



## E-CHANGE SUR

---

## LA CONCEPTION DES MOMENTS CLÉS

(PRÉPARATION, ACCUEIL, CONCEPTION DE L'AIDE, TRANSITION)

---

DANS LE CADRE DE L'ÉVOLUTION DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA  
FAMILLE ET DE L'ÉLABORATION DU CADRE NATIONAL DE RÉFÉRENCE AEF

**Rédaction, mise en page et éditeur :**

AEF Social Lab

**Contexte :**

Processus de consultation de février à juillet 2021 afin d'élaborer un cadre de référence pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF)

**Publiée sur :**

<https://aef.lu/>

## La conception des moments-clés

---

Avant tout développement concernant la conception des moments-clés de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF), l'ensemble des participants se sont accordés sur le fait qu'il était fondamental d'aborder ce sujet auprès des bénéficiaires de l'aide. Ici, seul le point de vue des professionnels sera développé.

Deux types de moments-clés ont été identifiés :

### 1- Ceux définissant la période d'aide

#### a) **L'entrée** dans le dispositif d'aide

Les premiers contacts (cf. premiers rendez-vous ; premiers entretiens) avec l'enfant sont essentiels car ils conditionneront l'appropriation du cadre de l'aide (et, *in extenso*, lors d'un placement, d'un nouveau cadre de vie) ainsi que tout le déroulé de l'aide. Aussi, il importe d'y consacrer un temps suffisant, de « prendre le temps » (cf. de se poser avec l'enfant<sup>1</sup> et sa famille ; d'écouter pleinement ; d'identifier et d'aider à identifier ce qui va se produire durant l'aide, comment s'organiser, le cas échéant, le quotidien, etc.).

#### b) **La sortie** du dispositif d'aide

Il s'agit d'un moment important qui se prépare à partir d'une communication claire et partagée avec le bénéficiaire à propos des objectifs à atteindre. Ce moment-clé est étroitement lié aux réussites et aux échecs du bénéficiaire à propos de son évolution – la motivation est un moteur essentiel à entretenir durant l'accompagnement vers la sortie du dispositif d'aide.

### 2- Ceux qui rythment le processus d'aide

#### a) **Le changement** de lieu de vie

Lors d'un placement, le changement de lieu de vie est toujours une rupture et un traumatisme pour l'enfant. Moment critique et particulièrement sensible, il convient d'avoir une approche sécurisante, rassurante et ritualisée pour l'enfant de sorte à « amortir » autant que possible les conséquences que peut avoir le placement. Lorsque l'aide s'inscrit sur une longue période (cf. 15-20 ans), il importe également d'être attentif aux conséquences d'un changement de lieu de vie pour le jeune (cf. intégration d'un SLEMO à l'issue d'un accueil en foyer) qui, une fois de plus, connaît une rupture supplémentaire dans son parcours de vie – déjà fragilisé.

#### b) **La réintégration** familiale

Elle est la perspective à tout accueil institutionnel ou placement. En outre, elle a été peu développée en tant que telle dans les échanges entre professionnels. Notons que nombre de placements sont ordonnés, dans le contexte judiciaire, à durée indéterminée d'où une conséquence certaine sur la(l') (im-)possible réintégration familiale.

---

<sup>1</sup> Pour simplifier les écrits, l'enfant ici comprend toute personne âgée de 0 à 27 ans, qui est la tranche d'âge de personnes en détresse pouvant bénéficier de mesures de l'AEF selon la loi AEF de 2008.

### c) Les transitions

Ces moments sont présents dans tout le parcours du bénéficiaire durant le processus d'aide : passage d'un contexte familial sans aide à celui avec une aide ; passage d'une vie à la maison à une vie en foyer ; passage d'une vie en foyer à un retour à domicile ou à un autre dispositif d'aide. Les transitions sont nombreuses et demandent à ce qu'un intérêt particulier y soit porté car à ces « transitions objectives », d'autres, plus subjectives, ou inhérentes au développement de l'enfant, s'y adjoignent. Ainsi, il y a la temporalité de l'aide et de son processus, avec ses transitions, et la temporalité de l'enfant/de la famille – la conception de l'aide devrait prendre en compte et articuler ces deux temporalités.

De ce processus d'aide et des étapes clés, notons le cheminement tel que précisé par :

- L'Office national de l'enfance (ONE) : le processus d'aide s'apprécie selon quatre étapes : a) la clarification de la demande d'aide ; b) la prise de contact avec les professionnels AEF ; c) l'élaboration de l'aide et d) la mise en place de l'aide.
- Le Service central d'assistance sociale (SCAS) : l'intervention du SCAS consiste en une procédure administrative structurée pour orienter vers une décision d'aide. Cette procédure comporte cinq étapes : a) le signalement ; b) l'entretien avec la famille ; c) l'enquête sociale ; d) la visite à domicile et e) les conclusions de l'enquête.
- Le SCAS reste disponible pour les parents concernant tout besoin d'explications lorsqu'ils reçoivent une ordonnance du juge.

En outre, il importe d'être attentif aux **moments-clés particulièrement intenses** d'un point de vue de l'accompagnement du bénéficiaire :

- 1- La situation de crise – moment déclenchant le processus d'aide
- 2- La préparation de la mise en place de l'aide dans un contexte de crise
- 3- L'accueil jour et nuit psychothérapeutique
- 4- L'élaboration du projet d'autonomisation.

Pour satisfaire à un accompagnement de qualité durant ces moments-clés, il convient de réunir les conditions suivantes :

#### *Au niveau de l'attitude/posture professionnelle*

- garantir un temps suffisant d'appropriation de l'aide
- avoir une approche bienveillante et positive, empathique, éthique et déontologique (cf. préserver l'intégrité de l'enfant)
- identifier et comprendre toutes les caractéristiques de la situation de l'enfant
- connaître les limites de l'intervention
- adapter la communication de sorte à ce que les bénéficiaires s'approprient les procédures administratives liées à l'aide : favoriser un langage accessible et compréhensible.

#### *Au niveau de l'environnement de l'aide*

- favoriser des groupes de vie plus petits pour permettre une meilleure présence des encadrants auprès des enfants
- structurer le cadre de vie
- désigner systématiquement un professionnel comme personne de référence à propos de l'aide

- intégrer l'école dans le processus d'aide de sorte à ce qu'elle s'approprie *a minima* la problématique de l'enfant, qu'il y ait une continuité de l'aide et une dynamique de prévention
- favoriser un changement de mentalité vis-à-vis de l'aide : l'aide est souvent perçue comme négative de la part d'un tiers ; cela devrait être le contraire pour favoriser la prévention et, le cas échéant, la mise en place d'une aide.

En outre, il peut arriver, au cours de l'accompagnement du bénéficiaire et de sa famille, une mise en échec du dispositif d'aide. Dans ce contexte, il importe d'y porter une réflexion selon le bénéficiaire, sa situation et les professionnels qui le soutiennent. Le droit à l'échec est à considérer dans le contexte de l'aide car il peut permettre à l'encadrant et à l'enfant de se repositionner par rapport aux modalités de l'aide. En termes de conséquence que peut avoir l'échec de l'aide ou de certains aspects de celle-ci, il y a lieu de souligner les éléments suivants :

- c'est un moment particulier à considérer car le devenir de l'enfant est en jeu
- l'apport de professionnels/de l'équipe pluridisciplinaire par rapport au processus d'aide (cf. psychologue) permet de porter un regard croisé et de comprendre l'échec
- il importe de tirer des bénéfices de l'échec pour l'enfant et le professionnel
- tout un ensemble de dispositifs existent (cf. formation, sensibilisation, changement de mentalité, etc.) pour éviter qu'il y ait des échecs dans le processus d'aide
- par rapport à l'histoire du bénéficiaire, l'échec peut avoir plusieurs fonctions. Par exemple, l'échec peut s'avérer être positif pour le bénéficiaire car il peut lui permettre d'accepter l'aide et l'orientation de l'aide
- l'échec peut également permettre un changement/une évolution chez le bénéficiaire.

### Zoom sur...

---

La **fin de l'aide** est un moment charnière dans bien des situations d'aide à l'enfance et à la famille – qu'il s'agisse de l'aide dans un contexte ambulatoire ou stationnaire – car elle vient marquer la fin d'un soutien, d'une protection, d'une sécurité, etc. C'est pourquoi la qualité de la relation aidant-aidé doit être pensée dans ses modalités de communication, d'intervention mais aussi, comme citée précédemment, dans sa temporalité. La réussite de la fin de l'aide suppose que les aidés (cf. enfant et/ou famille) s'approprient le processus d'aide du début à la fin – cela suppose qu'ils puissent s'exprimer pleinement à ce propos. Ainsi, la sortie du dispositif d'aide a donc toutes les raisons d'être décisive. Les professionnels ont pour mission de préparer les bénéficiaires à cette sortie et donc de les « accompagner vers l'autonomie »<sup>2</sup>. Or, cette expression/cet objectif reste large et flou, laissant place à de nombreuses interprétations, parfois à de nombreuses attentes qui ne sont pas claires pour le bénéficiaire de l'aide.

---

<sup>2</sup> Et comme le souligne Aude Kerivel (2015)<sup>2</sup>, « l'autonomie ne peut s'acquérir que par la constitution, le maintien et l'élargissement d'un capital social. ». Sans les ressources sociales extérieures, présentes dans la société civile, il est à craindre que tout effort mené pour aider soit réduit à néant.

Kerivel, A. (2015). [Être adulte en sortant de structures d'Aide sociale à l'enfance, le capital social au cœur de la définition de l'autonomie](#). *Vie sociale*, 4(12), 107 – 127.

## Recommandations

---

Des éléments apportés par les participants, les recommandations suivantes peuvent être formulées :

- 1- **donner et laisser la place à la parole** du bénéficiaire à chaque étape du processus d'aide et, plus particulièrement, à chaque moment du processus d'aide ou de la vie du bénéficiaire
- 2- **clarifier et développer un langage accessible** concernant les moments clés de l'aide et, plus largement, son processus
- 3- **déployer les moyens humains nécessaires à un accompagnement de qualité** durant les phases de transition et/ou de moments-clés de l'aide ainsi que dans toute situation que vit le bénéficiaire et qui le nécessite (cf. personne de référence accessible et disponible)
- 4- **identifier toutes les ressources** dont il dispose et **les valoriser** dans le processus d'aide
- 5- **définir les étapes qui mènent à la fin de l'aide** ainsi que les prérequis selon une temporalité, à priori, définie mais modifiable selon la situation et les besoins de l'enfant.

## Informations sur l'e-Change

---

<b>9</b> <b>PARTICIPANTS</b> 	 <b>MODÉRATION</b> PASCALINE K'DELANT & MAGALI DE ROCCO DE L'AEF SOCIAL LAB	
<b>7 MAI 2021</b> 	<b>1,5 HEURE</b> 	<b>EN LIGNE</b> 