



E-CHANGE SUR

L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS LE DOMAINE 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/>

L'assurance de la qualité dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la famille

L'e-Change a permis un débat sur la qualité selon différents niveaux. Lorsqu'on pense à la qualité et à l'assurance qualité dans ce qu'elles peuvent recouvrir, les niveaux suivants peuvent être retenus :

- la qualité des processus d'aide ;
- la qualité structurelle (cf. structure d'accueil ; organisation ; etc.) ;
- la qualité des résultats.

À partir de ces considérations, différentes caractéristiques de la qualité et du contrôle de la qualité dans le contexte de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ont pu être identifiées au cours des échanges. Pour assurer un « travail social de qualité », les professionnels ont évoqué les thèmes suivants :

- **Continuité** : assurer tout au long du processus une continuité de l'aide pour le bénéficiaire et éviter les ruptures.
- **Transparence** : le processus d'aide doit être transparent pour toutes les parties impliquées, aussi bien dans un contexte d'aide volontaire que d'aide sous contrainte. La transparence s'apprécie également à travers la posture professionnelle et la documentation partagée à propos du suivi de l'aide.
- **Posture professionnelle** :
 - a) **ouverture d'esprit** : avoir conscience et lutter contre les préjugés et les stéréotypes relatifs à la population-cible, développer des nouvelles approches et solutions d'aide selon les besoins de la population-cible ;
 - b) **neutralité** : développer une approche de l'aide centrée sur les besoins de l'enfant/de la famille et non pas selon des contraintes institutionnelles ; clarifier les mandats de chaque professionnel impliqué de manière directe ou indirecte dans l'aide déployée auprès du bénéficiaire ; développer une attitude éthique et déontologique fondée sur la réflexion, l'analyse, l'évaluation et la critique des pratiques.
- **Communication** : une communication claire, compréhensible, authentique, et déontologique est nécessaire tout au long du processus d'aide.
- **Sécurité et devoir de diligence** : le processus d'accompagnement doit se dérouler dans un environnement sûr pour le bénéficiaire et le professionnel.
- **Urgences** : les urgences doivent être identifiées de manière objective (cf. critères, outils d'évaluation, etc.) de sorte à guider la réflexion, puis l'action des parties concernées.
- **Approche participative** : toutes les parties prenantes, y compris les enfants et les familles, doivent être acteurs du processus d'aide.

En outre, d'autres éléments ont aussi été discutés, comme des points à intégrer aux normes de qualité d'un travail social réalisé auprès de l'enfant/du jeune et de la famille. En ce sens, citons **le temps**, qui est une composante essentielle du travail social. Pour desservir la qualité de l'aide à apporter, il importe d'avoir un temps suffisant d'appropriation de la situation de l'enfant et de sa famille afin de proposer une aide adaptée et de lutter contre les effets négatifs d'une précipitation/pression d'agir.

Un autre élément essentiel de la qualité est **la formation initiale des professionnels** du secteur social : il semble nécessaire de repenser celle-ci de sorte à ce qu'elle s'inscrive dans la réalité du terrain et de

la pratique. De plus, avoir **connaissance du secteur** et du fonctionnement du système de l'AEF, s'avère utile et nécessaire pour réaliser un travail qualitatif dans ce domaine.

Zoom sur...

Une attention particulière s'est portée sur les **outils de la qualité**, sur le **contrôle de la qualité** et sur la **communication**. Concernant la communication, les professionnels ont insisté sur le fait que travailler selon des normes de qualité présuppose que le processus d'aide a été communiqué de manière claire et compréhensible à toutes les personnes concernées (cf. acteurs impliqués, réseaux de professionnels ; etc.).

Afin de réaliser un travail de qualité, les professionnels doivent adopter différentes pratiques permettant une approche conceptuelle claire et des méthodes de travail adaptées au public cible. D'autre part, il importe que les professionnels aient une approche réflexive et qu'ils puissent s'échanger avec d'autres professionnels. Parmi les outils mentionnés qui sont déjà utilisés aujourd'hui pour garantir un travail qualitatif, figurent :

- La participation du bénéficiaire : réunions des enfants/jeunes (*Kanner- a Jugendversammlungen*) ; groupes de paroles ;
- Formation continue : des offres de formation (internes et externes) pour les professionnels et les familles d'accueil ;
- Enquêtes et enquêtes de suivi (cf. statistiques et bilans) ;
- Documentation : la documentation tout au long du processus d'aide.

Recommandations

Pour conclure, différentes recommandations peuvent être formulées :

- **Garantir la continuité tout au long du processus d'aide** car elle est un facteur essentiel/garant de la qualité. Cela nécessite une personne de référence qui accompagne le bénéficiaire pendant toute la durée de la mesure d'aide et qui reste la même personne de contact tout au long du processus.
- **Renforcer la fonction de l'agrément** comme moyen de contrôle de la qualité de la structure d'aide, tant dans ses modalités d'octroi que de retrait.
- **Renforcer les compétences professionnelles** des acteurs du dispositif d'aide à travers une formation initiale plus axée sur la pratique et une formation continue adaptée à la diversité du domaine de l'AEF.
- **Développer une culture positive autour de l'entraide professionnelle** (cf. en lien avec les mandats, le périmètre d'action, de compétences, etc.).

Les informations de l'e-Change

<p>4 PARTICIPANTS</p> 	<p> MODÉRATION</p> <p>TANIA DI PINTO & MAGALI DE ROCCO DE L'AEF SOCIAL LAB</p>	
<p>10 JUIN 2021</p> 	<p>1,5 HEURE</p> 	<p>EN LIGNE</p> 