AEF social lab

RAPPORT
DECEMBRE 2021

RAPPORT

CARAVANING

DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE CONSULTATION DU SECTEUR DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse

all Kand ziel
OFFICE NATIONAL DE L'ENFANCE

ances
association nationale des communautés éducatives et sociales a.s.b.l.

FEDAS LUXEMBOURG

Remarque : Pour des raisons de lisibilité, ce rapport s'abstient d'utiliser simultanément les formes féminines et masculines du langage et utilise principalement le masculin générique. Toutes les références aux personnes s'appliquent également à toutes les formes de genre.

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 national pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF)

Publié sur : www.aef.lu

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, nous aimerions exprimer notre profonde gratitude à plusieurs personnes et partenaires qui nous ont soutenus et aidés dans la mise en œuvre de cette démarche consultative, car sans eux, nous n'aurions pas pu réaliser ces entretiens dans un esprit d'ouverture et de confiance.

Nous remercions tout spécialement le *Dispositif Bientraitance*, pour ses conseils sur la manière d'aborder les jeunes et de leur poser des questions. De plus, nous sommes très reconnaissants aux collaborateurs de *l'asbl Graffiti* qui nous ont accompagnés pour mener les interviews avec les jeunes dans les structures d'accueil.

Nous souhaitons également adresser nos sincères remerciements aux organismes gestionnaires (publics et privés) qui n'ont pas hésité à nous ouvrir leur porte pour consulter les mineurs placés dans leur structure d'accueil ainsi que leurs collaborateurs de terrain.

Des remerciements particuliers sont également adressés à tous les jeunes et tous les professionnels qui se sont rendus disponibles pour participer à la consultation. Ces derniers ont ainsi, par une contribution personnelle ou professionnelle, été impliqués dans l'élaboration du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille.

Table des matières

1. Contexte 2

2. La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les bénéficiaires 4

2.1. La participation quotidienne en structure d'accueil 4

2.2 L'implication de la famille dans le quotidien institutionnel 6

2.3. La connaissance des droits de l'enfant et l'origine de celle-ci 7

2.4. Le souvenir des premiers jours du placement en structure d'accueil 9

2.5. Les éducateurs et les personnes de confiance 10

2.6. Le vivre ensemble dans un contexte institutionnel 13

2.7. Le contact avec les amis en dehors de la structure d'accueil 15

2.8. Les défis des jeunes aujourd'hui 16

2.9. Les suggestions des jeunes pour améliorer l'aide 16

3. La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les professionnels 18

3.1. Les compétences requises 18

3.2. Le travail en réseau et les procédures existantes 18

3.3. La posture des professionnels 21

3.4. L'image du bénéficiaire 22

3.5. La place et l'implication du bénéficiaire 23

3.6. La connaissance du cadre légal et des droits de l'enfant 24

3.7. L'évaluation de la mesure d'aide 24

3.8. Formations 25

4. Conclusion 26

5. Recommandations 28

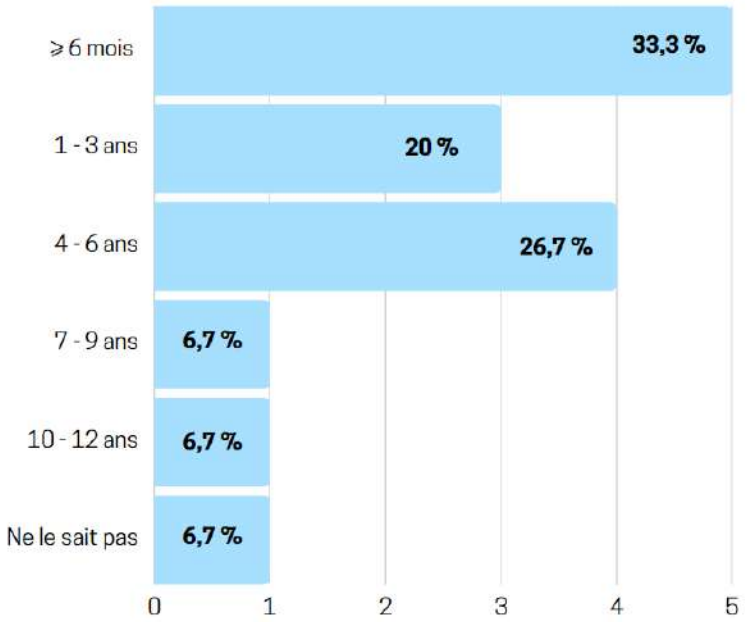
6. Annexes 31

1. Contexte

Le projet « Caravaning » a été réalisé dans le cadre du processus de consultation de l'AEF Social Lab pour donner aux jeunes placés en structure d'accueil, ainsi qu'aux professionnels les accompagnant, l'opportunité de s'exprimer par rapport au cadre de l'aide. Pour ce faire, une enquête de terrain a été menée entre avril et juin 2021, en collaboration avec l'asbl Graffiti. Des entretiens semi-structurés dont la grille se trouve en annexe ont permis de recueillir les opinions des bénéficiaires et des professionnels. La démarche méthodologique employée pour la mise en œuvre du Caravaning avec les jeunes et les professionnels est détaillée dans le document : *Documentation du processus de consultation de l'AEF Social Lab.*

Au total, 15 mineurs issus de sept structures d'accueil différentes (publiques et privées) ont participé aux entretiens. Ils étaient âgés en moyenne de 14 ans et 11 mois et le groupe de participants était relativement homogène (écart-type de 1,57). Parmi eux, ils y avaient dix filles et cinq garçons. Tous étaient scolarisés. Selon les éléments qu'ils ont apportés, leurs placements étaient une conséquence de divers problèmes familiaux. Le régime de placement était principalement sous décision judiciaire et minoritairement volontaire.

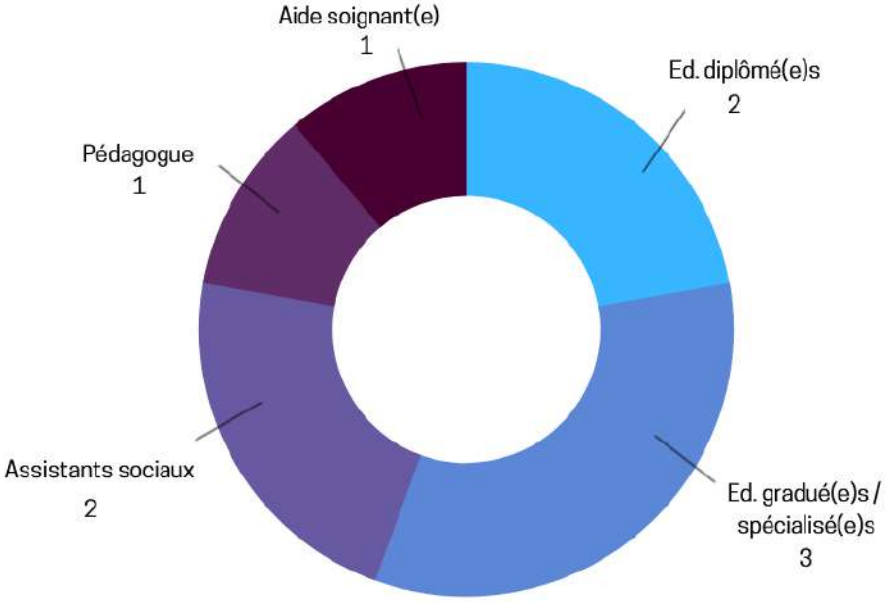
Graphique 1 : Le temps passé dans la structure d'accueil



Le graphique 1 illustre le temps que les jeunes interrogés ont passé en structure d'accueil. Un tiers d'entre eux étaient accueillis depuis moins d'un an, près d'un tiers entre 4 et 6 ans, 20 % entre 1 et 3 ans et 20 % depuis plus de 7 ans.

En plus des jeunes interviewés, neuf collaborateurs de terrain (six femmes et trois hommes) issus de sept structures d'accueil différentes ont été interrogés. Les professionnels interrogés étaient âgés entre 26 et 52 ans. L'âge moyen de ces professionnels était de 37 ans et 5 mois ; le groupe de participants était relativement hétérogène en termes d'âge (écart type de 9,78) et également en termes d'expérience professionnelle, puisque celle-ci variait entre 3 et 32 ans (avec une moyenne de 15,7 ans). Parmi les professionnels interrogés, seulement trois ont affirmé avoir travaillé dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) depuis le début de leur carrière. Notons finalement que trois professionnels avaient une formation d'éducateur gradué/spécialisé, deux une formation d'assistant social, deux une formation d'éducateur diplômé, un une formation d'aide-soignant, et qu'un autre était pédagogue diplômé. Le graphique 2 permet d'illustrer la répartition des collaborateurs interrogés selon leur type de formation initiale.

Graphique 2 : La formation des professionnels interviewés



Pour conclure ces éléments de contexte, nous tenons à souligner qu'il ne s'agit en aucun cas d'une étude représentative, car cette enquête avait davantage un caractère exploratoire plutôt que représentatif. Toutes les statistiques indiquées dans les graphiques ont leur source dans les consultations menées dans le cadre du Caravaning. Par ailleurs, de nombreux éléments du Caravaning ont constitué une source d'inspiration pour les recommandations générales de l'AEF Social Lab[1] et pour l'élaboration du cadre de référence national de l'AEF.

[1] AEF Social Lab (2021). *Construction des recommandations sur base des consultations de l'AEF Social Lab*. Luxembourg : AEF Social Lab.

Tous les efforts ont été menés par l'AEF Social Lab pour garantir la fiabilité de la collecte des données, l'analyse et la présentation des résultats, en mettant l'accent sur la voix des participants dans ce rapport. Il convient en outre de noter qu'au vu du plus grand nombre de jeunes interviewés, la partie de l'analyse concernant les jeunes est plus importante que celle concernant les professionnels.

2. La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les bénéficiaires

2.1. La participation quotidienne en structure d'accueil

Les jeunes ont cité différents exemples de **participation à la vie quotidienne** dans leur structure d'accueil. De manière générale, trois aspects forts relevés à cet égard étaient avoir le choix, être écoutés et pouvoir agir dans le quotidien.

Le fait de pouvoir choisir certains éléments de leur quotidien a été mentionné à plusieurs reprises, notamment le choix des sorties, des activités, des vacances et des repas. La participation aux tâches ménagères (cf. cuisiner, nettoyer, ranger, etc.) ainsi qu'à l'aménagement de leur chambre (cf. meubles, décoration, peinture) a principalement été évoquée. D'ailleurs, le témoignage d'un jeune placé depuis plus de 10 ans a souligné que ce type de participation donne un sentiment d'accomplissement et d'utilité. De ces éléments, quelques nuances sont à apporter, puisque deux jeunes ont indiqué ne pas avoir leur mot à dire quant aux meubles et à la couleur des murs de leur chambre.

Certaines structures d'accueil organisent des réunions de jeunes (*Jugendversammlung*) mensuelles ou hebdomadaires au cours desquelles les jeunes peuvent formuler des propositions d'activités et exprimer leurs idées et leurs opinions. De plus, une minorité a affirmé pouvoir participer à la modification de règles au sein de leur structure d'accueil, voire à l'établissement de nouvelles règles.

Tous les jeunes interviewés ont indiqué recevoir de l'argent de poche et pouvoir sortir selon des horaires précis, et que ces deux aspects varient selon leur âge. Un jeune a déploré qu'il n'avait pas la possibilité de faire de sorties en semaine et devoir rentrer au plus tard à 17h30, sachant qu'il rentre de l'école en bus vers 17h00.

A ce sujet, il convient de noter qu'un jeune a refusé de s'exprimer sur le thème de la participation au sein de sa structure d'accueil et qu'un autre était en difficulté pour illustrer la participation à la vie quotidienne.

Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Mir hunn ëmmer Jugend Versammlungen an dat ass e puer Mol".*
- *„Mir soen eis Iddien an wann déi gutt sinn, da maachen mir déi. Also mir stëmmen of".*
- *„Mir hunn hei ëmmer esou Projet, fir Owes ze kachen, mir kënnen eis do mëllen, et ass fräiwëlleg".*

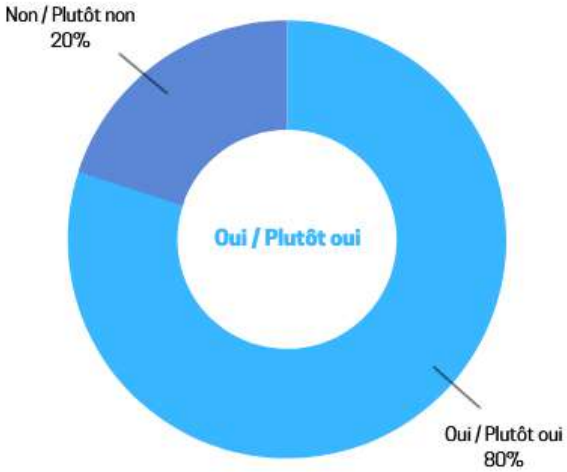
Par ailleurs, quatorze jeunes sur quinze ont mis en avant des **points d'amélioration** concernant leur participation quotidienne. De manière générale et par ordre d'importance, ces améliorations formulées portaient sur 1) les règles au sein de la structure d'accueil, 2) les choix, 3) les libertés et 4) l'autonomie. En effet, un tiers des jeunes ont déclaré qu'il faudrait abolir le système d'évaluation *Stufenplan*, qui relève le progrès de chaque jeune sur une échelle, car cette manière d'évaluer est ressentie soit comme étant oppressante, soit comme étant injuste. De plus, 20 % des jeunes voudraient pouvoir choisir leur éducateur de référence. Quelques jeunes ont souligné qu'ils aimeraient que leurs prises d'initiatives soient valorisées et qu'ils soient interrogés plus fréquemment sur leurs besoins et leurs souhaits, comme par exemple sur les éléments ayant trait à l'alimentation, aux sorties et au choix de leur médecin. En outre, certains jeunes ont souligné qu'il serait important pour eux de recevoir davantage de visites de personnes extérieures, voire qu'elles soient autorisées dans leur structure ; d'avoir des règles moins strictes ou du moins qui puissent être discutées pour trouver un compromis (p. ex. heure de réveil/coucher).

Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Mir ginn normalerweis net gefrot".*
- *„Ech kann z.B. näischt an menger Kummer ëmänneren, wëll alles an menger Kummer fest ass, dat heescht ech kann net vill änneren".*
- *„Vill Foyeren verstinn dat net mee mir wunnen hei, dat heescht, et wier mol vläicht eng Iddi eis ze befroen wéi mir eis mat esou Sachen fillen an net nëmmen un hir Reegelen ze denken".*

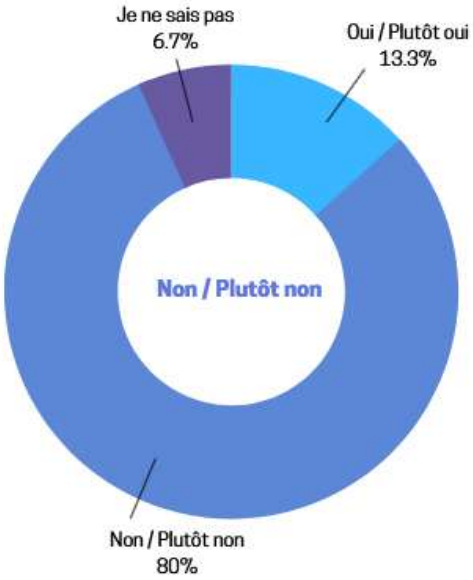
2.2 L'implication de la famille dans le quotidien institutionnel

Graphique 3 : « Es-tu en contact avec ta famille ? »



La plupart des jeunes (80 %) ont exprimé être en contact avec leur famille depuis leur placement. Cependant, trois jeunes sur quinze (20 %) ont affirmé qu'il s'avère difficile de maintenir le contact avec leur famille du fait du décès des parents, d'une prise de distance, ou encore d'une vie à l'étranger de ces derniers. Un jeune a toutefois souligné que les éducateurs les soutenaient à renouer le contact avec leur famille, même dans des contextes familiaux complexes.

Graphique 4 : « Ta famille est-elle impliquée dans le foyer ? »



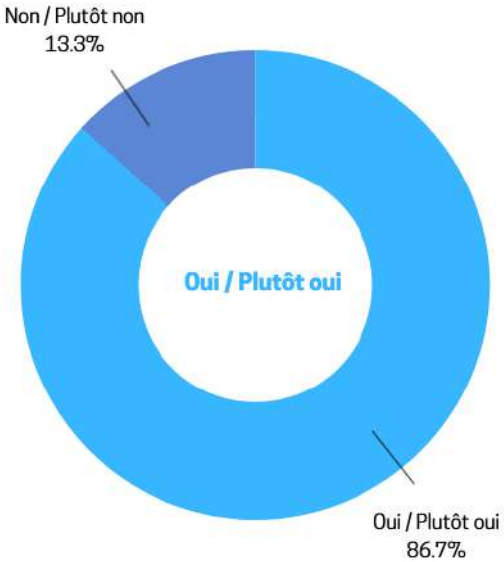
La plupart des jeunes (80 %) ont le sentiment que leur famille est peu ou pas impliquée dans leur structure d'accueil. Pour 13,3 % des jeunes, lorsqu'il y a des échanges entre leur famille et leur structure, ces derniers sont initiés par leur éducateur de référence (p. ex. 2 fois par an, informations à transmettre, événements importants (p. ex. fugue, crise), décisions à prendre, etc.). Un jeune a rapporté que ses parents n'avaient pas leur mot à dire pour toute décision le concernant. Un autre a souligné que les parents devraient être davantage impliqués dans la participation à l'établissement des règles de la structure.

A partir de l'ensemble de ces perceptions, il ressort que les jeunes vivant en institution apprécient le maintien des liens familiaux, mais ne perçoivent pas les relations entre l'institution et leur famille. Il y a, dans certains de leurs propos, l'idée que leur famille, leurs parents puissent davantage être présents dans leur quotidien institutionnel, que ce soit à travers une collaboration, peut-être plus visible pour eux, avec la structure d'accueil, que dans les règles de vie, etc.

2.3. La connaissance des droits de l'enfant et l'origine de celle-ci

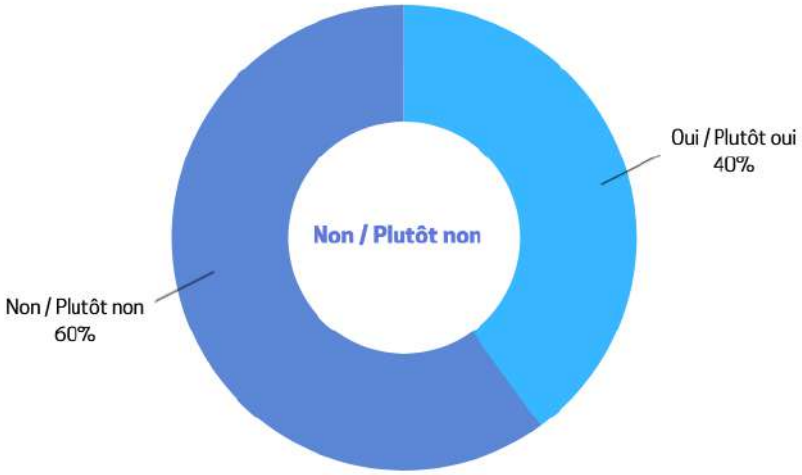
Il a été jugé important d'interroger les jeunes sur leur connaissance des droits de l'enfant et l'origine de celle-ci. Leurs réponses sont reprises dans les graphiques 5 et 6 ci-après.

Graphique 5 : « Sais-tu qu'il existe des droits de l'enfant ? »



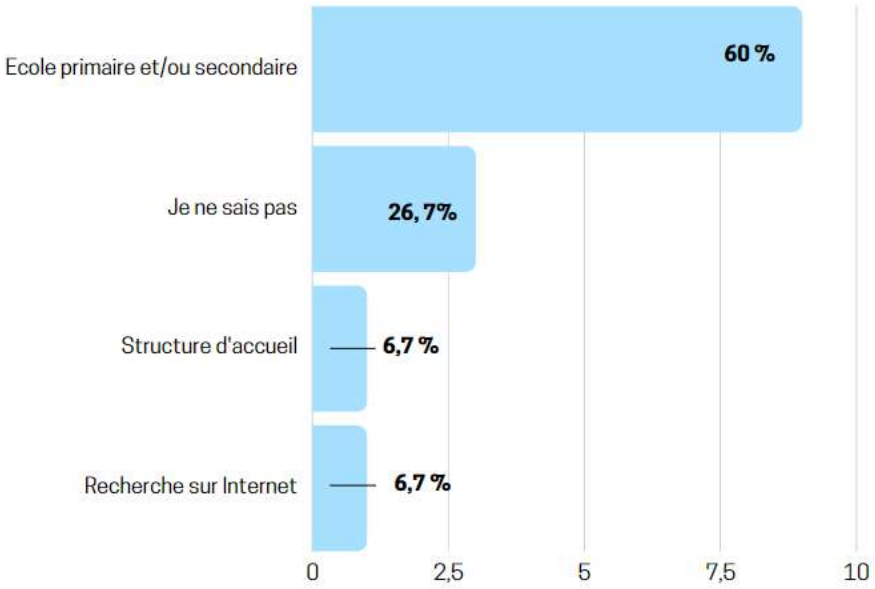
86,7 % des jeunes interrogés ont connaissance qu'il existe des droits de l'enfant, tandis que 13,3 % n'en n'ont pas ou plutôt pas connaissance.

Graphique 6 : « Peux-tu m'en citer quelques-uns ? »



Comme l'indique le graphique 6, le fait de connaitre l'existence des droits de l'enfant, ne présage pas du fait que les jeunes en aient une connaissance détaillée. En effet, la majorité des jeunes (60 %) n'étaient pas en possibilité de nommer ne serait-ce qu'un droit, parmi les 54 existants. 40 % des jeunes ont pu citer entre un et trois droits, hormis un qui en a cité quatre, mais la plupart d'entre eux en ont seulement cité un.

Graphique 7 : « Dans quel contexte as-tu déjà obtenu des informations sur tes droits ? »



Treize jeunes ont souligné différentes sources d'informations à propos de leurs droits, à savoir : les établissements scolaires (60 % des réponses), les structures d'accueil (6,7 % des réponses) et la recherche sur Internet (6,7 % des réponses). Près d'un tiers des jeunes ne se souvenaient plus d'où ils tenaient des informations à ce propos (26,7 % des réponses).

Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Mir Kanner dierfen och Fräiheeten hunn a Privatsphär. Datt mir och d'Recht hunn an d'Schoul ze goen".*
- *„Genre des trucs banals, alors le respect, l'enfant a le droit d'aller à l'école, qu'ils doivent être nourris, qu'ils ne doivent pas se faire battre, tous des choses comme ça".*
- *„Soss ëmmer war et sou dass d'Kanner net vill ze soen hätten an éischter déi Erwuessener just. An mat den Kannerrechter hunn d'Kanner och bëssi méi ze soen an Rechter krut".*
- *„Ech weess och guer net wat dat ass".*
- *„Ech kennen se, mee ech weess net wéi sie heeschen oder esou".*
- *„Ech hu vu Kannerrechter héieren, datt mir Rechter hunn, mee esou, ech kenne mech net richteg domadder aus [...] sou richteg am Kapp hunn ech se net".*

2.4. Le souvenir des premiers jours du placement en structure d'accueil

Lorsque les jeunes ont été interrogés sur le déroulement de leurs premiers jours en structure d'accueil, ils ont exprimé des expériences et des sentiments différents, accompagnés d'une perception négative. Le premier jour était marquant pour eux, à tel point qu'un jeune a été en mesure de citer sa date exacte onze ans après. De manière générale, les jeunes ont employé des termes tels que « bizarre », « très étrange », « chaotique », « injustice » et « difficile » pour décrire leurs premiers jours, et certains ont évoqué avoir beaucoup pleuré, s'être sentis seuls, effrayés, nerveux et exclus – deux d'entre eux ont rapporté avoir été victime, à ce moment-là, de maltraitance physique et de *mobbing* commis par des jeunes plus âgés au sein de leur groupe de vie. Le fait qu'il n'y ait pas eu de rituels ou d'activités dédiés pour faciliter l'accueil des premiers jours et pour faire connaissance avec les autres jeunes accueillis a été déploré par deux jeunes. Deux autres jeunes ont explicitement déclaré qu'ils auraient aimé être accueillis différemment durant ces premiers jours.

A travers les témoignages des jeunes à ce propos, différentes postures professionnelles des éducateurs ont été rapportées, allant de celles avenantes et accompagnantes dès les premiers instants, à celles plutôt distantes et dans l'attente que ce soit le jeune qui fasse les premiers pas. Pour citer les deux extrêmes, un jeune a apprécié que l'éducateur s'occupe de lui dès son arrivée, lui montre sa chambre et le présente aux autres enfants, tandis qu'un autre a déploré que l'éducatrice lui ait à peine adressé la parole à son arrivée.

Quant à la « phase » de faire connaissance avec les personnes les accompagnant et les autres jeunes, un tiers des jeunes ont indiqué qu'elle s'était déroulée de manière positive. Trois jeunes sur quinze

ont déclaré s'être bien entendus avec les éducateurs dès le début, dont deux qui ont indiqué qu'une visite de la structure d'accueil avait été planifiée à l'avance dans le cadre d'une aide volontaire. Parmi ces jeunes, un a rapporté le sentiment d'être rassuré car il connaissait déjà un autre jeune. Un autre a souligné que la rencontre avait été « cool », car elle avait été facilitée par des éducateurs accessibles et dynamiques. Un autre encore a expliqué que la connaissance des autres jeunes s'était faite au fil du temps. Enfin, un jeune avait le souvenir d'éducateurs stricts à son arrivée.

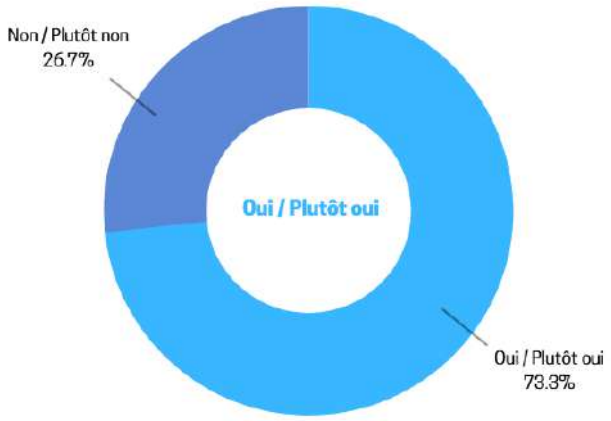
Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Et war komesch wëll ech hunn deemools keen kannt".*
- *„Jo, ech war deck Opgereegt an konnt net schlofen an hunn Nuit Blanche gemaach".*
- *„Ech hätt Gléck ech hätt nach een Brudder an eng Schwëster hei, mee et war komesch wëll et waren vill friem Leit an et war alles esou op eemol, et war komesch".*
- *„Wanns de net vun Ufank un gutt accueilléiert gees, dann hues de och schonn en ganzt schlecht Bild vum Foyer".*

2.5. Les éducateurs et les personnes de confiance

Concernant la relation entre les jeunes et ceux qui les accompagnent, deux jeunes interviewés ont mis l'accent sur le fait qu'il faut du temps pour établir un lien de confiance. En termes de temps alloué à chaque jeune accueilli, les trois quarts des jeunes interrogés ont rapporté avoir le sentiment que les éducateurs avaient assez de temps pour eux (73,3 %), contrairement au quart restant (26,7 %). Le graphique 8 ci-après permet d'illustrer cette répartition.

Graphique 8 : « Est-ce que tu penses que les éducateurs ont assez de temps pour toi ? »



Pour les 26,7 % des jeunes ayant rapporté que les éducateurs n'avaient pas ou peu de temps pour eux, ce constat s'illustre à travers les précisions apportées, telles que :

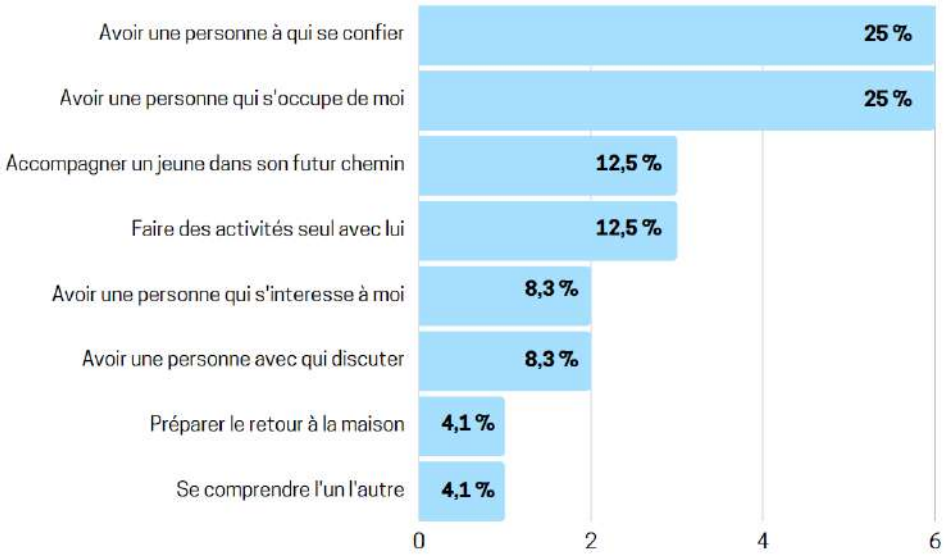
- leur indisponibilité due à une surcharge de travail (p. ex. tâches administratives, manque de personnel) ;
- le changement de personnel ;
- des crises au sein du groupe de vie.

De manière générale, il est ressorti qu'il est important pour les jeunes que les éducateurs leur consacrent du temps, notamment pour jouer et parler avec eux. Ils ont toutefois relevé que les éducateurs sont très différents les uns des autres en termes de caractère et ont exprimé le sentiment que certains se prennent davantage le temps pour eux que d'autres.

L'éducateur de référence

Interrogés sur le sens d'un accompagnement par un éducateur de référence, les jeunes ont souligné, principalement, l'importance d'avoir une personne de confiance (25 % des réponses), qui prenne soin d'eux (25 % des réponses), qui leur dédie un temps d'exclusivité (12,5 %) ou qui les accompagne pour leur projet de vie future (12,5 %). Compte tenu de 16,6 % des réponses, être accompagné par un éducateur de référence signifie avoir une personne qui s'intéresse à eux ou avec qui discuter, et pour moins de 10 % des réponses, cela équivaut à avoir une personne préparant le retour à la maison et à se comprendre l'un l'autre. Ces constats sont illustrés dans le graphique 9 ci-après.

Graphique 9 : « D'après toi, que signifie « être accompagné par un éducateur de référence » ? »



Ainsi, à partir des propos recueillis, un éducateur de référence peut être compris comme étant un « tuteur » de développement qui les accompagne, les comprend, leur offre une attention, etc.

Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Do ze sinn wann ech een brauch".*
- *„Dass hien de Wee mat dir mécht".*
- *„Sech net nëmmen Zäit fir dech hëlt, mat sech och haaptsächlech op däin Rendez-vous, bekëmmert, kuckt dass du lues ëmmer méi selbstänneg gëss, an eigentlech dass du dech ëmmer op den zeréckgräifen kanns wanns du Problem hues".*

Dans une autre mesure, certains éléments négatifs ont été spontanément rapportés par les jeunes concernant l'accompagnement des éducateurs de référence ou leur relation avec eux. En effet, plusieurs jeunes ont déclaré qu'ils n'apprécient pas leur éducateur de référence. Quelques-uns ont notamment indiqué qu'ils préfèrent se confier à certains éducateurs plutôt qu'à d'autres ou à un éducateur du même sexe qu'eux. D'autres éléments par rapport à l'éducateur de référence ont été soulignés, comme par exemple (du plus fréquemment cité au moins fréquemment cité) :

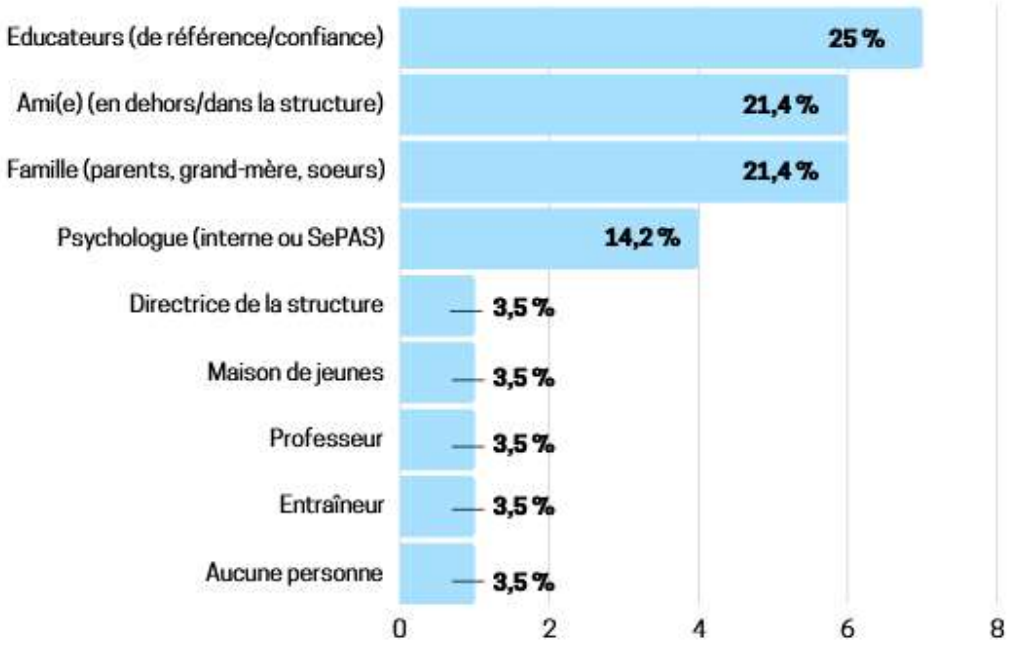
- une mauvaise entente avec lui ;
- le manque de communication avec lui ;
- son manque de présence ;
- le manque de confiance en lui ;
- son manque de prise au sérieux ;
- son manque d'engagement et de compréhension.

A travers l'ensemble des perceptions des jeunes interrogés, on constate que les éducateurs de référence jouent un rôle important dans leur accompagnement et par extension dans leur vie. Cependant, il apparait que les jeunes ne voient pas tous leur éducateur de référence de manière positive et n'entretiennent pas tous une bonne relation avec lui.

Les personnes de confiance

Lors des interviews, il a été demandé aux jeunes s'ils ont une personne à qui se confier (au sein ou en dehors de la structure d'accueil) en cas de problème. Le graphique 10 ci-après reflète la diversité des réponses données à ce propos.

Graphique 10 : « As-tu une personne à qui tu peux parler de tes problèmes ? »



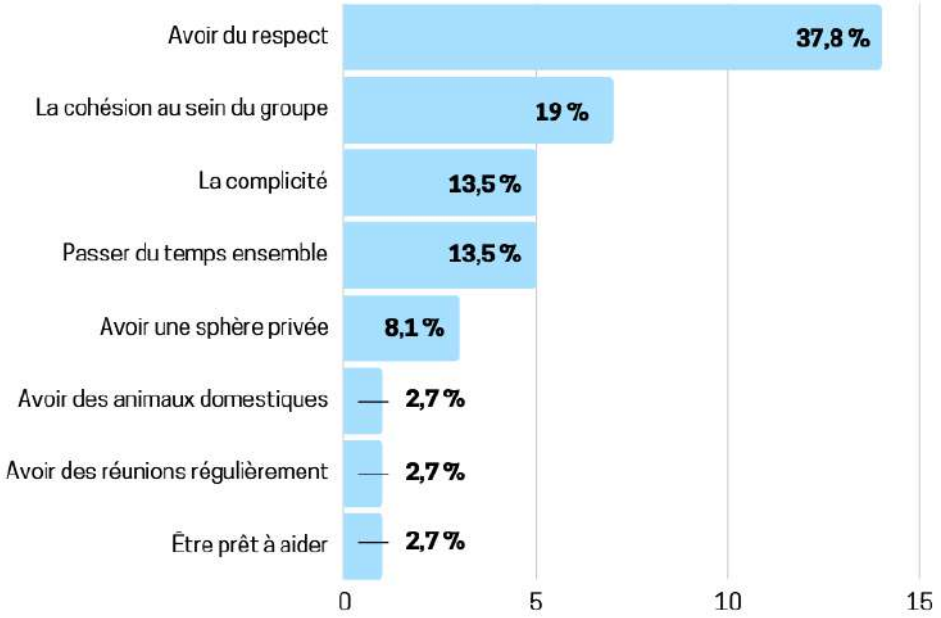
Dans près de 43 % des cas, les jeunes interrogés se tournent vers des personnes de leur cercle intime, qu'il s'agisse de leur famille (21,4 %) ou de leurs amis (21,4 %). Vient ensuite la confiance accordée à l'éducateur de référence (25 %), puis celle accordée à un psychologue (12,2 %) ou encore à d'autres professionnels avec qui ils sont en contact régulier (14 %). Un jeune a rapporté n'avoir personne à qui parler en cas de problème ; il a exprimé sa crainte du non-respect du secret professionnel.

Quel que soit le contexte de placement des jeunes interrogés, la personne de confiance vers qui ils se tournent préférentiellement en cas de problème est une personne issue de leurs relations intimes, qu'elles soient familiales ou amicales, et ce même si nombre d'entre eux ont rapporté précédemment qu'un éducateur de référence était une personne auprès de qui il pouvait se confier. Ces éléments laissent penser combien il serait important de porter une réflexion sur l'association des personnes intimes du jeune à sa vie en institution pour faciliter son accompagnement.

2.6. Le vivre ensemble dans un contexte institutionnel

Nombre d'aspects relatifs au vivre ensemble ont été soulignés par les jeunes interrogés. En effet, 37,8 % des réponses ont souligné l'importance d'avoir du respect et 19 % la cohésion au sein du groupe. D'autres aspects relevés dans une proportion plus faible peuvent être appréciés dans le graphique 11.

Graphique 11 : « A ton avis, qu'est-ce qui est important pour bien vivre tous ensemble au foyer ? »



Tout un ensemble de nuances a été apporté pour préciser ce que recouvre la notion d'**avoir du respect**, comme par exemple : le respect mutuel, le respect des choix ou des limites des autres, la gentillesse envers les autres, ou encore le fait de ne pas détruire les objets de la structure d'accueil et que les jeunes ne projettent pas leur mal-être sur les autres jeunes en les injuriant ou en étant impolis. En ce qui concerne la **cohésion au sein du groupe**, celle-ci a été mise en relation avec le fait de se sentir comme dans une famille, une ambiance conviviale et le fait d'être ouverts les uns envers les autres.

Par ailleurs, **la complicité** a été étayée par la confiance mutuelle et le fait de vouloir les mêmes choses ou d'être sur la même longueur d'ondes.

En outre, selon 13,5 % des réponses, **passer du temps ensemble** est important pour rester unis. Il s'agit notamment de faire des activités ensemble, de passer moins de temps sur son portable et d'avoir des amis au sein de la structure d'accueil.

L'importance d'**avoir une sphère privée** pour bien vivre ensemble a été illustrée par la possibilité d'avoir son intimité (cf. fermer la porte de sa chambre), son espace et un espace serein. A l'égard de cette thématique, notons que la majorité des jeunes interrogés ont associé leur chambre à leur sphère privée au sein de leur structure d'accueil et que certains ont précisé que leur chambre peut être un espace qui leur est exclusif.

Après avoir donné leurs avis sur le « bien » vivre ensemble, certains jeunes ont spontanément commencé à décrire des difficultés liées à leur contexte institutionnel. En effet, 20 % des jeunes interviewés ont exprimé leurs difficultés à s'entendre avec les personnes au sein de leur structure d'accueil, voire la solitude des plus jeunes lorsque les plus grands préfèrent s'isoler dans leur chambre avec leur portable. Par ailleurs, certains jeunes ont souligné un besoin de respect de la vie privée et de discrétion dans des situations jugées plus intimes (cf. distribution de médicaments, bandes hygiéniques), ou encore un manque de sécurité autour de leurs effets personnels (cf. objets, argent) dans leur chambre.

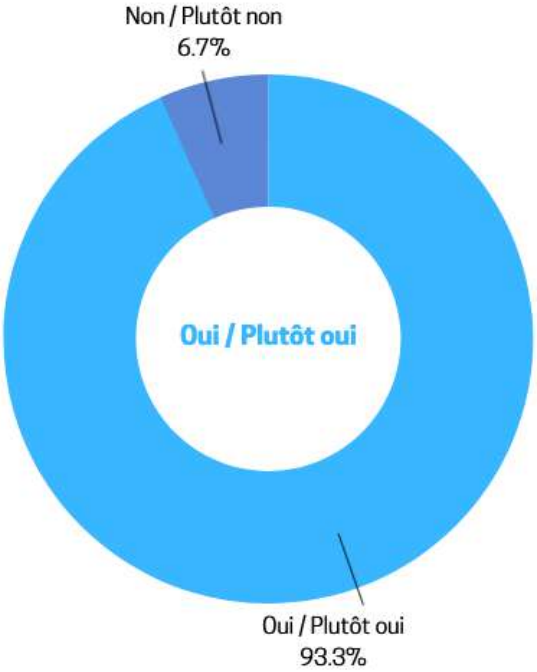
Citations :

- *„Respekt weisen an d'Grenzen vun den aneren respektéieren ".*
- *„Sech respektéieren, léif sinn, hëllefsbereet".*
- *„D'ass mir iergendwéi eens ginn mateneen, ech fannen dat esou Privatsphär ass ëmmer wichteg, jo, de Respekt, dat ass och eng ganz wichteg Saach".*

2.7. Le contact avec les amis en dehors de la structure d'accueil

Il était également important d'interroger les jeunes sur les contacts qu'ils pouvaient avoir avec leurs amis en dehors de l'institution. Le graphique 12 représente les réponses des jeunes à propos du maintien de ces liens amicaux.

Graphique 12 : « Est-ce que tu arrives à rester en contact avec tes amis ? »



Une grande majorité des jeunes (93,3 %) ont déclaré qu'ils parviennent à rester en contact avec leurs amis, que ce soit durant leur temps libre, à l'école ou par l'intermédiaire de médias sociaux. Cependant, un jeune a affirmé ne plus être en contact avec ses amis depuis un an.

2.8. Les défis des jeunes aujourd'hui

En ce qui concerne les défis qui se posent aux jeunes aujourd'hui, près de la moitié des réponses données ont mis en avant les éléments d'importance suivants : réussir à l'école et ne pas redoubler, trouver un emploi ou un apprentissage. Certains ont déclaré qu'il sera difficile pour eux de retourner vivre avec leurs parents. Un autre défi mentionné était d'acquérir un logement ou de trouver un logement au Luxembourg où ils pourraient vivre seuls ou avec leurs frère et sœur. En outre, l'espoir d'une vie meilleure après leur institutionnalisation a également été évoqué. Un jeune a rapporté ne pas encore avoir d'idées concrètes concernant son futur à l'issue de son accueil institutionnel.

Un jeune a déploré le fait de devoir quitter la structure d'accueil dès sa majorité, de perdre ses repères ainsi que ses relations avec les autres jeunes de son groupe de vie. De même, le fait d'atteindre la majorité et de devoir vivre dans un logement pour jeunes (SLEMO) ou encore d'arriver un jour à vivre « bien » et « heureux » dans sa structure d'accueil sont d'autres défis qui ont été évoqués.

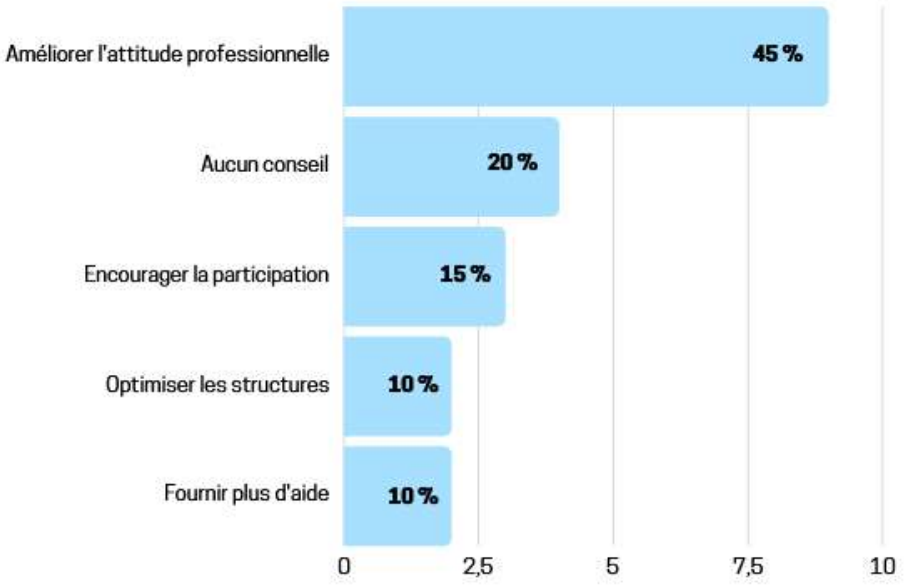
Citations extraites des entretiens avec les jeunes :

- *„Et ass schwéier laang glécklech am Foyer ze sinn".*
- *„Ech well en bessert Liewen hunn nom Foyer. Ech passen elo vill méi op, weem ech mech uvertrauen an wéi ech mech behuelen".*
- *„Bis elo wëll ech d'Schoul esou gutt wéi méiglech fäerdeg hunn, fir an Zukunft en Job ze fannen".*
- *„Mäin éischt Zil elo, virgesinn ass, fir Heem".*

2.9. Les suggestions des jeunes pour améliorer l'aide

Lorsque les jeunes ont été interrogés sur les conseils qu'ils peuvent donner pour améliorer l'aide, la grande majorité d'entre eux (onze jeunes sur quinze) ont donné plusieurs conseils, qui sont représentés dans le graphique 13 ci-après.

Graphique 13 : « **Quels sont les conseils que tu peux nous donner pour améliorer l'aide apportée aux jeunes ?** »



Le conseil le plus fréquemment donné concernait l'**amélioration de l'attitude professionnelle**. Par-là, il semble pour les jeunes que les professionnels devraient être plus dans la proximité avec eux, tant en termes de temps disponible que de savoir-être, c'est-à-dire être présents, gentils, communicatifs, source de conseil, à l'écoute, respectueux et moins stricts.

En ce qui concerne la **participation**, certains jeunes ont exprimé qu'il est important de leur demander ce qu'ils voudraient qu'on change ou améliore dans l'aide et de les sensibiliser à s'ouvrir et à se confier à un adulte.

Deux jeunes ont indiqué qu'ils souhaiteraient que les **structures soient optimisées** quant à l'aménagement (p. ex. propre salle de bains, salle de sport) et que les groupes soient répartis en fonction des différences d'âge, notamment car les jeunes aiment être avec des personnes de leur âge et peuvent parfois se sentir dérangés par des enfants plus jeunes.

En outre, **en matière d'aide**, certains ont souligné le besoin de recevoir davantage d'aide pour prévenir d'éventuels placements et donc une rupture avec leur famille. D'identifier un lieu ou une personne de contact en cas de besoin d'aide leur serait nécessaire. Aujourd'hui, les dispositifs qui existent au sein des établissements scolaires, par exemple, ne semblent pas répondre à leur attente. Dans cette acceptation, certains jeunes ne s'y orientent pas de peur d'être peu écoutés, mal compris, « mis rapidement dans une case ».

3. La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les professionnels

3.1. Les compétences requises

Les professionnels interrogés ont mis en avant divers types de compétences nécessaires à un encadrement de qualité, à savoir :

- des compétences émotionnelles : gestion du stress ;
- connaître ses limites ; se soucier de soi (« *Achtsamkeit* ») ;
- des compétences relationnelles : empathie ; patience ; écoute active ; « juste proximité » ; savoir travailler en équipe ; être fiable ;
- des compétences comportementales : langage accessible ; communication bienveillante ; flexibilité ;
- travailler de manière transparente ; se remettre en question ; persistance ; résilience.

De ces premiers éléments de réponse, l'importance de faire preuve de « savoir-être » particulier est mis en avant car le travail auprès de l'enfant et de sa famille est un travail complexe et exigeant. Selon les professionnels, l'empathie, la patience et la transparence sont des compétences essentielles pour organiser l'intervention et travailler avec les adolescents.

Citations extraites des entretiens avec les professionnels :

- *„Déi Jonk spieren wann een sech Zäit hëllt fir hinnen nozelauschteren an daat valoriséiert si och erëm als Persoun."*
- *„Zuverlässigkeit ist immens wichtig, gerade in unserem Kontext, wo man über Beziehungsarbeit redet (…)."*
- *„Sech a Fro ze stellen an dat och transparent mat der Ekipp ze beschwätzen, ass och immens wichteg."*
- *„Bindungen mat de Kanner opbauen ass immenz wichteg, mee et muss een och eng professionnel Distanz behalen a sech net zevill emotional bannen."*

3.2. Le travail en réseau et les procédures existantes

Concernant le travail en réseau, les professionnels ont rapporté qu'il importe de différencier le travail en réseau avec des « **acteurs externes** » de celui avec des « **acteurs internes** ».

Concernant les **acteurs externes,** le travail en réseau se fait souvent en lien direct avec la population cible vivant dans la structure d'accueil. On y retrouve souvent les acteurs externes suivants :

- Acteurs de l'école : enseignants, SePAS, CePAS, etc.
- Services psychologiques, thérapeutiques et psychiatriques, etc.

- Services et acteurs de la santé : médecins, pédiatres, ergothérapeutes, ostéopathes, etc.
- Services de soutien spécialisé : IMPULS, Ensemble, Follow-UP, Alupse, etc.
- Services de l'Etat : ONE, SCAS, Ministère(s), etc.
- Services judiciaires : juge, avocats, etc.

Lors des interviews, nous avons pu constater que, dans de nombreuses structures d'accueil, le contact avec l'ONE ou le SCAS se fait souvent à travers une personne ou un groupe restreint au sein de l'équipe. De manière générale, le travail en réseau est considéré comme étant un élément essentiel à la réalisation d'un travail de qualité. Malgré son caractère essentiel, il est souvent relié à une personne ou à un groupe de personnes restreint au sein de l'institution. Souvent, c'est l'assistant pédagogique qui fait le lien entre eux. Dans ce cas, les informations passent uniquement par une personne ou un cercle restreint de professionnels. Notons que pour la majorité des personnes interrogées, la famille de l'enfant ne fait pas partie des « acteurs externes ». Un seul professionnel a mentionné la famille et le réseau élargi de l'enfant comme faisant partie des « acteurs externes ».

Quant au travail en réseau avec les acteurs internes, les acteurs suivants ont été énumérés le plus souvent :

- Les psychologues/services psychologiques et psychiatres ;
- La direction/chargé(e)s de direction ;
- D'autres chargé(e)s de groupe avec la même population cible.

Il est important de souligner que pour toutes les personnes interrogées, la coopération avec les acteurs externes et internes joue un rôle important dans la réussite du travail réalisé auprès des jeunes accueillis.

En ce qui concerne la coopération avec des acteurs externes ou internes, nous avons interrogé les professionnels sur les **procédures existantes** et sur celles qui, d'après eux, devraient être maintenues ou développées. Selon eux, il existe déjà des **supports d'échanges importants à conserver,** dont notamment :

- les rapports (après des réunions en équipe, avec le jeune ou autre) ;
- les échanges (formels et informels) entre les collaborateurs ;
- les supervisions régulières.

En matière de travail en réseau, il est intéressant de noter que la majorité des professionnels estiment que les échanges entre « collègues » constituent l'élément le plus important pour assurer un transfert et une continuité des informations. En outre, les supervisions régulières sont reconnues comme étant un élément central du travail à conserver afin de pouvoir bénéficier d'une analyse et d'une orientation adaptées concernant le cas d'un jeune et de sa famille.

Seulement une personne interviewée a mis l'accent sur un instrument important de procédure à conserver concernant le bénéficiaire : le plan d'éducation.

En se mettant à la place des enfants et des jeunes, les professionnels estiment qu'il est important d'éviter autant que possible les changements de groupe. En outre, une simplification et digitalisation des démarches administratives auraient aussi un impact positif sur la durée du délai de traitement d'une demande. Actuellement, beaucoup de professionnels estiment que ce délai est trop long. En outre, ils sont d'avis qu'une simplification des procédures administratives permettrait une meilleure transmission de l'information.

En conséquence, selon les professionnels, les **procédures à développer** seraient :

- La simplification et la digitalisation des démarches administratives ;
- La simplification des démarches pour le partage des données ;
- Le recours et l'utilisation des plateformes « en ligne » (p. ex. Zoom, Teams) afin de promouvoir les échanges entre professionnels ;
- L'adaptation/la refonte des standards et critères d'orientation/d'octroi d'une aide adaptée à l'enfant/la famille ;
- L'introduction du système du « *case manager* » comme tierce personne coordonnant le processus d'aide.

En dernier lieu, il a été demandé aux professionnels quels dispositifs permettraient la création d'un réseau professionnel optimal. Les réponses suivantes ont été données :

- La promotion d'échanges informels au sein de l'équipe à l'aide des nouvelles technologies ;
- La promotion d'échanges réguliers entre professionnels (dans ce cas, il s'avère utile que ces échanges soient modérés par une personne externe) ;
- La mise en place d'échanges réguliers entre structures d'accueil (internes et externes à l'institution) pour servir une réflexion continue sur les pratiques d'encadrement ; identifier des bonnes pratiques ou des pratiques innovantes en la matière, etc. ;

- La mise en place d'outils adaptés permettant le partage des données (cf. dossier social partagé) ;
- La création d'un réseau d'aides flexible et modulable selon les besoins des bénéficiaires.

Concernant les procédures à développer au service d'un réseau professionnel, il importe de souligner que beaucoup de professionnels expriment le souhait de mettre en place des moments d'échanges plus ou moins formels, permettant un échange permanent. Ces échanges permettraient d'étudier les cas et d'encourager un apprentissage collectif.

Citations extraites des entretiens avec les professionnels :

- *„Eng sécher Datenbank, wou een kéint Rapport'en mat gewësse Leit deelen, dei d'Infos bräichten. Sou spuert een vill Zait am Plaz emmer mussen unzeruffen an Mailen ze schreiwen".*
- *„Mit dem ONE und dem Gericht stehen wir nicht in direktem Kontakt, sondern das ist bei uns ausgelagert Richtung Direktion und Assistant pédagogique".*
- *„Dei ganz Rapport'en si wichteg fir eng Transparenz ze behaalen vis-à-vis vum Nexten deen ob seng Schicht kënnt. Mir schreiwen dann ee Rapport an dann tauschen mir ons driwwer aus".*

3.3. La posture des professionnels

La **gestion du temps** et la **posture du professionnel** envers les jeunes sont des éléments essentiels du travail quotidien. En effet, avoir du temps pour l'enfant et être dans une attitude adaptée vis-à-vis de lui favorise la création d'un lien, d'une relation. La majorité des professionnels estiment que le manque de temps est contre-productif à l'établissement d'un lien suffisant avec le bénéficiaire. A cet effet, une gestion d'équipe coordonnée et la répartition claire des tâches sont également des éléments indispensables pour ce faire. Cependant, ces professionnels soulignent tout un ensemble de points d'amélioration qui, aujourd'hui, desservent un encadrement de qualité, à savoir :

- le manque de temps pour accompagner de manière adéquate chaque enfant/jeune ;
- le manque de personnel pour assurer un travail de qualité ;
- le nombre trop important d'enfants/de jeunes par groupe, qui ne participe pas à créer un environnement de vie familial ;
- la charge importante de travail administratif et d'équipe qui est chronophage, et ce au détriment du temps qui pourrait être alloué au bénéficiaire.

Du point de vue du professionnel, dans la constellation actuelle du cadre de travail (cf. groupe de vie, personnel d'encadrement), il n'est pas possible d'établir une relation avec chaque enfant ou jeune.

D'où le besoin exprimé d'avoir davantage d'encadrants auprès d'un groupe d'enfants. Ceci permettrait également de donner à l'enfant et au jeune la possibilité de choisir sa personne de confiance. Une posture professionnelle positive, authentique, empathique, juste, fiable et orientée vers les ressources du bénéficiaire sont autant d'éléments essentiels du travail réalisé auprès des enfants et des jeunes.

Citations extraites des entretiens avec les professionnels :

- *„Et ass wichteg sech op si anzeloossen (…). Bei hirem Langage matzegoen an ëmmer erëm meng eegen Haltung ze halen".*
- *„Wir haben leider nie genügend Zeit. Sogar die administrativen Abläufe losgelöst vom Chef de Group. Es wird immer mehr verlangt auch anhand von Dokumentation und diese Zeit fällt wieder weg bei den Jugendlichen".*
- *« Bien se répartir en équipe pour gagner du temps (…). Depuis la pandémie, les jeunes passent plus de temps seuls avec leurs smartphones qu'avec d'autres éducateurs ou enfants ».*

3.4. L'image du bénéficiaire

Pour la majorité des professionnels, il est essentiel d'avoir une **image orientée vers les ressources** de l'enfant, du jeune et de sa famille/son entourage. Cela demande une prise en compte du monde élargi de l'enfant ou du jeune, c'est-à-dire : son contexte familial, ses amis, ses relations (amoureuses) et son monde virtuel, mais aussi de le soutenir dans ses intérêts (sportifs, extra-scolaires, etc.).

Les outils mentionnés pour travailler sur l'image du bénéficiaire sont, entre autres, le génogramme et les thérapies systémiques. Ainsi, le travail avec les jeunes relève d'une approche holistique.

Citations extraites des entretiens avec les professionnels :

- *„Et ass ganz wichteg mat den Elteren ze schaffen esou wéi och de Frëndeskrees matanzebezéien".*
- *„Ech mengen wat d'Kanner méi jonk kommen, wat een d'Vue ob säin Parcours méi laang kuckt".*

3.5. La place et l'implication du bénéficiaire

Selon les professionnels interviewés, il est important de différencier l'implication dans la vie quotidienne et l'implication dans le processus d'aide.

- **L'implication au quotidien** : la majorité des structures d'accueil visitées permettent et soutiennent la participation des bénéficiaires dans la vie au sein des structures, telle que le choix des menus/repas, la participation dans la préparation des repas pour les autres résidents et la participation aux charges de la structure d'accueil (nettoyage, etc.) ; le choix de l'aménagement et de la décoration de la chambre, le choix de style vestimentaire, le choix d'activités périscolaires et de colonies de vacances. A ces implications, s'ajoute que beaucoup de structures d'accueil organisent régulièrement des réunions communes (p. ex. conseil des enfants (*Kinderbeirat*), réunions de garçons (*Jongenversammlungen*), conseil de groupe, réunions entre parents et responsable, assemblée des jeunes).

- **L'implication dans le processus d'aide** : la majorité des structures d'accueil veillent à ce que le bénéficiaire soit impliqué activement dans le processus d'aide. Selon la population cible, le degré d'implication peut varier, mais l'accent est toujours mis sur la fixation conjointe d'objectifs, ainsi que sur leur évaluation régulière. Dépendant du contexte, le degré d'implication peut varier : cela peut aller de la co-écriture des rapports à l'attention de l'ONE, à la fixation d'objectifs minimaux, ou encore à l'intégration des propositions du bénéficiaire dans le projet d'intervention (*Hilfeplan*) ou des aides à mettre en place (psychologue, visites médicales, etc.).

Selon le contexte, la majorité des professionnels estiment que les jeunes ont assez de possibilités de participer, mais évoquent qu'il est important que toute participation (ou non-participation) reste volontaire.

Citations extraites des entretiens avec les professionnels :

- *„Heiansdo ass et komplizéiert, well den ONE z. B. finanzéiert, datt de Jonken bei de Psycholog muss, an ech sin e bëssi géint dëse System ee Jonken ze zwéngen, wat hien selwer mol net wëll. Dann bréngt et a mengen Aen herno net vill wann, hien geet (…)".*
- *„Eigentlech bal un allem. Ab 16 Joer däerfen si sech och aleng kachen, ausser am Ufank do hëllefen mir hinnen dobäi".*

- *„Si kënnen sech bedeelegen wou si wellen, mee datt si sech iwerhaapt bedeelegen, do musse mär hannendrun bleiwen".*

3.6. La connaissance du cadre légal et des droits de l'enfant

Concernant la connaissance du cadre légal, six des neuf professionnels ont affirmé connaître le cadre légal actuel. Certains ont souligné qu'ils ne le connaissent pas en détail, mais dans les grandes lignes, et savent où rechercher les informations nécessaires. Plusieurs professionnels ont déclaré que le cadre légal actuel pose un problème dans son application au quotidien.

Concernant les droits de l'enfant, la majorité des professionnels estiment que les bénéficiaires ne connaissent pas leurs droits ou qu'ils connaissent « uniquement les droits qui les intéressent ». Dans la majorité des structures d'accueil visitées, les droits de l'enfant ne sont pas thématisés. La plupart des professionnels ont exprimé qu'ils souhaitent travailler davantage sur cette thématique et travailler encore plus en partenariat avec d'autres instances, comme l'OKaJu.

3.7. L'évaluation de la mesure d'aide

Dans la pratique, on constate qu'il n'existe actuellement pas d'outils d'évaluation de la mesure d'aide « standardisés ». Selon certaines personnes interrogées, une évaluation objective de la situation et/ou de l'évolution du bénéficiaire est difficile. L'évaluation, dans ce cadre, prend surtout la forme de réunions de concertation entre le bénéficiaire et l'encadrant, ou encore entre l'encadrant et un autre professionnel.

Tandis que la majorité des professionnels ont exprimé qu'il n'existe actuellement pas d'outils communs d'évaluation interne de la qualité, de nombreuses structures d'accueil ont mis en place leur « système d'évaluation », qui peut varier d'une structure d'accueil à une autre. Voici un bref aperçu des outils et méthodes discutés :

- La mise en place de modèles à échelle (*Stufenmodell*). Souvent, ces modèles sont abandonnés car une évaluation objective reste difficile ;
- Les réunions individuelles/réunions de bilan entre éducateur de référence et bénéficiaire ;
- La rédaction d'un rapport d'« autoréflexion » du bénéficiaire ;
- La rédaction de rapports de suivi par les professionnels ;
- L'élaboration de « projets de vie » ;
- L'élaboration de plan d'aides (*Förderpläne*) ;

- Les réunions d'équipes régulières.

Des outils d'évaluation du travail avec et pour les bénéficiaires pourraient être développés. Ils garantiraient ainsi un travail de qualité, permettant aux professionnels et aux jeune(s) d'avoir un aperçu objectif et partagé des progrès et des évolutions de la situation du jeune.

3.8. Formations

La formation du personnel d'encadrement dans les structures d'accueil a été questionnée durant le Caravaning. La majorité des professionnels ont souligné l'importance d'une formation initiale solide pour les métiers d'éducateur (diplômé ou gradué). En outre, ces professionnels ont insisté sur la nécessité de s'inscrire dans une démarche de formation régulière et continue et, plus particulièrement, sur des thèmes tels que :

- le cadre réglementaire ;
- la protection des données à caractère personnel ;
- les droits de l'enfant ;
- la bientraitance ;
- la traumatologie ;
- l'adolescence et ses comportements déviants ;
- le travail social dans un contexte multiculturel.

Dans ce contexte, l'idée d'organiser des « Masterclass » au niveau national a été exprimée, et l'importance de pouvoir assister régulièrement à des supervisions a été soulignée. En plus des formations continues générales énumérées ci-dessus, des formations spécifiques devraient être proposées ponctuellement, qui visent un contexte particulier du secteur de l'AEF. En résumé, trois grandes thématiques de formations semblent essentielles pour le travail dans un contexte d'hébergement AEF : des formations en pédagogie de la traumatologie, sur la parentalité (de manière générale et en cas de problématique d'addiction) et sur la gestion des comportements.

4. Conclusion

Les interviews menées avec quinze jeunes et neuf professionnels ont permis non seulement de mettre en évidence des éléments importants pour comprendre leur perception de la vie au sein d'une structure d'accueil, mais aussi de recueillir des informations pour avoir des pistes d'évolution concernant certains aspects de l'accueil institutionnel.

Les paroles des jeunes ont laissé transparaître que les premiers jours constituent une transition qui est vécue de manière très difficile. Ainsi, celle-ci doit se faire dans les meilleures conditions et le rôle des éducateurs est essentiel pour assurer un accueil réussi. Les suggestions données par les jeunes pour améliorer l'aide concernaient majoritairement l'attitude professionnelle des personnes les accompagnant, notamment au niveau de leur savoir-être et de leur présence, points sur lesquels il serait donc envisageable de travailler. En outre, la complicité et passer du temps ensemble forgent une certaine qualité relationnelle entre les jeunes, et de nombreuses valeurs renforçant le bien vivre ensemble et le bien-être dans un contexte institutionnel sont à préserver et à nourrir. La différence d'âge au sein des groupes de pairs dans les structures d'accueil semble créer des difficultés pour le vivre ensemble, notamment le rapport de force (voire de violence) et les divergences de centres d'intérêts qu'une telle différence implique.

Le travail dans le domaine de l'AEF est un champ d'action complexe et sensible qui demande un grand éventail de compétences. La complexité en résulte par une population cible hétérogène qui, souvent traumatisée par des faits personnels, a besoin de professionnels permettant de répondre aux demandes de manière professionnelle et avec une profonde empathie. Une simplification des procédures et un partage d'informations simplifié est souhaité. Par contre, le manque de personnel, la taille trop importante des groupes de jeunes et une lourde charge administrative ont des répercussions négatives sur le travail éducatif et affectif. De nombreux professionnels ont affirmé que cela rend plus difficile l'établissement d'une relation intime avec les jeunes.

Différentes perceptions se sont croisées au décours des entretiens menés auprès des jeunes accueillis en structure d'accueil et des professionnels qui les encadrent. Les défis qui se posent aux jeunes concernent leur avenir proche ou lointain et sont liés à leur réussite scolaire et professionnelle pour avoir une vie stable. D'une part, ils semblent souhaiter devenir autonomes et mettre toutes les chances de leur côté pour avoir une vie meilleure après la structure d'accueil, et d'autre part, ils craignent de perdre leurs repères et le groupe de vie auquel ils étaient habitués, de sorte que même un retour en famille représenterait un défi. Pour les professionnels, au vu des adaptions législatives à

venir, ce sont le transfert des informations et les échanges intra- et extra-institutionnels, ainsi que le cadre légal et sa connaissance qui constituent et restent un défi.

En outre, si les jeunes appellent à davantage d'écoute, les professionnels pointent cette nécessité d'être davantage disponibles pour eux. Le temps, avoir plus de temps est ainsi un élément précieux dans ce contexte d'accompagnement complexe car il permettrait d'une part, aux jeunes d'avoir les clés nécessaires pour faire confiance aux professionnels qui les accompagnent (voire faire confiance aux adultes) et, d'autre part, aux professionnels de déployer toutes leurs compétences nécessaires pour prendre soin des jeunes.

La participation dans la vie quotidienne demeure un sujet d'exploration et de réflexion car, même si nombre d'opportunités sont données pour soutenir une participation des bénéficiaires à la mesure d'aide, cette participation est variable (d'une structure d'accueil à l'autre, d'une perception à l'autre) et aléatoire. Il n'y a notamment pas toujours de réunions de jeunes (*Jugendversammlung*), bien que celles-ci leur permettent de s'exprimer quant aux choses qui les dérangent ou qu'ils souhaiteraient changer et/ou améliorer au sein de leur structure d'accueil.

Un thème central ressort également des interviews menées. Il s'agit de la connaissance et du manque de connaissance :

- Pour les jeunes, il reste difficile d'avoir connaissance de personnes ressources vers qui se tourner en cas de besoin, vers qui demander de l'aide sans jugement. Ils ont besoin d'être sensibilisés aux droits qui leurs sont dus et de les connaître vraiment.
- Pour les professionnels, il s'agit d'une connaissance multiple en termes de formations solides, de partage d'informations professionnelles, de cadre règlementaire accessible et facilement applicable ; etc.

Les éléments explorés ont mis l'accent sur ce qui importe dans le quotidien de chacun : l'importance de tisser des relations authentiques et d'évoluer dans un cadre bienveillant.

5. Recommandations

Les interviews ont permis à l'AEF Social Lab de dégager les recommandations suivantes en lien avec différentes thématiques.

Bien-être et intérêt supérieur
• Veiller à ce que la transition des jeunes d'un contexte familial à un contexte de placement institutionnel se fasse dans les meilleures conditions possibles • Eviter les grandes différences d'âge au sein des groupes de vie pour réduire les rapports de force, voire de violence (cf. intimidation, *mobbing*) et les divergences de centres d'intérêts ; éviter les changements de groupe (cf. rupture) ; réduire la taille des groupes pour créer un environnement plus familial • Optimiser les structures d'accueil au niveau de l'aménagement (cf. espace, salle de bains, salle de sport, etc.) • Assurer un vivre ensemble de qualité en nourrissant des valeurs telles que le respect et la cohésion au sein des groupes • Veiller à la compatibilité entre les bénéficiaires et leur éducateur de référence • Prendre en compte le monde élargi des jeunes et associer leurs personnes intimes à leur vie en institution pour faciliter leur accompagnement.
Participation
• Impliquer les jeunes dans le processus d'aide via des pratiques participatives (p. ex. réunions de jeunes, réunions hebdomadaires, conseils d'enfants) dans toutes les structures d'accueil, même si des procédures formelles ou institutionnalisées n'existent pas à ce jour • Prendre en compte les opinions et les souhaits des bénéficiaires par rapport au quotidien dans leur structure d'accueil et aux décisions les concernant

• Envisager une plus grande implication des familles dans les structures d'accueil, dans la mesure du possible, compte tenu d'un éventuel retour des bénéficiaires dans leur famille à l'avenir.
Droits de l'enfant
• Eduquer les bénéficiaires sur les droits de l'enfant à travers leur structure d'accueil • Travailler davantage sur cette thématique au sein des structures d'accueil en partenariat avec d'autres instances telles que l'OKaJu • Garantir le droit à la participation et à la protection de la vie privée des bénéficiaires au sein de leurs structures d'accueil.
Formations et posture professionnelle
• Prévoir des formations continues régulières à l'échelle nationale sur le cadre légal et sur le savoir-être (cf. empathie, respect, patience, transparence, etc.) • Proposer des formations spécifiques ponctuelles visant un contexte particulier du secteur de l'AEF (cf. formations semblant essentielles pour le travail dans le domaine stationnaire de l'AEF : des formations en pédagogie de la traumatologie, sur la parentalité (de manière générale et en cas de problématique d'addiction) et sur la gestion des comportements) • Assister régulièrement à des supervisions • Adopter une approche holistique avec les jeunes et accorder davantage de valeur à une approche axée sur les ressources, tant sur celles des enfants que celles des familles.
Coordination
• Développer davantage le transfert des informations et les échanges intra- et extra-institutionnels pour favoriser le travail en réseau (cf. simplification des démarches pour le partage des données, mise en place d'outils à cet effet ; échanges réguliers entre professionnels, structures d'accueil)

• Utiliser davantage les nouvelles technologies pour assurer, à l'avenir, un partage d'informations (essentielles) plus fluide (p. ex. plateforme d'échanges via Zoom ou Teams) • Introduire le système du « *case manager* » comme tierce personne coordonnant le processus d'aide du début à la fin.
Ressources humaines
• Développer les ressources humaines (cf. davantage de personnel d'encadrement) pour que les professionnels aient du temps pour les bénéficiaires et faciliter l'établissement d'une relation avec chacun d'entre eux.
Cheminement de l'aide
• Simplifier et digitaliser les démarches administratives • Adapter/repenser les standards et critères d'orientation/d'octroi d'une aide adaptée à l'enfant/la famille • Créer un réseau d'aides flexible et modulable selon les besoins du bénéficiaire.
Evaluation de la mesure d'aide
• Harmoniser les outils d'évaluation au niveau national et prendre en compte les bonnes initiatives existantes à ce jour.
Accès à l'aide
• Prévoir davantage d'aides pour prévenir d'éventuels placements et donc une rupture des jeunes avec leur famille • Développer les dispositifs d'aide existants au sein des établissements scolaires, de sorte à ce qu'ils répondent aux attentes des jeunes.

6. Annexes

Annexe 1. Questionnaire Jeunes

Contexte

1. Quel âge as-tu ?
2. Quelle est ta situation aujourd'hui *(école, vie quotidienne, foyer, etc.)* ?

Thèmes phares

Participation au quotidien du foyer

3. Comment peux-tu participer à la vie de tous les jours dans ton foyer ? *(Activités, argent de poche, aménagement des chambres, excursions, intimité, éducateur de référence, temps libre, visites, plans de cuisine / menu)*
4. Dans quels domaines aimerais-tu avoir davantage ton mot à dire ?

L'implication de la famille dans le quotidien institutionnel de l'enfant / du jeune

5. Es-tu en contact avec ta famille ?
6. *(Si oui)* Qu'en est-il de l'implication de ta famille dans le foyer ? *(échanges, participation aux décisions, collaboration avec le professionnel de référence, etc. + donner un exemple)*

Droits de l'enfant

7. Sais-tu qu'il existe des droits de l'enfant ? Peux-tu m'en citer quelques-uns ? *(Si le jeune n'en identifie pas, il est toujours possible d'en citer quelques-uns et de lui fournir la documentation OkaJu à ce propos ainsi que la brochure "Je ne sais plus quoi faire" de l'ONE)*
8. *(Si oui)* Dans quel contexte as-tu déjà obtenu des informations sur tes droits ? *(foyer, école, Internet, etc.)*

Relation avec les personnes qui s'occupent du bénéficiaire (faire la connaissance, conseil, accompagnement, etc.)

9. Comment les premiers jours au foyer se sont déroulés pour toi ? Comment as-tu fait connaissance avec les personnes qui t'accompagnent ? Avec les autres jeunes au foyer ?
10. Est-ce que tu penses que les éducateurs ont assez de temps pour toi ? *(Si oui/non, demander à ce qu'il précise pourquoi.)*
11. D'après toi, que signifie "être accompagné" par un éducateur de référence ?
12. As-tu une personne à qui tu peux parler de tes problèmes ? *(Si au foyer, demander si aussi en dehors du foyer et vice versa)*
13. A ton avis, qu'est-ce qui est important pour bien vivre tous ensemble au foyer ?

Les relations/le contact avec les amis en dehors du foyer

14. Qu'en est-il des amis qui ne sont pas au foyer ? Est-ce que tu arrives à rester en contact avec eux ? Pourquoi (pas) ?

Questions finales

15. Quels sont les conseils que tu peux nous donner pour améliorer l'aide apportée aux jeunes ? Qu'aimerais-tu qu'il y ait de différent ? Qui reste pareil ?
16. Aujourd'hui en tant que jeune, quels sont tes grands défis (ex. : à l'école, dans la vie en générale, etc.) ?
17. Pour finir, as-tu quelque chose à ajouter, qui est important pour toi et que nous n'avons pas discuté ensemble ? As-tu des questions ?

Merci beaucoup pour ta participation !

Annexe 2. Questionnaire Professionnels

Contexte

1. Quel âge avez-vous ?
2. Depuis quand travaillez-vous ? Dans le secteur AEF ? Dans cette structure ?
3. Quelles sont vos qualifications (formation initiale) ? Avez-vous suivi des formations continues ? Si oui, lesquelles ?
4. A votre avis, quelles formations sont essentielles lorsqu'on travaille dans le domaine AEF ?

Thèmes phares

Les compétences requises pour le travail dans le domaine de l'AEF

5. Quelles compétences sont nécessaires pour travailler auprès de l'enfant et de sa famille ?
6. Quelles offres de formation continue souhaitez-vous avoir dans votre domaine ?

Les procédures existantes et le travail en réseau

Le dispositif d'aide renvoie à tout un ensemble de procédures (cf. demande à l'ONE et reporting, procédures judiciaires spécifiques, etc.). Dans ce contexte, pouvez-vous nous dire...

7. Avec quels professionnels, en dehors de la structure d'accueil, êtes-vous en contact fréquent ?
8. Parmi les procédures existantes, voyez-vous des procédures à garder ? À développer ?
9. Quelles procédures permettraient la création d'un réseau professionnel optimal, c'est-à-dire permettant des contacts accessibles, de trouver des solutions partagées, etc. ?

La posture du professionnel encadrant et la relation avec le bénéficiaire

10. Pensez-vous avoir assez de temps pour établir une relation avec chaque enfant ou jeune mais aussi pour accompagner chacun d'eux au quotidien ? Quelle que soit la réponse, demander des précisions.
11. Comment définiriez-vous la posture professionnelle à avoir auprès de l'enfant/du jeune, c'est-à-dire la façon d'être et de faire avec lui ?
12. Que faites-vous si jamais il s'avère difficile d'établir une relation avec l'enfant/le jeune ?

L'image du bénéficiaire et la prise en compte de son monde élargi (famille, amis, école, etc.)

13. Dans votre travail, comment est pris en compte l'enfant dans son monde élargi (ex. : famille, amis, école, etc.) ?

La place et l'implication des bénéficiaires dans le dispositif d'aide

14. Qu'est-ce qui permet aux bénéficiaires d'être impliqués dans la vie de tous les jours au foyer ? Dans leur accompagnement ? Dans les décisions des mesures d'aide mises en place pour eux ?

Le cadre légal du dispositif AEF et les droits de l'enfant

15. Connaissez-vous le cadre légal en vigueur pour le dispositif AEF ? P. ex. textes de loi, règlements grand-ducaux, etc. ? *(Si non : demander les raisons.) (Si oui : brièvement, qu'en pensez-vous ?)*
16. Pensez-vous que les bénéficiaires connaissent leurs droits ? *(Si non, demander à ce qu'il précise, puis poser la question :)* voyez-vous des points d'amélioration ? D'évolution ?

L'évaluation de la mesure d'aide (évaluation interne/externe, opinion des bénéficiaires, instruments d'évaluation)

17. Durant le processus d'aide, utilisez-vous des outils d'évaluation ?
    - Si oui, dans quel but ? Lesquels ?
    - Si non, pour quelles raisons ?

Questions finales

18. Quels sont les conseils que vous pouvez nous donner en matière d'aide à apporter aux enfants/jeunes : les choses à garder/à changer ?
19. Quels sont, selon vous, les grands défis du professionnel pour accompagner les bénéficiaires d'aujourd'hui ?
20. Souhaitez-vous ajouter des éléments importants pour vous et dont nous n'avons pas parlé ensemble ? Avez-vous des questions ?

Merci beaucoup pour votre participation !