



Centre Régional
d'Etudes et d'Actions
sur les Inadaptations
et les handicaps

A propos de ...

N°16 – Décembre 2005

Les références ANCREAI de qualité des services rendus dans l'action sociale et médico-sociale

PÉRICLÈS

Participation à l'Évaluation Référéncée et Interne, Conforme à la
Loi, des Établissements et Services

En 2005, nous en sommes à la quatrième version de la méthode ANCREAI. Celle-ci, comme les autres versions, est rendue publique et proposée au débat, à la critique et à la comparaison, sous le nom de PERICLES.

Parce que c'est la fonction des CREAI de construire avec les acteurs de l'intervention sociale (et en premier lieu avec les personnes concernées) les outils de l'action sociale, nous mettons en débat, dans des applications concrètes, les principes de méthodes référencés qui sont l'aboutissement actuel de huit années de travail et d'échanges.

Yann ROLLIER
Directeur
CREAI de Bretagne

1. Périclès : une méthode et un guide mis au point par l'Association Nationale des CREAI - ANCREAI.

Depuis 1997, l'Association Nationale des CREAI, ANCREAI met en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs de services rendus, avec et auprès de plusieurs centaines d'équipes et terrains d'intervention, dans tous les secteurs de l'action sociale et médico-sociale, et sur tout le territoire français.

En effet, les CREAI contribuent à l'adaptation continue des dispositifs et des pratiques. Ils ont de ce fait vocation à poursuivre les réflexions sur les référentiels de l'action sociale et médico-sociale.

Ce faisant, le réseau des CREAI a anticipé ce qui allait être un des axes majeurs de la loi du 2 janvier 2002 (Article 22) :

« Les établissements et services procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité de leurs prestations ».

En 2005, nous en sommes à la quatrième version de la méthode. Celle-ci, comme les autres versions, est rendue publique et proposée au débat, à la critique et à la comparaison.

Parce que c'est la fonction des CREAI de construire avec les acteurs de l'intervention sociale (et en premier lieu avec les personnes concernées) les outils de l'action sociale, nous mettons en débat, dans des applications concrètes, les principes de méthodes référencés qui sont l'aboutissement actuel de huit années de travail et d'échanges.

Au moment de l'installation du Conseil National de l'Evaluation, qui doit se prononcer sur les « procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles », l'ANCREAI propose des « références » de bonnes pratiques sociales et médico-sociales, cohérentes avec l'esprit des lois et les cadres réglementaires, à même de guider une démarche concertée d'évaluation de la qualité des services rendus et les formations qu'elle implique.

Il s'agit donc d'un outil à vocation transversale, plus large qu'un « référentiel » sectoriel limité à une population donnée pouvant être utilisé dans l'ensemble du champ social et médico-social.

L'élaboration de la méthode et la formalisation des références se sont appuyées, durant ces années sur les formations méthodologiques en direction d'équipes souhaitant mener à bien leur propre évaluation interne et co-construire leurs critères de qualité dans des principes et des cadres éthiques, associatifs et organisationnels de l'action.

Les résultats de ce travail mené par les CREAI et les équipes de terrain sont formalisés dans les 158 références ci-jointes.

C'est une œuvre collective, issue du champ social lui-même, que nous lui restituons en le publiant aujourd'hui.

Merci aux nombreuses personnes morales et aux équipes des établissements et services publics et associatifs qui ont fait confiance aux intervenants des CREAI.

Ensemble, ils ont ainsi contribué à la reconnaissance des personnes et à la qualité du service, dans l'optique d'une culture de l'évaluation issue du secteur social et médico-social.

2. Périclès, un seul objet pour deux usages :

- La présentation d'un ensemble de références qui structurent tout dispositif, en tant que points de support et d'organisation des interventions sociales ou médico-sociales.
- Un guide de pré-requis, support pour la formation des équipes à l'évaluation interne participative. Ce guide est utilisé par les équipes qui s'engagent dans la démarche de mise en valeur du dispositif d'explicitation du sens des interventions.

Références et pré-requis sont de fait deux manières de désigner les mêmes objets, selon qu'on en situe le registre dans l'évaluation ou dans la formation à l'évaluation.

3. Périclès : un support de formation

Périclès est utilisé pour la formation à l'évaluation interne des équipes sur le terrain.

Selon le guide « Démarche qualité » publié par le ministère des Affaires Sociales en 2004 pour aider les établissements et services à choisir un mode d'évaluation interne, diverses options sont possibles, de l'audit à la démarche participative¹. Périclès n'évalue pas les résultats des actions, en admettant que ce soit l'objet de la loi nous

manquerions de toute façon de référentiels reconnus unanimement à ce propos.

Périclès n'est pas non plus un outil d'évaluation des besoins. Mais il permet d'enregistrer les réponses aux questions posées à ce propos par les personnes, les usagers et les équipes.

Les références de Périclès n'ont pas pour vocation d'imposer des normes lourdes d'action ou de projets, mais simplement de passer en revue les questionnements indispensables au regard des missions confiées.

Avec Périclès, l'évaluation n'est ni un audit, ni un contrôle.

C'est une dynamique qui s'adapte aux réalités de chaque établissement ou service, pour aider celui-ci à formaliser l'évaluation interne en fonctions de ses priorités.

C'est une dynamique participative des membres des équipes en lien avec les représentants des usagers, la direction, les représentants de la personne morale, permettant de construire les critères ou bien de se servir de ceux qui sont proposés et d'organiser progressivement les conclusions.

L'ANCREAI propose avec Périclès une démarche de formation (acquisition des compétences dans la durée, et des conditions de leur transférabilité), pour organiser les savoir et savoir faire en évaluation participative :

- Une démarche participative d'évaluation afin de:
 - Passer en revue tous les éléments d'un dispositif d'interventions
 - Montrer la valeur du dispositif
 - Améliorer les réponses aux besoins des personnes
- Un dispositif de travail qui permet de:
 - Mobiliser une dynamique institutionnelle et professionnelle
 - Construire collectivement des critères de qualité
 - Mettre en évidence des pistes d'amélioration
 - Produire un cahier d'améliorations
- Ce dispositif de travail comprend:
 - Un comité de pilotage
 - Un groupe transversal
 - Plusieurs commissions thématiques

Selon la taille de la structure, la formation est complète pour tous, ou seulement pour les membres du groupe transversal de suivi, ou simplement pour les référents qualité qui formeront à leur tour leurs collègues. Dans ces derniers cas, des moments de régulation de la formation sont prévus en direction de l'ensemble des personnels.

¹ « Démarche qualité. Evaluation interne dans un établissement ou service médico-social ou social et recours à un prestataire ». Consultable sur le site : www.social.gouv.fr Dossiers Q.

² A propos de ...
n°16 – Décembre 2005.

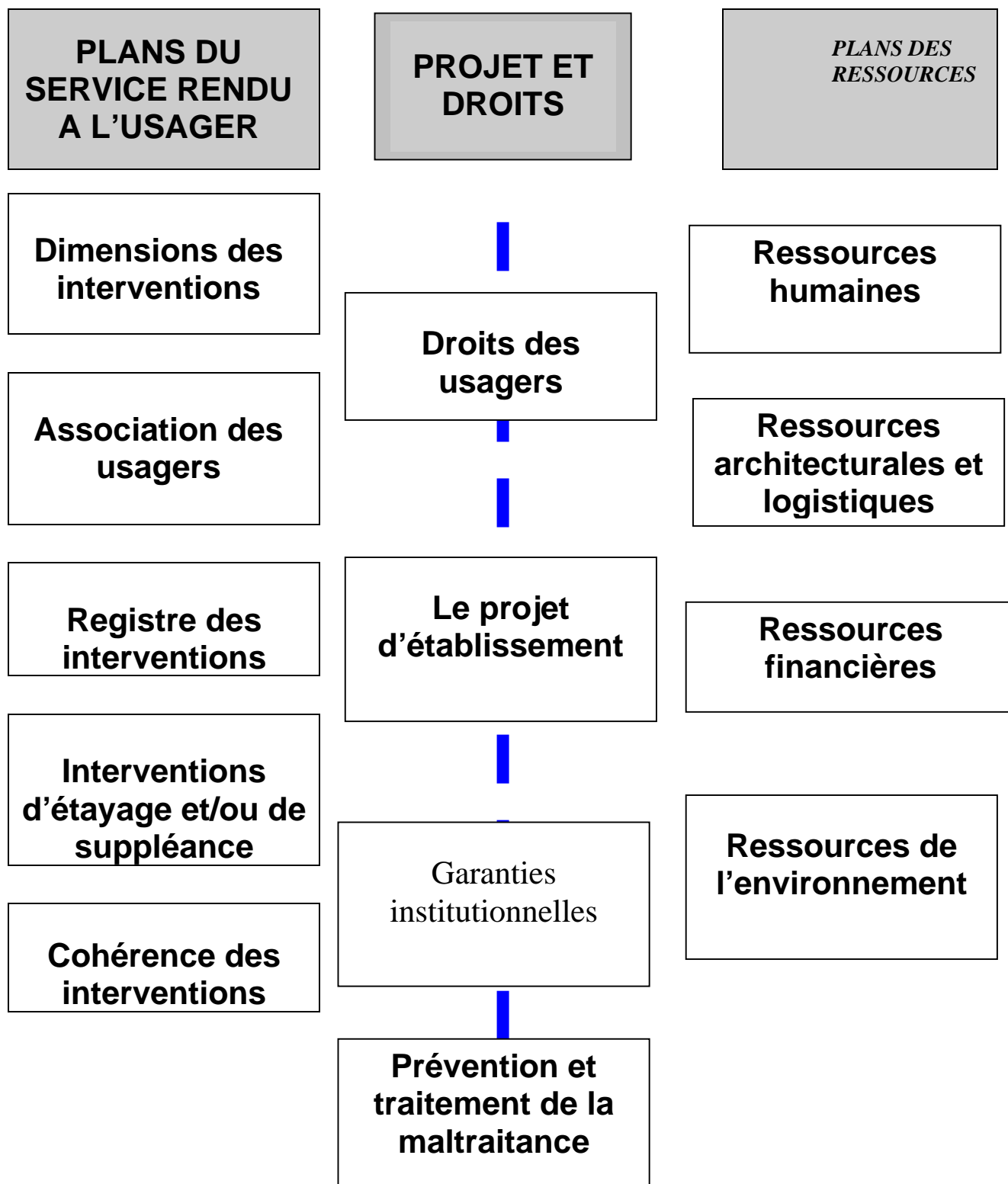
4. La structure de Périclès

Périclès comprend 13 plans d'intervention, soit 158 références.

Le plan représente chacune des têtes de chapitre. Chacun des points est à considérer comme un plan d'analyse. Chaque plan est subdivisé en sous plans

Les références (pré-requis) fournissent le cadre méthodologique sous la forme d'éléments d'exploration ; elles ne peuvent pas être modifiées.

Architecture générale du guide d'évaluation de la qualité des interventions



Les Références Périclès

Plan 1 : PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE

1.1. Au regard des missions confiées à la structure

- 1.1.1. S'assurer de la cohérence du projet avec les orientations de la politique sociale et avec l'autorisation délivrée
- 1.1.2. Respecter les textes législatifs et réglementaires et les préconisations en vigueur
- 1.1.3. S'assurer de l'adéquation des admissions ou des modes de suivi ou d'accueil aux missions de l'établissement ou service

1.2. Au regard des besoins des personnes

- 1.2.1. Garantir l'opportunité du projet au regard de besoins repérés et validés
- 1.2.2. Ajuster les réponses aux besoins

1.3. Au regard des dispositifs territoriaux

- 1.3.1. Inscrire le projet dans une planification territoriale
- 1.3.2. Privilégier la proximité et la commodité d'accès pour les usagers. Etre lieu ressource sur le territoire

1.4. Au regard de la politique de l'organisme gestionnaire

- 1.4.1. Inscrire le projet de l'établissement ou du service dans la politique de l'organisme gestionnaire

1.5. Dans son rôle de référence

- 1.5.1. Promouvoir un processus participatif d'élaboration et de révision du projet
- 1.5.2. Énoncer les références, les objectifs, et les moyens (contrat d'objectifs et de moyens)
- 1.5.3. Avoir recours au projet comme instrument de travail

Plan 2 : DROITS DES USAGERS

2.1. La connaissance des droits des usagers

- 2.1.1. Connaître les droits des usagers
- 2.1.2. Faire connaître leurs droits aux usagers

2.2. Le respect des droits des usagers

- 2.2.1. Assurer la sécurité matérielle et préserver l'intégrité corporelle des usagers
- 2.2.2. Veiller au respect de la dignité des usagers
- 2.2.3. Assurer le respect de l'intimité et de la vie privée
- 2.2.4. Veiller à la confidentialité des informations qui concernent les usagers
- 2.2.5. Respecter le droit à l'information et le libre choix des prestations
- 2.2.6. Respecter la liberté de circulation et d'expression
- 2.2.7. Respecter la liberté relationnelle, affective et sexuelle (en rapport avec l'âge)
- 2.2.8. Établir des projets compatibles avec les droits des personnes
- 2.2.9. Débattre des paradoxes éthiques liés aux interventions
- 2.2.10. Préserver l'usager de l'arbitraire par un règlement de fonctionnement
- 2.2.11. Mettre en place un conseil de la vie sociale et d'autres formes d'expression et de participation
- 2.2.12. Évaluer le respect des droits

2.3. La promotion des personnes suivies ou accueillies, par l'accès au droit

- 2.3.1. Soutenir les usagers dans l'exercice effectif de leurs droits
- 2.3.2. Agir sur l'environnement pour faciliter l'accès aux droits

Plan 3 : DIMENSIONS DES INTERVENTIONS

3.1. La dimension individuelle des interventions

- 3.1.1. Constituer un dossier pour chaque usager
- 3.1.2. Utiliser le dossier de l'usager comme outil de travail
- 3.1.3. Construire un projet personnalisé avec chaque usager et ou son représentant légal
- 3.1.4. Utiliser le projet personnalisé comme support dynamique de l'intervention

3.2. La dimension collective des interventions

- 3.2.1. Organiser une procédure d'accueil commune à l'ensemble des personnes accueillies ou suivies

- 3.2.2. Offrir à chacun des conditions d'accueil adaptées et respectueuses
- 3.2.3. Faciliter la participation des personnes accueillies aux projets collectifs (dans le cas d'un accueil collectif)
- 3.2.4. Harmoniser ; Prévenir et traiter les difficultés liées à la cohabitation ou au côtoiement des personnes accueillies (dans le cas d'un accueil collectif)

Plan 4 : ASSOCIATION DES USAGERS

- 4.1. L'association de l'utilisateur aux projets qui le concernent
 - 4.1.2. Prendre en compte les attentes, les préoccupations et les réserves de la personne dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets la concernant
 - 4.1.3. Faire participer la personne à l'évaluation de son projet et à son actualisation
 - 4.1.4. Mettre en place un dispositif de régulation des conflits et garantir à l'utilisateur son accès
 - 4.1.5. Informer l'utilisateur de l'existence et des missions du médiateur
- 4.2. L'association des aidants, des parents ou des proches au projet de la personne accueillie ou suivie
 - 4.2.1. Offrir un dispositif initial et continu d'association et d'aide à la décision
 - 4.2.2. Mettre en œuvre un dispositif d'information régulière des parents, aidants et représentants légaux, adapté à la situation de l'utilisateur
 - 4.2.3. Prendre en compte les dispositions, les préoccupations et les stratégies parentales
 - 4.2.4. Accorder aux parents (aux aidants) un rôle actif dans l'élaboration, le suivi et l'évaluation du projet personnalisé
 - 4.2.5. Mettre en place un dispositif de consultation et de négociation
 - 4.2.6. Mettre en place un dispositif de régulation des différents ou conflits et garantir son accès aux aidants, (parents, représentants légaux)

Plan 5 : REGISTRES DES INTERVENTIONS

- 5.0. L'introduction à l'évaluation des registres. Points communs aux divers registres interventions.
 - 5.0.1. Garantir la pertinence de registres d'intervention cohérents avec les missions de la structure
 - 5.0.2. Réaliser des registres d'intervention distincts et identifiables
 - 5.0.3. Coordonner les registres et les rendre complémentaires
- 5.1. Le registre éducatif et/ou social
 - 5.1.1. Réaliser des bilans de compétences, relatifs aux actes de la vie quotidienne et aux actes de la vie sociale pour chaque usager
 - 5.1.2. Déterminer des objectifs généraux et spécifiques à l'intervention éducative et/ou sociale
 - 5.1.3. Déterminer les moyens à mobiliser dans le registre éducatif et social
 - 5.1.4. Se référer à des repères théoriques ou conceptuels pour les actions éducatives et sociales
 - 5.1.5. Évaluer les actions éducatives et sociales
- 5.2. Le registre pédagogique et formatif
 - 5.2.1. Réaliser des bilans d'acquisitions dans le registre pédagogique et formatif, pour chaque personne
 - 5.2.2. Déterminer des objectifs généraux et spécifiques dans le registre pédagogique et formatif
 - 5.2.3. Favoriser la scolarisation et la formation en milieu ordinaire chaque fois que possible
 - 5.2.4. Déterminer les moyens pédagogiques à mobiliser
 - 5.2.5. Se référer à des modèles théoriques en matière pédagogique et formative
 - 5.2.6. Évaluer les actions pédagogiques et formatives
- 5.3. Le registre du travail ou des activités d'utilité sociale
 - 5.3.1. Réaliser des bilans des compétences professionnelles pour chaque travailleur ou stagiaire
 - 5.3.2. Aménager les postes de travail conformément aux capacités des personnes et exigences de sécurité
 - 5.3.3. Favoriser le parcours professionnel adapté
 - 5.3.4. Organiser de l'appui, médiation ou accompagnement en milieu professionnel
 - 5.3.5. Construire un collectif d'atelier comme support de vie relationnelle et de développement d'une compétence collective
 - 5.3.6. Évaluer les actions menées dans le registre du travail ou des activités d'utilité sociale
- 5.4. Le registre thérapeutique
 - 5.4.1. Mettre en place un dispositif de prévention, de dépistage et de suivi de santé
 - 5.4.2. Identifier les besoins de soins
 - 5.4.3. Déterminer les ressources thérapeutiques et de rééducation à mobiliser
 - 5.4.4. Qualifier les intervenants de soins et rééducation
 - 5.4.5. Mettre en place un suivi des prescriptions médicales et des indications de soins et de rééducation
 - 5.4.6. Permettre l'accès direct à un thérapeute

5.4.7. Se référer à des modèles théoriques en matière de santé

5.4.8. Evaluer les actions thérapeutiques et rééducatives

5.4.9. Exercer une fonction contenante

5.5. Le registre des aides ou assistances facilitant la participation sociale des usagers

5.5.1. Effectuer des bilans des capacités, des réalisations et des restrictions dans les domaines de participation sociale

5.5.2. Elaborer des plans individuels d'aide et/ou d'assistance afin de faciliter la participation sociale des personnes accueillies ou suivies

Plan 6 : INTERVENTIONS D'ETAYAGE ET DE SUPPLEANCE

6.1. Les interventions d'étayage et de suppléance à des fonctions parentales

6.1.1. Effectuer un diagnostic concerté et partagé par les parents (les aidants) sur la nature et la gravité des difficultés, les ressources mobilisables

6.1.2. Mettre en place un dispositif d'aide des compétences des parents, ou des aidants, et/ou de suppléance partielle et provisoire sur objectifs précis

6.1.3. Prendre en compte la souffrance des parents (des aidants) et des usagers, liée à la séparation physique

6.1.4. Maintenir les liens parentaux au cours de la période de séparation

6.1.5. Elaborer un dispositif permettant la réappropriation progressive par les parents (les aidants) de l'ensemble de leurs responsabilités

6.2. Les interventions d'appui auprès de l'entourage de l'utilisateur

6.2.1. Effectuer l'inventaire des personnes ressources des aidants

6.2.2. Soutenir les liens avec les personnes ressources des aidants

6.2.3. Intégrer les ressources au plan d'action en concertation avec les personnes

6.3. Les interventions d'appui auprès de l'environnement social de l'utilisateur

6.3.1. Repérer les ressources de l'environnement social de la personne

6.3.2. Veiller au maintien des liens de l'utilisateur avec son environnement social ; Veiller au relais environnemental par les structures ordinaires si possible

Plan 7 : COHERENCE DES INTERVENTIONS

7.1. La continuité des interventions

7.1.1. Prendre en compte le parcours antérieur de la personne accueillie, suivie

7.1.2. Garantir la continuité des interventions au cours de la période d'accueil ou de suivi

7.1.3. Assurer la continuité des interventions

7.1.4. Anticiper la sortie des personnes et si besoin les relais de prise en charge

7.1.5. Suivre les personnes après leur sortie de la structure

7.2. La complémentarité des interventions

7.2.1. Tenir compte de l'ensemble des besoins de la personne

7.2.2. Inscrire les réponses apportées par la structure dans les ressources de l'environnement

7.2.3. Vérifier la complémentarité des services rendus par la structure au regard des objectifs définis en partenariat

Plan 8 : GARANTIES ET RESPONSABILITES

8.1. Relevant de l'organisme gestionnaire

8.1.1. Formuler et soutenir un cadre éthique de référence

8.1.2. Faire connaître la validation du projet de service ou d'établissement par l'organisme gestionnaire

8.1.3. Négocier avec les organismes tarifaires, payeurs et de contrôle, les ressources nécessaires à la réalisation de la mission confiée

8.1.4.. Prévoir et formaliser les délégations de pouvoirs

8.2. Relevant de la direction de la structure

8.2.1. Connaître le cadre juridique et réglementaire faisant référence pour l'institution, et ceux spécifiques aux fonctions de direction, d'encadrement

8.2.2.. Informer usagers et professionnels des droits et obligations réciproques, et dans leur relation avec l'établissement ou le service

8.2.3. Organiser et gérer les ressources humaines et matérielles de la structure conformément aux missions confiées et au cadre réglementaire

6 A propos de ...

- 8.2.4. Assurer la sécurité des personnes (usagers et professionnels) et garantir le respect de la réglementation relative aux normes de sécurité
 - 8.2.5. Organiser une procédure interne de validation des écrits professionnels
 - 8.2.6. Informer les organismes de contrôle des données nécessaires à leur prise de décision et/ou requises dans le cadre réglementaire
 - 8.2.7. Informer le promoteur du projet, organisme gestionnaire des besoins de la structure, des évolutions observées, des changements à prévoir
- 8.3. Relever des professionnels
- 8.3.1. Connaître le cadre juridique et réglementaire faisant référence pour la structure
 - 8.3.2. Utiliser les références juridiques et réglementaires dans les pratiques professionnelles

Plan 9 : PREVENTION et TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE

- 9.1. La prévention des risques de maltraitance des personnes accueillies ou suivies
- 9.1.1. Identifier et évaluer les risques liés : - à la vulnérabilité, - la dépendance, - la pathologie - les situations des personnes accueillies ou suivies
 - 9.1.2. Identifier et évaluer les risques liés : aux conditions d'accueil, à la cohabitation, et/ou à l'environnement immédiat
 - 9.1.3. Informer les autorités, personnels et usagers des risques existants et des procédés de prévention pour y répondre
 - 9.1.4. Installer un dispositif de vigilance relative : - au climat socio émotionnel au sein de la structure - aux **stratégies** d'intervention - aux indices de détérioration
 - 9.1.5. Installer et développer la fonction « contenante » de la structure
 - 9.1.6. Installer les conditions d'un débat sur la pertinence des pratiques
- 9.2. Le traitement des situations de maltraitance
- 9.2.1. Prévoir des protocoles de signalement et traitement, relatifs à divers types de situations de maltraitance: - entre usagers, professionnels et usagers ; usagers et entourage..., se déroulant hors du cadre d'intervention, de suivi ou d'accueil
 - 9.2.2. Informer les professionnels et les usagers, les partenaires des protocoles de signalement
 - 9.2.3. Rechercher les coopérations nécessaires à propos de traitement de la maltraitance
 - 9.2.4. Prévoir le soutien de la parole de la personne maltraitée la protection de sa personne
 - 9.2.5. Prévoir la protection de la personne « signalante »

Plan 10 : RESSOURCES HUMAINES

- 10.1. Les ressources humaines disponibles
- 10.1.1. Veiller à l'adéquation quantitative/ qualitative des moyens en personnels par rapport à la mission et aux choix de travail pour l'accompagnement des personnes
 - 10.1.2. Veiller à l'adaptation des moyens en personnel à la mission
- 10.2. L'organisation du travail
- 10.2.1. Définir et diffuser les règles de répartition du travail
 - 10.2.2. Favoriser la régulation des coopérations internes (liaisons entre services et au sein des services)
 - 10.2.3. Organiser la coopération avec les partenaires extérieurs
 - 10.2.4. Repérer et traiter les dysfonctionnements de l'organisation du travail, en suivant les indicateurs d'activités
- 10.3. La promotion des compétences individuelles et collectives
- 10.3.1. Organiser la participation des personnels
 - 10.3.2. Accueillir les nouveaux arrivants (stagiaires, remplaçants, personnel recruté)
 - 10.3.3. Adapter la politique de formation continue en lien avec des besoins repérés
 - 10.3.4. Assurer la bientraitance des professionnels
 - 10.3.5. Organiser de façon explicite et concertée l'évaluation des personnels
- 10.4. Les relations sociales au sein de la structure
- 10.4.1. Doser la communication : - faire connaître les orientations générales, respecter la confidentialité individuelle, recueillir la satisfaction et les souhaits du personnel
 - 10.4.2. Assurer la mise en œuvre du dialogue social et de la négociation

Plan 11 : RESSOURCES ARCHITECTURALES ET LOGISTIQUES

- 11.1. L'implantation de la structure
 - 11.1.1. Veiller à l'adéquation de l'implantation du projet selon les besoins des personnes
 - 11.1.2. Réduire les inconvénients d'une implantation inappropriée (ou partiellement appropriée)
- 11.2. Les bâtiments et l'aménagement des espaces
 - 11.2.1. Inscrire les bâtiments dans l'environnement et faire correspondre l'architecture et l'aménagement des espaces extérieurs au projet et aux besoins
 - 11.2.2. Faire correspondre l'aménagement intérieur des locaux au projet et aux besoins
 - 11.2.3. Faire évoluer la qualité des locaux
- 11.3. L'équipement matériel et mobilier
 - 11.3.1. Adapter l'équipement matériel et mobilier au projet et aux besoins
 - 11.3.2. Adapter les équipements et matériels spécialisés aux interventions et faire évoluer leur qualité
- 11.4. L'accueil et l'hôtellerie
 - 11.4.1. Veiller à la qualité de l'accueil
 - 11.4.2. Veiller à la sécurité, l'hygiène, la diététique et la qualité de vie en matière de restauration, d'accueil de jour ou d'hébergement
 - 11.4.3. Organiser l'hôtellerie en fonction du projet de service
 - 11.4.4. Organiser l'hôtellerie en respectant les besoins et attentes des usagers
- 11.5. L'entretien et la maintenance
 - 11.5.1. Elaborer des outils de suivi pour l'entretien et la maintenance
 - 11.5.2. Contribuer à l'atteinte des objectifs du projet d'établissement ou de service par les modalités d'entretien et de maintenance
 - 11.5.3. Contribuer à prévenir les risques de maltraitance par les modalités d'entretien et de maintenance

Plan 12 : RESSOURCES FINANCIERES

- 12.1. La conformité
 - 12.1.1. Veiller à la conformité, la communication, et la compréhension de la comptabilité de l'établissement ou du service (en référence aux attentes du promoteur, des instances de contrôle et de tarification, des personnels, des usagers)
- 12.2. La stratégie
 - 12.2.1. Débattre de la stratégie de gestion
- 12.3. Les outils de pilotage
 - 12.3.1. Expliquer la politique d'investissement et son lien avec le projet
 - 12.3.2. Expliquer la politique des achats et son lien avec le projet
 - 12.3.3. Adapter les méthodes d'amortissements ; Répartir les provisions
 - 12.3.4. Assurer un pilotage par un suivi comptable permanent des activités

Plan 13 : RESSOURCES ET ENVIRONNEMENT

- 13.1. L'environnement, pôle de ressources pour la structure
 - 13.1.1. Connaître les ressources de l'environnement : - de la structure - et de chaque usager
 - 13.1.2. Utiliser les ressources de l'environnement individuel ou collectif
 - 13.1.3. Construire un réseau de compétences avec les personnes-ressources de l'environnement
- 13.2. La structure, pôle de ressources pour l'environnement
 - 13.2.1. Être connu de son environnement
 - 13.2.2. Développer des partenariats à partir des compétences et des ressources de la structure
 - 13.2.3. Contribuer au développement culturel et social, et aussi économique de l'environnement

