AEF social lab

RAPPORT
FÉVRIER 2022

RAPPORT

DOCUMENTATION DU PROCESSUS DE CONSULTATION DE L'AEF SOCIAL LAB

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

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

all Kand zielt
OFFICE NATIONAL DE L'ENFANCE

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

FEDAS
LUXEMBOURG

Sommaire

1. Introduction 3

2. Contextes et création de l'AEF Social Lab 4

2.1. Contextes politiques en matière de droits et de protection de l'enfant 4

2.1.1. Au niveau international 4

2.1.2. Au niveau européen 4

2.1.3. Au niveau national 5

2.2. L'AEF Social Lab 6

2.2.1. Définition d'un social lab 6

2.2.2. Constitution de l'AEF Social Lab 7

2.2.3. Rôles et missions 7

2.2.4. Principes éthiques et déontologiques 7

2.3. Organes de collaboration 7

3. Constats et objectif des futures consultations 9

4. Méthodologie 10

4.1. Eléments fondateurs de la méthodologie de consultation 10

4.1.1. L'enfant au centre des dispositifs d'aide 10

4.1.2. Les principes d'une consultation publique 11

4.1.3. L'exemple de la consultation réalisée en Allemagne 11

4.2. Populations-cibles ou parties prenantes 12

4.3. Période et lieux des consultations 13

4.4. Les partenariats ayant facilité la diffusion et la récolte d'informations 13

4.4.1. La Direction Générale de l'AEF du MENJE 13

4.4.2. Le SCRIPT 13

4.4.3. Le dispositif Bientraitance 14

4.4.5. L'ANCES et la FEDAS Luxembourg 14

4.5. Méthodes et outils utilisés pour les consultations 14

4.5.1. Focus groupes 14

4.5.2. Workshops 15

4.5.3. e-Changes 15

4.5.4. Entretiens individuels 15

4.5.5. Enquêtes 17

4.5.6. Autres formes de consultation 17

5. Résultats 19

5.1. Bilan des consultations – données descriptives 19
5.2. Recommandations de l'AEF Social Lab 20
6. Conclusion 24
7. Publications et communication de l'AEF Social Lab 26
9. Annexes 31

1. Introduction

Dans le cadre du processus de consultation de l'ensemble des acteurs du secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) à Luxembourg, il a semblé opportun de développer un document qui rend compte du contexte, des procédés et des issues de la démarche. Par souci de transparence, il est fondamental de documenter le processus de consultation qui a été mené pour permettre réflexion et évolution dans ce qui a été entrepris concernant l'élaboration du cadre de référence national du secteur de l'AEF.

Le processus de consultation a été mené par l'équipe de l'AEF Social Lab (voir chapitre 2.1.2) et a comporté plusieurs phases de travail sur une année entière. Tout d'abord, une *phase préparatoire* s'est déroulée de juillet à octobre 2020, durant laquelle un groupe de travail s'est réuni régulièrement pour préciser le cadre de travail de l'AEF Social Lab ainsi que le suivi de ses travaux de consultation.

Dans un souci de réaliser un état des lieux en phase avec les réalités du terrain, une *phase exploratoire* a ensuite été lancée le 11 novembre 2020 avec un événement de lancement nommé *Kick-Off*, puis le 17 décembre 2020 avec un film-débat, visant à explorer les visions clés de l'ensemble des acteurs du secteur de l'AEF. Entre novembre et décembre 2020, l'équipe de l'AEF Social Lab a synthétisé les visions retenues lors de ces deux évènements de « *brainstorming* », de sorte à pouvoir identifier les thèmes prioritaires de consultation. S'en est suivi le développement méthodologique des consultations à venir.

La *phase de consultation structurée* s'est déroulée de début janvier à juillet 2021, suivant une démarche méthodologique définie (voir chapitre 4).

La fin de toutes les consultations a marqué le début de la *phase d'analyse et de synthèse*, au cours de laquelle tous les éléments issus des consultations ont été traités de manière à pouvoir formuler des recommandations pour le futur du secteur de l'AEF et à pouvoir alimenter le premier cadre de référence national de l'AEF.

Afin de clôturer le processus de consultation, une *phase de présentation* a eu lieu, au cours de laquelle l'ensemble des résultats issus des données recueillies auprès des parties prenantes consultées a été présenté. Ainsi, le 10 novembre 2021, un an jour pour jour après le *Kick-Off*, les résultats des consultations ainsi que les recommandations de l'AEF Social Lab ont été présentés publiquement lors d'une conférence hybride à l'*European Convention Center* à Luxembourg.

Comme évoqué précédemment, le cadre de travail de l'AEF Social ainsi que sa démarche se sont inscrits dans une co-construction continue pour servir l'objectif d'une consultation nationale des différents acteurs du secteur de l'AEF. De ces éléments, le présent document s'exercera, après avoir

précisé le contexte politique et celui de la création de l'AEF Social Lab, à décrire, tour à tour, les constats et objectifs visés par les consultations, puis la démarche méthodologique employée pour ce faire, avant de conclure sur les éléments saillants de cette vaste consultation.

2. Contextes et création de l'AEF Social Lab

Pour se saisir de l'origine de la démarche amenant à penser une consultation des différents acteurs du secteur de l'AEF, il est important de garder à l'esprit l'ensemble des cadres politiques et légaux au niveau international, européen et, bien sûr, national en matière de droits de l'enfant et en matière de la qualité de l'aide qui doit lui être apportée. Au départ de ce rappel, le lecteur comprendra pourquoi un certain instrument a été mis en place pour satisfaire à la récolte d'informations fondamentales dans ce secteur d'aides sociales et éducatives.

2.1. Contextes politiques en matière de droits et de protection de l'enfant

2.1.1. Au niveau international

En 1989, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la Convention internationale relative aux droits de l'enfant[1]. Au Luxembourg, elle fut ratifiée par la loi du 21 décembre 1994. Ce cadre légal a posé les jalons de considérations fondamentales nationales autour de l'enfant et de ses droits.

2.1.2. Au niveau européen

Concernant la Convention européenne des droits de l'Homme[2] (1950), rappelons que cette dernière est entrée en vigueur au Luxembourg le 3 septembre 1953. Il s'agissait du premier instrument rendant tangibles les droits énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948[3], ratifiée par le Luxembourg par la loi du 29 octobre 1953.

Le Traité sur l'Union européenne (UE)[4] impose à celle-ci de promouvoir la protection des droits de l'enfant. En 2006, la Commission européenne a ainsi précisé une stratégie pour protéger les droits de l'enfant qui a donné lieu à l'adoption du programme de l'UE en matière de droits de l'enfant en 2011.

---

[1] Convention relative aux droits de l'enfant (1989) : https://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/crc.aspx

[2] Convention de sauvegarde des droits de l'homme et libertés fondamentales (1950) : https://www.echr.coe.int/documents/convention_fra.pdf

[3] Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) : https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/

[4] Versions consolidées du Traité sur l'Union Européenne et du Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne (2016/C 202/01) : https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0009.01/DOC_1&format=PDF

Précisons que, « selon la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, les enfants ont droit à la protection et aux soins nécessaires à leur bien-être. Leur opinion doit être prise en considération pour les aspects qui les concernent, et leur intérêt supérieur doit être une considération primordiale dans toutes les mesures les concernant. D'autres articles de la Charte sont spécifiquement consacrés à la protection infantile, comme la disposition relative à l'interdiction du travail des enfants. »

De cette dynamique européenne, une première stratégie globale de l'UE sur les droits de l'enfant[5], ainsi qu'une proposition de recommandation du Conseil[6] posant une garantie européenne pour l'enfance, afin de promouvoir l'égalité des chances pour les enfants exposés au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale, a été adoptée le 24 mars 2021.

2.1.3. Au niveau national

La loi du 25 juillet 2002 portant institution d'un comité luxembourgeois des droits de l'enfant appelé « *Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand* » (ORK), précise la mission « de veiller à la sauvegarde et à la promotion des droits et des intérêts des enfants, c'est-à-dire des personnes âgées de moins de dix-huit ans. » Dans une volonté de renforcer les droits des enfants sur le territoire luxembourgeois et la défense de ces droits, la loi du 1er avril 2020 a institué l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher* (OKaJu), dont le statut évolue en « défenseur des droits de l'enfant » et pose son indépendance vis-à-vis du gouvernement.

Une autre loi, celle du 16 décembre 2008dévouée à apporter aide et assistance, a posé le cadre de l'aide à l'enfance et à la famille sur le territoire national et en a précisé son organisation.

L'accord de coalition 2018-2023[7] en vue de la formation d'un nouveau gouvernement, signé le 3 décembre 2018 précise, en ce qui concerne l'Education, l'Enfance et la Jeunesse, le « développement d'un cadre de référence et d'un dispositif de contrôle qualité pour le secteur de l'Aide à l'Enfance et à la Famille (AEF) ». Plus exactement, il est fait mention que :

« Le cadre de référence national de l'éducation non formelle (*Bildungsrahmenplan*), applicable dans les secteurs SEA [Services d'éducation et d'accueil] et Jeunesse, servira de fondement pour développer un cadre de référence spécifique pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille. Ce texte énoncera

[5] Communication de la Commission au Parlement Européen (2021). Stratégie de l'UE sur les droits de l'enfant, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0142

[6] Recommandations du Conseil européen en termes des droits de l'enfant : https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=89&newsId=9968&furtherNews=yes

[7] Accord de coalition en vue de la formation d'un nouveau gouvernement (2018) : https://gouvernement.lu/en/publications/accord-coalition/2018-2023.html

les principes de base pour garantir un accueil de qualité dans les structures d'éducation et d'accueil du secteur AEF, dont les défis sont autrement plus complexes en matière de prise en charge des enfants et des jeunes ayant vécu des situations de détresse. Un mécanisme de contrôle de la qualité sera institué dans ce secteur » (p. 60).

Comme le souligne l'extrait, l'AEF est un domaine d'intervention complexe du fait de la multiplicité du besoin d'aide et d'un contexte de vie parfois fragilisé de l'enfant et de sa famille. Développer un cadre de référence national en la matière, garant de la qualité de l'aide apportée aux enfants et à leur famille, à travers, notamment, des conceptions relatives au respect des droits et à un droit de protection, appelle à tenir compte de tous les éléments essentiels qui forgent une réponse adaptée de l'action sociale et éducative à ce sujet. Dès lors, se dessinait la nécessité de consulter l'ensemble des acteurs du dispositif pour ce faire. Restait à savoir par quel moyen. La création d'un AEF Social Lab a ainsi été une réponse apportée.

2.2. L'AEF Social Lab

2.2.1. Définition d'un social lab

Le terme anglais *social lab* signifie littéralement « laboratoire social ». Il n'est pas simple de définir ce que recouvre un *social lab* tant ses déclinaisons sont possibles selon les approches utilisées, le secteur dans lequel il œuvre (pour exemple : éducation, santé, environnement, etc.), la vision du changement, la manière de travailler et l'implication avec les autorités gouvernementales (Fortin, 2015). En puisant dans la littérature existante, certes peu étayée car il s'agit d'un concept de laboratoire très récent et novateur, un *social lab* (ou *living lab, design lab, change lab, social tech lab*) est un ensemble de partenariats public-privé dans lequel les institutions, les chercheurs, les autorités et les citoyens travaillent ensemble pour la création, la validation et le test de nouveaux services, de nouvelles idées, etc. dans des contextes réels. Dans le domaine social, un tel *lab* s'apparente à une sorte d'incubateur soutenant l'innovation et l'expérimentation, qui permet de relever des défis sociaux complexes à un niveau systémique (Kieboom, 2014 ; Fortin, 2015 ; Baran, 2020). Les laboratoires sociaux « s'inscrivent dans une vision globale du changement social » (Fortin, 2015, p. 1). L'objectif d'un *social lab* est de créer un espace partagé dans lequel des supports numériques, des processus et de nouvelles façons de travailler peuvent être développés et testés avec les représentants des utilisateurs et les chercheurs. Les autorités et les citoyens participent activement au processus d'innovation (Bergvall-Kåreborn, Holst et Ståhlbröst, 2009 ; Fortin, 2015).

De ces considérations, l'AEF Social Lab[8] s'est défini comme « une plateforme d'échange, d'innovation et de co-création ».

2.2.2. Constitution de l'AEF Social Lab

Sous l'impulsion du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE) et plus particulièrement de la Direction générale de l'AEF (DG AEF), un consortium avec les grands acteurs du secteur social à Luxembourg que sont l'ANCES[9] (Association Nationale des Communautés Educatives et Sociales a.s.b.l.) et la FEDAS Luxembourg[10] (Fédération des acteurs du secteur social au Luxembourg a.s.b.l.) a permis la création de l'AEF Social Lab avec la mise à disposition conjointe de cinq employées, reconnues pour leurs expériences et expertises professionnelles dans les champs de l'action sociale et de l'éducation et, plus particulièrement, dans celui de l'AEF. Sa mise en place a été effective en octobre 2020.

2.2.3. Rôles et missions

En tant que plateforme d'échange, d'innovation et de co-création, l'AEF Social Lab avait pour mission de consulter tous les acteurs impliqués dans l'AEF sur le territoire. Pour ce faire, son premier rôle était de déployer une méthodologie permettant de récolter un ensemble d'informations pertinentes en vue d'alimenter la rédaction du futur cadre de référence national de l'AEF.

2.2.4. Principes éthiques et déontologiques

Pour répondre à sa mission tout en veillant à une approche respectueuse et bienveillante des populations à consulter, l'AEF Social Lab s'est construit un ensemble d'outils (cf. annexe 1 : charte éthique et déontologique, annexe 2 : procédure simplifiée en cas d'information préoccupante, annexe 3 : fiche d'attitude conseillée en cas de révélations préoccupantes) permettant de garantir une démarche de consultation répondant à divers principes éthiques et déontologiques dans des contextes pouvant être sensibles, dans le respect de la dignité et de l'intégrité de chaque personne consultée.

2.3. Organes de collaboration

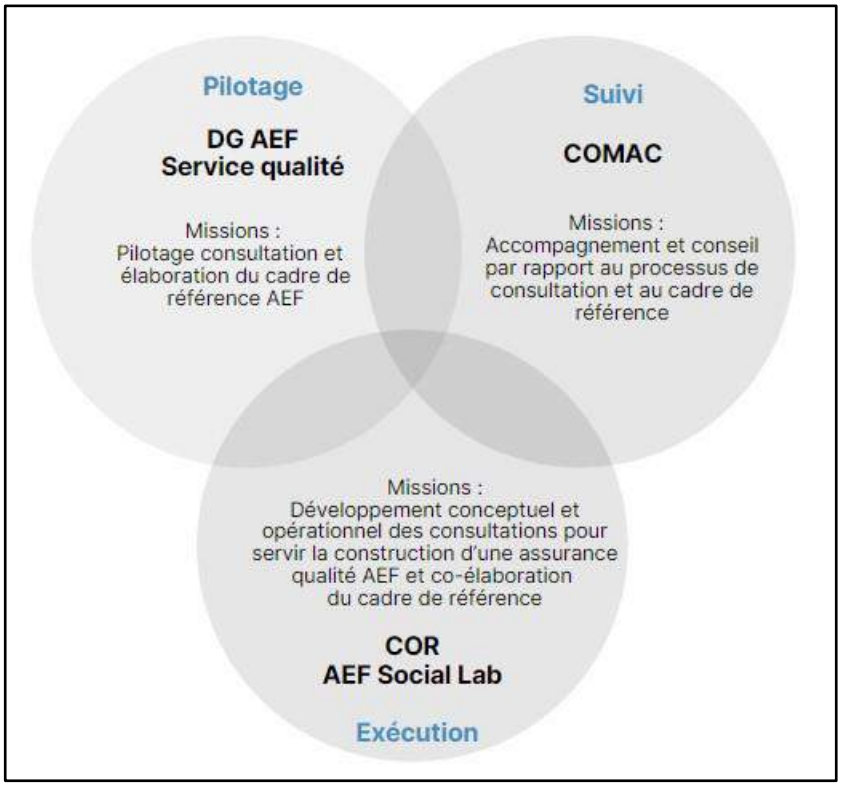
Comme souligné dans la littérature (Fortin, 2015), il est essentiel qu'un *social lab* soit accompagné dans sa mission et sache se situer au milieu des différentes instances qui, d'une part, ont participé à sa composition et, d'autre part, ont des missions et intérêts, en partie, distincts. Ainsi, la

---

[8] AEF Social Lab : https://aef.lu/
[9] ANCES a.s.b.l. : http://www.ances.lu/
[10] FEDAS Luxembourg a.s.b.l. : http://www.fedas.lu/fr/

représentation suivante permet de rendre compte de l'articulation des organes de collaboration pour l'établissement du cadre de référence national de l'AEF :

Représentation 1 : Organes de collaboration pour le cadre de référence national de l'AEF



De cette représentation, il peut être distingué trois organes :

a) La DG AEF et, plus particulièrement, son service qualité en charge de la supervision de la consultation et de l'élaboration du cadre de référence national de l'AEF. Il s'agit d'un organe de pilotage ;
b) Le COMAC (ou Comité d'Accompagnement), composé de différents experts professionnels, dont la mission est d'accompagner et d'être force de conseils concernant le processus de consultation et le cadre de référence national de l'AEF. Il s'agit d'un organe de suivi ;
c) L'AEF Social Lab est en charge du développement conceptuel et opérationnel des consultations pour servir la construction d'une assurance qualité AEF et la co-élaboration du cadre de référence. L'AEF Social Lab, à travers ses membres, fait également partie d'un comité opérationnel et rédactionnel (COR), dont certains collaborateurs de la DG AEF font partie également. Il s'agit de l'organe d'exécution.

Tout au long du processus de consultation mené par l'AEF Social Lab, des réunions de travail régulières (par exemple, réunions mensuelles avec le COMAC) ont été organisées pour satisfaire la bonne marche

des consultations et donc l'élaboration du cadre de référence national de l'AEF.

3. Constats et objectif des futures consultations

Bien que la loi du 16 décembre 2008 relative à l'AEF ait été saluée dans ce qu'elle permettait de structurer en matière d'aides sociales et éducatives, force est de constater qu'il n'existait que peu d'outils (outre l'agrément) permettant de rendre compte de la qualité de l'aide offerte à l'enfant et à sa famille.

En outre, il n'est pas simple, *a priori*, d'identifier quels sont les points d'importance pour l'enfant, le jeune, sa famille et tout professionnel, sur lesquels se baser pour garantir une qualité de l'aide.

Sur quels principes, valeurs, concepts, etc. doit s'appuyer le futur cadre de référence national de l'AEF ? Telle est la première question qui s'est posée. La seconde : auprès de qui récolter ces informations d'importance de sorte à ce que la formalisation de la qualité de l'aide puisse être ancrée dans la réalité de terrain ? Et enfin, la troisième question : comment et avec quels objectifs récolter ces informations ?

En parallèle à ces questionnements généraux, il s'est avéré nécessaire de savoir d'où on partait pour savoir vers où on voulait aller. En d'autres termes, quel est l'état actuel du secteur de l'AEF ? Quels sont ses points forts ? Quels sont ses limites ? Quels sont les souhaits exprimés à ce jour par les parties prenantes ? Quelles sont les solutions réalistes qui peuvent être apportées ?

Edifier une assurance qualité en matière d'AEF demandait à poser une réflexion sur l'existant. Ainsi, il importait également de commencer par le commencement, à savoir quel état des lieux peut être dressé concernant les réalités de ce secteur ?

En d'autres termes, l'objectif général a été formulé ainsi lors des premières réunions de travail avec le COMAC :

- réaliser un état des lieux du secteur de l'AEF
- en questionnant toutes les parties prenantes
- pour être force de proposition concernant l'élaboration du cadre de référence national.

4. Méthodologie

Il s'agira dans cette partie de préciser, dans un premier temps, à partir de quels éléments fondateurs l'AEF Social Lab a construit sa démarche méthodologique pour identifier les populations-cibles et, dans un deuxième temps, les moyens mis en place pour la récolte d'informations.

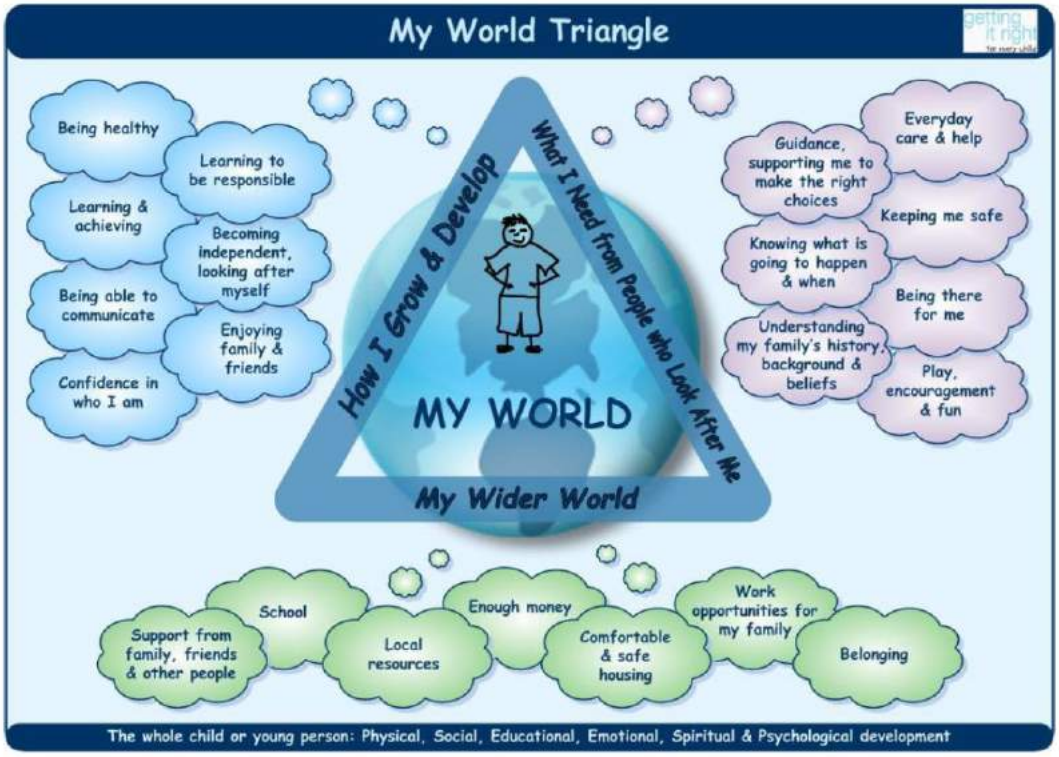
4.1. Eléments fondateurs de la méthodologie de consultation

Pour réaliser une démarche de consultation cohérente, il a été essentiel de savoir à partir de quel axe œuvrer, d'identifier des recommandations en matière de consultation publique et, enfin, de prendre appui et expérience sur des travaux déjà réalisés à une échelle nationale et internationale.

4.1.1. L'enfant au centre des dispositifs d'aide

Différents principes de base ont guidé la démarche de consultation de l'AEF Social Lab. Le premier, et le plus important, était celui de considérer l'enfant au centre du dispositif. Ainsi, dans les développements qui ont suivi, il a été fondamental de faire entendre les voix de l'enfant, de manière directe et indirecte (par ceux qui le connaissent bien). Dans cette perspective, le modèle écossais a été retenu pour être questionné dans le contexte luxembourgeois.

Représentation 2 : Le triangle « mon monde »



Source : Scottish Government, Getting it right for every child (GIRFEC) (2010). *My world triangle*.

Pour précision, le triangle « mon monde » représente une carte mentale qui peut guider les professionnels pour explorer l'expérience d'un enfant et identifier les besoins ainsi que les risques pour son bien-être. Ces éléments permettent d'identifier les ressources et les pressions que peut avoir l'enfant. Il y a souvent des interactions, pour un enfant, entre différentes parties de son monde.

Notons que, selon cette approche, la pluralité des intervenants auprès de l'enfant (et, par extension, auprès de sa famille) est implicitement représentée ici.

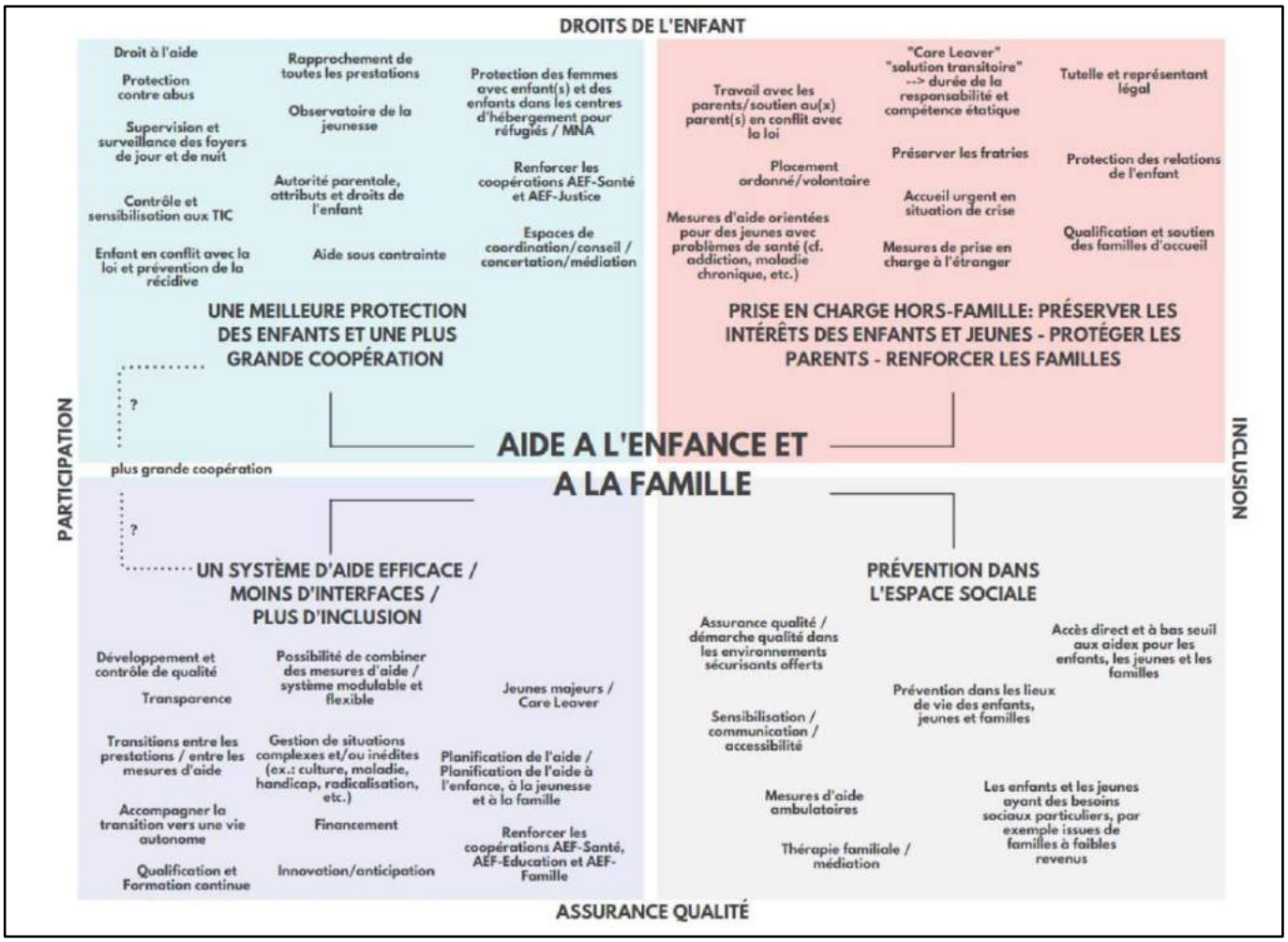
4.1.2. Les principes d'une consultation publique

Il était important de construire une démarche de consultation publique qui soit structurée et cohérente de sorte à pouvoir récolter, autant que faire se peut, un ensemble d'informations pertinentes. Ainsi, les bases de la consultation se sont appuyées sur les recommandations de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS, Gouvernement du Québec, 2014). Ces recommandations mettent en avant une nécessaire réflexion sur les raisons qui sont à l'origine d'une consultation, sur les valeurs qui guident une consultation publique, sur le moment choisi de la consultation, sur les populations à consulter, sur les méthodes de consultation et sur les manières d'intégrer les perspectives des populations consultées au sein de considérations gouvernementales.

4.1.3. L'exemple de la consultation réalisée en Allemagne

Dans une volonté de réformer le système d'aide et de protection des enfants et des familles, le gouvernement allemand a lancé une vaste consultation de diverses parties prenantes en 2019 (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2020). Pour ce faire, une structuration des consultations a été développée. Dans une volonté de prendre appui sur une démarche gouvernementale forte d'une expérience en matière et en cohérence avec les travaux projetés sur le territoire luxembourgeois (cf. la thématique générale de consultation, l'aide et la protection de l'enfant, étant celle qui animait également les consultations à Luxembourg), une matrice a ainsi été développée pour identifier les thèmes à la base des consultations de l'ensemble des acteurs du secteur de l'AEF :

Représentation 3 : Matrice représentant des propositions de thèmes pouvant alimenter les consultations



4.2. Populations-cibles ou parties prenantes

Forte de diverses recommandations et expériences, la démarche a été ensuite d'identifier l'ensemble des acteurs du secteur de l'AEF à consulter. La volonté de l'AEF Social Lab était d'être exhaustif dans cette identification. Ainsi, les parties prenantes identifiées étaient :

1. Les bénéficiaires de l'AEF (cf. enfants et jeunes)
2. Les anciens bénéficiaires de l'AEF
3. Les familles bénéficiant d'une AEF
4. Les familles d'accueil (proches et agréées)
5. Les professionnels de terrain de l'AEF
6. Les prestataires de l'AEF
7. Les services publics ou administratifs de l'Etat impliqués dans le secteur de l'AEF.

En ce qui concerne le cadre des consultations des parties prenantes, l'AEF Social Lab a été attentif aux cadres règlementaires en termes de protection de données, respect des libertés individuelles et consentement éclairé de chaque participant. En ce qui concerne les mineurs, à l'expression directe de leur accord de participer à la consultation, une autorisation parentale ou du tuteur légal était également demandée.

Pour finir, la démarche de consultation, même si elle souhaitait et était pensée de manière à faire participer le plus grand nombre, n'a pas eu vocation à remplir le critère de représentativité d'une partie prenante considérée, mais celle d'être exhaustive quant aux parties prenantes identifiées à consulter. En effet, les délais impartis ne permettaient pas de répondre au principe énoncé précédemment.

4.3. Période et lieux des consultations

La consultation des parties prenantes a été programmée sur la période de novembre 2020 à juillet 2021. Dans le contexte de la crise sanitaire, il a été nécessaire de s'adapter, avec réactivité et créativité, pour pouvoir consulter le plus grand nombre dans les délais impartis. Aussi, le mode de consultation par visioconférence a été privilégié selon le type de méthode projetée. Des consultations en présentiel ont également été réalisées lorsque celles-ci prévoyaient un nombre restreint d'interlocuteurs. Lors de consultations en présentiel, les lieux pouvaient varier : locaux de l'AEF Social Lab ; locaux de l'acteur consulté ; foyers de vie en ce qui concerne les mineurs.

4.4. Les partenariats ayant facilité la diffusion et la récolte d'informations

4.4.1. La Direction Générale de l'AEF du MENJE

L'Office National de l'Enfance[11] (ONE) ainsi que le service en charge des familles d'accueil ont été un support précieux en termes de diffusion de l'information concernant la démarche de consultation et pour la diffusion des questionnaires.

4.4.2. Le SCRIPT

Le service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques (SCRIPT) a été une ressource importante en termes de construction du questionnaire en ligne et d'analyses descriptives de données. Après de précieux conseils et ajustements avec l'AEF Social Lab, l'implémentation du questionnaire en ligne a été réalisée par le SCRIPT.

[11] Office national de l'enfance : https://www.officenationalenfance.lu/

4.4.3. Le dispositif Bientraitance

En amont du Caravaning, le dispositif Bientraitance et plus particulièrement M. George Haan, délégué à la bientraitance, a été source de conseil pour l'AEF Social Lab afin de développer une posture éthique et déontologique dans l'exercice des consultations et ce plus particulièrement auprès des personnes interrogées dans le cadre de placements institutionnels.

4.4.4. Graffiti a.s.b.l.

L'a.s.b.l. Graffiti a été un partenaire essentiel pour faciliter les échanges et le recueil d'informations auprès des jeunes vivant en foyer.

4.4.5. L'ANCES et la FEDAS Luxembourg

Ces deux organismes ont également relayé, périodiquement et de manière continue à travers leurs membres, l'ensemble des informations relatives au processus de consultation et à l'appel à participation de tous les acteurs à ce processus.

4.5. Méthodes et outils utilisés pour les consultations

La majorité des méthodes employées avaient pour objet la récolte de données qualitatives : focus groupes, workshops, échanges de groupe (« *e-Changes* »), entretiens individuels, questionnaire papier, conférences. Un questionnaire en ligne a permis de compléter et d'étayer les données qualitatives par des données plus quantitatives. Les méthodes mentionnées sont exposées en détail ci-après.

4.5.1. Focus groupes

Le focus groupe est une méthode utilisée pour l'évaluation et le développement ultérieur de produits et de services (Henseling, Hahn et Nolting, 2006), pour l'évaluation de mesures spécifiques et leur amélioration (Schulz et al., 2012), pour l'analyse de la diversité des opinions (Dürrenberger et Behringer, 1999) et pour les analyses d'acceptation (Schulz et al., 2012). Il facilite les échanges spontanés, mais focalisés, et apporte une importance à la participation des personnes concernées pour définir leurs réalités (Leclerc, Picard et Bourassa, 2010). En outre, il permet des réponses diversifiées, voire innovantes (Davila et Dominguez, 2010).

Dans le contexte des consultations, les deux focus groupes organisés par l'AEF Social Lab visaient à obtenir des informations générales et des impressions sur la situation des bénéficiaires de l'aide dans le monde d'aujourd'hui, sur ce qui leur procure du bien-être et sur les points sur lesquels ils souhaiteraient davantage de soutien. L'objectif était de récolter des informations auprès d'enfants et

de jeunes adolescents afin de permettre une compréhension générale de leurs préoccupations et de leurs besoins sur différents sujets. En dernier, les focus groupes visaient à recueillir des thématiques clés pour servir de points d'ancrage et d'inspiration lors des entretiens avec d'autres parties prenantes (p. ex. dans le cadre de workshops avec des professionnels).

Les fiches méthodologiques des focus groupes réalisés avec les enfants et jeunes sont consultables, respectivement, aux annexes 4 et 5.

4.5.2. Workshops

Les workshops sont des ateliers dont la visée est de permettre un travail interactif sur un thème défini et structuré. Ainsi, différents workshops ont été proposés par thématique avec des objectifs définis et des parties prenantes spécifiées. Ils étaient restreints en termes du nombre de participants (cf. au maximum 15) pour faciliter l'échange, la réflexion et la co-construction de savoir. Afin de s'assurer que les participants soient aussi diversifiés que possible en termes de fonction et de domaine de travail, l'AEF Social Lab a pris la liberté de sélectionner à l'avance les personnes participantes pour chaque workshop. Les workshops étaient programmés pour une durée de trois heures. Après chaque workshop, les participants étaient invités à évaluer son déroulement et son contenu.

4.5.3. *e-Changes*

Pour permettre une consultation libre et également que des sujets non identifiés puissent émerger spontanément, des temps d'échanges libres étaient organisés sur un thème, sans structuration, libres d'accès à tout participant et dont la durée prévue était d'une heure trente minutes. Des questions d'orientation ont été transmises aux participants en amont des *e-Changes*.

La structuration des thèmes des workshops, leurs objectifs et les parties prenantes visées sont consultables à l'annexe 6. Y figurent également les thématiques des *e-Changes*.

4.5.4. Entretiens individuels

Entretiens individuels avec des acteurs institutionnels et des anciens bénéficiaires

Il était important durant ces entretiens de laisser une place à la liberté de parole. Aussi, les entretiens avec les acteurs institutionnels étaient menés autour de quatre axes généraux : les inquiétudes, les points forts, les souhaits et les attentes à propos du cadre de référence national. S'ajoutait une dernière question ouverte pour permettre au répondant d'aborder l'un ou l'autre point d'importance qu'il jugeait utile de transmettre (cf. annexe 7 – fiche méthodologique d'entretien individuel pour

acteur institutionnel). En ce qui concerne les entretiens avec les anciens bénéficiaires, une grille d'entretien proche de celle du Caravaning a été utilisée (cf. annexes 8, respectivement 9).

Entretiens individuels en itinérance : le Caravaning dans les foyers

Il s'agissait d'entretiens semi-structurés, adaptés à chaque type d'interlocuteurs (cf. professionnel de terrain ayant au moins deux ans d'ancienneté (pour éviter les biais relatifs au contexte sanitaire) versus enfants et jeunes hébergés en foyer). Un dossier complet a été transmis à l'ensemble des directions d'organismes privés et publics pour décrire la démarche de consultation, les étapes dans ce cadre, les procédures et les livrables. Cette transmission d'information a permis de recueillir l'accord des différentes directions quant à la venue de l'AEF Social Lab dans leur institution pour réaliser les consultations.

L'entretien semi-structuré à destination des professionnels de terrains était articulé autour des thèmes suivants (cf. annexe 10 – fiche méthodologique pour les professionnels de terrain dans le cadre du Caravaning) :

- une présentation générale ;
- les compétences requises pour travailler dans l'AEF ;
- les procédures existantes et le travail en réseau ;
- la posture professionnelle et sa relation avec le bénéficiaire de l'aide ;
- l'image du bénéficiaire et la prise en compte de son monde élargi ;
- la place et l'implication du bénéficiaire dans le dispositif d'aide ;
- le cadre légal de l'AEF et les droits de l'enfant, l'évaluation de la mesure d'aide et des questions finales.

La structure de l'entretien avec les enfants et les jeunes était la suivante (cf. annexe 9 – fiche méthodologique pour les enfants et les jeunes dans le cadre du Caravaning) :

- une présentation générale ;
- la participation au quotidien du foyer ;
- le contact avec les familles et leur implication dans la vie institutionnelle ;
- les droits de l'enfant ;
- la relation avec la personne de référence au foyer ;
- la relation et le contact avec les amis en dehors du foyer ;
- des questions finales.

Pour faciliter l'expression des enfants et des jeunes, l'AEF Social Lab a fait appel à un partenaire de choix, l'a.s.b.l. Graffiti, spécialisée dans les émissions radio de jeunes et ayant une longue expérience d'interviews auprès de ce public. L' a.s.b.l. Graffiti était soumise à la charte éthique et déontologique de l'AEF Social Lab.

4.5.5. Enquêtes

Questionnaire en ligne

Il était essentiel de rendre accessible à tout moment et en différentes langues (cf. allemand, anglais, français et luxembourgeois) un outil de consultation. Ainsi, un questionnaire en ligne à destination de toutes les parties prenantes a été développé selon une même trame thématique – adapté à la langue du public cible –, à savoir : les besoins, l'accompagnement et l'aide, la prévention, la protection, la santé et le bien-être, et l'innovation (cf. annexe 11 : fiche méthodologique du questionnaire en ligne de chaque partie prenante). Le questionnaire en ligne commençait par des questions démographiques et laissait la possibilité à la fin d'aborder les points qui n'étaient pas (suffisamment) traités par le questionnaire. Il a été largement diffusé auprès des instances facilitatrices et était accessible depuis le site de l'AEF Social Lab.

Questionnaire papier – « Donne ton avis ! »

Pour faciliter la consultation des enfants plus jeunes et en âge de lire (à partir de 8 ans), une version ludique et simplifiée du questionnaire a été développée. Il était axé sur ce que l'enfant aime dans l'aide, ce qu'il n'aime pas et ce qu'il souhaiterait voir évoluer (annexe 12 : questionnaire « Donne ton avis »). En outre, des questions ont été posées sur la(les) mesure(s) d'aide dont l'enfant bénéficie, l'âge et le sexe de l'enfant afin de pouvoir mettre en perspective les réponses. Ce questionnaire a été largement diffusé auprès des instances facilitatrices et était également librement téléchargeable sur le site Internet de l'AEF Social Lab.

4.5.6. Autres formes de consultation

D'autres formes de consultation, à plus grande échelle (cf. nombre de participants variant de 50 à 100 participants), ont été organisées avec différentes visées :

a) Le ***Kick-Off*** **du 10 novembre 2020** avait pour objectif de lancer publiquement le processus de consultation au départ d'un *brainstorming* général basé sur les axes suivants : les points forts et les points à améliorer de l'AEF, les explications concernant les points à améliorer et les solutions proposées pour l'avenir de l'AEF.

b) Un **film-débat en date du 17 décembre 2020** sur le thème de l'accompagnement par des travailleurs sociaux, dans le cadre de la protection de l'enfance, qui avait pour objectif de poursuivre le *brainstorming* général engagé lors du *Kick-Off.*

c) La **conférence pour l'avenir de l'AEF en date du 15 juin 2021** dont l'objectif était de poser une réflexion sur la participation des bénéficiaires, de nouvelles méthodes d'intervention dans le champ éducatif et de questionner une étude menée en Suisse suite à la réforme de la protection de l'enfance.

A partir de la multiplicité des méthodes employées, voulue par l'AEF Social Lab pour soutenir une participation et une co-construction accessible à tous, un matériel dense en information a ainsi été récolté.

4.5.7. Outils numériques innovants

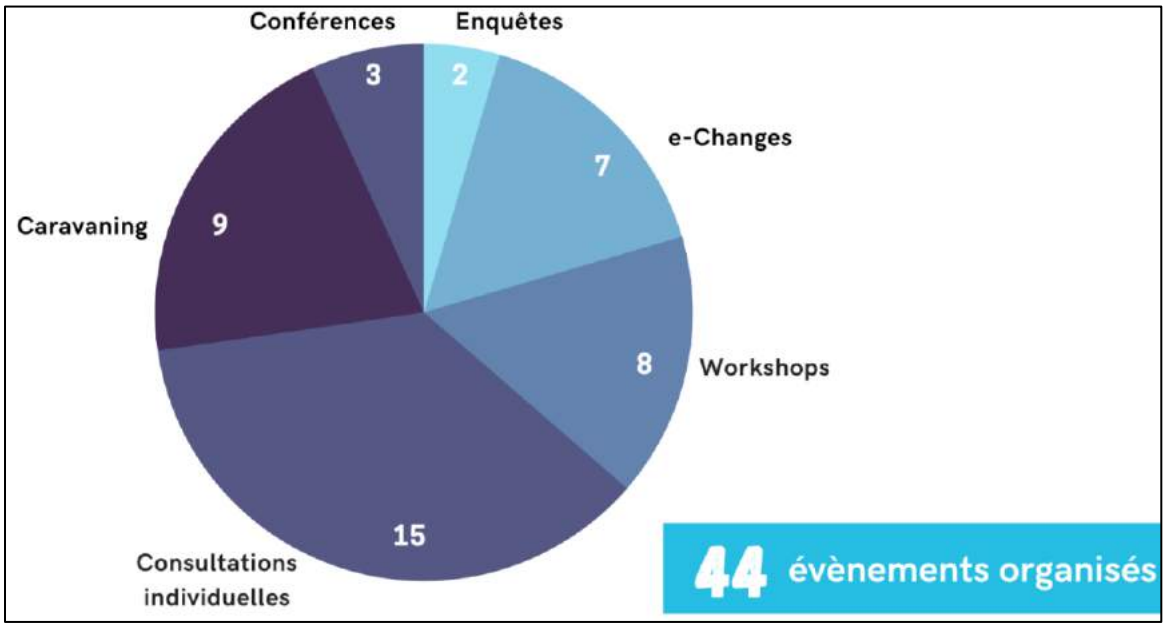
Dans le cadre des consultations, certains outils numériques innovants tels que l'application SLIDO et Padlet ont été employés par l'AEF Social Lab pour favoriser l'interaction, la participation et à la co-création en mode virtuel (p. ex. lors du *Kick-off,* workshops). Ces outils ont été grandement appréciés par les participants.

La partie qui suit fera un bilan général des consultations avant de mettre en relief les points d'importance qui émergent de chaque type de consultation.

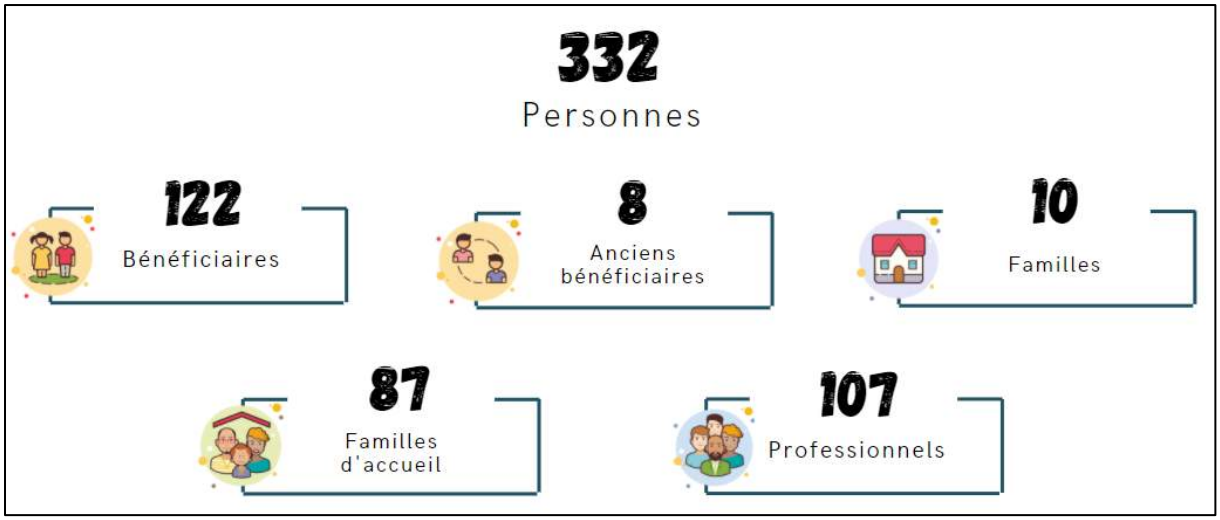
5. Résultats

5.1. Bilan des consultations – données descriptives

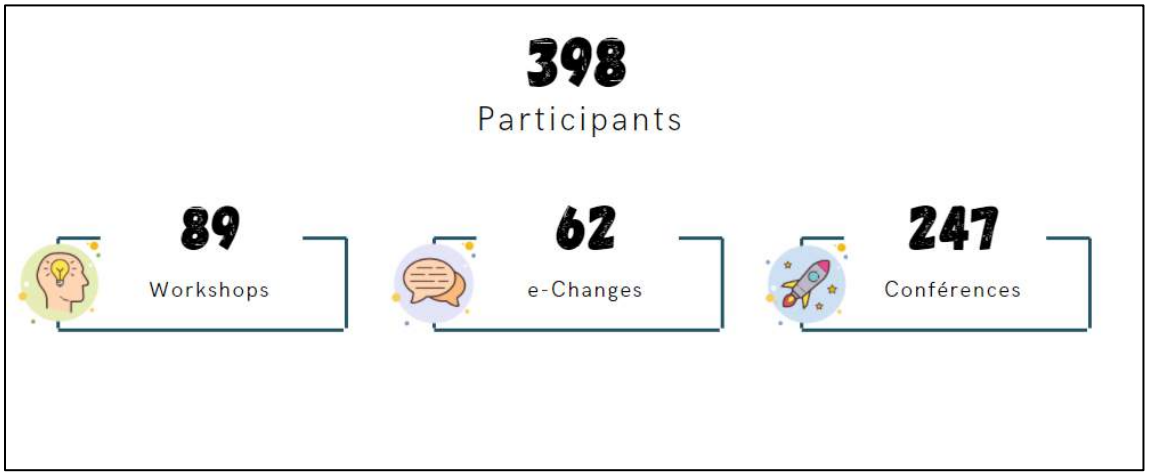
Événements organisés



Nombre de personnes consultées par partie prenante



Nombre de participants aux événements



Nombre de rapports, synthèses et articles

5.2. Recommandations de l'AEF Social Lab

Les résultats et recommandations découlant de l'analyse des données recueillies à travers les différents types de consultation figurent dans les synthèses et rapports publiés par l'AEF Social Lab, qui sont téléchargeables depuis la bibliothèque du site www.aef.lu. L'AEF Social Lab a également publié un document étayé structurant l'ensemble des recommandations sur base de l'ensemble des informations recueillies tout au long du processus de consultation, mené entre novembre 2020 et juillet 2021. Par ailleurs, les recommandations générales de l'AEF Social Lab figurent dans l'annexe 4 du cadre de référence national de l'AEF, qui est téléchargeable via le lien suivant : cadre de référence national de l'AEF (DE).

Le processus de consultation a permis d'aboutir à la formulation des douze recommandations générales suivantes.

1. Collaboration et coopération

Déterminer les niveaux de collaboration (cf. niveau 1=prestataire/ONE ; niveau 2=ONE/justice ; etc.) nécessaires à l'établissement d'une aide adaptée aux besoins de l'enfant/du jeune et de sa famille. Ce travail présuppose de définir :

- les objectifs concrets de chaque collaboration
- le champ d'expertise de chaque collaborateur ou organe de collaboration
- des espaces d'intégration des savoirs (cf. plateforme d'échanges, concertation multidisciplinaire, échanges profanes/universitaires)
- des outils collaboratifs (cf. dossier partagé, formulaire, etc.).

Pour ce faire, il importe de réaliser une harmonisation des divers cadres légaux en vigueur (cf. éducation nationale, protection de la jeunesse, AEF, etc.).

2. Participation

Développer une conception participative et positive de l'aide en :

- développant une éthique professionnelle basée, entre autres, sur la neutralité, la lutte contre les préjugés et l'approche multiculturelle
- communiquant un message clair vis-à-vis de la philosophie de l'aide (p. ex. soutien, appui, 2e chance, « tout le monde peut avoir besoin d'aide », etc.)
- donnant la possibilité à l'enfant et à sa famille de choisir la (les) aide(s) adaptée(s) et de s'exprimer en toute liberté sur le cadre de celle(s)-ci
- donnant un pouvoir de décision à l'enfant et à sa famille pour toute mise en place d'une aide et durant tout le processus d'aide.

3. Langage commun et harmonisation

Veiller à une communication simple et accessible de tous les aspects de l'aide, tant au niveau du langage employé que des processus définis et de la documentation utilisée ou à développer.

4. Prévention et protection

Etablir un plan politique fort de prévention adaptée à chaque étape de vie de l'enfant et aux défis de la parentalité promouvant de manière positive la santé physique et mentale de la jeunesse. Pour ce faire, il y a lieu de :

- développer des programmes de prévention ciblés pour chaque risque encouru (ex. maltraitances, dangers, mobbing, etc.) durant les étapes de développement de l'enfant (cf. de la vie *in utero* à l'âge adulte) et dans chaque contexte de vie (i.e. environnement proche de l'enfant (cf. école, club, etc.), en famille et hors famille (cf. placement)), avec un accent mis sur la prévention durant la petite enfance
- développer des espaces d'accueil et de partage autour de l'expérience et du soutien à la parentalité
- faciliter l'accès aux soins (multiplication des lieux de santé dédiés aux enfants et disponibilité des professionnels)
- promouvoir, au niveau national, la bientraitance à l'égard de l'enfant et de sa famille.

5. Visibilité et accessibilité

Construire un panorama des aides rassemblant l'ensemble des mesures et des acteurs-clés (cf. ONE, prestataires, etc.) et un dispositif de centralisation de l'information (p. ex. : dépliants, brochures, campagnes, etc.).

6. Formation

Veiller à un niveau de qualification élevé dans le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille tant d'un point de vue théorique (cf. savoirs actualisés) et méthodologique (cf. savoir-faire) que pratique (cf. savoir implémenter).

7. Posture professionnelle

Définir une approche éthique et déontologique de l'aide et de la protection de l'enfant grâce à :

- un savoir (théorique et pratique) actualisé de tout travailleur (socio-pédagogique, paramédical et médical) exerçant dans ce secteur

- un code de conduite (voire code de déontologie) auquel chaque acteur du secteur (cf. travailleurs, institutions privées et publiques, etc.) doit se conformer.

8. Transparence

Instaurer une transparence de l'aide respectueuse des droits de l'homme et de l'enfant

- communiquant sur tous les aspects du processus d'aide (cf. aides, acteurs, implication, conséquence, issue)
- définissant les concepts-clés (cf. information préoccupante, maltraitance, etc.)
- instaurant une durée prévisionnelle de chaque étape de l'aide.

9. Le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant

Garantir un environnement sécurisant et adapté à l'enfant durant tout le cheminement de l'aide en favorisant au maximum son maintien dans son milieu de vie, en offrant des lieux d'accueil agréables (cf. qualité des structures d'aide, foyer « familial », petits groupes, groupes de pairs sans grand écart d'âge, etc.) et en évitant toute forme de rupture (cf. changement de lieu de vie/d'habitude (p. ex. sport), arrêt/changement brusque de l'aide, etc.) qui peut aller à l'encontre du bien-être et de l'intérêt supérieur de l'enfant.

10. Politique/MENJE/DGAEF-ONE

Mettre en place des outils d'évaluation et de contrôle, et développer des indicateurs de suivi. Une approche multiniveau pourrait être une réponse :

- niveau bénéficiaire : suivi des profils des bénéficiaires, des parcours d'aide et de l'efficacité des aides
- niveau prestataire : suivi des offres de prestation, de la qualité de l'aide (cf. environnement et contenu) et de l'allocation de ressources
- niveau politique : soutien à un système intégré de l'aide (cf. intégration de plusieurs ressorts : école, aides sociales, santé, etc.) et à sa coordination.

11. Le cheminement de l'aide

Instaurer un cheminement de l'aide qui privilégie la transparence, la responsabilité et la déjudiciarisation. Pour ce faire, il y aura lieu de :

- mettre en place un processus d'aide simple, modulable et flexible
- récolter des données pour obtenir une description pertinente du système d'aide et des bénéficiaires
- inscrire dans le cheminement de l'aide le rôle central du CPI, garant de la coordination et du suivi de l'aide
- instaurer des instances de concertation et de décision incluant les bénéficiaires
- développer des outils standards (p. ex. procédure, projet d'intervention, etc. harmonisés).

12. Relation conventionnelle

Réviser les relations contractuelles entre l'Etat et les prestataires selon les principes suivants :

- clarifier et spécifier les informations nécessaires à un accord d'aide (cf. transparence et exhaustivité de l'information)
- définir des règles cohérentes permettant d'adapter l'aide aux besoins des bénéficiaires
- définir des procédures rapides de demande/octroi de l'aide.

6. Conclusion

Il s'agissait, pour la première fois sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, de réaliser une vaste consultation auprès de tous les acteurs du secteur de l'AEF. Cette consultation avait un double objectif : 1) dresser un état des lieux du système de l'AEF pour 2) servir de base réflexive à l'élaboration du cadre de référence national dans ce champ de l'action sociale et éducative. L'AEF Social Lab a ainsi eu la mission de consulter de manière exhaustive l'ensemble des parties prenantes identifiées. Pour ce faire, il s'est défini comme plateforme d'échange, de co-construction et d'innovation, et comme étant, *in fine*, un moyen possible de développer la coopération entre les acteurs, mais également entre les secteurs (cf. santé, éducation formelle, science, etc.). L'AEF Social Lab a réussi à se forger une identité en peu de temps et à se faire reconnaître et apprécier dans le secteur. Ses travaux ont permis de donner la voix à tous et de la porter, du meilleur de ses compétences et de ses connaissances, à

travers la formulation du premier cadre de référence national de l'AEF et de douze recommandations pour l'avenir des dispositifs d'aide.

En outre, la démarche consultative déployée n'a pas été exempte de limites et un certain nombre peuvent être relevées. Tout d'abord, bien qu'il était fondamental de consulter toutes les parties prenantes, il n'a pas été possible, du fait d'un certain nombre de contingences (cf. délai du projet de consultation, moyens humains restreints, etc.), de consulter un nombre représentatif d'acteurs par partie prenante. Notons d'ailleurs que les anciens bénéficiaires et les familles se sont avérées êtres les populations les plus difficiles à atteindre lors du processus de consultation. En outre, rappelons que la participation était volontaire et ouverte à tous. L'AEF Social Lab s'est rendu disponible et flexible pour consulter, en plus des acteurs sollicités, toutes personnes, impliquées dans les dispositifs d'aide, qui en a émis spontanément le souhait. Dans le contexte de la pandémie COVID-19, les consultations en présentiel ont dû être limitées et l'équipe a mis en place des alternatives (cf. consultations en ligne, enquête sur papier) afin de soutenir le plus grand nombre de participations. Une autre limite tient à l'ensemble de la méthodologie déployée qui a été, dans certains contextes et auprès de certains publics, réajustée. Ces réajustements ont très certainement induit des biais dans les résultats escomptés. Cependant, il était essentiel d'être accessible à tout type de population consultée – celles des enfants, des jeunes adultes et des familles sont celles qui nous ont amenées à réaliser le plus d'adaptations pour servir cette accessibilité qui semblait être une condition *sine qua non* à la démarche de consultation, les bénéficiaires de l'aide devant être placés au cœur de toutes les considérations.

Dans un autre ordre d'idées, soulignons que l'ensemble de la démarche entreprise par l'AEF Social Lab a été guidée par différents éléments permettant de cadrer les consultations et, également, de leur donner une pertinence, à savoir : l'appui de la consultation réalisée dans un domaine équivalent en Allemagne, les recommandations internationales en matière de consultations publiques, la constitution d'un comité de suivi, la diversité et la complémentarité des méthodes utilisées pour récolter l'avis de chaque partie prenante, l'apport continu de l'actualité scientifique pour nourrir aussi bien les méthodes utilisées que les synthèses et rapports rédigés, les droits de l'homme et de l'enfant ainsi qu'une réflexion éthique et déontologique continue. L'ensemble de ces « garde-fous » ont sans nul doute participé à donner une place d'importance au processus de consultation auprès des acteurs ainsi qu'aux réflexions institutionnelles engagées.

Si une leçon devait être retenue de ce processus de consultation, telle que souhaitée dans le présent contexte, c'est qu'une consultation publique doit être résiliente, pertinente et efficace dans le sens qu'elle doit se permettre de distordre *a minima* les cadres posés (cf. aller au-delà de la pensée commune, dans le respect de chacun), en employant diverses connaissances, dont les connaissances scientifiques, à l'aide d'une structuration offrant un accès libre et sans jugement à toute participation. Pour finir, que cette première expérience, souhaitons-le, participe à une culture consultative et participative citoyenne dans le champ de l'aide à l'enfance et à la famille.

7. Publications et communication de l'AEF Social Lab

Les publications de l'AEF Social Lab sont téléchargeables depuis le lien suivant : https://aef.lu/bibliotheque/. La liste suivante énumère les 21 publications réalisées dans le cadre du processus de consultation.

Kick-Off & Débat virtuel

AEF Social Lab (2020). Synthèse du Kick-Off Webinär. Luxembourg: AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2020). Synthèse du débat virtuel – À tes côtés. chrome. Luxembourg: AEF Social Lab.

e-Changes

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : Le rôle et la mission des acteurs de l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : Les coopérations internes et externes dans l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : La participation des bénéficiaires de l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : Les projets d'intervention et la planification de l'aide. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'e-Change : La conception des moments clés : préparation, accueil, conception de l'aide, transition. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : L'assurance de la qualité dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse de l'*e-Change* : Le bien-être et la santé dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

Workshops

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : Les besoins des enfants et des jeunes dans l'AEF. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : Accompagner / aider – l'éducation et la scolarité dans le contexte de l'AEF. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : Un accompagnement coordonné entre l'AEF et l'éducation formelle. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : Accueil en Famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : La prévention dans l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : Protection et concepts de protection dans l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Synthèse du workshop : La voix des enfants. Luxembourg : AEF Social Lab.

Résultats des consultations

AEF Social Lab (2022). Rapport Caravaning. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2022). Rapport Donne ton avis. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2022). Rapport des résultats de l'enquête en ligne. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2022). Construction des recommandations sur base des consultations de l'AEF Social Lab. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021). Annexe 4 – AEF Social Lab : processus, données et recommandations. Dans Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. *Nationaler Rahmenplander Kinder- und Familienhilfe* (p. 198-204). Luxembourg : Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Conférence

AEF Social Lab (2021, 10 novembre). Présentation des résultats du processus de consultation. Présentation du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille et des résultats de l'AEF Social Lab, European Convention Center, Luxembourg.

Articles

AEF Social Lab (2020, 17 novembre). Kanner- a Familljenhëllef : e breede Consultatiounsprozess fir e nationale Qualitéitskader. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2020, 18 décembre). Protection de l'enfance : un film et un débat pour lancer les consultations. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 11 janvier). Aide à l'enfance et à la famille : défis pour la formation des futurs éducateurs. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 25 février). Aide à l'enfance et à la famille : Ce que les jeunes disent de leurs besoins et de leurs droits. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 6 mai). Les besoins de l'enfant, le point de départ essentiel de l'aide. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 6 mai). Aide à l'enfance et à la famille : l'éducation et la scolarité dans le contexte de l'AEF. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 6 mai). « Donne ton avis ! / Teile deine Meinung! ». Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 6 mai). Lancement d'une enquête en ligne auprès des parties prenantes de l'aide à l'enfance et à la famille au Luxembourg. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 10 mai). La Caravane est en route ! Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 26 mai). « Pour l'avenir de l'aide à l'enfance et à la famille au Luxembourg » : rendez-vous le 15 juin 2021 pour une conférence organisée par l'AEF Social Lab. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 27 mai). e-Changes – eine intensive Woche des Austausches. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2021, 12 novembre). Un premier cadre de référence national pour l'aide à l'enfance et à la famille. Luxembourg : AEF Social Lab.

AEF Social Lab (2022, 10 février). La voix des bénéficiaires et des professionnels de l'AEF à l'honneur. Luxembourg : AEF Social Lab.

8. Références bibliographiques

Baran, G. (2020). Social Innovation Living Labs as Platforms to Co-design Social Innovations. *Journal of Intercultural Management*, 12(1), p. 36-57. Consulté le 9 décembre 2021 sur https://doi.org/10.2478/joim-2019-0031.

Bergvall-Kåreborn, B., Holst, M., & Ståhlbröst, A. (2009). *Concept Design with a Living Lab Approach* [document de conférence]. Travaux de la 42ème conférence internationale de Hawaï sur les « System Sciences ». Consulté le 9 décembre 2021 sur https ://www.researchgate.net/publication/224373146_Concept_Design_with_a_Living_Approach

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020). *Mitreden – Mitgestalten: Die Zukunft der Kinder- und Jugendhilfe*. Consulté le 8 août 2021 sur https://www.mitreden-mitgestalten.de/

Comité interministériel (2018). *Maltraitance de mineurs – procédures à suivre par les professionnels de l'Enfance et de la Jeunesse*. Consulté le 1er février 2022 sur https ://men.public.lu/dam-assets/catalogue-publications/droits-de-lenfant/informations-generales/maltraitance-mineur-fr.pdf

Domínguez Sánchez-Pinilla, M. (2010). Formats des groupes et types de discussion dans la recherche sociale qualitative. *Recherches qualitatives*, 29(1), p. 50-68.

Dürrenberger, G., & Behringer, J. (1999). *Die Fokusgruppe in Theorie und Anwendung*. Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.

Fortin, A. (2015). *9 clés des laboratoires d'innovation sociale*. Consulté le 9 décembre 2021 sur https ://creativite33.com/2015/02/03/9-cles-laboratoires-innovation-sociale/

Henseling, C., Hahn, T., & Nolting, K. (2006). *Die Fokusgruppen – Methode als Instrument in der Umwelt- und Nachhaltigkeitsforschung*. IZT.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) (2014). *Consultation des parties prenantes*. Rapport rédigé par Monique Fournier et Pierre Dagenais. Québec, Québec : INESSS. ISBN 978-2-550-69657-5.

Kieboom, M. (2014). *Lab Matters: Challenging the practice of social innovation laboratories*. Amsterdam : Kennisland.

Leclerc, C., Bourassa, B., Picard, F., & Courcy, F. (2011). Du groupe focalisé à la recherche collaborative : avantages, défis et stratégies. *Recherches qualitatives*, 29(3), p. 145-167.

Les partis de la coalition DP, LSAP et déi gréng (2018). L'accord de coalition en vue de la formation d'un nouveau gouvernement signé le 3 décembre 2018 par le formateur Xavier Bettel et les chefs de délégation du DP, Corinne Cahen, du LSAP, Étienne Schneider, et de «déi gréng», Félix Braz. Luxembourg. Consulté le 9 décembre 2021 sur https ://gouvernement.lu/en/publications/accord-coalition/2018-2023.html

NSPCC (2022). What to do if a child reveals abuse. Consulté le 1er février 2022 sur https://www.nspcc.org.uk/keeping-children-safe/reporting-abuse/what-to-do-child-reveals-abuse/

Schulz, M., Mack, B., & Renn, O. (2012). *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft: Von der Konzeption bis zur Auswertung*. Springer.

Scottish Government (2010). Getting it right for every child (GIRFEC). My world triangle.

9. Annexes

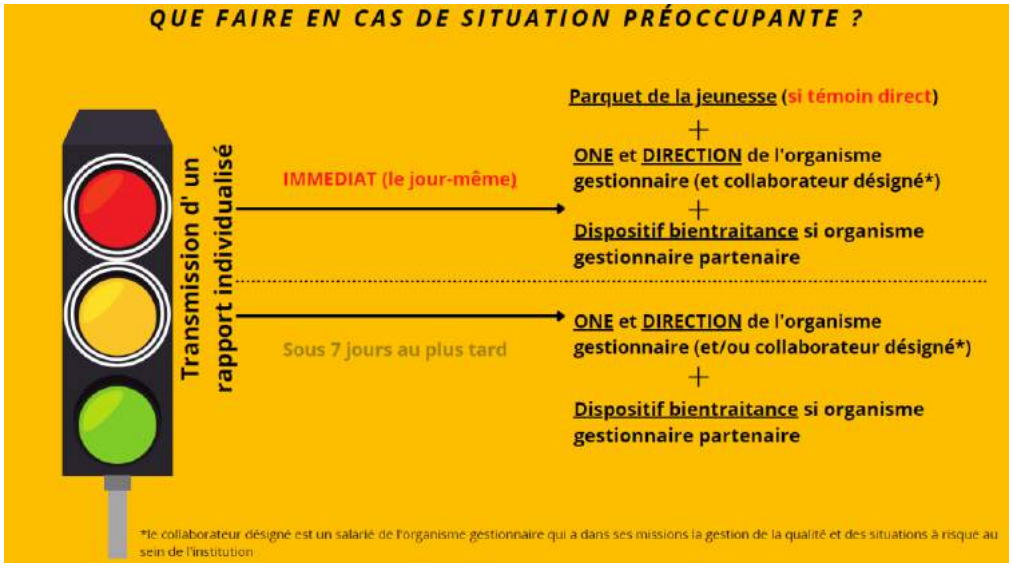
<u>Annexe 1</u> : charte éthique et déontologique de l'AEF Social Lab

Conscients que les travaux de consultation se réaliseront dans un contexte sensible où la détresse de l'enfant, du jeune, du jeune adulte, de sa famille et des professionnels peuvent s'exprimer, les membres de l'AEF Social Lab ont souhaité se doter d'un cadre éthique et déontologique pour satisfaire à sa mission de consultation et à ses devoirs dans le respect de toute personne.

Dans ce cadre, les membres de l'AEF Social Lab ainsi que ses partenaires, amenés à travailler avec lui, adhèrent aux principes éthiques et déontologiques suivants :

1. **Attitude** – Nous adoptons en toute circonstance une attitude de neutralité bienveillante à l'égard de toute personne que nous serons amenés à rencontrer.
2. **Respect des droits humains** – Notre travail se basera sur le respect de la valeur et de la dignité inhérente à chaque personne et des droits qui en découlent. Nous mettons tout en œuvre pour respecter l'intégrité, l'intimité et la dignité de toute personne consultée, notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission.
3. **Confidentialité** – Nous respectons la confidentialité des informations relatives à la personne et aux situations rencontrées. Les exceptions seront justifiées sur l'unique base d'une exigence éthique (comme la préservation de la vie ou encore la lutte contre la maltraitance).
4. **Promotion de la participation** – Nous promouvrons l'implication et la participation de l'ensemble des acteurs, impliqués dans le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille, dans le processus de consultation.
5. **Consentement et information** – Toute action menée se réalise à la seule condition d'avoir le consentement éclairé des personnes (et, le cas échéant, de leurs représentants légaux) que nous consultons. Ceci implique nécessairement une obligation d'information sur le processus de consultation, ce qu'il implique et ses issues. Cette obligation d'information peut aller jusqu'à l'accès de la personne aux rapports de consultation établi ; à son retrait, à tout moment et sans devoir se justifier, du processus de consultation, etc. De même, en cas de nécessité, nous ne communiquerons des renseignements à un tiers compétent qu'après en avoir informé la personne consultée.
6. **Non-discrimination** – Nous observons le principe de non-discrimination. Toute action ou toute décision se fondera sur des critères neutres, objectifs et motivés. Cela exclut tout régime de faveur ou de défaveur.

<u>Annexe 2</u> : procédure simplifiée en matière d'information préoccupante



LES MALTRAITANCES*, DE QUOI PARLE-T-ON?

MALTRAITANCE PHYSIQUE:COUPS, BLESSURES, ÉGRATIGNURES,ENFERMEMENT,....

MALTRAITANCE SEXUELLE:VIOL, ATTOUCHEMENTS, EXPOSITION À DES IMAGES SEXUELLES OU PORNOGRAPHIQUES, ...

MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE:ATTENTES DISPROPORTIONNÉES, PUNITIONS EXAGÉRÉES,ISOLATION, DÉVALORISER/DIRE DU MAL SYSTÉMATIQUEMENT,....

EXPLOITATION SEXUELLE:ABUS SEXUEL, ENFANT/JEUNE COMME OBJET SEXUEL OU OBJET SEXUEL COMMERCIALISÉ

EXPLOITATION ECONOMIQUE:ACTIVITÉS ECONOMIQUES DE L'ENFANT/DU JEUNE

HARCÈLEMENT:ABUS DE POUVOIR, MENACES OU GESTES DISCRIMINATOIRES RÉPÉTÉS,....

NÉGLIGENCE:NE PAS RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ENFANT/DU JEUNE (MANQUE ALIMENTAIRE, MANQUE DE VÊTEMENTS, MANQUE D'HYGIENE, MANQUE DE LOISIR, MANQUE D'AFFECTION,MANQUE DE SURVEILLANCE,....)

EXPOSITION À LA MALTRAITANCE:ENFANT/JEUNE TÉMOIN DE VIOLENCE OU DE MALTRAITANCE DOMESTIQUE

*COORDINATION INTERMINISTÉRIELLE DES DROITS DE L'ENFANT (2018). MALTRAITANCE DE MINEUR : PROCÉDURES À SUIVRE PAR LES PROFESSIONNELS DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE. LUXEMBOURG:MENJE.

Annexe 3 : Fiche d'attitude conseillée en cas de révélations préoccupantes

Fiche d'attitude conseillée en cas de révélations préoccupantes

La réaction de l'adulte lors de la divulgation d'informations préoccupantes est importante et a un impact non négligeable sur la victime. L'AEF Social Lab a donc décidé de se doter de la présente fiche de bonne pratique.

Attitude conseillée au moment des révélations :

- Rester calme et écouter attentivement ce que dit l'enfant
- Eviter de l'interroger
- Prendre le temps de l'écouter, mais en respectant son silence
- Prendre au sérieux les propos de l'enfant
- Rassurer l'enfant qu'il n'y a pas de mal à parler
- S'assurer qu'on ait bien compris les révélations
- Répondre avec empathie, sans jugement et de manière respectueuse
- Faire en sorte que l'enfant se sente compris
- Demander ce qu'il souhaite et attend de nous
- Expliquer la démarche décidée, ne pas faire de fausses promesses à l'enfant : la responsabilité du signalement et des démarches suivantes reste la nôtre
- Rassurer l'enfant que nous sommes liés au secret professionnel et que nous ne pouvons pas partager ses dires qu'avec des personnes concernées par le signalement ou sa situation
- Si les révélations ne sont pas enregistrées, veiller à mémoriser les termes exacts employés par l'enfant.

Sources : Comité interministériel (2018) et NSPCC (2022)

<u>Annexe 4</u> : fiche méthodologique focus groupe jeunes

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Fiche méthodologique - Focus groupe jeunes

Thème : Les besoins des enfants et des jeunes

1. Membre(s) de l'AEF Social Lab ayant mené la consultation :

☐ Membres de l'AEF Social Lab : _____

☐ Partenaire - support : _____

2. Date, lieu et durée de l'événement

_____

3. Type de consultation

☐ Interview

☒ Focus-groupe/Groupes de discussion

4. Parties prenantes

☒ Jeunes : Adolescents fréquentant une maison de jeunes à partir de 12 ans jusqu'à 27 ans.

5. Eléments de contexte

Dans la perspective d'élaborer un cadre de référence pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) déterminant la qualité, à plusieurs niveaux, du travail professionnel quotidien, l'enfant est placé au centre de chaque évaluation, réflexion et analyse menant à l'élaboration du cadre de référence. Ainsi, la thématique « les besoins de l'enfant, de l'adolescent et du jeune adulte » fait l'objet d'une consultation « générale » auprès d'un groupe de jeunes fréquentant une maison de jeunes au Luxembourg, qui ne sont pas nécessairement des bénéficiaires du secteur AEF.

Le focus groupe vise à obtenir des informations générales et des impressions sur leur situation dans le monde d'aujourd'hui, sur ce qui leur procure du bien-être et sur les points sur lesquels ils souhaiteraient davantage de soutien. En outre, la conversation portera spécifiquement sur la mesure dans laquelle ils sont conscients de leurs propres droits, s'ils savent à qui s'adresser si ces droits ne sont pas respectés, et ce qui peut les empêcher de s'adresser à un point de contact désigné. De plus, nous leur demanderons s'ils savent vers qui se tourner en cas de problème ou de situation de détresse. L'objectif est de recueillir des informations auprès de jeunes adolescents afin de permettre une compréhension générale (mais pas de manière représentative) des préoccupations des jeunes et de leurs besoins sur différents sujets.

En dernier, le focus groupe vise à recueillir des thématiques clés qui serviront de points d'ancrage/ d'inspiration lors des entretiens avec d'autres parties prenantes (p.ex. dans le cadre de workshops ou focus-groupes avec des professionnels).

1/4

6. Objectif(s) visé(s)

a) Identifier les besoins des jeunes adolescents et de quelle manière ils sont satisfaits, négligés ou ignorés.

b) Identifier des situations de détresse auxquelles les jeunes font face et les besoins en aides correspondants.

c) Découvrir dans quelle mesure les jeunes sont conscients de leurs droits.

d) Repérer les stratégies que les jeunes emploient pour obtenir du soutien et de l'aide.

e) Informer les jeunes en matière de recherche d'aide et comment faire valoriser leurs droits.

f) Identifier comment améliorer l'aide apportée aux jeunes.

7. Méthodes

Le focus-groupe est une discussion de groupe modérée avec 6 à 12 participants sur un sujet donné. Il peut être utilisé pour se faire une opinion fondée. Dans le contexte des interviews avec des jeunes adolescents, cette méthode permet :

- d'explorer les besoins et questionnements des jeunes de manière générale,
- d'obtenir des informations concernant les besoins des jeunes aujourd'hui, le degré de connaissances des droits de l'enfant et les stratégies concernant la recherche de solution à des problématique spécifiques,
- d'obtenir une stimulation pour traiter la thématique « les besoins des enfants et jeunes » avec d'autres parties prenantes (p.ex. interviews/ focus groupes avec des professionnels).

En cas de réticence, des techniques de déclenchement peuvent être utilisées pour encourager la discussion de groupe en introduisant un moment ludique, comme par exemple en faisant circuler un sac rempli d'objets liés à des sujets prédéfinis (un dossier, un stylo, un trousseau de clés, un livre, etc.).

Démarche de la participation à l'entretien

Le contact sera pris avec la personne responsable de la maison des jeunes

- pour lui expliquer le projet du Social Lab et les objectifs de la discussion de groupe ;
- pour fixer une date ;

Au début du focus groupe, les jeunes seront informés

- que leur participation est anonyme et volontaire : les témoignages qui sont faits au sein du groupe ne sont pas liés aux personnes individuelles ;
- du contenu ainsi que du but du focus groupe et ils auront l'occasion de clarifier leurs questions ;
- qu'ils peuvent se retirer de la discussion à tout moment sans donner de raisons et sans conséquences ;
- que les données personnelles collectées dans le cadre de la discussion sont collectées exclusivement à des fins scientifiques dans le cadre du processus de consultation et seront traitées de manière strictement confidentielle et anonyme conformément aux directives de protection des données ;

- qu'ils peuvent librement répondre aux questions au mieux de leurs connaissances et de leur bonne foi ;
- que la discussion sera enregistrée avec un appareil d'enregistrement numérique à des fins d'analyse, puis retranscrite et supprimée.

Présentation du cadre au focus groupe et consignes :

Lors du processus de consultation, l'équipe de l'AEF Social Lab (laboratoire créé pour soutenir l'évolution du système AEF) veille à donner la parole à chaque partie prenante. Ainsi, nous souhaitons également recueillir l'avis des jeunes sur le système de soutien, qu'ils bénéficient ou non d'une mesure d'aide. En définitive, le système doit être visible, accessible et répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles. Et aujourd'hui, il s'agit justement de savoir dans quelle mesure le système d'aide à l'enfance et à la famille est visible, accessible et adéquat au Luxembourg, ce qu'il faudrait changer pour simplifier l'accès à celui-ci et aider ceux qui en ont besoin.

8. Questions

Questions caractéristiques :

Question en français	Question en luxembourgeois
1. Pouvez-vous vous présenter brièvement ? Quel est votre âge, votre situation actuelle (école, métier, loisir, etc.) ?	Fir unzefänken, kënnt Dir lech wgl kuerz virstellen ? Wei aal sitt dir, wat ass grad Är Liewenssituatioun (Schoul, Beruf, Fräizait, etc.) ?
2. Pour quelles raisons fréquentez-vous la maison des jeunes ?	Wisou kommt Dir an d'Jugendhaus ?

Question en français	Question en luxembourgeois
3. Quels sont les grands défis des "jeunes adolescents" aujourd'hui ? (ex. : à l'école, dans la vie en générale, etc.) ?	Wann een haut „Jonken" ass, wat sinn Ärer Meenung no déi grouss Erausfuerderungen? (zb a Bezuch zur Schoul, dem Liewen am Allgemengen, etc.?)
4. Nous aimerions en savoir plus sur les besoins des jeunes-adolescents d'aujourd'hui. Pouvez-vous énumérer ces besoins ? Il n'y a pas de limite et ceci peut être en relation avec toute thématique qui vous préoccupe : école, formation, travail, lieu de vie, etc.	Mir gèngen gäre mei iwwert d'Besoin'en vun Jonken vun haut verstoen. Kënnt Dir ons e puer vun Besoien opzielen dei Jonker haut hunn? Et gëtt keng Limite an et kann alles betreffen wa Ärer Meenung no wichteg ass: Schoul, Ausbildung, Aarbecht, Liewensmëttelpunkt, etc.
5. A) Quand un jeune rencontre des périodes difficiles, que ce soit à l'école, à la maison, dans sa relation de couple, ou dans toute autre situation. Pensez-vous que les jeunes sont généralement bien informés pour savoir où trouver de l'aide ? Pourriez-vous nous parler	Wann ee Jonken emol méi schwéier Zäiten huet, egal ob an der Schoul, Doheem, an der Relatioun mat der Frendin/ dem Frend oder an enger anerer Situatioun; Sidd dir der Meenung datt Jonker generell gutt informéiert sinn wou si Hëllef kenne kréien ? Kennt Dir ons e puer Adressen nennen oder konkret Beispiller ginn wouhin Jonker sech wenden kennen?

	de quelques adresses/ exemples concrets ?	
	B) Qu'est-ce qui peut empêcher les jeunes d'avoir/ de demander de l'aide ?	Wat kann ee Jonken drun hënnern Hëllef ze froen?
6.	Est-ce que vous ou quelqu'un que vous connaissez a déjà été en contact avec l'Office national de l'enfance (ONE)? Savez-vous ce que l'ONE peut faire pour les jeunes ?	Hat Dir oder een deen der kennt schon eng kéier Kontakt mam Office national de l'enfance (ONE)? Wësst Dir wat den ONE fir lech ka maachen?
7.	Connaissez-vous les droits de l'enfant ? Pouvez-vous en énumérer quelques-uns ?	Kënnt Dir die allgemeng Rechter vum Kand? Kënnt Dir der e puer opzielen?
8.	Savez-vous à qui vous adresser pour faire valoriser vos droits ?	Wësst Dir un wien Dir lech kënnt wenden fir datt Är Rechter respektéiert ginn?
9.	Comment pourrait-on mieux aider les jeunes ?	Wéi ee Rot kënnt Dir eis ginn fir d'Ënnerstëtzung fir jonk Leit ze verbesseren? Resp. Wie een Rot géift Dir eis ginn fir datt Jonker besser ennerstzt ginn?
10.	Si vous aviez une baguette magique, quelle serait, selon vous, la meilleure manière d'aider un jeune ?	Falls Dir een Zauberstaab hätt, wat wir Ä-rer Meenung no, dee beschte Wee fir enger jonker Persoun ze hëllefen?
11.	Pour finir, avez-vous encore d'autres choses à ajouter que nous n'avons pas discutées ensemble et qui vous sembleraient importantes à dire ? Avez-vous des questions ?	Fir offzeschleissen, hutt Dir nach wieder Punkten fir bäizefügen dei mir nach net zesummen beschwat hunn an lech wichteg sinn ? Hutt Dir nach Froen ?
	Merci pour votre participation	**Merci fir Är Partizipatioun**

9. Livrables

Une synthèse des éléments saillants sera élaborée. Ce document permettra de consigner les points d'attention en termes d'amélioration/évolution du dispositif d'aide du point de vue des jeunes. Les résultats (output) de ce focus groupe serviront de base à tous les travaux ultérieurs - le bénéficiaires de l'aide étant systématiquement au centre des réflexions. L'analyse des éléments émanant du focus groupe nous permettra de repenser la prise en charge en rapport avec les besoins des jeunes d'aujourd'hui et de s'assurer qu'elle ne soit pas entravée et/ou contrainte (cf. ex: décloisonnement entre mesures d'aides, d'aides sociales, mesure de protection, autres dispositifs, etc.). La synthèse servira de contenu pour alimenter le cadre de référence de l'AEF ainsi que les consultations ultérieures.

<u>Annexe 5</u> : fiche méthodologique focus groupe enfants

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Fiche méthodologique - Focus groupe enfants

Thème : La voix des enfants

1. Membre(s) de l'AEF Social Lab ayant mené la consultation :

☐ Membres de l'AEF Social Lab : _____

☐ Partenaire - support : _____

2. Date, lieu et durée de l'événement

_____

3. Type de consultation

☐ Interview

☒ Focus-groupe/Groupes de discussion

4. Parties prenantes

☒ Enfants âgés de 5 à 13 ans vivant en foyer et dans lequel ces enfants ont été placés en urgence.

5. Eléments de contexte

Dans la perspective d'élaborer un cadre de référence pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) déterminant la qualité, à plusieurs niveaux, du travail professionnel quotidien, l'enfant est placé au centre de chaque évaluation, réflexion et analyse menant à l'élaboration du cadre de référence. Ainsi, la thématique « la voix des enfants » auprès d'un groupe d'enfants vivant en foyer dans un contexte de placement en urgence a été explorée grâce à l'interpellation d'un organisme gestionnaire, qui faisait suite à l'appel à participer au caravaning – projet de consultation qui visait les plus de 14 ans.

Ainsi, l'opportunité était donnée de consulter des enfants de moins de 14 ans – ceux-ci n'étant ni visés par le Caravaning, ni par les interviews ou focus groupes initiaux (uniquement visés par le questionnaire en ligne). De plus, rappelons que, sur recommandation du Conseil de l'Europe, il n'y a pas de limite d'âge au droit pour un enfant d'exprimer librement son opinion et tout enfant a le droit d'être entendu sur toutes les questions le concernant.

Il était ainsi possible de mener des réflexions participatives avec de jeunes enfants en vue d'alimenter le cadre de références.

6. Objectif(s) visé(s)

a) Faire entendre la voix des enfants de 5 à 13 ans vivant dans un foyer.

1/4

b) Connaître les besoins des enfants et leur point de vue de la vie au foyer et du contexte d'un accueil en urgence.
c) Connaître les idées d'amélioration des aides apportées aux enfants.
d) Appréhender dans quelle mesure les enfants sont informés/conscients de leurs droits.

7. Méthodes

Cadre du focus groupe

Le focus groupe prendra la forme d'un atelier participatif durant lequel, des enfants, d'âge rapproché (cf. de 5 à 8 ans, de 8 à 10 ans et de 10 à 13 ans), seront encouragés à partager avec des membres de l'AEF Social Lab leurs points de vue sur la vie au foyer et sur des améliorations éventuelles. La méthode choisie est à la fois accessible et adaptée à l'enfant.

Il est important de noter que l'objectif ne sera pas que les enfants parlent de leur histoire personnelle, mais qu'ils nous racontent leur vie quotidienne au foyer de manière générale. Ces informations nous permettrons d'en savoir plus sur leurs besoins – informations fondamentales pour le cadre de référence.

Cet atelier sera constitué d'un groupe de 6 à 8 enfants maximum. Il durera entre 45 et 60 minutes, selon l'intérêt et l'implication des enfants – l'AEF Social Lab adaptera cette durée selon les possibilités des enfants consultés. Ces derniers peuvent à tout moment cesser de participer.

En amont de l'atelier, le consentement quant à la participation des enfants à cet atelier a été demandé à chaque parent ou représentant légal de l'enfant.

Déroulement du focus groupe

Etape 1 : Un petit jeu

Pour commencer et facilité la participation des enfants, un jeu d'introduction du type « Icebreaker » sera proposé. Par exemple, les membres de l'AEF Social Lab présentes se passeront un ballon de football en mousse ou un ballon en disant leur nom et leur âge, puis cela sera au tour des enfants présents de se passer le ballon et de se présenter. L'idée est de détendre l'atmosphère et de faire connaissance.

Etape 2 : Introduction et présentation

L'objectif de l'atelier est présenté dans un vocabulaire simple adapté à l'âge des enfants :
« Ceci est un atelier de consultation qui nous aidera à écrire un document pour le Ministère de l'Education national, qui veut que le travail qui est fait dans les foyers, soit fait encore mieux. Nous aimerions parler avec vous, pour connaître votre opinion sur votre vie au foyer. »

<u>Des règles de l'atelier suivantes sont proposées aux enfants :</u>

- Respect entre nous, respect de la parole de l'autre, respect du matériel. « *On a le droit d'être en colère, mais pas le droit de taper l'autre.* »
- Droit de ne rien dire, mais la parole de tous est importante.
- Quand quelqu'un parle, on le laisse parler sans l'interrompre.
- Ne pas hésiter de poser une question, si quelque chose n'est pas clair.
- Chacun peut quitter l'atelier à n'importe quel moment ou colorier les affiches (corps et foyer)
- Durée de l'atelier est de 45 à 60 minutes.
- Aimeriez-vous ajouter d'autres règles ?

Rappel du consentement :
Il est important de demander aux enfants s'ils sont d'accord de participer avant le début des réflexions participatives. Les questions suivantes ont ainsi été posées aux enfants :

- Etes-vous d'accord pour participer à cet atelier ?
- Avez-vous des questions avant que nous commencions ? Y-a-t-il des choses qui ne sont pas claires pour vous ?

Etape 3 : Réflexions participatives

A travers deux activités participatives, l'objectif sera de : a) connaître les besoins des enfants vivants dans un foyer et placés en urgence et b) en savoir plus sur la vie au foyer et d'en tirer des recommandations pour le cadre de référence.

A) Connaître les besoins des enfants (20-30')

Pour connaître les besoins des enfants, il sera proposé une activité « Body mapping ». Plus précisément, il sera demandé à un enfant volontaire de bien vouloir s'allonger sur une grande feuille de sorte à ce que les autres enfants puissent dessiner le contour de son corps. De cette forme d'enfant, une ligne verticale est tracée de haut en bas et au niveau centrale de la forme. Un côté de la forme corporelle représente les choses que l'enfant « aime » et l'autre côté ce que l'enfant « n'aime pas » (cf. en lux. « Wat gefällt där ? Wat gefällt där net ? »). Une fois l'ensemble des éléments apportés par les enfants consignés dans la forme corporelle, celle-ci sera accrochée au mur et servira de support pour échanger avec les enfants à travers les questions suivantes :

- Tête : Quelles sont les pensées que tu aimes avoir/n'aimes pas avoir ?
- Yeux : Qu'aimes-tu voir/que n'aimes-tu pas voir ?
- Oreilles : Qu'aimes-tu entendre/que n'aimes-tu pas entendre ?
- Bouche : De quoi aimes-tu/n'aimes-tu pas parler ?
- Cœur : Qu'est-ce qui te rend heureux/triste ?
- etc.

(*Nous informerons les enfants qu'ils peuvent ajouter des parties du corps s'ils le veulent*).

B) Connaître le point de vue de la vie au foyer (environ 15')

Afin de connaître l'avis des enfants sur leur vie au foyer, une autre activité ludique sera proposée. Sur une grande feuille, les contours d'une maison représentant le foyer avec un jardin seront proposés. Des gommettes de différentes couleurs ou des post-its avec des smileys (😊 / ☹ / 😐) seront remis aux enfants. Ils seront invités à coller sur les différentes parties (cf. toit, fenêtres, porte, environnement extérieur) de la maison (du foyer) les smileys qui correspondent à leur opinion et une discussion sera menée sur leur choix.

Cette activité nous permettra de : a) connaître leur point de vue et degré de satisfaction et b) de générer des propositions d'amélioration dans le cadre de référence.

Etape 4 : Clôture

Pour finir, il sera demandé aux enfants s'il y a d'autres sujets, qui n'ont pas été abordés durant les activités, qu'ils souhaiteraient aborder. Ensuite, il leurs sera proposé de réaliser une brève évaluation de l'atelier du type : « cet atelier est bientôt fini, nous voudrions savoir ce que vous en avez pensé ».

L'AEF Social Lab affichera, pour ce faire, trois affiches au mur (cf. une représentant un monstre, une représentant une image neutre, et une dernière avec une image joyeuse). Les enfants seront invités, s'ils le souhaitent, à se placer devant l'affiche qui représente leur évaluation de l'atelier.

Avant de partir, l'AEF Social Lab remerciera les enfants pour leur participation avec un cadeau (cf. friandises, crayons de couleur, etc.).

1. Livrables

Une synthèse des différents éléments apportés par les enfants sera produite pour les besoins de documentation de l'AEF Social Lab et également communiquée à l'organisme gestionnaire d'accueil.

<u>Annexe 6</u> : organisation des workshops et des *e-Changes*

WORKSHOPS 2021 : DATES, THÈMES, PARTIES PRENANTES ET OBJECTIFS			
27/04/21	**Avoir besoin** sous-thèmes: identifier les besoins des enfants et des jeunes, les spécificités du développement normal et problématique	**Parties prenantes:** Indépendants, Experts AEF/pédopsychiatrie / psychiatrie juvénile, associations, MENJE	**Objectifs**: Identifier les besoins couverts / besoins non-couverts et les convergences/ divergences à ce sujet
29/04/21 & 03/06/21	**Accompagner/aider** sous-thèmes 1: l'articulation entre acteurs du monde élargi de l'enfant sous-thèmes 2: scolarité dans l'AEF	**Parties prenantes** : Famille d'origine/Famille d'accueil, écoles, lycées, centres de compétences, SEA, AEF	**Objectif :** Identifier les leviers d'une collaboration optimale entre acteurs
11/05/21	**Prévenir** sous-thèmes: facteurs internes de résistance, facteurs de protection, facteurs de risque	**Parties prenantes :** services de l'Etat spécialisés, associations spécialisées	**Objectif** : Identifier les solutions d'une prévention optimale au moyen des dispositifs existants ou à mettre en place et élaborer une cartographie de la prévention
18/05/21	**Protéger** sous-thèmes: se protéger, la famille/la société comme facteurs de protection, la réussite/l'échec de la protection	**Parties prenantes :** famille d'origine/famille d'accueil, police, instances judiciaires, services de l'Etat, institutions expertes	**Objectifs** : Définir les éléments essentiels d'une protection en termes de mesure d'aide et de mise en œuvre de l'aide et de leviers juridiques adaptés
09/06/21	**Accueillir en famille** sous-thèmes: être famille d'accueil	**Parties prenantes** : familles d'accueil proches et agréées, services d'accompagnement, ONE	**Objectifs:** définir la famille d'accueil, son articulation avec le monde élargi de l'enfant et avec les services privés et publics

E-CHANGES 2021 : DATES, THÈMES ET QUESTIONS OUVERTES (1)		
03/05/21	**Rôles et missions des acteurs de l'AEF**	**Questions ouvertes:** Comment définir la mission ainsi que le rôle de chaque acteur ? Quels rôles et tâches sont spécifiques à un ou plusieurs acteurs ? À quels moments précis les rôles et les tâches des acteurs sont-ils remis en question ? Quels sont les défis, les limites et les possibilités pour l'avenir ?
04/05/21	**Coopérations internes et externes à l'AEF**	**Questions ouvertes :** Quelles coopérations existent aujourd'hui et quelles expériences en avez-vous eues ? Quels sont les éléments qui contribuent à une coopération "réussie"? Quelles sont les coopérations à établir ou à développer pour l'avenir ? Quels sont les freins ou les difficultés rencontrés pour établir une collaboration ? Quelles solutions proposeriez-vous pour permettre la création d'un réseau fonctionnel pour le secteur AEF ?
05/05/21	**Participation des bénéficiaires de l'AEF**	**Questions ouvertes :** Que signifie exactement la participation ? Comment et sous quelle forme les bénéficiaires de l'aide à l'enfance et à la famille sont-ils impliqués dans le processus d'aide ? Quelles sont les meilleures pratiques ? Où se heurtent les limites de la participation des bénéficiaires ? Où y a-t-il un besoin de développement ou d'action ? Avez-vous des idées, concepts et suggestions à mentionner à cet égard ?
06/05/21	**Projet d'intervention et planification de l'aide**	**Questions ouvertes :** L'aide peut-elle réellement être planifiée ? Comment les projets d'intervention fonctionnent-t-ils en pratique ? Quels acteurs et partenaires sont impliqués dans la planification de l'aide ? Quel rôle jouent les professionnels et les bénéficiaires ? Quelles sont les possibilités et les limites du processus de planification de l'aide ? Dans quelle mesure les bénéficiaires peuvent-ils devenir des acteurs à part entière et actifs dans le processus de planification de l'aide ? Etc.

E-CHANGES 2021 : DATES, THÈMES ET QUESTIONS OUVERTES (2)

07/05/21	**Les moments clés de l'aide**	**Questions ouvertes:** Quels sont, selon vous, les moments clés de l'aide ? Quelles sont les caractéristiques de ces moments clés ? Quels sont les moments-clés particulièrement intenses et nécessitant une attention particulière ? Comment s'articulent/s'organisent les différents moments clés de l'aide selon les caractéristiques et la situation de l'enfant/du jeune ? Les moments-clés nécessitent-ils une attitude/attention particulière de la part du professionnel et/ou un accompagnement spécifique/différencié du bénéficiaire ? Quelles sont les conséquences de l'échec d'un moment clé pour le bénéficiaire? pour le professionnel ? Quelles sont les conditions à réunir pour que ces moments-clés soient vécus sereinement pour l'enfant/le jeune et/ou sa famille ?
21/05/21	**Bien-être et santé dans l'AEF**	**Questions ouvertes :** Comment détermine-t-on l'état de santé et de bien-être des bénéficiaires ? Quels concepts ou mesures existent actuellement pour promouvoir et soutenir le bien-être et la santé des enfants, des adolescents et des familles dans le contexte AEF ? Dans quelle mesure les prestations d'aide ambulatoire, d'accueil de jour et d'accueil de jour et de nuit se complètent-elles à ce sujet ? Quels défis ayant un impact sur la santé et le bien-être rencontrez-vous au quotidien ? Que faut-il créer pour (mieux) faire face à ces défis et pour (mieux) soutenir la santé et le bien-être des bénéficiaires ?
10/06/21	**Assurance qualité dans l'AEF**	**Questions ouvertes :** Comment définissez-vous la qualité d'une aide AEF ? Quelles sont les caractéristiques ? Comment assurer un contrôler de la qualité ? Quels sont les critères importants qui permettent d'évaluer la qualité d'une aide ? Quels sont les outils (cf. moyens, méthodes, etc.) utiliser pour évaluer la qualité de l'aide ? Quel rôle est attribué aux bénéficiaires dans le processus d'assurance qualité ? Quels sont les acteurs qui participent à définir la qualité de l'aide ?

<u>Annexe 7</u> : fiche méthodologique d'entretien individuel pour acteur institutionnel

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Entretien individuel pour acteur institutionnel

Date et lieu :

Nombre de participants :

Participant(s) :

Modératrices :

Présentation générale

Pourriez-vous faire une présentation générale de votre service/offre/aide ?

Depuis combien de temps votre asbl (ou service) existe-t-elle ?

Comment votre travail a-t-il évolué au fil des années ? (Les moments clés du passé qui ont fait que le secteur est tel qu'il est aujourd'hui)

Quelle est votre population cible ?

A) Les inquiétudes

D'après votre expérience professionnelle, quels sont actuellement selon vous, les grands défis/freins du domaine AEF ? Quels sont les points faibles du dispositif AEF existant ?

B) Les points forts

Selon vous, quels sont les points forts du dispositif AEF existant ? Qu'est-ce qui garantit la qualité ?

Connaissez-vous/sauriez-vous partager avec nous des modèles d'accompagnement innovants existants au Luxembourg et/ou à l'échelle internationale, qui mériteraient notre attention ?

C) Les souhaits

Quel serait pour vous l'idéal de l'aide à l'enfance et à la famille ? (visions, valeurs, principes)

D) Clôture

Quelles sont vos attentes par rapport au cadre de référence AEF ?

Y a-t-il des points ou des sujets que nous n'avons pas abordés aujourd'hui et que vous aimeriez partager avec nous ?

<u>Annexe 8</u> : fiche méthodologique d'entretien individuel pour les anciens bénéficiaires

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Fiche méthodologique – Entretien anciens bénéficiaires

Thème : Les besoins des enfants et des jeunes

1. Membre(s) de l'AEF Social Lab ayant mené la consultation :

☐ Membres de l'AEF Social Lab : _____

☐ Partenaire - support : _____

2. Date et lieu de l'événement

_____

3. Type de consultation

☒ Entretien semi- structuré

☐ Focus-groupe

☐ Autre, précisez :

4. Parties prenantes

☒ Anciens bénéficiaires (préciser âge, genre, situation(s) d'aide passée(s), situation présente, etc.)

☐ Prestataires, préciser :

☐Professionnels, préciser :

☐ Service de l'Etat, préciser :

5. Eléments de contexte et définition de la problématique

Dans la perspective d'élaborer un cadre de référence pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) déterminant la qualité, à plusieurs niveaux, du travail professionnel quotidien, l'enfant est placé au centre de chaque évaluation, réflexion et analyse menant à l'élaboration du cadre de référence. Ainsi, la première thématique « les besoins de l'enfant, de l'adolescent et du jeune adulte » fait l'objet d'une consultation aussi bien auprès de ce public qu'auprès de professionnels-experts car se pose la question de savoir s'il existe une même compréhension et identification des besoins en termes d'aide, d'accompagnement, de soin, etc.

6. Objectif(s) visé(s)

a) Identifier les besoins et les défis des jeunes couverts et non-couverts par l'ensemble des dispositifs existants au sein de l'AEF
b) Recueillir leurs opinions par rapport aux aides reçues/vécues dans le cadre de l'AEF
c) Identifier les facteurs positifs et négatifs en relation avec les aides perçues
d) Repérer les éléments d'importance qui permettent de garantir une prise en charge adéquate

1/3

e) Analyser comment les besoins sont-ils, à l'heure actuelle, pris en compte dans le dispositif d'aide existant.

7. Méthodes

Méthode retenue

La méthode retenue est celle d'un entretien semi-structuré dont la grille de questions peut être appréhendée plus loin dans le document. Lorsque l'ancien bénéficiaire était mineur, en plus de recueillir son consentement, celui de ses parents ou de ses représentants légaux était également demandé.

Présentation du cadre de l'entretien et consignes :

La présentation et le cadre de l'entretien semi-structuré ont été présentés ainsi :

« En tant que membre de l'AEF Social Lab (sorte de laboratoire d'idées), nous consultons différentes personnes pour améliorer l'aide qui peut être apportées aux enfants, aux adolescents et aux jeunes adultes. Ainsi, il nous semble très important de recueillir l'avis de ces enfants, de ces adolescents et de ces jeunes. C'est pourquoi nous nous rencontrons aujourd'hui.

Je vais te poser quelques questions pour nous aider à mieux comprendre ton expérience et pour nous aider à identifier les aspects qui doivent être améliorés, à découvrir des opportunités dans le système et à détecter les facteurs de risque. Ta participation est anonyme : aucune information permettant de t'identifier ne sera communiquée à qui que ce soit. Tu es libre de répondre ou de ne pas répondre aux questions. Tu es également libre de décider d'arrêter notre entretien à tout moment sans devoir te justifier. Il est important pour nous que tu sois à l'aise pour échanger et aussi à l'aise si tu souhaites arrêter notre entretien.

Pour des raisons d'analyse, nous aimerions enregistrer l'entretien. Après notre échange, nous allons faire une transcription tout en veillant à l'anonymat des échanges. Après la transcription, l'entretien enregistré sera supprimé. Si tu ne te sens pas à l'aise avec le fait que l'entretien soit enregistré, je vais simplement prendre des notes pendant l'entretien. »

Questions générales:

Question en français	Question en luxembourgeois
1. Quel âge as-tu ?	Wei aal bass du ?
2. Quelle est ta situation aujourd'hui (vie, formation, etc.) ?	Wei ass grad deng aktuell Situatioun ? (Niveau Schoul, Alldaag, Doheem)
3. Pendant combien de temps, as-tu obtenu de l'aide ?	Wéi laang wars du (bis haut) an enger Hëllefsmesure?

Guide d'entretien semi-structuré :

Question en français	Question en luxembourgeois
4. Peux-tu me raconter quel a été ton parcours dans l'AEF ? (Début de l'aide, accueil en institution, transition etc.)	Kanns du mir erzielen wat dein Parcour an der AEF war ? (Start vun Hëllef, Empfang an enger Institutioun, Iwwergang etc.)

5. Qu'est ce qui t'a aidé/soutenu (une personne, un lieu, une façon de faire/d'être avec toi, etc.)?	Wat huet Dir gehollef/dech ënnerstëtzt? (eng Persoun, eng Plaz, eng Aart an weis mat dir ëmzegoen)
6. Qu'est ce qui ne t'a pas aidé (une personne, un lieu, une façon de faire/d'être avec toi, etc.)?	Wat huet Dir net gehollef ? (eng Persoun, eng Plaz, eng Aart an weis mat dir ëmzegoen)
7. Quels sont les conseils que tu pourrais nous donner pour améliorer l'aide à apporter aux jeunes ?	Wéi ee Rot kënnt Du eis ginn fir d'Ënnerstëtzung fir jonk Leit ze verbesseren? Wat géings du dir wënschen wat anescht sollt sinn ?
8. Si tu avais une baguette magique, quelle serait, selon toi, la meilleure manière d'aider un jeune?	Falls du elo en Zauberstab hëss, wat wier denger Meenung no, dee beschte Wee fir enger jonker Persoun ze hëllefen?
9. Aujourd'hui en tant que jeune, quels sont tes grands défis (ex. : à l'école, dans la vie en générale, etc.)?	Wat stellt dech haut als Jonken virun groussen Erausfuerderungen ? (z.B. Schoul, Wunnen, d'Liewen am Allgemengen)
10. Pour finir, as-tu d'autres choses à ajouter que nous n'avons pas discutées ensemble et qui te sembleraient importantes à dire ? As-tu des questions ?	Fir offzeschleissen, hues du nach wieder Punkten fir bäizefügen dei mir nach net zesummen beschwat hunn an Dir wichteg sinn ? Hues du nach Froen ?
Merci pour ta participation	**Merci fir deng participatioun**

8. Livrable

a) Une synthèse des différents éléments apportés par les jeunes sera produite. Elle servira de contenu pour orienter la consultation des professionnels-experts dans le cadre de cette même thématique

b) Un autre document permettra de consigner les points d'attention en termes d'amélioration/évolution du dispositif d'aide d'un point de vue des jeunes.

<u>Annexe 9</u> : fiches méthodologiques pour les jeunes et pour les professionnels dans le cadre du Caravaning, assortis de la charte éthique et déontologique de l'AEF Social Lab, de l'autorisation parentale ainsi que du formulaire de consentement en français et en allemand

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Fiche méthodologique « Caravaning » - Jeunes

Thème : La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les bénéficiaires

1. Interviewer et procédure

Interviewers

☐ Membres de l'AEF Social Lab : _____

☐ Partenaire - support : _____

Un membre désigné de l'asbl Graffiti accompagnera l'AEF Social Lab pendant les entretiens au sein des structures d'accueil. L'AEF Social Lab prendra contact avec le chargé de groupe afin de fixer un rendez-vous et restera la personne de contact tout au long du processus de consultation des jeunes.

Procédure

Un dispositif « Caravaning » sera utilisé : se rendre sur le lieu de vie des jeunes pour faciliter l'accès à la consultation et le recueil d'avis. En effet, nous voulons souligner l'approche de travail de proximité en consultant les bénéficiaires dans leur environnement quotidien d'accueil. Par ce biais, les jeunes pourront s'exprimer en toute confiance et de façon anonyme.

La mise en œuvre du Caravaning pourra se faire en collaboration avec l'asbl Graffiti, un partenaire qui est habitué à travailler avec la jeunesse en raison de leurs nombreuses années d'expérience dans la conduite d'entretiens pour leurs émissions de radio à destination des jeunes.

2. Date, lieu et durée de l'événement

De mars à juin 2021, dans les foyers des organismes gestionnaires privés et publics. L'entretien est programmé pour une durée de 60 minutes par jeune.

3. Type de consultation

☒ Interview semi-structuré
☐ Focus-groupe
☐ Workshop
☐ Autre, préciser :

4. Parties prenantes

☒Bénéficiaires : Jeunes âgés de 14 à 18 ans vivant en structure d'accueil de jour et de nuit. (2 bénéficiaires par structure d'accueil, par gestionnaire)
☐Anciens bénéficiaires
☐Familles
☐Familles d'accueil
☐Prestataires, préciser :

1/12

☐Professionnels, préciser :
☐Service de l'Etat, préciser :
☐Autres, préciser :

5. Eléments de contexte

Le cadre de référence que nous élaborons pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) a pour objectif de déterminer la qualité, à plusieurs niveaux, du travail professionnel quotidien. Les enfants et les jeunes seront placés au centre de chaque évaluation, réflexion et analyse.

6. Objectifs visés

a) Recueillir les opinions des bénéficiaires par rapport aux aides reçues/vécues/perçues dans le contexte stationnaire ;
b) Identifier les aspects de la mesure d'aide fructueux et soutenant le bénéficiaire ;
c) Identifier les aspects de la mesure d'aide qui ont, selon la perception du bénéficiaire, prolongé l'accompagnement et/ou entravé son succès ;
d) Repérer les éléments qui ont échappé au bénéficiaire dans la mesure d'aide, ce qui n'a pas été compris par lui et ce qu'il aurait souhaité ;
e) Déterminer comment les besoins sont, à l'heure actuelle, pris en compte dans le dispositif d'aide stationnaire.

7. Méthodes

La méthode choisie pour la consultation des jeunes dans ce contexte sera le Caravaning, c'est-à-dire une enquête de terrain : des entretiens semi-structurés seront ainsi menés au départ d'une grille de questions structurée. Cette enquête de terrain permettra d'identifier les opinions des bénéficiaires par rapport aux aides reçues, vécues et perçues dans le cadre d'une prise en charge hors-famille et permettra d'identifier les points qui devraient être améliorés dans le dispositif de l'AEF.

En outre, tout acteur de l'AEF (bénéficiaires, anciens bénéficiaires, professionnels, familles, services publics et famille d'accueil, etc.) sera invité à participer à une enquête en ligne, adaptée et accessible de sorte à recueillir des informations complémentaires.

Démarche de participation des structures au Caravaning

1. Demander un accord de principe par écrit aux directeurs/-rices des différents gestionnaires pour le Caravaning sur base des informations reçues ;
2. Expliquer qu'au moins une structure stationnaire sera sélectionnée pour chaque gestionnaire qui a donné son accord ;
3. La sélection de la structure se fait par tirage au sort de l'AEF Social Lab pour garantir la neutralité.

Une fois le tirage au sort effectué, le contact sera pris avec la personne responsable de la structure :

- pour lui expliquer l'approche du Caravaning ;
- pour fixer une date pour le Caravaning au sein de leur structure ;
- pour qu'elle demande, le cas échéant, une autorisation parentale écrite du tuteur légal pour les bénéficiaires mineurs (cf. voir annexe). Celle-ci doit être remplie et signée par le représentant légal et une copie doit être remise à l'interviewer au plus tard le jour de l'entretien ;

- pour lui expliquer que l'anonymat relatif aux échanges avec la structure sera respecté.

Démarche de participation des jeunes au Caravaning

Au début de l'entretien, le jeune sera informé :

- que sa participation est anonyme et volontaire (le nom figure seulement sur la déclaration de consentement et ne sera pas en lien avec le contenu de l'entretien) ;
- du contenu ainsi que du but de l'enquête et il aura l'occasion de clarifier ses questions ;
- qu'il peut annuler l'entretien à tout moment sans donner de raisons et sans conséquence ;
- qu'il peut s'opposer à l'utilisation ultérieure de ses données ou demander leur suppression ;
- que les données personnelles collectées dans le cadre de l'entretien sont collectées exclusivement à des fins scientifiques dans le cadre du processus de consultation et sont traitées de manière strictement confidentielle et anonyme conformément aux directives de protection des données ;
- que ses réponses ne sont pas visibles pour les employés qui travaillent dans la structure ;
- qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ;
- qu'il peut librement répondre aux questions au mieux de ses connaissances et de sa bonne foi ;
- que l'entretien sera enregistré avec un appareil d'enregistrement numérique à des fins d'analyse, puis transcrit et supprimé.

Le jeune doit donner son accord en signant la déclaration de consentement de la personne interrogée (c.f. voir annexe). Il recevra également une copie de cette déclaration de consentement. Il en va de même pour le tuteur légal.

8. Guide d'entretien

Contexte

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

Thèmes

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 !

9. Livrables en relation avec les objectifs visés

Une synthèse des différents éléments apportés par les jeunes sera produite. Elle servira de contenu pour compléter les statistiques de l'enquête en ligne. Un autre document permettra de consigner les points d'attention en termes d'amélioration/ évolution du dispositif d'aide d'un point de vue des jeunes.

Fiche méthodologique « Caravaning » - Professionnels

Thème : La mesure d'aide stationnaire telle qu'elle est perçue par les professionnels

1. Interviewer et procédure

Interviewers

☐ Membres de l'AEF Social Lab : _____

☐ Partenaire - support : _____

Un membre désigné de l'asbl Graffiti accompagnera l'AEF Social Lab pendant les entretiens au sein des structures d'accueil. L'AEF Social Lab prendra contact avec le chargé de groupe afin de fixer un rendez-vous et restera leur personne de contact tout au long du processus de consultation des jeunes.

Procédure

Un dispositif « Caravaning » sera utilisé : se rendre dans les structures d'accueil pour faciliter l'accès à la consultation et le recueil d'avis. En effet, nous voulons souligner l'approche de travail de proximité en consultant les collaborateurs de terrain dans leur environnement professionnel. Par ce biais, les professionnels pourront s'exprimer en toute confiance et de façon anonyme.

La mise en œuvre du Caravaning pourra se faire en collaboration avec l'asbl Graffiti, un partenaire qui est habitué à travailler avec la jeunesse en raison de leurs nombreuses années d'expérience dans la conduite d'entretiens pour leurs émissions de radio à destination des jeunes.

2. Date, lieu et durée de l'événement

De mars à juin 2021, dans les foyers des organismes gestionnaires privés et publics. L'entretien est programmé pour une durée de 60 minutes par professionnel.

3. Type de consultation

☒ Interview semi-structuré
☐ Focus-groupe
☐ Workshop
☐ Autre, préciser :

4. Parties prenantes

☐Bénéficiaires
☐Anciens bénéficiaires
☐Familles
☐Familles d'accueil
☒Professionnels : collaborateurs de terrain travaillant dans les structures d'accueil de jour et de nuit ayant au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans l'AEF

☐Prestataires, préciser :
☐Service de l'Etat, préciser :
☐Autres, préciser :

5. Eléments de contexte

Le cadre de référence que nous élaborons pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) a pour objectif de déterminer la qualité au sein des structures d'accueil du dispositif de l'AEF. En interrogeant des professionnels de terrain, l'entretien portera sur des sujets tels que la coopération avec d'autres acteurs internes (autres prestataires, l'ONE, la DG AEF, etc.) et externes (l'école, la famille, les services de santé, les SEA, etc.) du dispositif AEF, la formation initiale du personnel d'encadrement ainsi que l'offre de formations continues pour les professionnels.

6. Objectif(s) visé(s)

a) Recueillir les opinions des professionnels par rapport aux aides apportées dans le contexte stationnaire ;
b) Identifier les procédures existantes et déterminer celles qui soutiennent la mesure d'aide (*Hilfeplanverfahren*) et celles qui sont plutôt des freins ;
c) Repérer les services faisant partie du réseau d'aide au sein des structures d'accueil ;
d) Identifier les compétences requises pour le travail au sein d'une structure d'accueil ainsi que les compétences à acquérir ;
e) Analyser ce que les professionnels comprennent sous une bonne proximité et une bonne posture par rapport aux bénéficiaires ;
f) Déterminer comment les besoins sont, à l'heure actuelle, pris en compte dans le dispositif d'aide stationnaire.

7. Méthodes

La méthode choisie pour la mise en œuvre du Caravaning avec les professionnels de terrain va de pair avec l'interrogation des bénéficiaires. Ainsi, un entretien avec un professionnel est mené en même temps qu'avec un bénéficiaire. Toutefois, celles-ci sont effectuées séparément.

En outre, tout acteur de l'AEF (bénéficiaires, anciens bénéficiaires, professionnels, familles, services publics et famille d'accueil, etc.) sera invité à participer à une enquête en ligne, adaptée et accessible de sorte à recueillir des informations complémentaires.

Démarche de participation des structures au Caravaning

1. Demander un accord de principe par écrit aux directeurs/-rices des différents gestionnaires pour le Caravaning sur base des informations reçues ;
2. Expliquer qu'au moins une structure stationnaire sera sélectionnée pour chaque gestionnaire qui a donné son accord ;
3. La sélection de la structure se fait par tirage au sort de l'AEF Social Lab pour garantir la neutralité.

Une fois le tirage au sort effectué, le contact sera pris avec la personne responsable de la structure :

- pour lui expliquer l'approche du Caravaning ;
- pour fixer une date pour le Caravaning au sein de leur structure ;

- pour lui expliquer que l'anonymat relatif aux échanges avec la structure sera respecté.

Démarche de la participation à l'entretien

Au début de l'entretien, le professionnel sera informé :

- que sa participation est anonyme et volontaire (le nom figure seulement sur la déclaration de consentement et ne sera pas en lien avec le contenu de l'entretien) ;
- du contenu ainsi que du but de l'enquête et aura l'occasion de clarifier ses questions ;
- qu'il peut mettre un terme à l'entretien à tout moment sans donner de raisons et sans conséquence ;
- qu'il peut s'opposer à l'utilisation ultérieure de ses données ou demander leur suppression ;
- que les données personnelles collectées dans le cadre de l'entretien sont collectées exclusivement à des fins scientifiques dans le cadre du processus de consultation et sont traitées de manière strictement confidentielle et anonyme conformément aux directives de protection des données ;
- qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ;
- qu'il peut librement répondre aux questions au mieux de ses connaissances et de sa bonne foi ;
- que l'entretien sera enregistré avec un appareil d'enregistrement numérique à des fins d'analyse, puis retranscrit et supprimé.

Le professionnel donner son accord en signant la déclaration de consentement de la personne interrogée (c.f. voir annexe). Il recevra également une copie de cette déclaration de consentement.

8. Guide d'entretien

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 ?
    a) Si oui, dans quel but ? Lesquels ?
    b) 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 !

9. Livrables en relation avec les objectifs visés

Chaque entretien réalisé est analysé sous l'angle des points d'attention en termes d'amélioration et d'évolution du dispositif AEF du point de vue du professionnel. Une synthèse des différents éléments apportés par les professionnels de terrain sera produite. Elle servira de contenu pour alimenter le cadre de référence AEF ainsi que les consultations ultérieures.

3. Charte éthique et déontologique de l'AEF Social Lab

Conscients que les travaux de consultation se réaliseront dans un contexte sensible où la détresse de l'enfant, du jeune, du jeune adulte, de sa famille et des professionnels peuvent s'exprimer, les membres de l'AEF Social Lab ont souhaité se doter d'un cadre éthique et déontologique pour satisfaire à sa mission de consultation et à ses devoirs dans le respect de toute personne.

Dans ce cadre, les membres de l'AEF Social Lab ainsi que ses partenaires, amenés à travailler avec lui, adhèrent aux principes éthiques et déontologiques suivants :

1. **Attitude** – Nous adoptons en toute circonstance une attitude de neutralité bienveillante à l'égard de toute personne que nous serons amenés à rencontrer.

2. **Respect des droits humains** – Notre travail se basera sur le respect de la valeur et de la dignité inhérente à chaque personne et des droits qui en découlent. Nous mettons tout en œuvre pour respecter l'intégrité, l'intimité et la dignité de toute personne consultée, notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission.

3. **Confidentialité** – Nous respectons la confidentialité des informations relatives à la personne et aux situations rencontrées. Les exceptions seront justifiées sur l'unique base d'une exigence éthique (comme la préservation de la vie ou encore la lutte contre la maltraitance).

4. **Promotion de la participation** – Nous promouvrons l'implication et la participation de l'ensemble des acteurs, impliqués dans le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille, dans le processus de consultation.

5. **Consentement et information** – Toute action menée se réalise à la seule condition d'avoir le consentement éclairé des personnes (et, le cas échéant, de leurs représentants légaux) que nous consultons. Ceci implique nécessairement une obligation d'information sur le processus de consultation, ce qu'il implique et ses issues. Cette obligation d'information peut aller jusqu'à l'accès de la personne aux rapports de consultation établi ; à son retrait, à tout moment et sans devoir se justifier, du processus de consultation, etc. De même, en cas de nécessité, nous ne communiquerons des renseignements à un tiers compétent qu'après en avoir informé la personne consultée.

6. **Non-discrimination** – Nous observons le principe de non-discrimination. Toute action ou toute décision se fondera sur des critères neutres, objectifs et motivés. Cela exclut tout régime de faveur ou de défaveur.

4. Autorisation parentale

Le cadre de référence que nous élaborons pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) a pour objectif de déterminer la qualité, à plusieurs niveaux, du travail professionnel quotidien et dans lequel l'enfant est placé au centre de chaque évaluation, réflexion et analyse.

Avec le terme « Caravaning » nous voulons souligner l'approche de travail de proximité en consultant les bénéficiaires dans leur environnement quotidien d'accueil, en dehors de leur famille. Par ce biais, les enfants, les jeunes ainsi que d'autres personnes pourront s'exprimer en toute confiance et de façon anonyme.

✂ ----------

Veuillez remplir et remettre le talon à l'AEF Social Lab le jour de l'entretien

Je soussigné(e) _____ (*nom, prénoms*), père, mère, tuteur légal de l'enfant*, demeurant_____ (*adresse*) autorise mon fils/ma fille* _____ (*nom, prénom*) à participer à un entretien dans le cadre de la consultation nommée « Caravaning » organisée par l'équipe du AEF Social Lab.

* Veuillez entourer la mention qui convient

Lieu et date : _____

Signature : _____

5. Déclaration de consentement de la personne interrogée

J'ai été informé(e) du contenu ainsi que du but de l'enquête et j'ai eu l'occasion de poser toutes les questions me permettant de comprendre la démarche et son but.

J'ai été informé(e) que je peux me retirer de l'enquête à tout moment sans devoir me justifier et sans conséquence. Je peux également m'opposer à l'utilisation ultérieure de mes données ou demander leur suppression. J'accepte que les données personnelles collectées dans le cadre de l'enquête soient collectées exclusivement à des fins scientifiques dans le cadre du processus de consultation et soient traitées de manière strictement confidentielle conformément aux directives de protection des données. J'accepte que l'entretien puisse être enregistré avec un appareil d'enregistrement numérique à des fins d'analyse, puis transcrit si nécessaire et ensuite supprimé.

PARTICIPANT À L'ENTREVUE

Nom : _____ Prénom : _____

Date de naissance : _____

Lieu et date : _____

Signature du participant : _____

AEF SOCIAL LAB

J'ai informé le participant susmentionné verbalement et par écrit du contenu de l'enquête. Dès le début, le participant a eu l'occasion de clarifier ses questions.
Le participant a également reçu une copie de cette déclaration de consentement.

Nom : _____ Prénom : _____

Lieu et date : _____

Signature : _____

Einverständniserklärung des Interviewteilnehmers

Ich bin über den Inhalt und den Zweck der Befragung informiert worden und ich hatte Gelegenheit, meine Fragen zu klären.

Ich bin darüber informiert worden, dass ich die Befragung jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Konsequenzen abbrechen kann. Außerdem kann ich einer Weiterverwendung meiner Daten widersprechen bzw. deren Löschung beantragen. Ich stimme zu, dass im Rahmen der Befragung erhobene personenbezogene Daten ausschließlich zu wissenschaftlichen Zwecken im Rahmen eines Konsultationsprozesses erhoben und entsprechend den Datenschutzrichtlinien streng vertraulich behandelt werden. Ich stimme zu, dass das Interview zu Analysezwecken ggf. mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und anschließend ggf. transkribiert wird.

INTERVIEWTEILNEHMER

Nachname: _____ Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Ort und Datum: _____

Unterschrift des Teilnehmers: _____

AEF SOCIAL LAB

Ich habe den oben genannten Teilnehmer mündlich und schriftlich über Inhalt und Zweck der Befragung informiert und habe ihm Gelegenheit gegeben, Fragen zu klären.
Außerdem hat der Teilnehmer eine Kopie dieser Einverständniserklärung erhalten.

Nachname: _____ Vorname: _____

Ort und Datum: _____

Unterschrift : _____

<u>Annexe 10</u> : fiche méthodologique du questionnaire en ligne des parties prenantes

Fiche méthodologique

Questionnaire en ligne AEF

1. Denomination

Questionnaire en ligne à destination de toutes les parties prenantes AEF.

2. Période de consultation via le questionnaire en ligne

De mai à juillet 2021.

3. Type de consultation

Questionnaire en ligne, développé et implémenté grâce au logiciel EVASIS et avec le support technique et méthodologique du SCRIPT (MENJE).

4. Populations-cibles/Parties prenantes

Toutes les parties prenantes identifiées seront visées par le questionnaire en ligne. Au départ d'un même ensemble de thématique orientant les items du questionnaire, l'ensemble des questions seront adaptées selon la partie prenante visée. Rappelons quelles sont les parties prenantes :

1. Les bénéficiaires AEF (cf. enfants et jeunes)
2. Les anciens bénéficiaires AEF
3. Les familles bénéficiant d'une aide AEF
4. Les familles d'accueil (proches et agrées)
5. Les professionnels de terrain AEF
6. Les prestataires AEF
7. Les services publics et administratifs de l'Etat impliqués dans le secteur AEF.

5. Eléments de contexte

Dans le contexte du processus de consultation, il importe de pouvoir consulter le plus grand nombre d'acteurs. Ainsi, il a été nécessaire de développer un <u>support de consultation accessible à tous</u> ceux qui sont, de près ou de loin, inscrits dans les dispositifs AEF.

L'AEF Social Lab a mis en place un questionnaire en ligne dans le but de connaître le point de vue d'un maximum de personnes du secteur AEF.

6. Objectifs visés

1. Recueillir l'avis de chaque partie prenante afin :
   a) d'identifier des éléments qui permettent de penser l'aide et sa qualité ;
   b) d'identifier les points forts et les points faibles des mesures d'aide;
   c) de connaître les idées d'amélioration que chaque partie prenante pourra exprimer en matière d'aide à l'enfance et à la famille.
2. Dégager des informations essentielles concernant l'AEF selon les différents points de vue et ce grâce à :

a) des analyses de données permettant de rendre compte des spécificités de réponse de chaque partie prenante
b) des analyses de données permettant de rendre compte d'éléments de convergence, versus de divergence, entre partie prenante sur des éléments essentiels de l'AEF.

7. Méthodes

Il s'agit de développer un questionnaire d'enquête qui :

1- s'adresse à chaque partie prenante
2- en différentes langues pour faciliter l'accès à tous (cf. allemand, anglais, français et luxembourgeois)
3- au départ de thèmes identifiés et utilisés pour réaliser la consultation au moyen de workshop
4- en développant des items pertinents pour ce faire
5- et selon un nombre restreint pour optimiser la récolte d'informations.

Selon le thème abordé dans le questionnaire et la partie prenante visée, il peut y avoir une variation du nombre d'items. Cette variation s'explique davantage par la spécificité de la partie prenante visée que par un défaut éventuel méthodologique.

Le tableau 1 (en annexe) rend compte du développement du questionnaire et du nombre d'item par thématique et par partie prenante.

En termes de procédures de dissémination et de recueil :

- La transmission du questionnaire se fera à l'ensemble partenaires facilitateurs ainsi qu'au moyen d'une publication dédiée sur le site de l'AEF Social Lab ;
- Le recueil des données du questionnaire se fera automatiquement au moyen du logiciel supportant le développement et l'implémentation du questionnaire.

8. Livrables

Une synthèse des résultats d'analyse sera produite et mise en perspective avec d'autres matériels de recueil de données.

9. Annexe

Tableau 1. Développement synthétique du questionnaire d'enquête en ligne à destination de toutes les parties prenantes de l'AEF

	Nombre d'items pour les **bénéficiaires**	Nombre d'items pour les **anciens bénéficiaires**	Nombre d'items pour les **familles**	Nombre d'items pour les **familles d'accueil**	Nombre d'items pour les **professionnels**	Nombre d'items pour les **prestataires**	Nombre d'items pour les **services publics/adm.**
Généralités	4	7	8	8	8	7	7
Avoir besoin	3	3	2	2	2	1	2
Accompagner/aider	2	3	5	2	4	4	4
Prévenir	1	1	1	1	4	4	4
Protéger	1	1	1	1	2	2	2
Être en santé/bien-être	3	3	3	3	2	2	2
Innover	2	2	2	2	2	2	2
Question de clôture	1	1	1	1	1	1	1
Nombre total d'items	**17**	**21**	**23**	**20**	**25**	**23**	**24**

<u>Annexe 11</u> : fiche méthodologique du questionnaire « Donne ton avis »

AEF social lab

Processus de Consultation – Cadre de référence AEF

Fiche méthodologique

Consultation des enfants âgés entre 8 et 13 ans

1. Denomination

Opération "Donne ton avis ! / Teile deine Meinung!"

2. Période de consultation

Du 30 avril au 16 juillet 2021

3. Type de consultation

Questionnaire en format papier-crayon.

4. Parties prenantes

Enfants âgés de 8 à 13 ans bénéficiant d'une ou plusieurs mesures d'aide à l'enfance et à la famille (AEF).

5. Eléments de contexte

Dans le contexte du processus de consultation, il importe de pouvoir consulter le plus grand nombre d'acteurs – les enfants et les jeunes étant au centre des considérations. Ainsi, il a été nécessaire de développer un <u>support de consultation simplifié et adapté aux enfants âgés de moins de 14 ans</u> (car cette population n'est pas ciblée dans la démarche première du caravaning ni dans celle entourant les entretiens individuels) et en capacité de lire et écrire.

L'AEF Social Lab a mis en place l'opération "Donne ton avis/Teile deine Meinung" dans le but de connaître le point de vue d'un maximum d'enfants âgés de 8 à 13 ans et bénéficiant d'une ou plusieurs mesures d'aide à l'enfance et à la famille.

6. Objectifs visés

1. Recueillir l'avis des enfants âgés de 8 à 13 ans bénéficiant d'une ou plusieurs mesures d'aide à l'enfance et à la famille afin :
   a) D'identifier les points forts et les points faibles des mesures d'aide selon eux.
   b) De Connaître les idées d'amélioration que les enfants pourraient fournir à propos des aides qui leurs sont dédiées.

7. Méthodes

1/3

La méthode retenue pour l'opération « Donne ton avis !/Teile deine Meinung! » est un questionnaire en format papier-crayon, accessible en langue française et allemande (i.e. langues principalement développées et utilisées dans le contexte scolaire). L'enquête se compose de trois questions s'inspirant du modèle des trois maisons de « *Signs of Safety* » créé par Andrew Turnell (1999). Cette méthode a été choisie car elle est particulièrement accessible et adaptée aux enfants. Le support représente 3 post-its colorés dans lesquels les enfants peuvent écrire ce qu'ils aiment, n'aiment pas ou envisagent comme évolution à propos de l'aide qu'ils reçoivent. S'ils le souhaitent, ils peuvent également illustrer leurs propos. Une liste des aides se trouve au dos du support pour permettre à l'enfant de comprendre ce que signifie "aide" et de trouver celle(s) dont il bénéficie pour les inscrire sur la ligne prévue à cet effet. Il lui est également proposé de demander à un éducateur ou à un adulte de l'aider à remplir cette partie.

En termes de procédures :

- La transmission questionnaire se fera à l'ensemble des prestataires publics et privés de l'AEF et des maisons de jeunes pour diffusion auprès des usagers et, également accessible sur les sites de l'ONE, de l'AEF Social Lab, de l'ANCES, de la FEDAS Luxembourg, du MENJE ;
- Le recueil du questionnaire : le recueil se fera par envoi postal à l'AEF Social Lab ou par scan/photo avec envoi au courriel de l'AEF Social Lab.

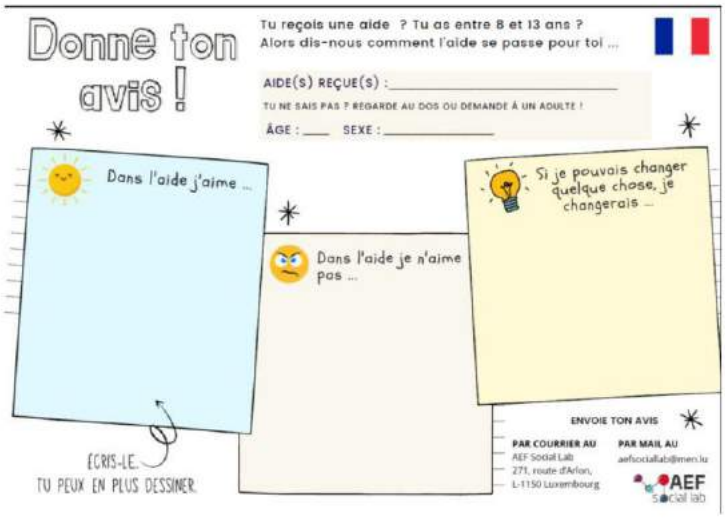
Le questionnaire est en annexe de la présente fiche méthodologique.

8. Livrables

Une synthèse des différents éléments apportés par les enfants sera produite.

9. Annexe

En version française



Liste des aides

1. FOYER (JOUR)
2. FOYER (JOUR ET NUIT)
3. FOYER D'URGENCE
4. INTERNAT
5. CENTRE DE COMPÉTENCE (CDC)
6. AIDE POUR LA FAMILLE AVEC UN HANDICAP
7. ASSISTANCE FAMILIALE
8. AIDE FAMILIALE
9. FAMILLE D'ACCUEIL
10. CONSULTATIONS AVEC UN PSYCHOLOGUE
11. AIDE ORTHOPÉDAGOGIQUE
12. AIDE D'UN PSYCHOMOTRICIEN OU D'UN ERGOTHÉRAPEUTE
13. AIDE D'UN ORTHOPHONISTE
14. ACCUEIL EN CENTRE SOCIO-THÉRAPEUTIQUE (CST)
15. ACCUEIL EN CENTRE PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE (CPTE)
16. SERVICE TREFF-PUNKT

TROUVE L'AIDE QUE TU REÇOIS.

En version allemande

Teile deine Meinung !

Bekommst du Hilfe? Bist du zwischen 8 und 13 Jahre alt? Dann teile uns mit, wie die Hilfe für dich verläuft ...

ERHALTENE HILFE(N) : _____

DU WEISST ES NICHT? SCHAU AUF DIE RÜCKSEITE ODER FRAGE EINEN ERWACHSENEN !

ALTER : ____ GESCHLECHT : _____

In der Hilfe gefällt mir...

In der Hilfe gefällt mir nicht...

Wenn ich in der Hilfe etwas ändern könnte, dann wäre das...

SCHREIBE ES AUF UND MALE ES HIN.

SENDE UNS DEINE MEINUNG

PER POST AN: AEF Social Lab, ZPT, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

PER E-MAIL AN: aefsociallab@men.lu

AEF social lab

Liste der Hilfen

1. TAGESBETREUUNG IM HEIM (OHNE ÜBERNACHTUNG)
2. HEIM (TAG & NACHT)
3. NOTFALLHEIM (FOYER D'URGENCE)
4. INTERNAT
5. KOMPETENZ ZENTRUM
6. HILFE FÜR FAMILIEN MIT EINER BEHINDERUNG
7. FAMILIENUNTERSTÜTZUNG (ASSISTANCE FAMILIALE)
8. FAMILIENHILFE (AIDE FAMILIALE)
9. PFLEGEFAMILIE (FAMILLE D'ACCUEIL)
10. PSYCHOLOGISCHE BETREUUNG
11. HEILPÄDAGOGISCHE UNTERSTÜTZUNG
12. HILFE DURCH EINEN PSYCHOMOTORIKTHERAPEUTEN ODER ERGOTHERAPEUTEN
13. HILFE DURCH EINEN LOGOPÄDEN
14. AUFNAHME IN EINEM SOZIO-THERAPEUTISCHEN ZENTRUM (CST)
15. AUFNAHME IN EINEM PSYCHOTHERAPEUTISCHEN ZENTRUM (CPTE)
16. DIENSTSTELLE TREFF-PUNKT (SERVICE TREFF-PUNKT)

FINDE DIE HILFE DIE DU BEKOMMST