AEF social lab

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

10 NOVEMBRE 2021

AVANT DE COMMENCER

Catherine BRAUN

Magali DE ROCCO

Tania DI PINTO

Pascaline K'DELANT

Marzenka KREJCIRIK

La Team de l'AEF Social Lab

SOMMAIRE

01. Cadre méthodologique des consultations

02. Résultats de la participation aux consultations

03. Recommandations issues des consultations

04. Conclusions générales et réflexions

SOMMAIRE

01. **Cadre méthodologique des consultations**

02. Résultats de la participation aux consultations

03. Recommandations issues des consultations

04. Conclusions générales et réflexions

CADRE MÉTHODOLOGIQUE DES CONSULTATIONS

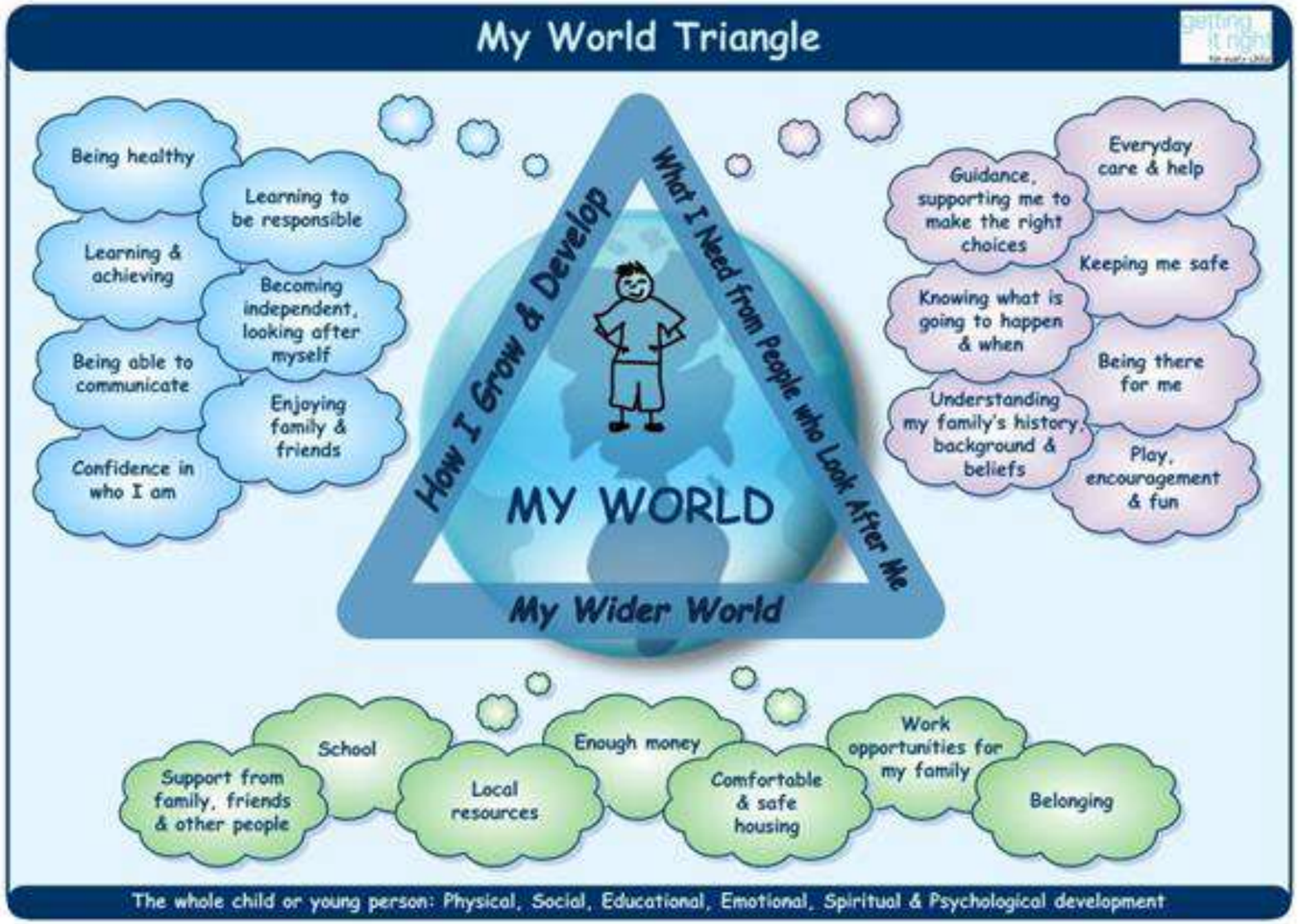
- Eléments fondateurs
- Populations consultées
- Méthodes utilisées
- Périodes de consultation

L'ensemble du processus de consultation a été construit à partir d'une démarche méthodologique inspirée par des travaux de consultation réalisés en Europe et au niveau international.

Eléments fondateurs

1er élément fondateur

<u>L'enfant au centre</u> des dispositifs d'aide ou le triangle « mon monde » (gouvernement écossais 2010, « *Getting it right for every child* »).

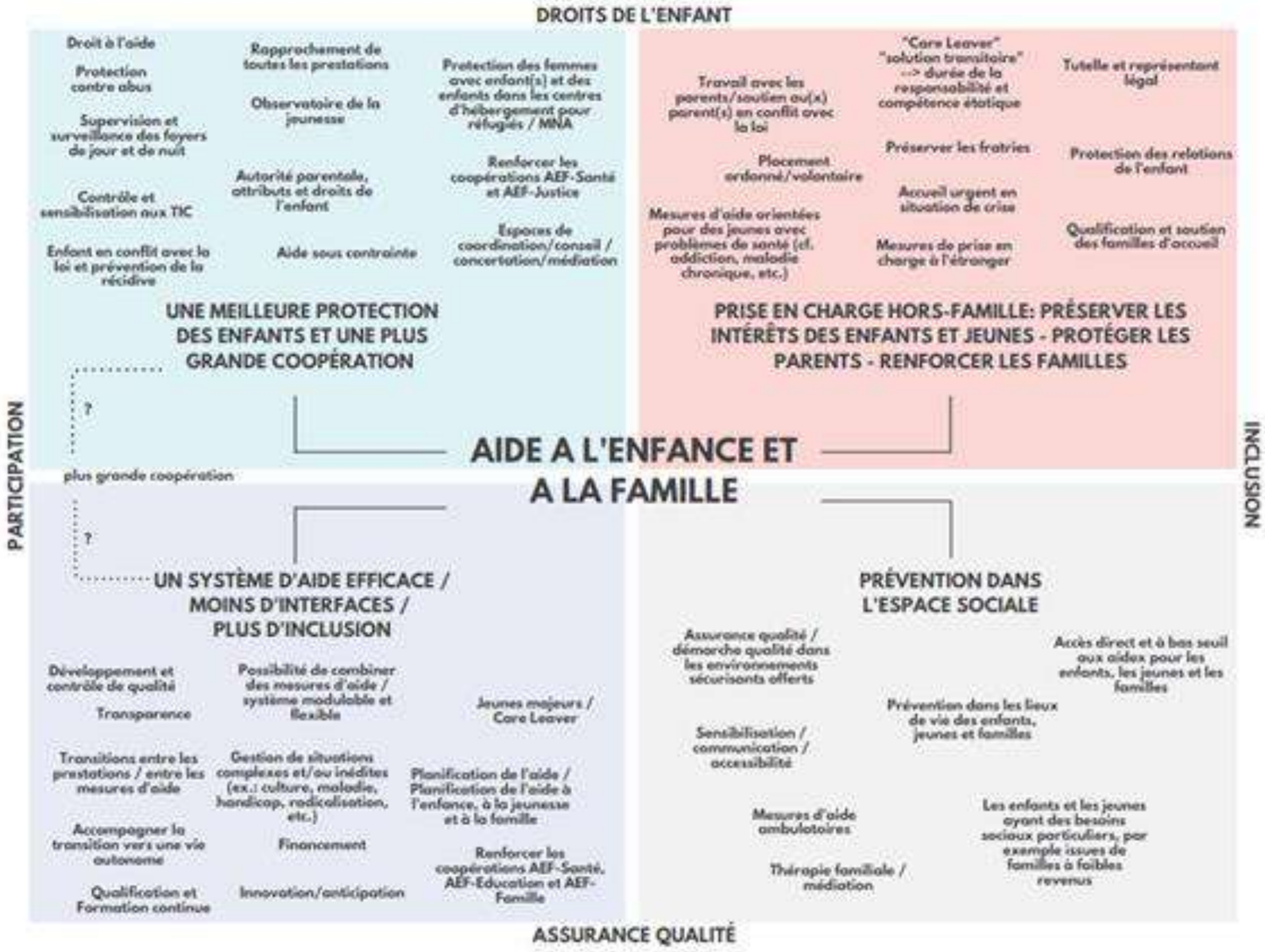


Eléments fondateurs

2e élément fondateur

<u>L'exemple du Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020)</u> et de sa démarche de consultation en vue de la réforme sur la protection de la jeunesse.

D'où la création d'une matrice thématique à la base des consultations.



Eléments fondateurs

3e élément fondateur

Les recommandations de l’Institut national d’excellence en santé et en services sociaux (INESSS, Gouvernement du Québec, 2014) pour développer une consultation des populations cibles solide.

Populations consultées

Différentes populations impliquées de manière variable dans le système AEF tel que nous le connaissons aujourd'hui : les parties prenantes

7 parties prenantes identifiées et à consulter de manière exhaustive :

- les bénéficiaires de l’aide AEF (cf. mineurs et jeunes adultes) ;
- les anciens bénéficiaires de l’aide AEF ;
- les familles bénéficiant d’une aide AEF ;
- les familles d’accueil (proches et agréées) ;
- les professionnels de terrain AEF ;
- les prestataires AEF (cf. gestionnaires publics et privés, professionnels indépendants) ;
- les services publics ou administratifs de l’Etat impliqués dans le secteur AEF.

Méthodes utilisées

Emploi de divers types de méthode :

1 - pour recueillir des informations variées et complémentaires ;
2 - pour favoriser des consultations adaptées et accessibles à tous.

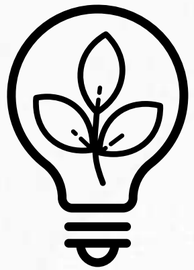
7 méthodes utilisées : entretiens individuels, enquêtes, focus-groupes, workshops, e-Changes, caravaning, conférences.

Pour recueillir des données qualitatives et quantitatives.

Périodes du processus de consultation

Brainstorming & conception

nov - déc 2020



Conception & planification

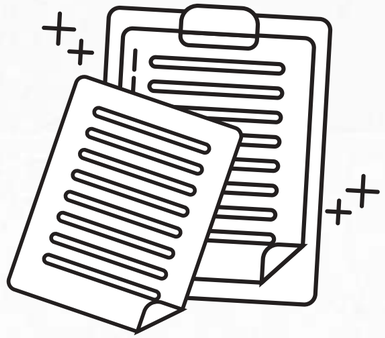
jan - mars 2021

Consultations

avril - juillet 2021

Analyses & présentation des résultats

juillet - oct 2021



Présentation des résultats

nov 2021

SOMMAIRE

01. Cadre méthodologique des consultations

02. Résultats de la participation aux consultations

03. Recommandations issues des consultations

04. Conclusions générales et réflexions

RESULTATS DE LA PARTICIPATION AUX CONSULTATIONS

- Qui a été consulté et comment
- Nombre de participants
- Nombre d'événements organisés

Les résultats présentés aujourd'hui sont issus des **workshops**, des **e-Changes,** des **entretiens individuels, des enquêtes** et du **Caravaning**.

En résumé : Qui a été consulté et comment ?

BÉNÉFICIAIRES

- enquêtes
- Caravaning
- workshop / focus groupe

PROFESSIONNELS

- enquête
- workshops
- e-Changes
- conférence

ANCIENS BÉNÉFICIAIRES

- enquête
- interview

GESTIONNAIRES / INDÉPENDANTS

- enquête
- workshops
- entretiens individuels
- e-Changes
- conférences

FAMILLES

- enquête

SERVICES PUBLICS ET ADMIN.

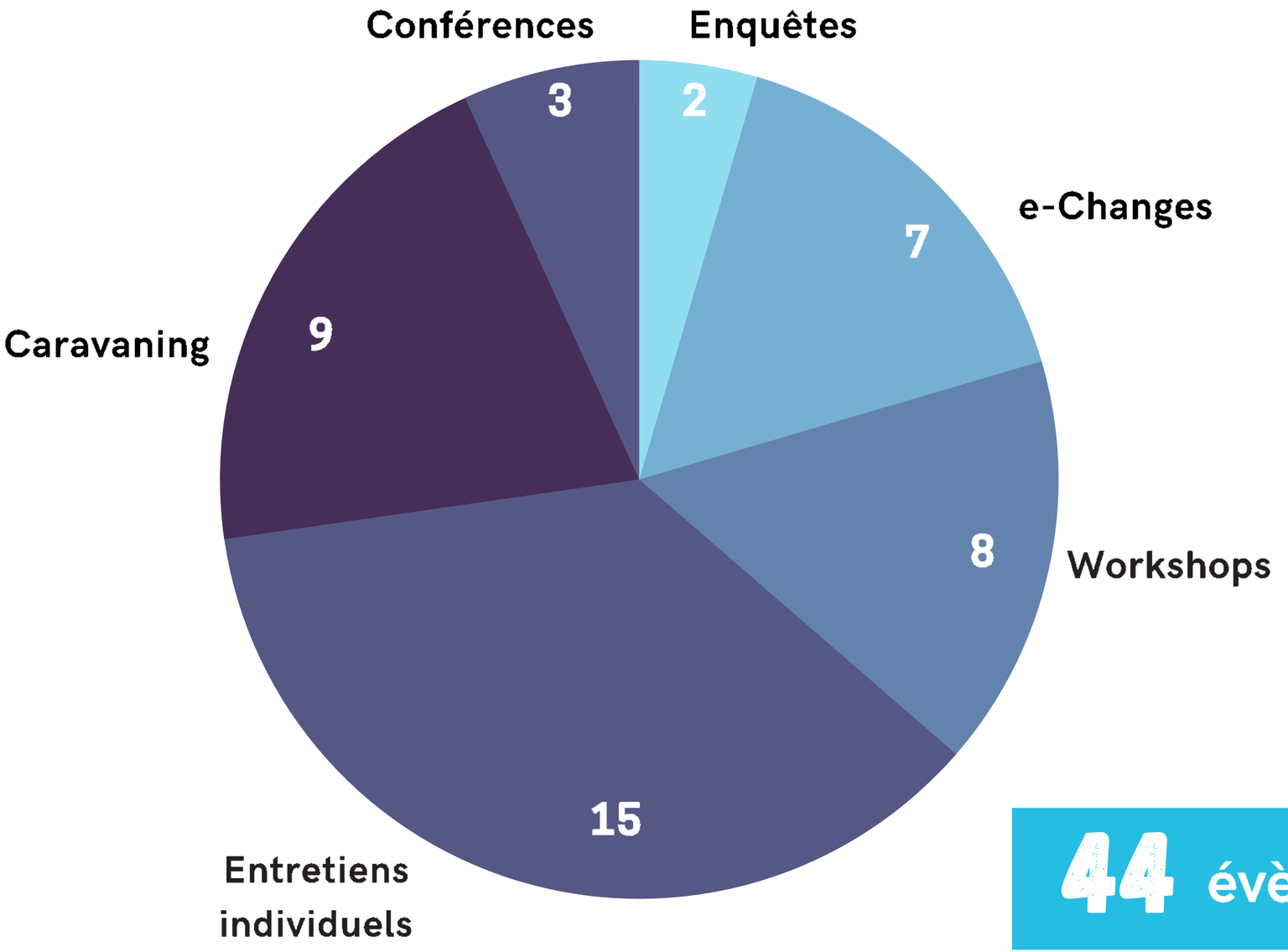
- enquête
- workshops
- entretiens individuels
- e-Changes
- conférences

FAMILLES D'ACCUEIL

- enquête
- workshops
- e-Changes
- entretien individuel

7 parties prenantes

Concrètement, qu'a fait l'AEF Social Lab ?



44 évènements organisés

Participations aux évènements

730

Participants

89

Workshops

62

e-Changes

247

Conférences

5

Focus groupe

24

Caravaning

263

Enquêtes

40

Entretiens

Publications de l'AEF Social Lab

17

Synthèses

11

Articles

Les besoins de l'enfant, le point de départ essentiel de l'aide

06/05/2021

Aide à l'enfance et à la famille : Ce que les jeunes disent de leurs besoins et de leurs droits

25/02/2021

SOMMAIRE

01. Cadre méthodologique des consultations

02. Résultats de la participation aux consultations

03. Recommandations issues des consultations

04. Conclusions générales et réflexions

RECOMMANDATIONS ISSUES DES CONSULTATIONS

- Catégorisation / *Clustering*
- Recommandations générales

Les recommandations présentées sont issues des 44 évènements organisés par l'AEF Social Lab.

Catégorisation / Clustering

- Relation conventionnelle
- Cheminement de l'aide
- Politique / MENJE DGAEF - ONE
- Le bien-être et l’intérêt supérieur de l’enfant
- Transparence
- Posture professionnelle

- Collaboration et coopération
- Participation
- Langage commun
- Prévention et protection
- Visibilité et accessibilité
- Formations

Collaboration et coopération

Détermination des niveaux de collaboration afin d'établir une aide adaptée aux besoins de l'enfant et de sa famille. Besoin 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) ;
- des **outils collaboratifs** (cf. dossier partagé, formulaires, etc.).

Harmonisation des cadres légaux en vigueur

En pratique...

- Renforcer la collaboration entre différents acteurs : AEF - écoles - prestataires - maisons relais **ET** AEF - Santé
- Manque d'échanges réguliers et approfondis
- Manque d'une plateforme d'échanges
- Intégrer les nouvelles technologies.

Participation

Développer une conception participative et positive de l’aide :

- éthique professionnelle basée sur la neutralité, la lutte contre les préjugés, l’approche multiculturelle ;
- communication claire vis-à-vis de la philosophie de l’aide ;
- possibilité, pour l’enfant et sa famille, de choisir la (les) aide(s) adaptée(s) ;
- donner 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.

En pratique...

- Développer des méthodes adaptées et s'inspirer des pratiques existantes
- Développer une « culture institutionnelle participative »
- Ecouter et entendre la voix des concernés
- Impliquer la famille dans la prise de décision.

Langage commun et harmonisation

Veiller à une communication simple et accessible, car on constate :

- une communication inadaptée envers les bénéficiaires et professionnels ;
- des documents inadaptés pour les bénéficiaires ;
- un processus d'aide complexe (en cas d'urgence), tant au niveau du langage employé que des processus définis et de la documentation utilisée.

En pratique...

- Adapter le langage « professionnel » qui est difficile à comprendre
- Créer des documents « accessibles » (langage facile, compréhensible pour bénéficiaires)
- Développer des documents avec les bénéficiaires
- Compréhension commune de l'urgence.

Prévention et protection

Etablir un plan politique fort de prévention adapté 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 :

- développer des programmes de prévention ciblés ;
- développer des espaces d'accueil et de partage autour de l'expérience et du soutien à la parentalité ;
- faciliter l'accès aux soins ;
- promouvoir, au niveau national, la bientraitance à l'égard de l'enfant et de sa famille.

En pratique ...

- Protéger un enfant = protéger une famille
- Parler plus des droits de l'enfant
- Parler des maltraitances institutionnelles
- Prévention précoce = Approche positive
- Prendre en compte « les mondes » de l'enfant (réel et virtuel) et entrer en dialogue
- Tout « simplement » : Rendre l'aide plus accessible à tous les niveaux.

Visibilité et accessibilité

Construire un panorama des aides rassemblant l’ensemble des mesures et des acteurs-clés (cf. ONE, CPI, etc.) et un dispositif de centralisation de l’information (p. ex. : *helpline*, *chatline*, etc.).

En pratique...

- Rendre visible le domaine de l'AEF pour le grand public > invisibilité
- Centraliser et diffuser des informations sur les différentes mesures d'aide de l'AEF
- Développer une communication « user-friendly »
- Peu de jeunes connaissent le site www.one.lu.

Formations

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. implémenter).

En pratique...

- Elaborer des formations continues axées sur la réalité du terrain
- Adapter la formation initiale et garder un haut degré de qualité
- Pallier le manque de formations spécialisées pour l'AEF
- Diversifier les formations destinées aux familles d'accueil et rester flexible
- Organiser des « Master classes ».

Posture professionnelle

Définir une approche éthique et déontologique de l’aide et de la protection à 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, services publics, etc.) devrait se conformer, ainsi qu’une charte AEF.

En pratique...

- Lutter contre les préjugés et les stéréotypes
- Valoriser les ressources et compétences
- Informer sur base d'une connaissance solide des aides

Transparence

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

- 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.

En pratique...

- explications claires et honnêtes aux bénéficiaires
- préciser les motifs et une durée de l'aide/du placement.

En bref, **ne pas laisser dans l'incompréhension, l'incertitude**, etc., ni les bénéficiaires, ni les professionnels.

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 ;
- offrant des lieux d’accueil agréables ;
- **évitant toute forme de rupture** pouvant aller à l’encontre du bien-être et de l’intérêt de l’enfant.

En pratique...

- Avoir du temps pour prendre soin
- Tenir compte du monde élargi de l'enfant
- Promouvoir la santé /la santé mentale
- Lutter contre toute forme de violence, dans tout contexte de vie

Le cheminement de l’aide

Instaurer un cheminement de l’aide qui privilégie la transparence, la responsabilité et la déjudiciarisation. A travers :

- un processus d’aide simple et flexible ;
- une description des aides et des bénéficiaires ;
- une identification des acteurs ;
- des instances de concertation et de décision incluant les bénéficiaires ;
- des outils standards.

En pratique...

- construire une documentation simple expliquant le cheminement de l'aide
- définir la durée et la fin de l'aide
- réaliser une évaluation multidisciplinaire systématique des besoins du bénéficiaire pour l'orienter
- s'aider de la science

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.

En pratique...

Penser la qualité de l'aide selon les besoins :

simplifier les procédures =

simplifier les relations conventionnelles =

simplifier l'accès à l'aide + moins de temps administratif et plus de temps pour le bénéficiaire.

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 (p. ex.: suivi des profils des bénéficiaires, des parcours d’aide, etc.) ;
- niveau prestataire (p. ex. suivi des offres, de la qualité de l’aide, etc.) ;
- niveau politique (p. ex. soutien à un système intégré de l’aide).

En pratique...

- identifier les besoins peu, pas ou mal couverts
- adapter l'accès à l'aide
- allouer/réallouer les ressources en connaissant les défis
- définir des aides 3.0.

SOMMAIRE

01. Cadre méthodologique des consultations

02. Résultats de la participation aux consultations

03. Recommandations issues des consultations

04. Conclusions générales et réflexions

CONCLUSIONS GÉNÉRALES ET RÉFLEXIONS

Pour la 1ère année de l'AEF Social Lab, quelle sont les leçons apprises et à retenir ?

- Organe de consultation **indépendant et multiprofessionnel** car confiance de nos institutions
- Importance d'une **co-construction permanente** des modes de consultation avec les parties prenantes
- **Flexibilité** déployée pour favoriser les consultations de terrain
- **Difficultés d'atteindre les bénéficiaires** de l'aide (cf. les mineurs, jeunes adultes et familles) => importance de penser une démarche adaptée et favorisant la participation

CONCLUSIONS GÉNÉRALES ET RÉFLEXIONS

Et encore quelques conclusions et réflexions...

- **Force de conseil** dans le développement du cadre de référence
- **Retours nombreux et positifs** sur le processus de consultation
- **Envie de continuer tous ensemble** à co-construire et créer l'aide de demain

MERCI

Nous vous remercions de
votre précieuse participation aux
évènements organisés pour contribuer
au futur cadre de référence AEF.

AEF social lab

AEF Social Lab

271, route d‘Arlon L-1150 Luxembourg

Tél. (+352) 28 80 214

joignable les jours ouvrables de 9h à 16h30

aefsociallab@men.lu

www.aef.lu