



## RAPPORT - VERSION COURTE

# ENQUÊTE EN LIGNE

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

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

**Rédaction, mise en page et éditeur :**

AEF Social Lab

**Contexte :**

Processus de consultation de février à juillet 2021 afin d'élaborer un cadre de référence national pour le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille

**Publié sur :** [www.aef.lu](http://www.aef.lu)

## **REMERCIEMENTS**

Nous souhaitons chaleureusement remercier les 176 personnes qui ont répondu à l'enquête en ligne dans le cadre de notre processus de consultation du secteur de l'aide à l'enfance et à la famille. Par leur contribution, ils ont apporté des éléments d'informations et de compréhension précieux pour servir l'élaboration du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille et, plus largement, pour servir l'évolution de ce secteur.

## Table des matières

1. <b>Contexte</b> .....	2
2. <b>Éléments relevés par thématiques de consultations</b> .....	3
2.1. Éléments relevés concernant les « besoins » .....	3
2.2. Éléments relevés concernant « aider/accompagner ».....	3
2.3. Éléments relevés concernant « prévenir » .....	4
2.4. Éléments relevés concernant « protéger ».....	4
2.5. Éléments relevés concernant « le bien-être/la santé ».....	5
2.6. L'innovation perçue par les parties prenantes .....	6
2.6.1 Les points forts des dispositifs d'aide actuels .....	6
2.6.2. Les idées d'amélioration/d'évolution .....	8
2.7. Commentaires finaux .....	9
3. <b>Conclusions</b> .....	10
4. <b>Recommandations</b> .....	12

## 1. Contexte

Dans le cadre du processus de consultation des acteurs du secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF), il a semblé judicieux de développer des supports de consultation diversifiés pour permettre la plus grande accessibilité à tous. Ainsi, le questionnaire en ligne s'est construit sur base de 6 thématiques (cf. les besoins ; l'aide et l'accompagnement ; la prévention ; la protection ; la santé et le bien-être ; l'innovation) avec l'objectif de pouvoir réaliser un état des lieux de l'AEF alimenté par toutes les parties prenantes identifiées. Les réponses fournies ont ainsi pu mettre en lumière des regards croisés sur les dispositifs d'aide existants et, également, sur des pistes d'évolution. 176 personnes ont répondu au questionnaire – chaque partie prenante était représentée parmi ces répondants.

Afin de faciliter la lecture des résultats, nous avons décidé de produire une version courte et une version détaillée. Ce document résume les résultats dans une version abrégée. Les résultats détaillés sont également disponibles dans notre bibliothèque en ligne.

## 2. Eléments relevés par thématiques de consultations

### 2.1. Eléments relevés concernant les « besoins »

Toute une palette de perceptions se croise concernant les besoins, qu'il s'agisse du bénéficiaire de l'aide (« avoir des loisirs » et « avoir des amis ») ou de l'ancien bénéficiaire de l'aide (« avoir quelqu'un qui est là pour moi »), qu'il s'agisse des besoins difficiles à couvrir de l'enfant ou du jeune pour la famille (« avoir des loisirs » et « avoir des amis »), pour la famille d'accueil (cf. besoins très variables pour une moitié des répondants), pour un professionnel (« se sentir bien chez soi », « être aimé »), pour un prestataire (« être aimé ») ou encore qu'il s'agisse de freins pour répondre à ces besoins pour un professionnel de services publics et administratifs et ou un professionnel de terrain (« le manque de temps »).

Si certaines réponses se retrouvent d'une partie prenante à une autre (par exemple « avoir des loisirs » comme besoin important du bénéficiaire et besoin difficile à couvrir pour la famille), force est de constater qu'il y aurait un décalage entre les besoins importants exprimés par les bénéficiaires et anciens bénéficiaires et les familles d'accueils ou encore les professionnels, qu'il s'agisse de professionnels de terrain, de prestataires ou encore de professionnels de services publics et administratifs. En outre, une réponse importante se retrouve chez les professionnels de terrain et ceux des services publics ou administratifs est d'avoir un temps nécessaire pour pouvoir répondre aux besoins du bénéficiaire.

### 2.2. Eléments relevés concernant « aider/accompagner »

Il s'agissait, à travers cette thématique, d'explorer les perceptions concernant certaines qualités de l'aide et de l'accompagnement des bénéficiaires. Ainsi, des éléments sondés, notons que :

Pour les bénéficiaires, les anciens bénéficiaires, les familles et les professionnels de terrain, **la qualité d'une aide ou d'un accompagnement** passe nécessairement par une « prise au sérieux » de la parole, de la situation de celui qui demande ou qui bénéficie d'une aide. Pour les organisations, il importe de faire montre de professionnalisme (cf. prestataires) et d'offrir une aide ou un accompagnement adapté (cf. prestataires, professionnels des services publics et administratifs).

L'information et l'orientation sont également des aspects de la qualité de l'aide et de l'accompagnement pour les familles qui font écho au besoin de développer le réseau par les professionnels de terrain, les prestataires et les professionnels des services publics et administratifs. En effet, savoir informer et orienter c'est avoir, au préalable, établi de multiples connaissances et collaborations (et préférentiellement avec l'Office National de l'Enfance et le Service Central d'Assistance Sociale), structurées en réseau, qui permettent d'acquérir toutes les informations essentielles au bénéfice de la personne à aider. C'est aussi s'inscrire dans un système d'aides coordonnées (cf. réponses des prestataires) et adaptées (cf. réponses des prestataires et des professionnels des services publics et administratifs).

Parmi **les obstacles qui se posent à la fin d'une aide ou d'un accompagnement**, notons que les éléments pointés diffèrent selon la partie prenante considérée :

a - pour les professionnels de terrain et les prestataires, il s'agit surtout du manque de support social extérieur ;

b - pour les professionnels des services publics et administratifs, il s'agit davantage de problèmes de santé du bénéficiaire ou encore de l'inaccessibilité de certaines aides.

Au niveau des éléments apportés par les prestataires et les employés des services publics et administratifs concernant **les qualités importantes que devrait présenter une mesure d'aide**, on constate tant des convergences que des divergences de perception. Par exemple, alors que garantir une prestation adaptée aux besoins du bénéficiaire et respecter les droits font partie des modalités de réponses sélectionnées par 50 % ou plus de ces deux parties prenantes, les modalités de réponse « prévenir la maltraitance » et « favoriser la participation du bénéficiaire » ont été sélectionnées à une fréquence plus minoritaire par les prestataires que par les collaborateurs des services publics ; inversement, « garantir le professionnalisme des prestations » a été sélectionné bien plus fréquemment par les prestataires. La différence de fonction de ces deux parties prenantes ainsi que le fait que la participation et la prévention des maltraitements fassent finalement partie du respect des droits de l'enfant pourrait être à l'origine de ce décalage de perceptions.

De la lecture qui peut être faite à la lumière d'autres supports de consultation de l'AEF Social Lab, ces points de vue ne s'opposent pas ; bien au contraire, ils se complètent. En effet, à de nombreuses reprises, il a été évoqué combien il serait important de prendre appui sur la société civile comme moyen de garantir à l'enfant et/ou au jeune adulte un support social continu (c.-à-d. « un fil rouge ») qui se poursuit au-delà de l'aide, que ce support prenne la forme d'un parrainage ou toute autre forme encore. De nombreuses études scientifiques démontrent combien le support social peut être salutaire pour l'équilibre et la santé de la personne – il l'est encore davantage dans des contextes de vie fragilisants.

### **2.3. Éléments relevés concernant « prévenir »**

Il s'agissait, à travers cette thématique, d'explorer les perceptions concernant la prévention dans le secteur de l'AEF. Des éléments de réponses apportés, soulignons :

a – un recours privilégié aux relations sociales proches ou intimes des enfants, des jeunes et des familles en cas de problème – recours préférentiel perçu également par l'ensemble des professionnels du secteur (cf. professionnels du terrain, prestataires, professionnels des services publics et administratifs) ;

b – un manque d'identification ou de recours à des tiers œuvrant dans le domaine de la prévention ou de l'orientation vers ce type de support ;

c – des aides qu'il conviendrait de développer pour répondre aux besoins des bénéficiaires ou futurs bénéficiaires de l'AEF.

### **2.4. Éléments relevés concernant « protéger »**

Cette thématique avait pour objectif d'explorer les perceptions concernant les moyens de protection existants dans le secteur de l'AEF. Des éléments de réponses apportés, soulignons :

a – face à des situations problématiques, pour les bénéficiaires, les anciens bénéficiaires, les familles et les familles d'accueil, ce sont les moyens propres, voire faire appel à une membre de la famille ou à un éducateur, qui ont été évoqués pour se protéger. Notons que, contrairement aux bénéficiaires,

aucun ancien bénéficiaire n'a choisi la modalité de réponse « en faisant appel à un membre de ta famille » ni « à une personne de confiance ». Ils ont tous sélectionné « par vos propres moyens », la moitié à sélectionné « en connaissant vos droits » et un quart ont choisi « je ne sais pas » ou « en faisant appel à un médecin ou professionnel de santé » ;

b – il y aurait une certaine variabilité concernant la perception des moyens de protection existants, qu'il s'agisse 1) des professionnels de terrain, 2) des prestataires ou 3) des professionnels des services publics et administratifs. En effet, si les premiers ont tendance à pointer l'insuffisance des informations à ce sujet, les seconds ont tendance à pointer davantage l'insuffisance des aides existantes, des droits existants et des ressources humaines. Enfin, les troisièmes ont tendance à souligner que les moyens étaient suffisants en termes de droits existants, et plutôt insuffisants en termes de ressources humaines et d'informations disponibles à ce sujet.

### **2.5. Eléments relevés concernant « le bien-être/la santé »**

Il s'agissait, à travers cette thématique, d'explorer les perceptions des parties prenantes concernant le bien-être/la santé qu'elles éprouvaient ou percevaient de l'autre. Des éléments de réponses apportés, soulignons :

a – une perception plutôt positive de leur bien-être et de leur santé de la part des bénéficiaires, des familles ainsi que des familles d'accueil, tandis que la perception des anciens bénéficiaires et de l'ensemble des professionnels (cf. professionnels de terrain, prestataires, professionnels des services publics et administratifs) quant au bien-être/la santé des bénéficiaires est plutôt négative ;

b – Un des facteurs principal agissant sur le bien-être et la santé était le sentiment de tristesse pour les bénéficiaires et anciens bénéficiaires de l'aide. Le sentiment d'inquiétude était l'un des facteurs évoqués conjointement par les familles et familles d'accueil ;

c – l'ensemble des professionnels (cf. professionnels de terrain, prestataires, professionnels des services publics et administratifs) s'accordaient à souligner le mauvais état de santé des bénéficiaires de l'aide. Pour eux, les facteurs qui joueraient le plus contre le bien-être et la santé des enfants, des jeunes et de leur famille seraient principalement les relations difficiles au sein de la famille, le sentiment d'insécurité et les difficultés de logement – ces deux derniers facteurs pouvant être fortement liés.

Ainsi, il peut être mis en avant le décalage entre les perceptions des bénéficiaires de l'aide et des familles (y inclut les familles d'accueil) quant à leur bien-être et santé et celles des anciens bénéficiaires et de l'ensemble des professionnels. De nombreux facteurs peuvent concourir à ce sentiment de bien-être et de santé – peut-être aussi de perception – comme le sentiment de tristesse et d'inquiétude, les difficultés relationnelles au sein de la famille ainsi que différents éléments qui influencent le sentiment d'insécurité.

En outre, bien qu'il ne soit pas aisé d'évaluer la perception du bien-être et de la santé, les différences constatées entre parties prenantes appellent à poursuivre la réflexion dans une perspective de prévention, voire de santé publique.



## 2.6. L'innovation perçue par les parties prenantes

L'ensemble des parties prenantes ont également été interrogées sur l'évolution du système d'aide et les idées qui pouvaient en être données dans ce sens. Cette thématique avait été abordée dans le questionnaire de sorte à permettre des réponses libres sur deux axes :

- 1- les points forts des dispositifs d'aide existant et
- 2- les idées d'amélioration ou d'évolution concernant ces dispositifs.

Pour permettre une analyse coordonnée et cohérente des réponses données, une catégorisation de celles-ci a été appliquée. Ainsi, les réponses données peuvent être classifiées dans les 10 catégories suivantes :

- Catégorie 1 : la relation avec les professionnels de l'AEF (cf. caractéristique de la relation d'aide, de la relation entre professionnels, etc.)
- Catégorie 2 : le pilotage du dispositif d'aide (cf. organisation, coordination, administration, etc.)
- Catégorie 3 : le cadre de l'aide (cf. valeurs, qualité, concepts et approche pédagogique, formations, professionnalisme, etc.)
- Catégorie 4 : l'information et la prévention (cf. sensibilisation, visibilité, accessibilité, etc.)
- Catégorie 5 : la conception de l'aide (cf. flexibilité, réactivité, ouverture, etc.)
- Catégorie 6 : le soutien aux parents (cf. quotidien, santé, finance, etc.)
- Catégorie 7 : la participation (cf. échanges, information, transparence)
- Catégorie 8 : la fin de l'aide (cf. suivi, phase de transition, perspectives, etc.)
- Catégorie 9 : le contexte juridique (cf. statuts, transfert de l'autorité parentale, etc.)
- Catégorie 10 : les ressources, les capacités et la multidisciplinarité du système d'aide (cf. ressources humaines, disponibilité des structures d'aide, etc.).

Chaque réponse de chaque partie prenante était ainsi catégorisée de sorte à pouvoir mettre en relief les grands axes de l'innovation tels que précisés précédemment.

515 réponses qualitatives ont ainsi été apportées par l'ensemble des participants au questionnaire, avec 234 points forts soulignés à propos du système d'aide existant, 216 éléments relatifs aux pistes d'amélioration et 62 compléments d'informations ayant trait soit à d'autres remarques relatives à l'AEF, soit à la démarche de consultation.

Pour ne pas alourdir l'analyse qui suivra, seules les catégories de réponse principalement relevées par les participants seront décrites, sans éléments chiffrés, de sorte à pouvoir se saisir de la teneur de leurs propos rapportés grâce au questionnaire. Ainsi, dans un premier temps, seront mis en relief les points forts du système de l'AEF actuel, puis les pistes d'amélioration, pour enfin conclure avec les dernières remarques formulées.

### 2.6.1 Les points forts des dispositifs d'aide actuels

Concernant les points forts du système d'aide actuel, le nuage d'expressions suivant permet de rendre compte de la fréquence des réponses données pour une catégorie identifiée :



Parmi les différentes composantes de l'aide à l'enfance et à la famille, celle qui emporte le plus d'éléments positifs chez les répondants est celle relative au **cadre de l'aide**. En effet, l'ensemble des parties prenantes ont souligné combien d'éléments participent à la qualité du cadre de l'aide : qu'il s'agisse de se sentir en sécurité (cf. bénéficiaire), d'être protégé (cf. ancien bénéficiaire), de bénéficier d'une aide méthodique avec des objectifs clairs (cf. famille), d'avoir un suivi continu du service d'accompagnement (cf. famille d'accueil), de soutenir le développement de l'enfant et des membres de sa famille (cf. professionnel), de développer des prestations répondant aux besoins des bénéficiaires (cf. prestataire) et enfin de développer une pratique professionnelle pertinente (cf. services publics) – autant d'exemples qui reflètent combien le cadre de l'aide, des aides, telle(s) qu'elle(s) existe(-nt) sur le territoire, est judicieux.

De ces premiers éléments positifs, soulignons deux autres composantes mises en avant dans ce contexte par les répondants : le **pilotage du dispositif** et la **conception des aides**. Pour la première composante, ce sont les éléments ayant trait au panel de soutiens et à leur articulation (cf. autres aides complémentaires, coordination, etc.) qu'apporte l'Etat aussi bien aux bénéficiaires de l'aide, qu'aux professionnels de terrain, etc., sans compter la diversité des aides qui peuvent être proposées. En ce qui concerne la conception de l'aide, ce sont surtout la réactivité, la flexibilité, l'accessibilité et l'engagement des professionnels qui définissent les dispositifs de l'AEF existants.

Une dernière composante principale a été mise en avant, à savoir **les ressources, les capacités et la multidisciplinarité du système d'aide**. Cette composante peut être appréciée à travers un travail auprès de l'enfant et de sa famille qui tient compte de tous leurs besoins et qui demandent l'accompagnement de divers experts pour ce faire ; qui demandent une approche multidisciplinaire pour apporter des réponses coordonnées en matière de santé, de développement personnel et social, etc.

A côté de nombre d'aspects positifs relevés, des pistes d'évolution ont été évoquées, qui appellent les dispositifs de l'AEF à s'inscrire dans une large réflexion.

### 2.6.2. Les idées d'amélioration/d'évolution

Concernant les pistes d'amélioration du système d'aide actuel, un nuage d'expressions a également été employé pour représenter au mieux la fréquence des réponses données pour une catégorie identifiée :



Les réponses données à cette question ayant trait aux pistes d'évolution du système d'aides étaient plus disparates que celles précédemment relevées à travers les catégories formées. Toutefois, relevons trois composantes qui appellent majoritairement à des améliorations : **le pilotage des dispositifs, le cadre ainsi que la conception des aides.**

En ce qui concerne le **pilotage des dispositifs**, ce sont surtout des éléments ayant trait au développement des technologies au service de l'innovation en matière d'aide sociale et éducative ; une meilleure connaissance de l'ensemble des dispositifs de l'AEF ; une meilleure identification des différents profils (cf. caractéristiques personnelles et situationnelles) de bénéficiaires pour servir leur orientation au sein du système et, le cas échéant, orienter le développement de l'offre en matière d'aide et d'accompagnement ; le développement d'une coordination entre tous les environnements de vie de l'enfant afin d'apporter une aide cohérente (cf. coordination, par exemple, entre l'école et l'AEF) ou encore la rationalisation du volet administratif et bureaucratique sous-tendant la mise en place et en œuvre des aides.

Pour le **cadre de l'aide**, les répondants ont mis en avant les pistes d'amélioration suivantes : développer encore davantage une approche centrée sur l'enfant et le jeune, c'est-à-dire concernant ses besoins relationnels, d'organisation quotidienne, etc. ; développer une approche intégrée de l'aide (cf. centraliser dans un espace l'ensemble des aides dont a besoin le(s) bénéficiaire(s)) ; favoriser le déploiement de l'ensemble des moyens permettant à l'enfant de vivre avec sa famille (cf. développer une conception de l'aide qui allie, par exemple, aide éducative et sociale et aide financière, etc.) ; de prendre appui sur l'expertise professionnelle pour permettre une adaptation continue de l'aide ; de développer un cadre de formation continue spécifique au domaine de l'AEF.

La **conception des aides** a également été soulignée à travers de multiples pistes d'amélioration suggérées par les répondants. Dans cette perspective, il y a eu un appel à davantage d'ouverture entre professionnels gravitant autour de l'enfant (cf. entre enseignants et professionnels de l'AEF, par

exemple) ; à renforcer la réactivité dans le déploiement des aides, notamment dans des contextes d'urgence, et ce quel que soit les groupes d'âge des enfants ou des jeunes.

A partir de ces différents éléments apportés par l'ensemble des parties prenantes, il peut être souligné nombre de forces des dispositifs de l'AEF existants et également nombre de pistes d'amélioration, appelant, sans cesse, l'adaptation des dispositifs d'aide au bénéfice de l'enfant, du jeune et de sa famille qui vivent dans un contexte sociétal en perpétuelle évolution.

## **2.7. Commentaires finaux**

Chaque participant avait la possibilité, à la fin du questionnaire, de rédiger d'autres remarques ou d'autres aspects concernant l'AEF qui n'avait pas été évoqué jusqu'alors, voire toute autre remarque relative à la consultation.

Ces commentaires finaux ont été relativement nombreux et également très disparates dans le sens qu'ils pouvaient aussi bien relever d'autres thématiques que de thématiques déjà abordées au décours du questionnaire. Parmi les commentaires soulignant d'autres aspects relatifs aux dispositifs de l'AEF, notons les éléments principaux suivants :

- être à l'écoute des enfants, quel que soit leur âge, même de ceux qui ne sont pas en possibilité de parler ;
- développer une approche positive de l'aide et du placement de sorte à éviter la multiplication de souffrance et de traumatisme éventuel ;
- identifier plus facilement les lieux de soutien et d'aide ;
- reconnaître le droit et les difficultés qui se posent aux parents d'accueil (cf. proches et agréés) ;
- responsabiliser chaque acteur participant à l'aide ;
- soutenir les initiatives, les innovations ;
- promouvoir le renforcement professionnel dans ce champ de l'action sociale et éducative (ex. : formation continue, échanges de pratiques, etc.).

Certains répondants ont salué la démarche de la consultation et l'occasion donnée de récolter leur avis.

### 3. Conclusions

Il était fondamental de pouvoir rendre accessible la consultation aux différentes parties prenantes avec tous les moyens existants et ce dans un contexte sanitaire particulier. Aussi, l'AEF Social Lab a développé un questionnaire en ligne, comme étant une autre voie accessible de consultation. Selon les contextes et la partie prenante, le questionnaire a également été proposé en format papier de sorte à ne pas exclure les potentiels participants n'ayant pas de solution technologique pour ce faire. Rappelons que le questionnaire a tenté de sonder six thématiques différentes : 1) les besoins ; 2) l'aide et l'accompagnement ; 3) la prévention ; 4) la protection ; 5) la santé et le bien-être et 6) l'innovation.

Pour synthétiser l'ensemble des résultats obtenus par l'entremise du questionnaire en ligne, soulignons les aspects principaux suivants :

- 1- **Les besoins** : certains se retrouvent d'une partie prenante à une autre (par exemple « avoir des loisirs » comme besoin important du bénéficiaire et besoin difficile à couvrir pour la famille), d'autres semblent s'inscrire dans un certain décalage selon les besoins importants exprimés par toutes les différentes parties prenantes. En outre, qu'il s'agisse des professionnels de terrain et de ceux des services publics et administratifs, avoir un temps nécessaire pour pouvoir répondre aux enjeux d'accompagnement du bénéficiaire est un besoin essentiel. Le besoin de développer le travail en réseau et notamment un réseau de familles d'accueil a également été souligné.
- 2- **L'aide et l'accompagnement** : écoute et légitimité donnée à la parole du bénéficiaire sont autant d'éléments qui participent à une aide et à un accompagnement de qualité. S'y ajoute le soutien à une information qui « circule » entre les acteurs de l'aide, mais également l'orientation vers une aide adaptée qui ne peut se réaliser sans le concours d'un réseau professionnel solide. En outre, toutes les étapes de l'aide devraient être pensées, y compris lorsque cette dernière prend fin car il existe nombre de facteurs la favorisant ou l'entravant – facteurs qui devraient être identifiés pour s'assurer que le bénéficiaire ne s'inscrive pas dans un cercle sans fin d'aide sociale et éducative.
- 3- **La prévention** : la prévention demeure un vaste domaine à élaborer. Trois axes sont ressortis : prendre appui sur le maillage social de l'enfant et de sa famille ; développer un cadre en matière de prévention et le soutenir par une communication développée ; et proposer des interventions de sensibilisation, d'information et d'échanges pour prévenir un certain nombre de situations fragilisant le développement de l'enfant et du jeune.
- 4- **La protection** : différentes perceptions se sont croisées à ce sujet. Si, pour se protéger, les bénéficiaires de l'aide ont souligné faire appel à un membre de leur famille ou à une personne de confiance, les anciens bénéficiaires, eux, n'ont jamais cité ces réponses et ont tous indiqué avoir recours à leurs propres moyens. Ce décalage pourrait être lié à l'autonomisation et à l'âge des anciens bénéficiaires, voire au fait qu'ils n'aient pas de membre de leur famille ou une personne de confiance dans leur cercle social proche, vers qui se tourner ; dans le deuxième cas, cela pourrait être évocateur d'un manque de support social externe lors de leur expérience de l'aide, qui rendrait difficile le tissage ou la préservation de tels liens. Quant aux professionnels, ils ont pointé davantage l'insuffisance de ressources humaines et de l'information sur les dispositifs existants pour protéger les bénéficiaires. Concernant les droits existants, un décalage de perception a été relevé entre les professionnels des services publics

qui, pour la plupart, estiment qu'ils sont suffisants, et les professionnels de terrain qui, eux, les trouvent plutôt insuffisants.

- 5- **La santé et le bien-être** : ici aussi les perceptions se sont croisées. Si les bénéficiaires de l'aide pensent qu'ils sont en général en bonne santé, l'appréciation opposée a été relevée chez les professionnels qui les accompagnent ainsi que chez les anciens bénéficiaires. Ce constat appelle sans nul doute à davantage d'investigation pour servir la prévention, la protection et la mise en œuvre d'une aide éventuelle.
- 6- **L'innovation** : plusieurs pistes d'innovation ont été évoquées, partant du constat que les dispositifs existants montrent de nombreux points positifs qui nécessitent, pour certains, des évolutions, voire appellent à un changement culturel dans la perception de l'aide. En effet, parmi les pistes évoquées, citons : le développement des technologies au service de l'innovation en matière d'aide sociale et éducative ; une meilleure connaissance de l'ensemble des dispositifs de l'AEF ; une meilleure identification des différents profils des bénéficiaires ; le développement d'une coordination entre tous les environnements de vie de l'enfant afin d'apporter une aide cohérente ; la rationalisation du volet administratif et bureaucratique sous-tendant la mise en place et en œuvre des aides ; développer une approche centrée sur l'enfant et le jeune ; développer une approche intégrée de l'aide ; favoriser le déploiement de l'ensemble des moyens permettant à l'enfant de vivre avec sa famille ; prendre appui sur l'expertise professionnelle pour permettre une adaptation continue de l'aide ; développer un cadre de formation continue spécifique au domaine de l'AEF ; ouverture entre professionnels gravitant autour de l'enfant ; renforcer la réactivité dans le déploiement des aides, quels que soient les groupes d'âge des enfants ou des jeunes, etc.

Ainsi, ces résultats donnent matière à poursuivre la réflexion en prenant appui sur un système d'aide qui fonctionne, qui fait montre de nombreux moyens (cf. diversité de l'offre, moyens humains, etc.) mais qui demande aussi à ce que les aides et des solutions innovantes en la matière puissent se développer au bénéfice et dans l'intérêt premier des enfants, des jeunes et de leur famille. Une démarche coordonnée, rapide et positive a ainsi été soulignée à de nombreux égards.

#### 4. Recommandations

Au départ de l'ensemble des constats mis en avant grâce au questionnaire en ligne, quelques recommandations peuvent être formulées dans le contexte de l'AEF :

- 1- Etablir une culture positive de l'aide sociale et éducative en communiquant : communiquer, c'est parler, c'est permettre une démarche sans jugement, c'est écouter, c'est comprendre, c'est prévenir, c'est signifier que tout le monde a un moment peut avoir besoin d'aide, etc.
- 2- Réaliser une étude scientifique permettant de rendre compte des caractéristiques relatives aux bénéficiaires de l'aide pour 1) identifier les besoins d'accompagnement, 2) déterminer les moyens à mobiliser (ce qui ne signifie pas nécessairement de doter davantage de moyens mais de les réallouer) et 3) ajuster les aides, voire en développer de nouvelles pour répondre aux « nouveaux » besoins identifiés.
- 3- Prévenir pour « donner les clés » d'un bien vivre ensemble pour les enfants, les jeunes et leur famille. Elle passe par une communication continue mais également par un accès facilité à un bilan de santé qui devrait être systématiquement proposé dans le cadre de l'AEF. Ce type d'action permettrait de donner la possibilité à chacun d'avoir accès à la santé et au mieux-être – là aussi grâce au déploiement d'une aide éclairée par les particularités et les caractéristiques que présenteraient les bénéficiaires.
- 4- Décloisonner les environnements de l'enfant de sorte à soutenir le développement d'un maillage social et professionnel favorable à la prévention de situations maltraitantes ou de situations délétères au développement de l'enfant et du jeune ou, encore, de situations traumatisantes pour la famille.

En soutenant les dispositifs de l'AEF par une communication positive et rassurante ainsi que par un plan d'action en matière de prévention, et ce quels que soit les environnements de vie de l'enfant/du jeune, la protection de l'enfant/du jeune pourra certainement trouver les voies nécessaires pour s'accomplir.