître : présence sur des lieux de sociabilité informels (la rue, les compétitions sportives), communication sur internet ou sur les réseaux, développement de PAEJ itinérants... A ce titre, le dispositif « promeneurs du net » constitue une piste de travail afin de toucher les jeunes via leur activité en ligne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les prises de contact directes par le jeune, ou leur famille, sont plus résiduelles. Lorsque ce sont les familles qui sont à l'origine d'une sollicitation du PAEJ, les jeunes peuvent le percevoir comme une démarche contrainte.
<p>La compréhension de l'information délivrée sur le PAEJ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lorsque le jeune n'est pas en contact avec un interlocuteur professionnel, et/ou en situation de décrochage scolaire, il lui est plus difficile d'accéder à une information concernant le PAEJ, - Les leviers se situent dans les démarches d'aller-vers : présence sur internet, dans les lieux de sociabilité, voire dans les zones résidentielles. <ul style="list-style-type: none"> - La nature de la structure porteuse du PAEJ influence la compréhension que les jeunes en ont, en particulier concernant les besoins auxquels le PAEJ est susceptible de répondre, et le profil de personnes auxquels ils s'adressent. - La nature des structures porteuses de PAEJ est plus ou moins connotée (prévention, prise en charge de l'exclusion, parentalité) et peut influencer l'appréciation (positive ou négative) que peuvent en avoir les jeunes. - Les jeunes identifient difficilement la spécificité du PAEJ au regard d'autres acteurs de l'accompagnement (par exemple MDA), et les besoins auxquels le PAEJ est susceptible de répondre, - Le PAEJ se positionne « en creux » (c'est-à-dire en fonction des besoins couverts par ailleurs sur le territoire), et son identification par le jeune dépendra du territoire dans lequel il se déploie et des stratégies développées pour intervenir en complémentarité d'autres acteurs, - Les jeunes identifient le PAEJ au regard d'autres déterminants : <ul style="list-style-type: none"> o La structure porteuse du PAEJ, o l'équipe animant le PAEJ, o la possibilité d'obtenir rapidement un rendez-vous, ou une réponse rapide à un besoin, o l'absence ou la faible présence d'autres interlocuteurs sur le territoire

2. La première prise de contact avec le PAEJ

Cette étape questionne le lien entre la connaissance d'un dispositif, et le passage à l'acte par une démarche visant à y recourir. La démarche volontaire du jeune est essentielle, parfois après un premier contact informel lié à une démarche d'« aller-vers » du PAEJ (présence dans des lieux de sociabilité, interventions en établissements...). Le jeune peut prendre contact par plusieurs moyens : téléphone, réseaux sociaux, visite du PAEJ sur les heures d'ouverture...

Enjeux : lever les éventuels freins (psychologiques, matériels) pouvant empêcher la concrétisation d'un « recours ».

Thèmes	Hypothèses
--------	------------

La première prise de contact avec le PAEJ	
Les leviers/freins liés à la perception du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> - La confiance accordée a priori par le jeune au PAEJ constitue le premier facteur susceptible de motiver un premier contact volontaire avec le PAEJ - Cette confiance se construit au moyen de différents leviers : <ul style="list-style-type: none"> o Un relais par un intermédiaire de confiance (partenaire, bouche à oreille entre jeunes, famille) o Une présence de(s) animateur(s) du PAEJ dans la durée sur le territoire, et une identification progressive par le jeune o Une posture de « disponibilité » et d'écoute de(s) animateur(s) qui s'exprime notamment par le temps passé à échanger avec le jeune de manière informelle avant un 1^{er} véritable contact dans le cadre du PAEJ o Un accueil organisé dans un lieu convivial, et accueillant, se distinguant des o Le développement d'approches informelles (café tchache...) - Cette confiance est attribuée aux équipes animant le PAEJ, et n'est pas attribuée au dispositif en tant que tel, et pose des enjeux de continuité des personnes en poste. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Des modalités de présentation non individualisées, et non ciblée sur une entrée par les « besoins » sont plus propices à lever les freins liés à la crainte d'une représentation négative : <ul style="list-style-type: none"> o L'accès aux droits o Une entrée thématique moins individualisée, portant sur des problématiques collectives : harcèlement scolaire, outils numériques... - La présentation du PAEJ comme un dispositif s'adressant à des jeunes en situation de fragilité peut être perçue comme stigmatisante et dévalorisante par les jeunes, qui ne voudront pas s'identifier à ce dispositif. - La nature de la structure porteuse, peut être décisive dans la manière dont le PAEJ sera identifié par le jeune, et ses éventuelles réticences à prendre contact.
Les leviers/frein liés aux modalités d'accès au dispositif	<ul style="list-style-type: none"> - Le développement d'une diversité de modalités de prises de contact / communication est de nature à faciliter la première prise de contact, pour que chaque jeune puisse opter pour la solution avec laquelle il est le plus à l'aise : <ul style="list-style-type: none"> o Face à face / téléphone o Rencontre informelle voire collective / prise de rendez-vous immédiate - La réactivité, la souplesse, et le positionnement du PAEJ constituent un facteur décisif de l'intérêt que vont y accorder le jeune, et une plus-value au regard d'autres dispositifs d'accompagnement : <ul style="list-style-type: none"> o Délais de prise de rendez-vous o Un principe d'écoute libre, sans contrainte, sans jugement, dans le respect de l'anonymat o Un accueil sans nécessité de s'inscrire dans un dispositif ou dans des objectifs o Un principe d'anonymat - Du fait de ces caractéristiques, les PAEJ deviennent sur certains territoires la première porte d'entrée pour les jeunes qui souhaitent entrer en contact avec un interlocuteur professionnel (quel que soit le sujet, y compris en dehors du périmètre d'activité prévu dans le cadre du cahier des charges du PAEJ) - Cette plus-value est variable selon la densité d'acteurs présents sur le

	territoire, et le PAEJ est identifié par les jeunes en particulier lorsqu'il répond à des besoins non-couverts par ailleurs.
	<ul style="list-style-type: none"> - Lorsque les conditions prévues par les PAEJ ne peuvent pas être mises en œuvre faute de moyens (délais d'accueil, accueil inconditionnel sans rendez-vous), il s'agit de facteurs pouvant impacter négativement le recours des jeunes au PAEJ. - Cette problématique est repérée sur de nombreuses zones blanches existantes sur le territoire, qui ne sont pas couvertes en proximité par un PAEJ, ce qui rend difficile, voire impossible, un premier contact. Le frein à la mobilité constitue un frein majeur d'accès aux PAEJ sur ces territoires. - Pour y remédier, les PAEJ développent des antennes et permanences territorialisées, des démarches itinérantes, bus mobiles, qui augmentent leur visibilité et répondent aux freins d'accès rencontrés par les jeunes.
	<ul style="list-style-type: none"> - Le relais joué par les partenaires dans l'accompagnement du jeune pour sa première prise de contact avec le PAEJ constitue une pratique qui peut faciliter l'effectivité d'un premier contact : prise de rendez-vous avec le jeune, présentation de l'équipe du PAEJ par le partenaire, accompagnement au premier rendez-vous...

3. L'accueil et la réponse aux besoins

Les PAEJ proposent un accueil anonyme, et inconditionnel, une écoute qui peut donc porter sur n'importe quelle thématique, et le contact peut être d'une durée variée (ponctuel, rendez-vous suivis...). Ils ont donc vocation à répondre à des besoins et attentes très divers, en s'adaptant aux publics qu'ils accueillent. Se pose donc la question de la possibilité pour les PAEJ de répondre à la diversité de ces attentes, donc de l'adéquation entre les attentes et besoins des jeunes et la prise en charge possible par les PAEJ, les cas pour lesquels ils semblent le mieux répondre aux besoins des jeunes, ceux au contraire où ils peinent davantage à répondre à ces attentes.

Enjeux : apporter une réponse aux jeunes sur une diversité de sujets et besoins, gérer les sollicitations pour lesquelles le PAEJ ne peut pas seul apporter une réponse.

Thèmes	Hypothèses
L'accueil et la réponse aux besoins	
L'adéquation des attentes et besoins du jeune avec l'accueil délivré par les PAEJ	<ul style="list-style-type: none"> - Les PAEJ répondent effectivement aux besoins des jeunes tels qu'ils sont définis dans le cahier des charges : mal-être, difficultés familiales, échec scolaire, accès aux droits, souffrances psychiques, addictions, sexualité, violences. - Les jeunes s'adressent aussi aux PAEJ pour répondre à des besoins qui ne sont pas strictement ceux prévus initialement par l'intervention d'un PAEJ (problématiques d'insertion sociale et professionnelle notamment). C'est lié au contexte territorial et/ou identification du PAEJ au regard d'autres interlocuteurs.
	<ul style="list-style-type: none"> - Les PAEJ sont sollicités pour des demandes en croissance ou émergence : santé psychique, prévention de la radicalisation, réseaux sociaux et activité sur internet, besoins au-delà des 25 ans.
	<ul style="list-style-type: none"> - Du fait d'une identification complexe du positionnement du PAEJ, certains

	jeunes attendent du PAEJ des solutions qui dépassent le périmètre du dispositif : hébergement d'urgence, alimentation, vêtements.
La réponse aux besoins des jeunes	- Avant de répondre à des besoins spécifiques, le PAEJ constitue pour les jeunes qui y ont recours un interlocuteur de confiance, permettant de rompre l'isolement, et qu'ils peuvent solliciter autant que de besoin en bénéficiant d'une réponse rapide. Cette valeur ajoutée est souvent décrite comme surprenante par les bénéficiaires qui ne s'attendaient pas à une posture de ce type.
	- Du fait d'un principe d'anonymat et de recours volontaire à l'accueil proposé par le PAEJ, le public accueilli est particulièrement volatile : si le PAEJ ne répond pas rapidement aux attentes du jeune, celui-ci ne revient pas.
	- Les PAEJ rencontrent parfois des difficultés à répondre aux besoins des jeunes, notamment : <ul style="list-style-type: none"> o pour apporter des solutions à des besoins urgents (hébergement...) o pour répondre aux besoins de jeunes issus de l'immigration, avec des difficultés liées à la maîtrise de la langue française.
	- La mise en place des PAEJ répond à des besoins importants identifiés sur le territoire, et le travail de repérage peut permettre de prévenir les situations d'isolement et de fragilité (cf. inscription dans le programme régional de lutte contre les inégalités sociales). Le PAEJ peut donc répondre à des besoins non formulés par les jeunes, ou pour lesquels ils n'oseraient pas s'adresser directement à un interlocuteur professionnel.
	- La présence d'une équipe pluridisciplinaire constitue une plus-value afin de répondre à la diversité des besoins qui peuvent être formulés par le jeune.

4. Le lien avec d'autres actions et dispositifs présents sur le territoire

Le PAEJ est un maillon généraliste au sein d'une chaîne d'acteurs, dont certains sont en capacité d'apporter des réponses plus spécialisées aux jeunes. Les PAEJ doivent pouvoir orienter le jeune vers le bon interlocuteur, afin de garantir la continuité de son parcours.

Enjeux : adhésion du jeune à une orientation vers un autre interlocuteur, présence de partenaires sur le territoire permettant de couvrir les besoins que le PAEJ ne peut pas prendre en charge, réactivité de la prise en charge.

Thèmes	Hypothèses
Le lien avec d'autres actions et dispositifs présents sur le territoire	
La réaction du jeune face à cette orientation	<ul style="list-style-type: none"> - Selon le type d'interlocuteur extérieur que lui présente le PAEJ, la réaction du jeune peut être variable : <ul style="list-style-type: none"> o Peu de difficultés repérées lorsqu'il s'agit de démarches visant l'accès aux droits, au droit commun o Une approche plus délicate pour une prise en charge spécialisée (santé), et la nécessité de prendre le temps avec le jeune afin de créer de la confiance et de l'intérêt. - L'adhésion au PAEJ étant fortement liée à la création d'un lien de

	<p>confiance avec l'interlocuteur direct au sein du PAEJ, une orientation vers un autre interlocuteur peut être vécue par le jeune comme une rupture de confiance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est important que l'orientation vers un partenaire relève d'une démarche volontaire du jeune, sans quoi elle peut être vécue négativement.
	<ul style="list-style-type: none"> - Etre accompagné par l'équipe du PAEJ dans la transition vers une autre prise en charge peut constituer une pratique contribuant à la continuité du parcours du jeune : présentation de la structure et du nouvel interlocuteur, accompagnement dans la prise de rendez-vous et/ou au premier rendez-vous.
L'orientation par les PAEJ vers d'autres interlocuteurs	<ul style="list-style-type: none"> - La capacité du PAEJ à orienter le jeune vers d'autres interlocuteurs pour répondre à ses besoins est très variable selon le territoire : <ul style="list-style-type: none"> o Présence effective d'autres interlocuteurs sur le territoire et accessibilité o Capacité des partenaires à prendre en charge rapidement le jeune, pour éviter de rompre le rythme de l'accompagnement - Lorsque le jeune formule des besoins auxquels le PAEJ ne peut pas répondre seul, si le PAEJ n'est pas en mesure de lui apporter une réponse extérieure, cela peut impacter négativement la perception de son efficacité. - Sur certaines thématiques, les PAEJ ont plus de difficulté à faire le lien avec d'autres interlocuteurs (Santé, logement), pour différentes raisons : faible présence sur le territoire, impossibilité de répondre de manière réactive à un besoin - Des PAEJ peuvent se trouver sans solution à proposer pour le jeune