



E-CHANGE SUR

LE RÔLE ET LA MISSION DES ACTEURS DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

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/>

Le rôle et la mission des acteurs de l'aide à l'enfance et à la famille

L'échange a commencé par la question des rôles et des missions des différents acteurs de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF). Il est aussitôt ressorti qu'alors que les membres de l'AEF Social Lab entendaient par le terme « acteurs » les professionnels du secteur de l'AEF, les professionnels, eux, considèrent l'enfant¹ et ses parents comme étant les acteurs principaux d'une mesure d'aide, et se désignent plutôt comme des « partenaires de coopération » (*Kooperationspartner*).

Néanmoins, il est important d'avoir une compréhension large des partenaires de coopération, car ceux-ci peuvent être très divers. A titre d'exemple, les voisins du lieu d'habitation de la famille peuvent également être des « partenaires de coopération » dans un contexte d'aide et de soutien. Il serait opportun de réfléchir à une définition commune de ce qu'« acteur dans l'AEF » signifie, afin de mieux pouvoir définir les rôles et missions de chacun.

L'image suivante a guidé les échanges, sur laquelle l'enfant et le jeune sont au centre de l'AEF. Les parents sont directement responsables d'eux et de leur protection. En même temps, on ne parle pas d'un enfant isolé, mais d'un enfant intégré dans un environnement social. Ainsi, ce dernier va à l'école, est gardé par des services d'éducation et d'accueil (SEA), peut avoir des frères et sœurs et être en relation avec d'autres membres de la famille, vit dans un quartier et a des amis. Dans le cadre de la protection des mineurs, les personnes de l'environnement social de l'enfant et de ses parents assument un rôle de partenaires de coopération si la protection de l'enfant est en danger ou n'est pas garantie. Selon la situation, les professionnels de l'AEF sont alors interpellés afin de mettre en place une mesure d'aide adaptée.

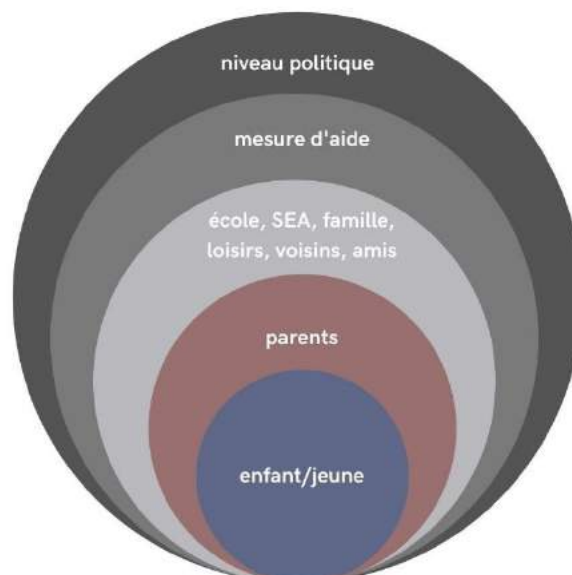


Figure 1. Représentation graphique des acteurs et partenaires de coopération dans l'aide à l'enfance et à la famille

Afin de trouver une mesure d'aide adéquate pour l'enfant, les rôles et les missions des partenaires de coopération doivent être clairement définis. Pour certains, c'est déjà le cas, par exemple pour le Service central d'assistance sociale (SCAS), dont le rôle et la mission sont inscrits dans la loi sur la protection de la jeunesse. Cependant, c'est loin d'être le cas des prestataires de l'AEF. En effet, l'évolution des besoins de la population-cible a entraîné une adaptation et un élargissement de leurs offres d'aide en raison de problématiques et détresses de plus en plus complexes. Les prestataires de l'AEF sont ainsi confrontés à une grande variété de tâches à réaliser. Dans ce contexte, en (re)définissant les rôles et les missions pour le futur du dispositif d'aides, une meilleure coopération et, par conséquent, une meilleure orientation d'un bénéficiaire d'aide devrait être possible à l'avenir.

¹ 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.

Si les enfants et leurs parents sont considérés comme les principaux acteurs de l'AEF, différents rôles et missions ont été attribués à chacun des partenaires de la coopération qui les entourent. Parmi ces rôles et missions, certains sont déjà assurés, tandis que d'autres seraient souhaitables dans la perspective du développement et de la professionnalisation du secteur :

Partenaires de coopération	Rôle	Missions	Remarques
Office national de l'enfance (ONE)	Coordinateur des mesures d'aide	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination des aides ; • Orientation des enfants ; • Facturation des mesures d'aide ; • Promouvoir et maintenir le travail en réseau ; • Collaborer étroitement avec les prestataires de l'AEF ; • Documentation et suivi statistique de la situation du dispositif de l'AEF ; • Veiller à la visibilité du secteur : informer, sensibiliser, établir des procédures claires, être présent dans le(s) monde(s) des enfants 	La comptabilisation des mesures d'aide ne doit pas être effectuée par le même service que celui qui est responsable de la coordination et de l'orientation.
SCAS	Enquêteur et exécutant du tribunal de la jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des enquêtes sociales ; • Garantir une assistance sociale ; • Défendre les droits de l'enfant 	Il travaille en principe sous mandat judiciaire et sous contrôle du Procureur général d'Etat, ce qui signifie que le SCAS ne peut effectuer ses tâches que sur mandat des juridictions et de l'administration judiciaire.
Prestataires de l'AEF	Prestataires de mesures d'aide	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des mesures d'aide qualitatives dans le but que l'enfant puisse retourner dans sa famille et/ou mener une vie autonome ; • Information et soutien aux bénéficiaires ; • Formation continue adéquate du personnel ; 	

Direction générale de l'AEF (DG AEF) – Ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la jeunesse (MENJE)

Coordinateur de l'action gouvernementale et représentant du secteur de l'AEF

- Rédiger des rapports et gérer les projets d'intervention ;
 - Collaborer étroitement avec tous les acteurs et partenaires de coopération
- Définir les critères et indicateurs de qualité ;
 - Assurer que les critères de qualité soient respectés ;
 - Coordination et orientation politico-stratégique

Une définition concrète des rôles et des missions est la base de toute coopération entre divers acteurs et partenaires. Pour cela, l'étape suivante consistera à détailler les différents prestataires d'aide, les caractéristiques (communes et uniques) qu'ils présentent ainsi que les limites de leur domaine d'intervention.

Zoom sur...

Lors de cet *e-Change*, des éléments d'importance ont été soulignés :

- **Le manque de personnel qualifié** : une meilleure visibilité du secteur ainsi que des exigences de qualité concrètes permettraient de réduire la complexité du système d'aide, de spécifier la formation initiale et de susciter une formation continue adéquate.
- **Rendre l'AEF lisible et visible** : l'AEF est un secteur très diversifié tant au niveau de sa population cible qu'au niveau des professionnels et des problématiques et solutions à trouver. Il serait opportun de centraliser les informations sur les différentes mesures d'aide dans une base de données. Cette dernière devrait contenir les mêmes informations pour tous les prestataires, qui devraient toujours être mises à jour, notamment les spécificités des bénéficiaires par rapport à leurs vulnérabilités, les modalités de l'accompagnement et, le cas échéant, les limites de leur domaine de compétence. Une structuration claire et transparente des prestations dans le dispositif de l'AEF promouvrait, en outre, le travail en réseau et les coopérations.
- **L'importance d'échanger les informations et les données à caractère personnel** : l'échange d'informations s'avère difficile du fait d'un manque d'outils permettant d'observer le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD). Certaines informations ne sont pas fournies à ce jour car il n'est pas légalement permis de les partager par le biais des outils disponibles.

Recommandations

Pour conclure, quelques recommandations peuvent être mises en avant, dont l'importance du travail en réseau. Le **travail en réseau** a été mentionné à plusieurs reprises dans l'*e-Change*. Grâce à un réseau opérationnel, l'intérêt de l'enfant et de sa famille au centre des pratiques, l'aide effective peut être (mieux) garantie et, ainsi, être déployée plus rapidement. En outre, un échange structurel a également été évoqué. La pratique de l'AEF se caractérise par un haut degré de coopération. Cependant, il manque souvent un échange structuré permettant la réflexion des différents actes professionnels. Dans ce sens, le besoin d'une **plateforme commune** a également été mentionné afin de permettre et faciliter un tel échange d'informations structuré. En outre, il semble nécessaire d'organiser à l'avenir une **séparation entre le travail financier et le travail lié au contenu**.

Le retour de l'enfant dans sa famille est la priorité absolue en matière d'AEF. En ce sens, une **approche axée sur le milieu de vie (*Lebensweltorientierung*)** de l'enfant est indispensable. Cela signifie que – même après une séparation « totale » entre l'enfant et son milieu de vie (cf. placement à l'étranger) – les professionnels doivent prendre en compte l'environnement de l'enfant afin de :

1. travailler sur les aspects qui ont provoqué le recours à une mesure d'aide pour l'enfant ;
2. sensibiliser l'environnement de l'enfant de manière à réduire ou éviter la stigmatisation et à faciliter la réintégration de celui-ci ; et
3. apprendre à l'enfant à s'orienter dans la vie quotidienne.

Informations sur l'e-Change

8 PARTICIPANTS 	 MODÉRATION CATHERINE BRAUN & MAGALI DE ROCCO DE L'AEF SOCIAL LAB	
3 MAI 2021 	1,5 HEURE 	EN LIGNE 