AEF social lab

RAPPORT
MAI 2022

RAPPORT - VERSION DÉTAILLÉE

ENQUÊTE EN LIGNE

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

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

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. **Contexte** 2
2. **Analyses descriptives** 3
   2.1. Bénéficiaires 3
   2.2. Anciens bénéficiaires 4
   2.3. Familles 5
   2.4. Familles d'accueil 6
   2.5. Professionnels 7
   2.6. Prestataires 11
   2.7. Services publics et administratifs 13
3. **Analyse des tendances** 17
   3.1. Les besoins des bénéficiaires perçus par les parties prenantes 17
      3.1.1. Eléments relevés concernant les « besoins » 20
   3.2. L'accompagnement/l'aide perçu par les parties prenantes 21
      3.2.1. Eléments relevés concernant « aider/accompagner » 27
   3.3. La prévention perçue par les parties prenantes 28
      3.3.1. Eléments relevés concernant « prévenir » 32
   3.4. La protection perçue par les parties prenantes 32
      3.4.1. Eléments relevés concernant « protéger » 35
   3.5. Le bien-être/la santé perçu par les parties prenantes 35
      3.5.1. Eléments relevés concernant « le bien-être/la santé » 38
   3.6. L'innovation perçue par les parties prenantes 38
      3.6.1 Les points forts des dispositifs d'aide actuels 39
      3.6.2. Les idées d'amélioration/d'évolution 40
   3.7. Commentaires finaux 41
4. **Conclusions** 43
5. **Recommandations** 45

Annexe : Questionnaires de l'enquête en ligne 46

1. Contexte

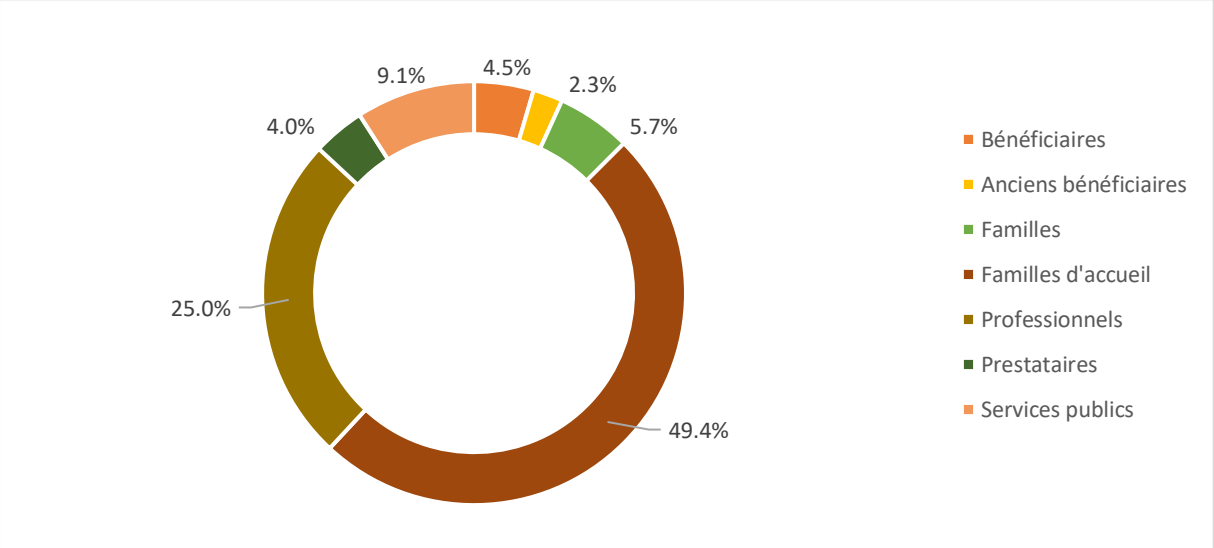
Dans le cadre du processus de consultation des acteurs du secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF), il a semblé judicieux de développer des supports de consultation diversifiés pour permettre la plus grande accessibilité à tous. Ainsi, le questionnaire en ligne s'est construit sur base de 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.

Dans une première partie, une description des répondants sera développée pour permettre d'apporter un éclairage sur un ensemble de caractéristiques relatives aux personnes ayant répondu au questionnaire en ligne. Puis, suivra une seconde partie axée sur l'analyse des réponses fournies, par partie prenante, aux différentes thématiques sondées. La conclusion permettra, dans ce cadre, de relever quelques éléments de recommandations quant à l'aide et la protection des enfants, des jeunes et de leur famille.

2. Analyses descriptives

Avant d'apporter des détails sur les différentes parties prenantes ayant participé au questionnaire en ligne, précisons qu'au total, sur la période de mai à juillet 2021, il y a eu **176** répondants dont près de la moitié étaient des familles d'accueil. Du fait de cette surreprésentation et du nombre restreint de répondants dans les autres catégories de parties prenantes interrogées, les données recueillies ne permettront pas de dégager des relations significatives entre différents aspects de l'AEF évalués à travers le questionnaire. Cependant, elles permettront de mettre en avant des tendances au service de réflexions dans ce domaine de l'action sociale et éducative. Le graphique suivant offre un aperçu général de la répartition des répondants.

Graphique 1 : représentation graphique de la répartition des répondants (n=176) de chaque partie prenante (n=7) au questionnaire en ligne



Les analyses descriptives figurant dans les sous-chapitres ci-après permettent de donner un aperçu général des caractéristiques propres à chaque partie prenante ayant répondu au questionnaire en ligne. Ces éléments permettront des mises en perspectives avec ceux ayant trait aux caractéristiques de l'AEF.

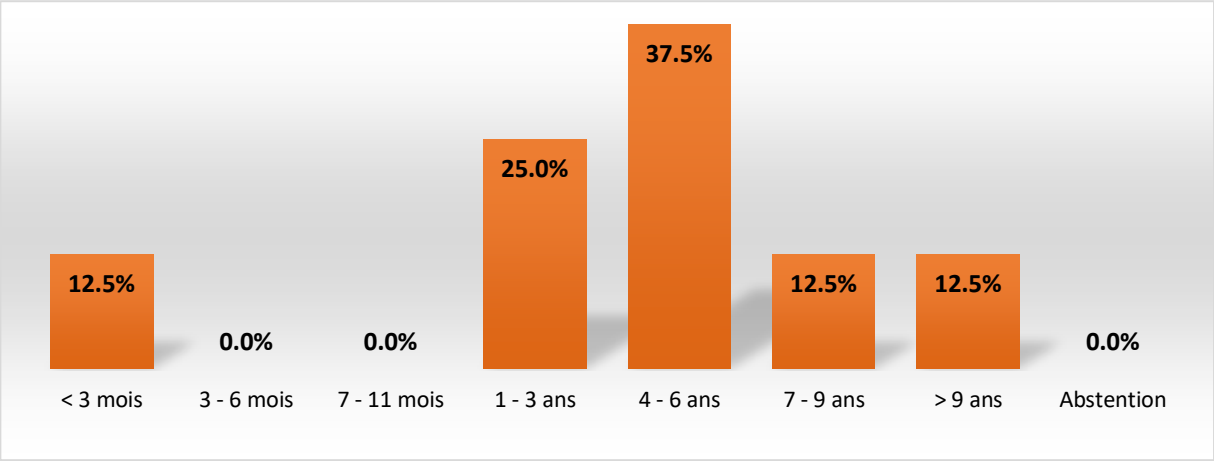
2.1. Bénéficiaires

Huit bénéficiaires ont participé au questionnaire. Ils étaient âgés entre 8 et 23 ans, dont 37,5 % entre 8 et 11 ans et 37,5 % entre 12 et 15 ans. Les autres 25 % étaient soit âgés entre 16 et 19 ans, soit entre 20 et 23 ans.

La répartition en termes de genre était partagée, de manière équivalente, entre le genre féminin (50 %) et le genre masculin (50 %).

En ce qui concerne la durée de l'aide reçue, le graphique 2 permet d'apprécier la répartition des enfants et des jeunes adultes répondants à ce sujet.

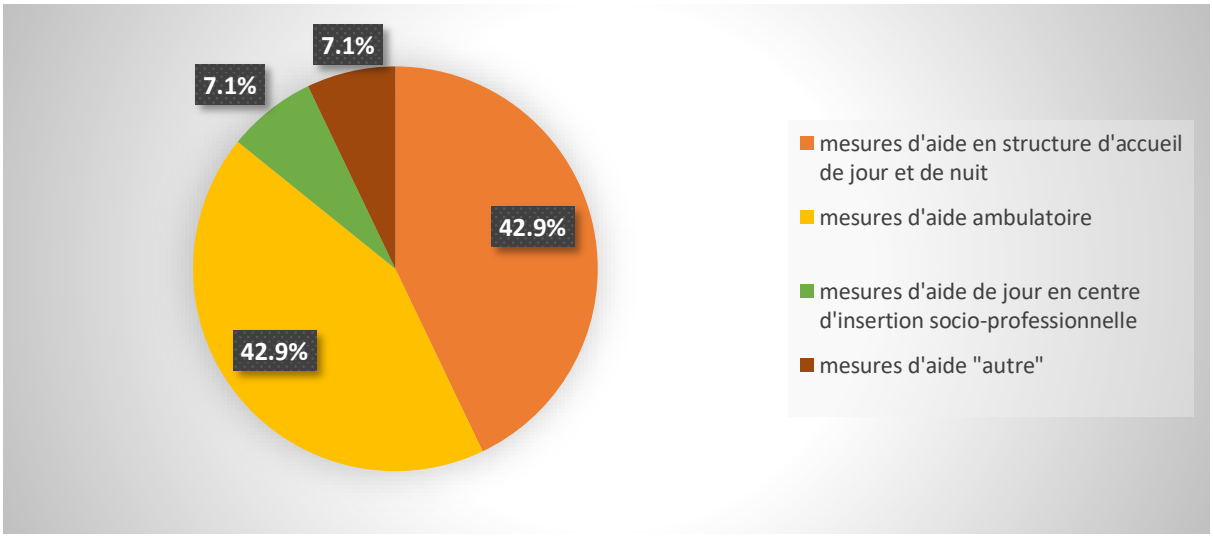
Graphique 2 : représentation graphique de la répartition des enfants et des jeunes adultes selon la durée de l'aide AEF



Pour 75 % des bénéficiaires, les aides reçues s'inscrivaient dans une période allant de 1 à 9 ans. Pour un bénéficiaire, l'aide datait d'il y a moins de trois mois et pour un dernier, celle-ci s'inscrivait sur une période de plus de 9 ans.

Concernant les aides reçues, le graphique 3 relève leur proportion selon leur nature.

Graphique 3 : proportion des aides reçues par les enfants et jeunes adultes (n=8)



Les aides principalement reçues relevaient soit de mesures de placement, soit de mesures d'aide ambulatoire.

2.2. Anciens bénéficiaires

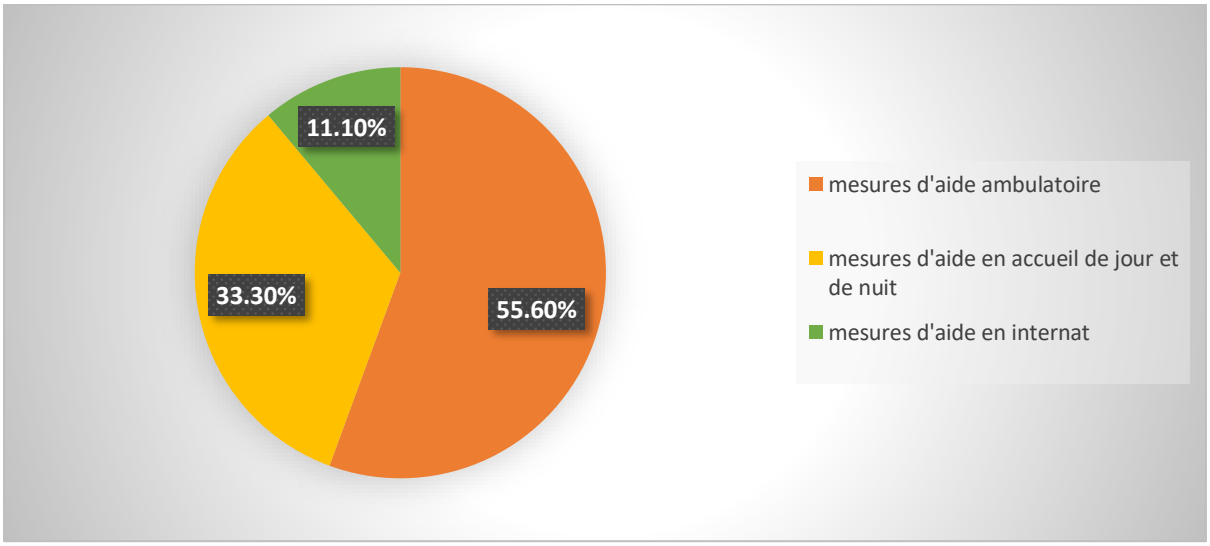
Parmi les quatre anciens bénéficiaires ayant participé au questionnaire, 75 % étaient âgés entre 20 et 23 ans et 25 % entre 39 et 48 ans. En termes de genre, la répartition était de 50 % de genre féminin et de 50 % de genre masculin.

Pour 25 % des répondants, la durée de l'aide s'inscrivait sur une période de moins de 3 mois et pour 75 %, sur une période allant de 4 à 9 ans. Au moment des réponses fournies au questionnaire, l'ensemble des répondants ne bénéficiaient pas d'aides sociales pour adultes.

La fin de l'aide était relativement récente pour la moitié des répondants (pour 25 % cela faisait entre 3 et 11 mois que l'aide était terminée) et, pour l'autre moitié, elle remontait à plus de 9 ans.

Concernant les aides AEF reçues, le graphique 4 relève leur proportion selon leur nature :

Graphique 4 : proportion des aides reçues par les anciens bénéficiaires répondants (n=4)



2.3. Familles

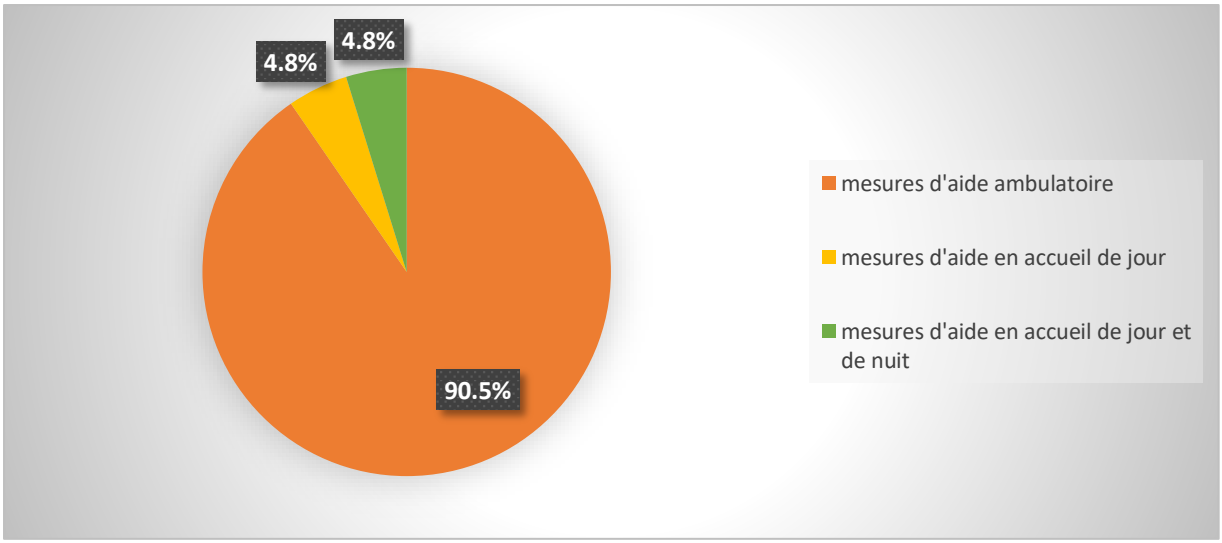
Dix familles ont participé à l'enquête. Les répondants issus de celles-ci étaient âgés, dans 60 % des cas, entre 39 et 48 ans. 20 % étaient âgés entre 28 et 38 ans et 20 % entre 49 et 58 ans. La majorité étaient de genre féminin (80 %). Les répondants étaient principalement la mère de famille (70 %) et dans 20 % des cas, il s'agissait du père de famille[1].

Concernant la durée de l'aide reçue, dans 20 % des cas, elle s'inscrivait entre 7 et 11 mois, dans 30 % des cas entre 1 et 3 ans et dans 50 % des cas entre 4 et 9 ans. Au moment de répondre au questionnaire, 40 % ne bénéficiaient plus d'une mesure d'aide de l'AEF et 60 % en bénéficiaient encore. La moitié des familles recevaient également une ou plusieurs aides sociales pour adultes (cf. allocations familiales, allocations de vie chère, allocations spéciales et assurance dépendance).

Concernant les aides reçues, le graphique 5 relève leur proportion selon leur nature.

[1] 10 % des répondants se sont abstenus de répondre à cette question.

Graphique 5 : proportion des aides reçues par les familles (ou par l'(les) enfant(s) de la famille) répondantes (n=10)



Ainsi, la grande majorité des aides reçues par ces familles était de nature ambulatoire.

2.4. Familles d'accueil

Quatre-vingt-sept familles d'accueil ont participé au questionnaire. En ce qui concerne l'âge des répondants, 32,2 % avaient entre 39 et 48 ans, 36,8 % entre 49 et 58 ans, 24,1 % entre 59 et 68 ans et 3,4 % entre 69 et 78 ans. 87,4 % étaient de genre féminin, 11,5 % de genre masculin et 1,1 % « autre ». Pour 4,6 % d'entre eux, cela faisait moins d'un an qu'ils étaient famille d'accueil, pour 44,8 %, cela faisait entre 1 et 6 ans, et pour 46,4 %, plus de 7 ans [2].

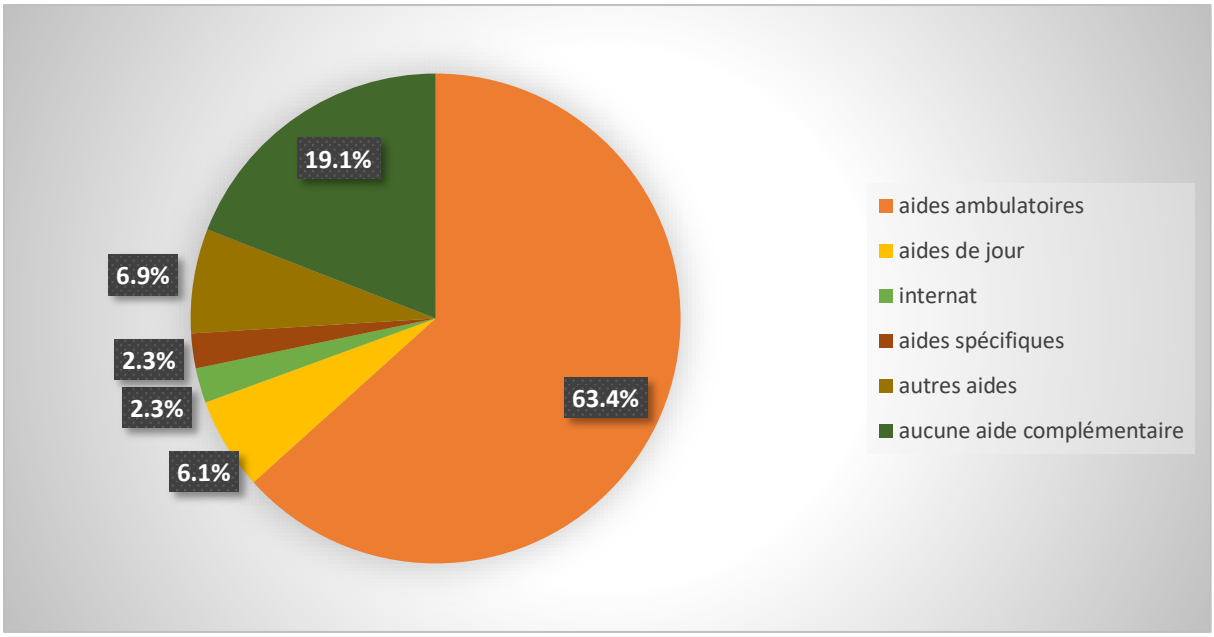
Parmi ces familles, 36,8 % étaient des familles proches (c'est-à-dire des familles ayant un lien de parenté ou une proximité avec les parents de l'enfant placé) et 62,1 % des familles agréées (c'est-à-dire des familles tierces ayant reçu un agrément pour accueillir un enfant)[3]. Durant l'ensemble de la période d'accueil en famille, 89,7 % avaient accueilli jusqu'à 4 enfants et une minorité plus de 5 enfants[4]. Ces familles d'accueil avaient la garde, dans 69% des cas, d'un enfant, dans 20,7 % des cas de deux enfants, dans 8 % des cas de plus de trois enfants. Pour 2,3 % des familles d'accueil, aucun enfant ne leur avait encore été confié au moment de leur participation au questionnaire ; peut-être s'agissait-il de familles d'accueil nouvellement agréées. Dans 71,3 % des cas, les familles d'accueil n'accueillaient pas de fratries.

En ce qui concerne la formation des familles d'accueil, 21,8 % n'en bénéficiaient pas (il s'agissait de familles d'accueil proche). 54 % des familles d'accueil ont rapporté que la formation telle que prévue dans l'agrément était suffisante, 13,8 % ont rapporté qu'elle était insuffisante, voire très insuffisante et 10,3 % des familles d'accueil étaient sans opinion à ce sujet.

[2] 4,6 % se sont abstenues à répondre à la question.
[3] 1,1 % se sont abstenues de répondre à la question.
[4] 2,3 % se sont abstenues à répondre à la question.

Concernant les aides reçues, le graphique 6 relève l'ensemble des aides reçues par les familles répondantes.

Graphique 6 : représentation graphique de la répartition des aides reçues par les familles (n=87)



Notons qu'il s'agissait :

- de mesures d'aide ambulatoire (p. ex. : assistance en famille, consultation auprès d'un psychologue ou thérapeute) dans 63,4 % des cas,
- de mesures d'aide dans une structure d'accueil de jour (p. ex. CST, CPTE) dans 6,1 % des cas,
- de mesures d'internat dans 2,3% des cas,
- de mesures d'aide spécifique dans 2,3 % des cas.

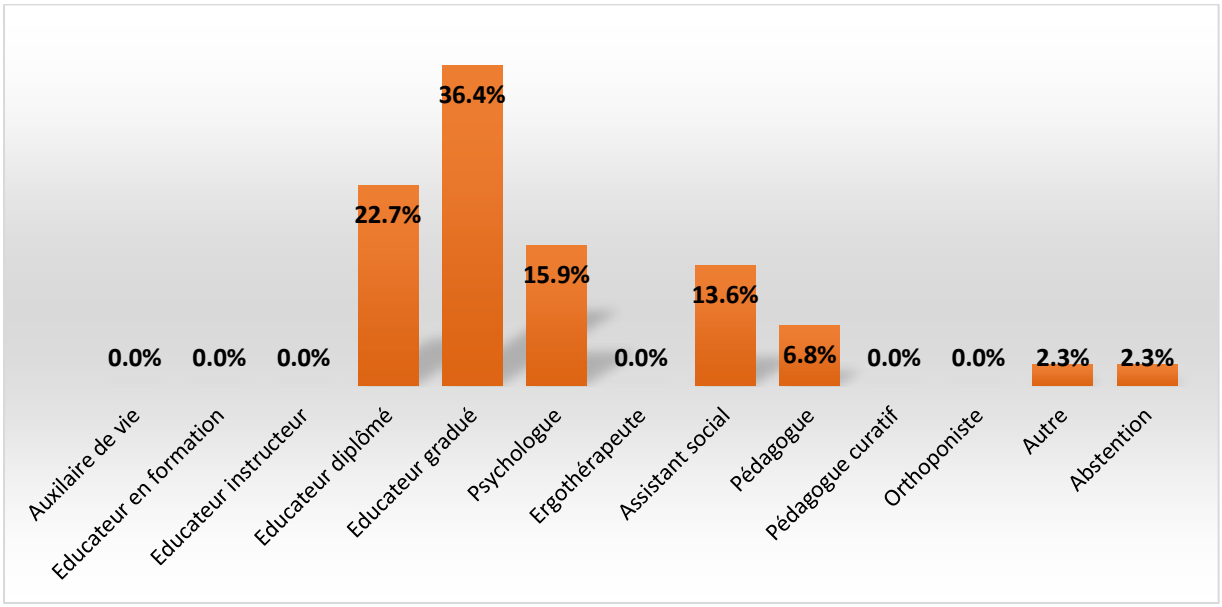
19,1 % des familles d'accueil ne recevaient pas d'aide complémentaire et 6,9 % recevaient un autre type d'aides.

2.5. Professionnels

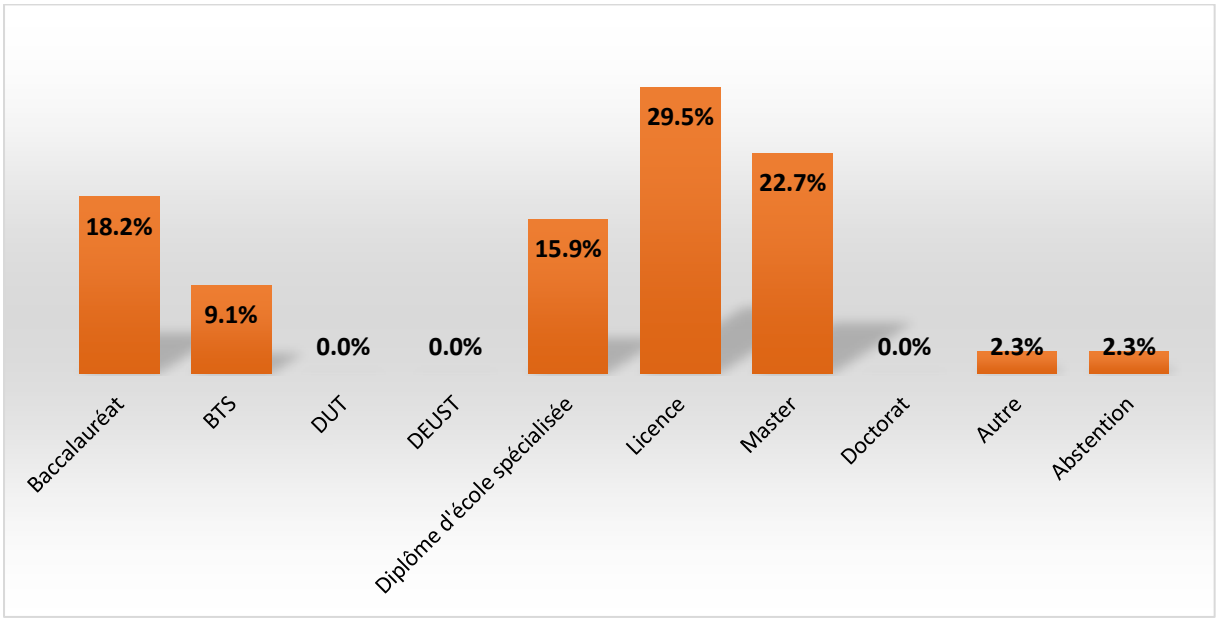
Quarante-quatre professionnels œuvrant dans le domaine de l'AEF ont répondu au questionnaire. La majorité d'entre eux étaient âgés entre 28 et 48 ans et étaient de genre féminin (72,7 %).

Les graphiques 7 à 13 ci-dessous permettent d'obtenir une représentation facilitée des caractéristiques relatives à ces professionnels.

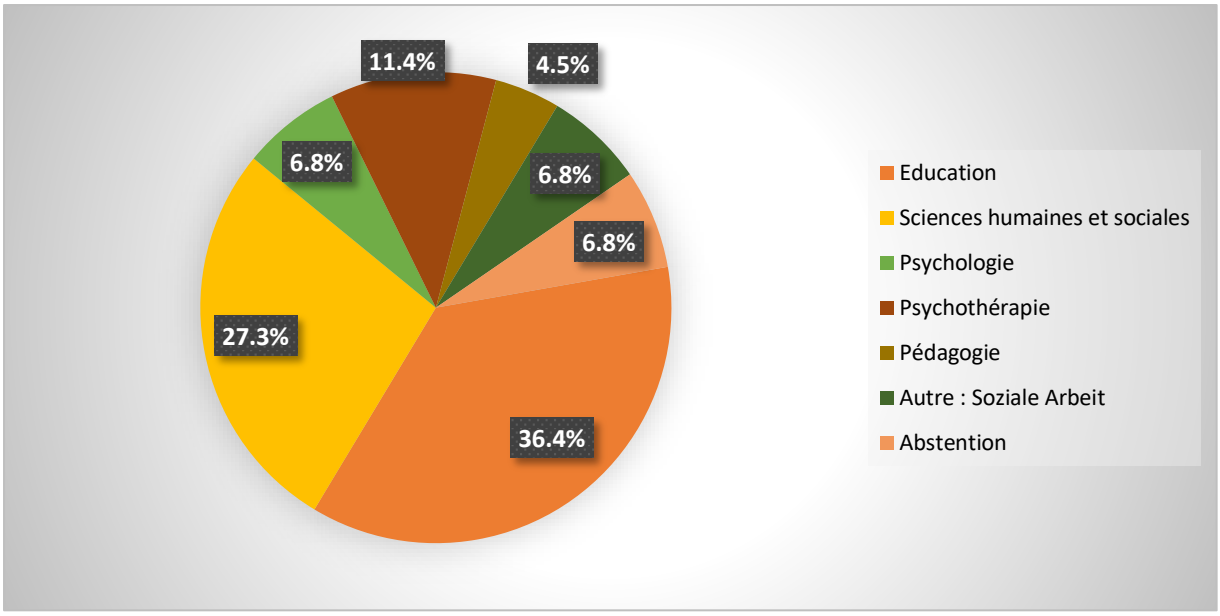
Graphique 7 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur métier (n=44)



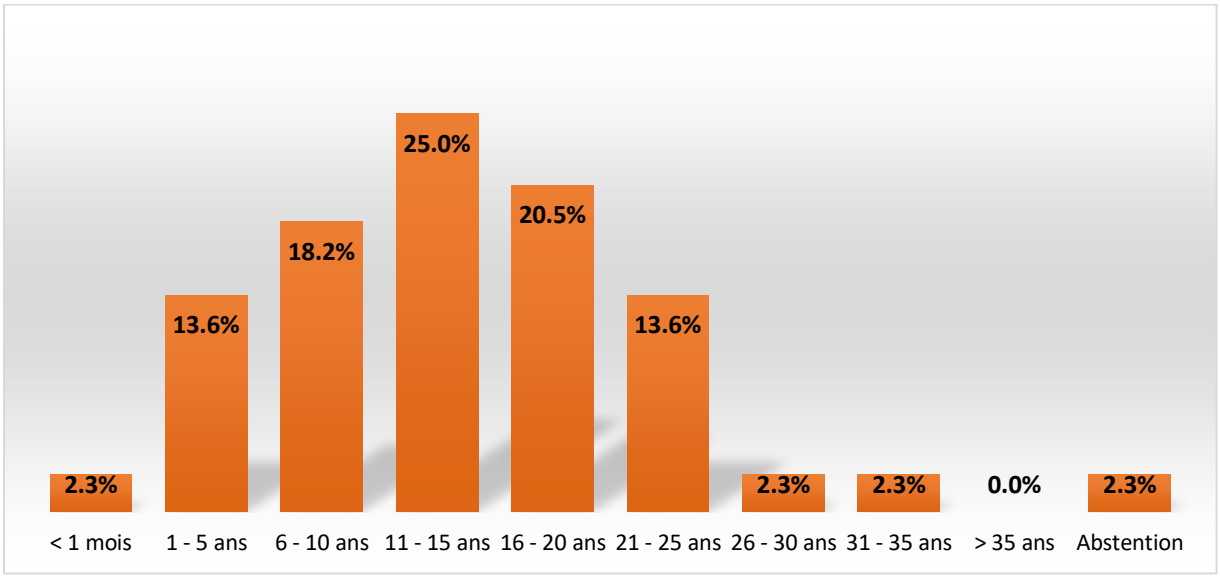
Graphique 8 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur niveau de qualification



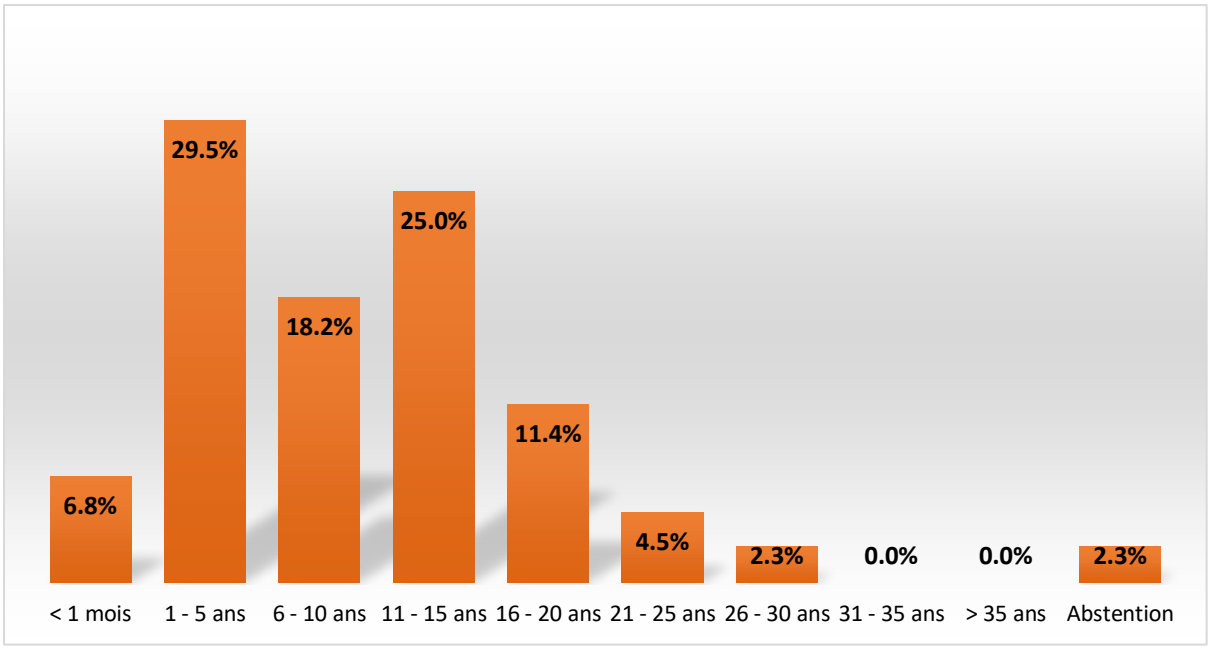
Graphique 9 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur domaine de spécialisation



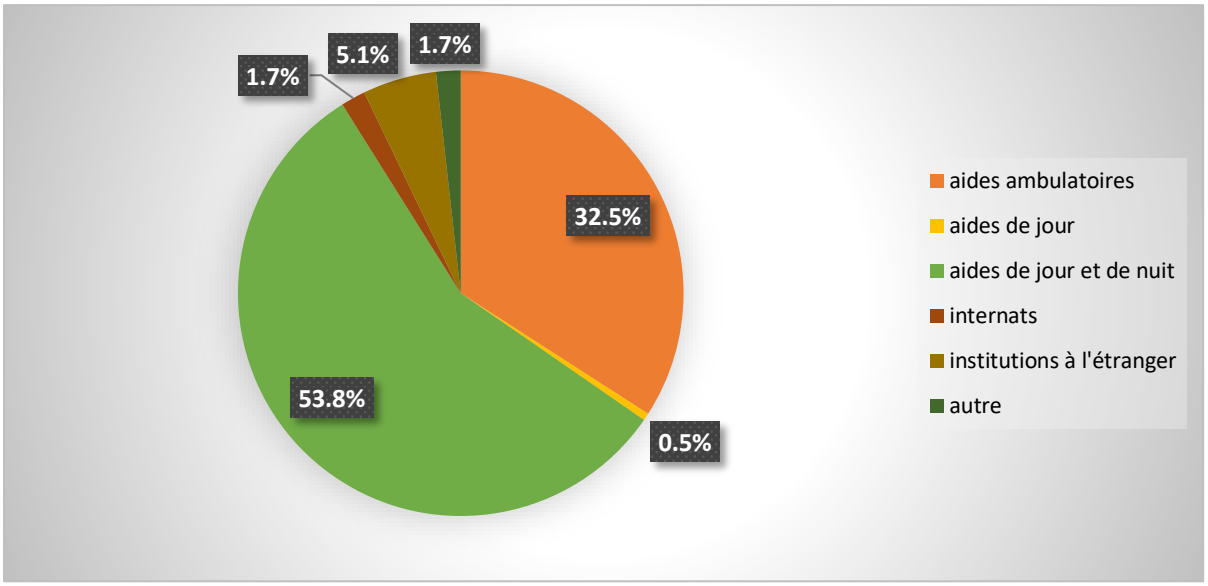
Graphique 10 : représentation graphique de la répartition des professionnels (n=44) selon leur ancienneté de travail dans le secteur social



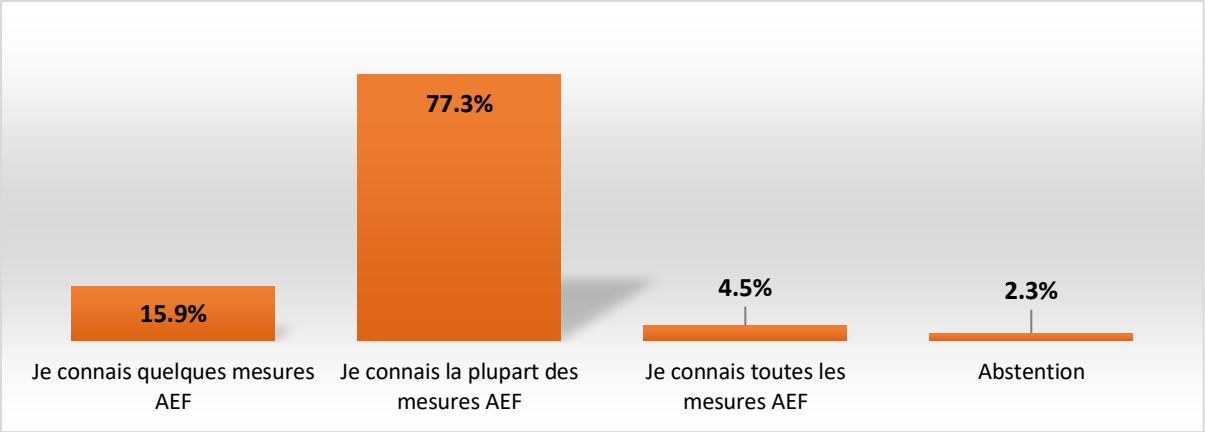
Graphique 11 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur ancienneté de travail dans le secteur de l'AEF



Graphique 12 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur domaine d'intervention



Graphique 13 : représentation graphique de la répartition des professionnels selon leur degré de connaissance des mesures de l'AEF

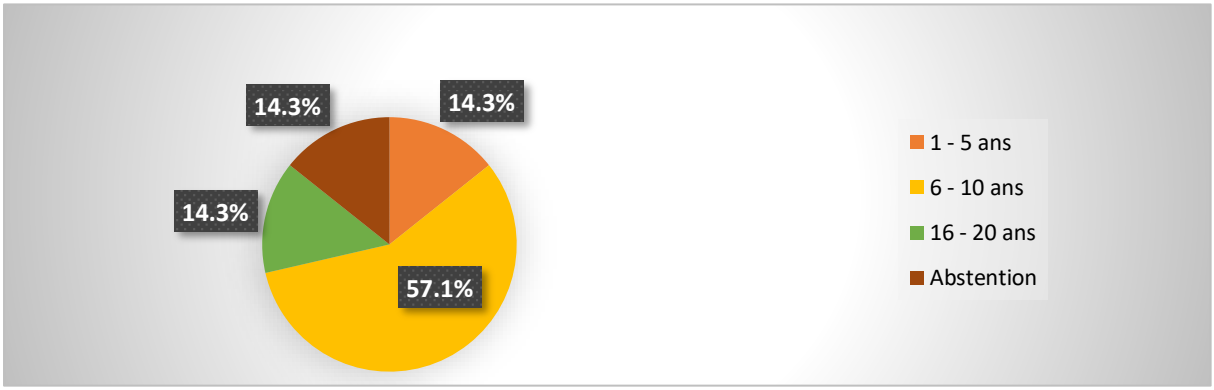


Les éducateurs gradués et diplômés étaient les plus représentés (59,1 % des répondants). Le niveau de qualification était pour la moitié de niveau universitaire (52,2 % des répondants). Le domaine de spécialisation de la formation initiale était principalement celui des sciences humaines, sociales et de l'éducation (près de 82 % des répondants). La majorité (63,7 % des répondants) présentait une ancienneté de travail dans le secteur social de plus de 10 ans et une expérience dans le domaine de l'AEF inférieure à 11 ans (54,5 % des répondants). Plus de la moitié des répondants intervenaient dans le cadre de mesures d'aide d'accueil de jour et de nuit (52,1 % des répondants). Plus des trois-quarts (77,3 %) ont rapporté connaitre la plupart des mesures d'aide de l'AEF.

2.6. Prestataires[5]

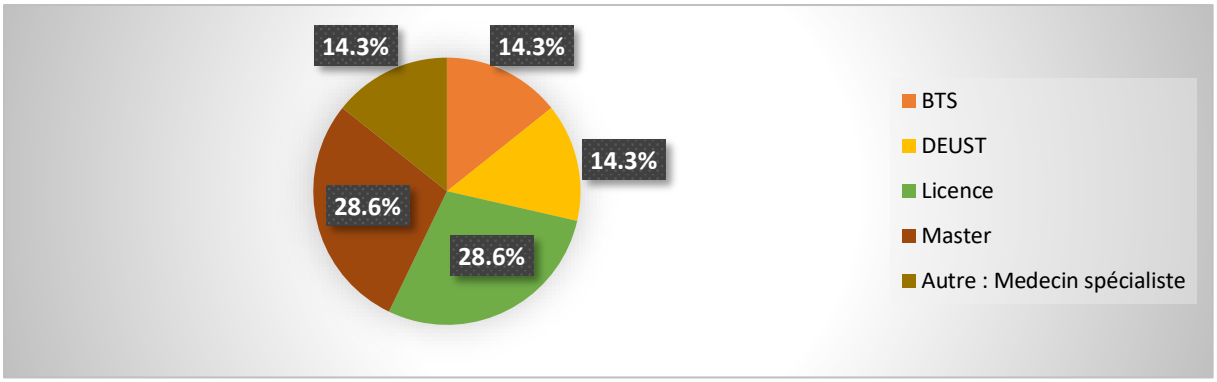
Sept prestataires œuvrant dans le domaine de l'AEF ont répondu au questionnaire. La majorité des répondants étaient âgés entre 39 et 58 ans (71,5 % des répondants) et de genre féminin (85,7 %). Principalement, leur ancienneté dans le secteur AEF s'étendait de 5 à 10 ans (57,1 %). Les graphiques 14 à 18 permettent de représenter leurs caractéristiques respectives.

Graphique 14 : représentation graphique de la répartition des prestataires (n=7) selon leur ancienneté dans le secteur AEF

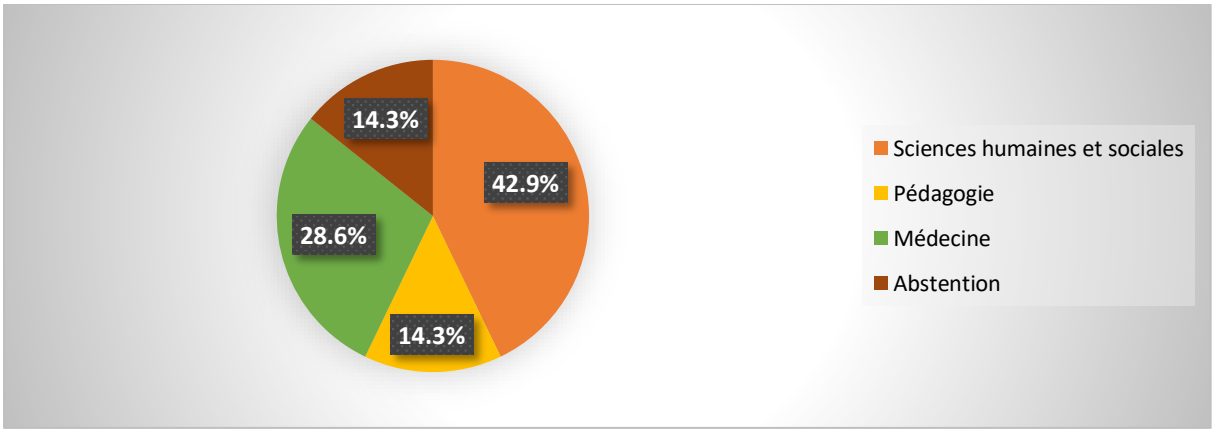


[5] Par prestataires, on entend aussi bien les professionnels indépendants conventionnés que les organismes gestionnaires privés et publics.

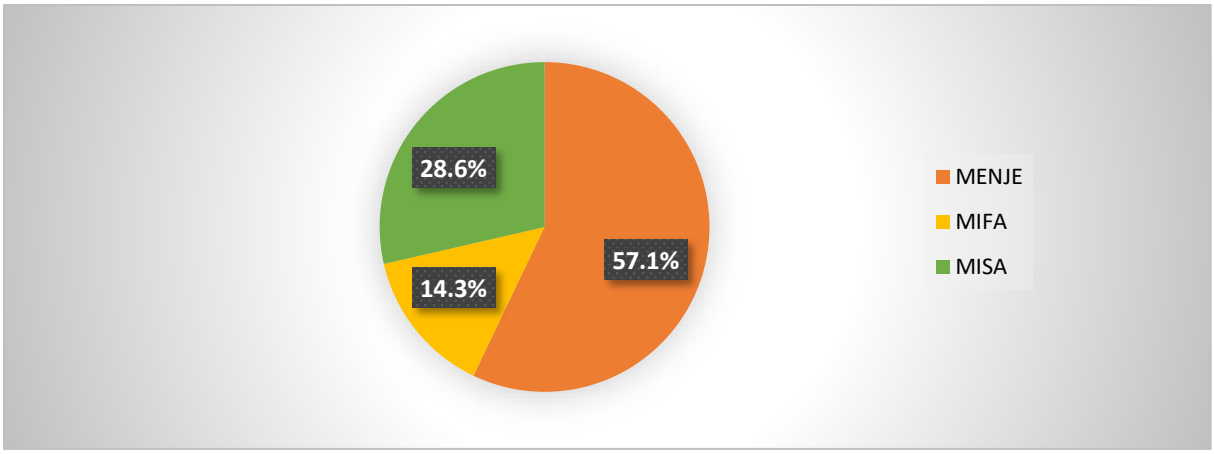
Graphique 15 : représentation graphique de la répartition des prestataires (n=7) selon leur niveau de qualification



Graphique 16 : représentation graphique de la répartition des prestataires (n=7) selon le domaine de spécialisation de leur qualification

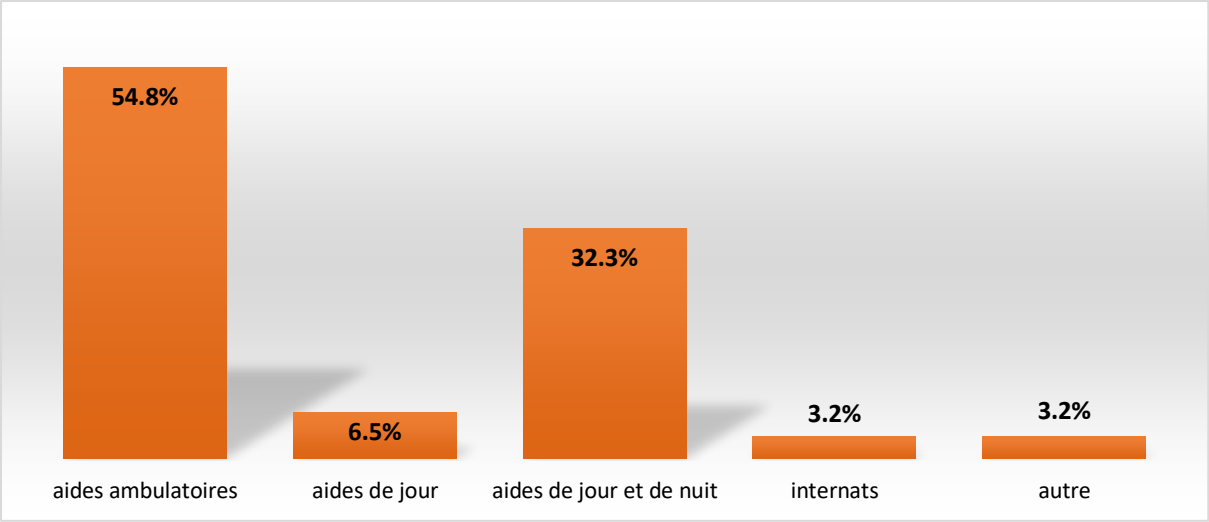


Graphique 17 : représentation graphique de la répartition des prestataires (n=7) selon l'origine de leur convention[6]



[6] MENJE= Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, MiSa= Ministère de la Santé, MiFa= Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Graphique 18 : représentation graphique de la répartition des prestataires (n=7) selon le type d'aide proposée

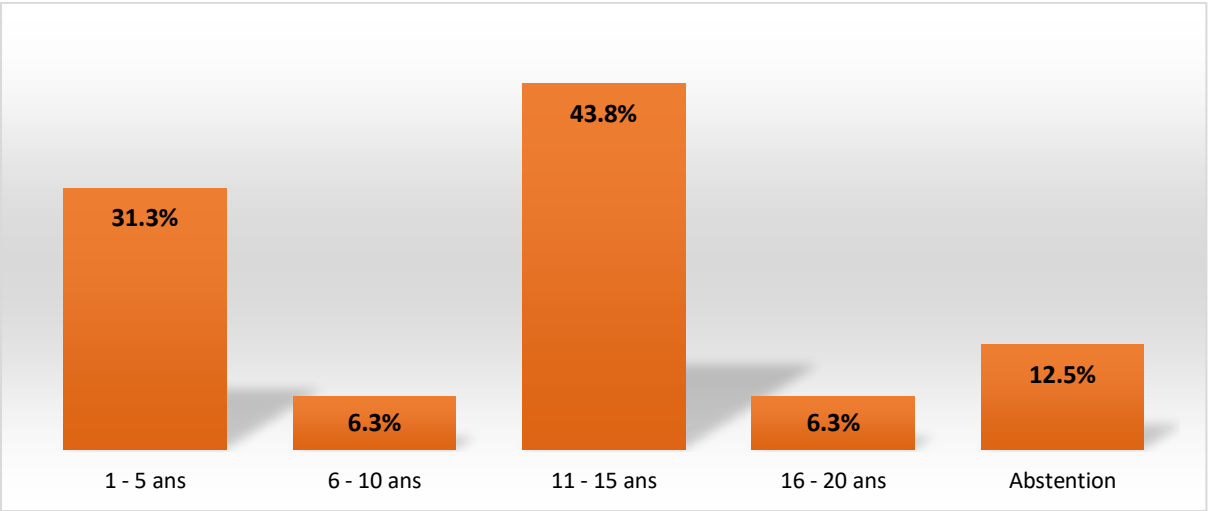


En termes de qualification, la plupart des répondants ont relevé être en possession d'un diplôme universitaire (57,2 %) dans le domaine des sciences humaines, sociales et pédagogiques (57,2 %). Leurs activités étaient conventionnées majoritairement par le MENJE (57,1 %). Ce sont surtout des aides ambulatoires (54,8 %) qui étaient proposées par ces répondants.

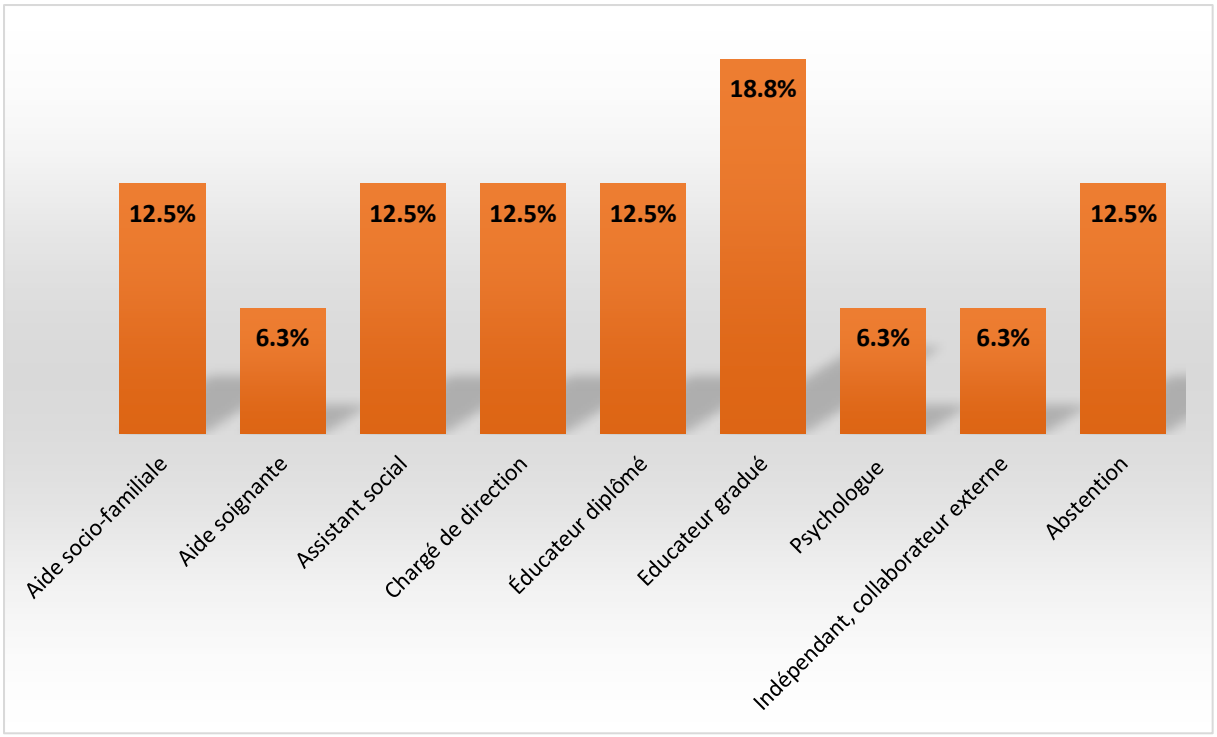
2.7. Services publics et administratifs

Les seize répondants exerçant dans un service public ou administratif de l'Etat étaient majoritairement âgés entre 28 et 48 ans (56,7 %) et de genre féminin (62,5 %). Les graphiques 19 à 24 ci-après permettent de représenter leurs caractéristiques respectives.

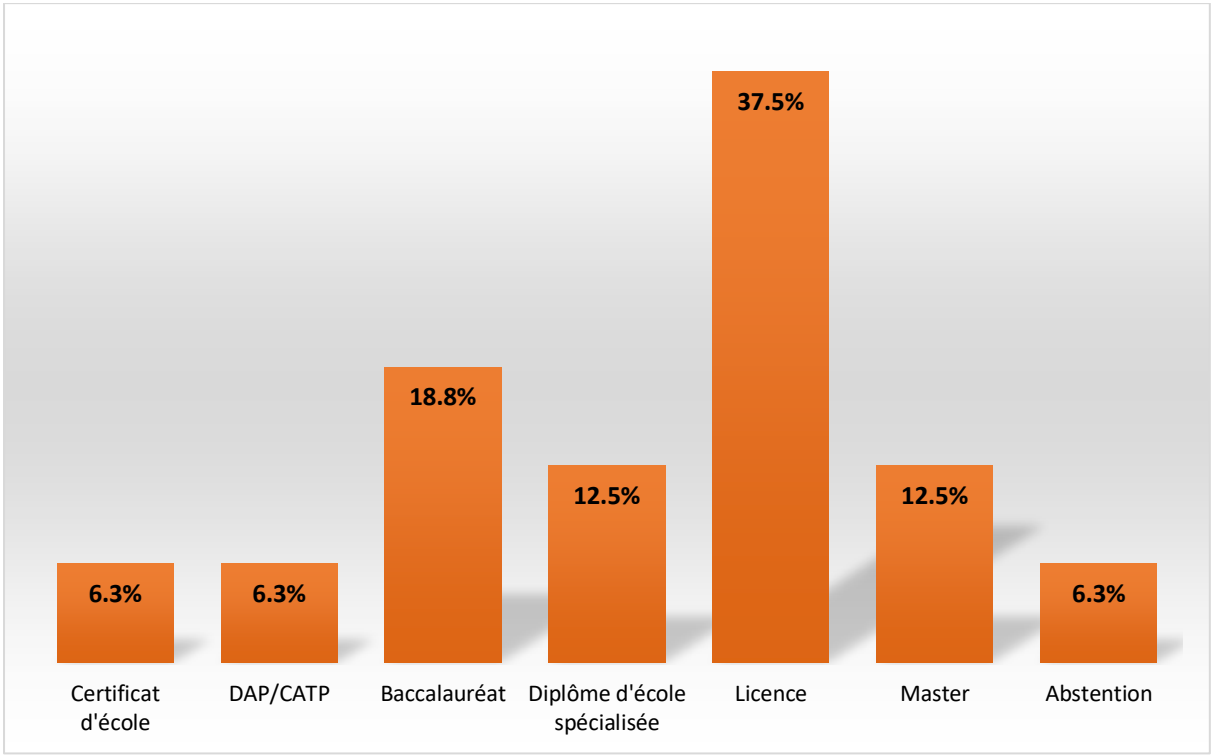
Graphique 19 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon l'ancienneté de travail dans le secteur AEF



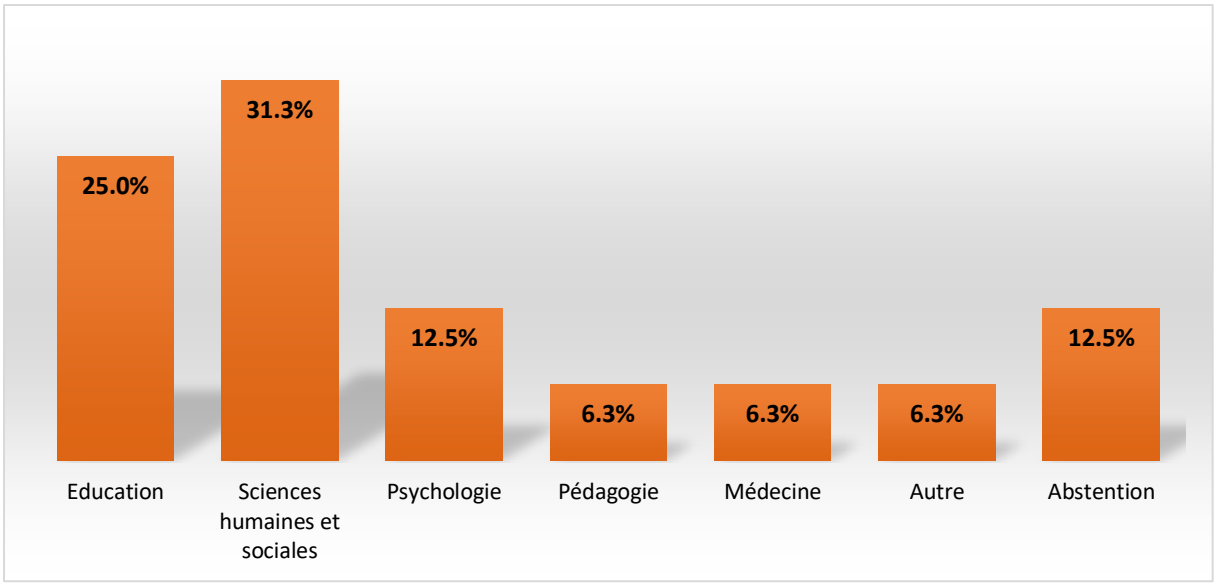
Graphique 20 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon le métier exercé



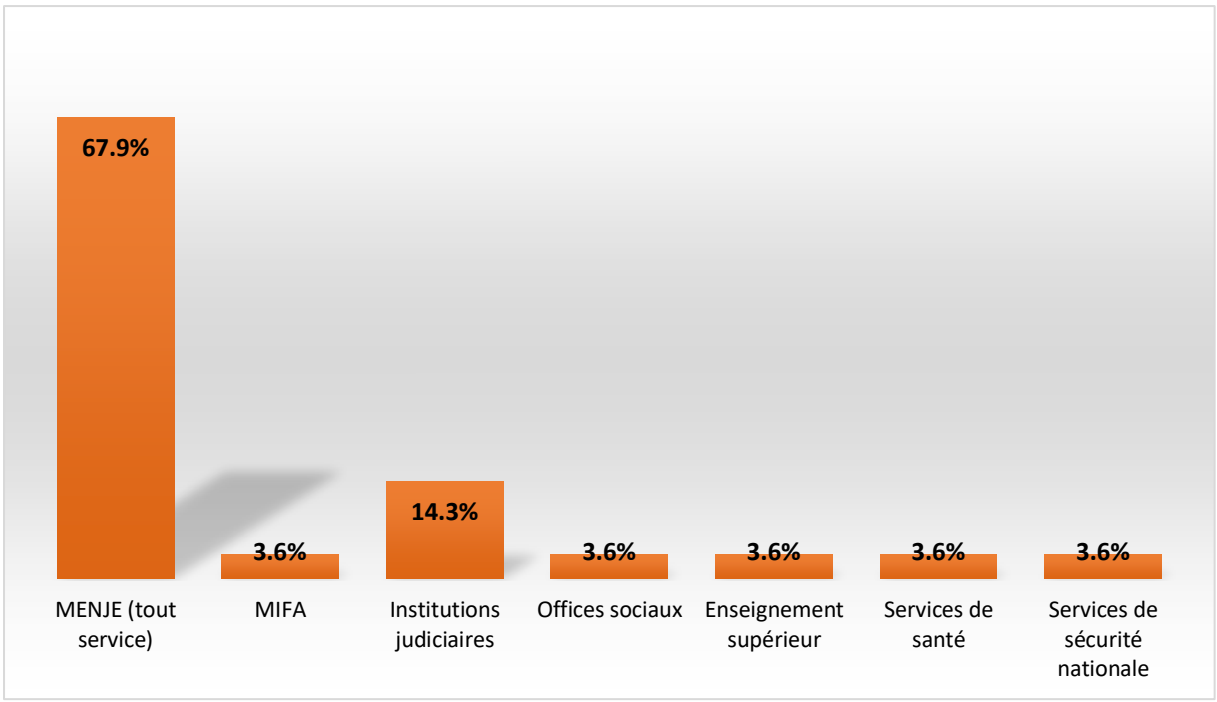
Graphique 21 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon le niveau de qualification



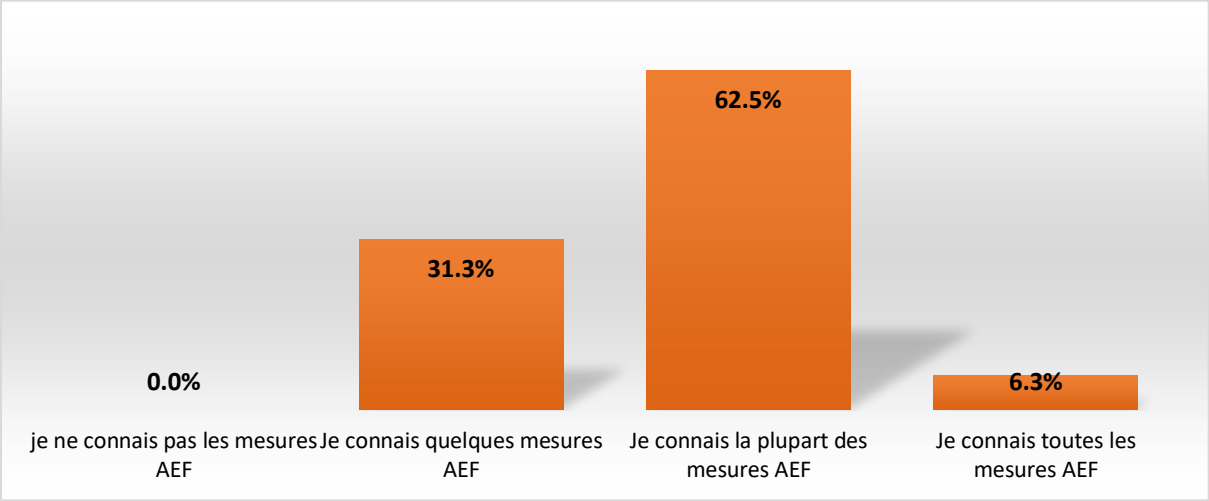
Graphique 22 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon le domaine de spécialisation du diplôme



Graphique 23 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon le service d'exercice



Graphique 24 : représentation graphique de la répartition des professionnels exerçant dans un service public ou une administration (n=16) selon le degré de connaissance des mesures d'aide de l'AEF



En termes d'expérience professionnelle dans le secteur de l'AEF, la moitié avait plus de 10 ans d'ancienneté (50,1 %). Des métiers issus du domaine des sciences humaines, sociales et éducatives étaient principalement représentés au sein de cette population (50,1 %). Concernant le niveau de qualification, la majorité était en possession d'un diplôme universitaire (50 %). Le domaine principal de spécialisation de la qualification était surtout celui des sciences humaines, sociales et éducatives (75,1 %). La plupart des répondants exerçaient dans un service du MENJE (64,3 %) et ont indiqué connaître la plupart des mesures d'aide de l'AEF (62,5 %).

3. Analyse des tendances

L'analyse des tendances figurant dans les sous-chapitres ci-après se fonde sur la fréquence des réponses données au questionnaire, sachant qu'un participant peut avoir donné plusieurs réponses pour une question donnée.

3.1. Les besoins des bénéficiaires perçus par les parties prenantes

Pour **les bénéficiaires**, il peut être mis en avant un classement des besoins importants pour eux selon la fréquence des réponses données par les participants.

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
87,5 %	« avoir des loisirs » ; « avoir des amis »
75 %	« avoir à manger » ; « se sentir bien chez moi » ; « être moi-même » ; « être en sécurité » ; « avoir des choses à moi » ; « être écouté »
62,5 %	« me sentir propre, bien habillé » ; « me sentir aimé » ; « être avec ma famille » ; « faire de nouvelles expériences » ; « me sentir libre »
50 %	« avoir quelqu'un qui est là pour moi »
37,5 %	« être fier de moi »

En outre, les trois quarts se sentaient écoutés par le professionnel qui l'accompagnait – le quart restant étant plus mitigé vis-à-vis de cette écoute.

Lorsqu'ils en ressentaient le besoin, une grande majorité se confiait préférentiellement à des proches, avec, en premier lieu, le recours aux parents (pour 75 % d'entre eux), puis, en second lieu, la confidence auprès des frères et/ou sœurs (pour 62,5 %), ou encore, du psychologue (pour 62,5 %) – les amis et les éducateurs (de référence) venaient en troisième position (pour 50 %).

Elément intéressant qui ressort de ces premières réponses est que, même si l'enfant/le jeune se sentait écouté par le professionnel qui l'accompagne, ce n'était pas la personne vers qui il se tournait préférentiellement pour se confier – le parent, même si l'enfant était placé (rappelons que 42,9 % bénéficiaient d'une mesure d'accueil en structure de jour et de nuit), demeurait la personne de confiance de l'enfant (75 %).

Pour **les anciens bénéficiaires,** nombre d'éléments divergent, sans doute du fait de la différence d'âge (75 % des bénéficiaires répondant avaient moins de 16 ans et 75 % des anciens bénéficiaires répondants avaient entre 20 et 23 ans) et donc aussi de la différence de parcours depuis leur(s) accompagnement(s) dans l'AEF.

Ici aussi, un classement des besoins importants indiqués peut être effectué :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
100 %	« avoir quelqu'un qui est là pour moi »
75 %	« me sentir bien chez moi » ; « être fier de moi » ; « me sentir écouté »
50 %	« être aimé » ; « être moi-même » ; « être avec ma famille »
25 %	« être en sécurité » ; « avoir des loisirs » ; « avoir des choses à moi » ; « me sentir libre »

Beaucoup ont souligné un sentiment d'avoir été peu ou pas écoutés par le professionnel qui les a accompagnés (75 % des répondants). Un quart se sentait écouté (25 %).

Les premières personnes vers qui ils se tournaient préférentiellement pour se confier étaient leurs amis (75 % des répondants), puis venaient ensuite les professionnels (enseignants, éducateurs, psychologues, évoqués chacun par 25 % des répondants). Un quart de bénéficiaires a relaté n'avoir eu personne pour se confier (25 %). Notons que contrairement aux bénéficiaires, les anciens bénéficiaires n'ont pas sélectionné leurs parents en tant que personnes de confiance.

Selon **les familles**, les besoins de leur(s) enfant(s) auxquels il était difficile de répondre étaient les suivants :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
40%	« avoir des loisirs »
30%	« avoir des amis »
20%	« se sentir bien » ; « être avec ma famille » ; « faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses »
10%	« avoir à manger » ; « se sentir propre, bien habillé » ; « être en sécurité, ne pas avoir peur » ; « avoir des choses à soi » ; « avoir quelqu'un qui est là pour soi, sur qui on peut compter » ; « être écouté »

Notons que pour 40 % des familles, il n'y avait pas de besoins de leur enfant auxquels elles ne pouvaient pas répondre et qu'une famille a ajouté qu'il était difficile d'obtenir une aide adaptée aux besoins de l'enfant/du jeune en matière de soutien scolaire et thérapeutique : « *To receive appropriate support at school. To receive speech therapy. To receive occupational therapy.* » (10 %).

Interrogées sur leurs besoins en tant que famille, la moitié des répondants ont indiqué qu'ils souhaiteraient avoir des temps d'échange avec d'autres familles se trouvant dans une situation d'aide similaire, recevoir des informations claires sur l'aide et sur son processus ainsi qu'être impliqués dans toute communication concernant l'enfant/le jeune. 40 % des familles ont répondu avoir un besoin de soutien d'un professionnel et seulement une famille a affirmé qu'elle n'avait aucun besoin. Par ailleurs, une famille a précisé le besoin de recevoir des informations sur l'aide en plusieurs langues, particulièrement en anglais (10 %).

À ce stade, il convient de noter que les besoins les plus importants pour les bénéficiaires sont ceux auxquels il est le plus difficile de répondre pour les parents, notamment « avoir des loisirs » et « avoir des amis ».

En interrogeant **les familles d'accueil** sur les besoins des enfants, auxquels il est difficile de répondre, près de la moitié des répondants ont déclaré pouvoir répondre à tous les besoins du jeune accueilli (48,3 %).

Pour l'autre moitié, les besoins difficiles à satisfaire étaient très variables :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
14,9 %	« être en sécurité, ne pas avoir peur » ; « être fier de soi »
12,6 %	« être avec sa famille » ; « être écouté »
11,5 %	« être aimé » ; « faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses » ; « avoir quelqu'un qui est là pour soi, sur qui on peut compter »
10,3 %	« avoir des loisirs »
< 10%	« être soi-même » ; « avoir des amis » ; « se sentir bien » ; « se sentir libre » ; « se sentir propre, bien habillé » ; « avoir des choses à soi » ; « avoir à manger »

Quatre répondants ont signalé d'autres besoins des jeunes accueillis auxquels ils ne pouvaient pas répondre ou auxquels ils ne pouvaient répondre que de manière limitée : « besoin d'attention (24h/7j), être au centre d'intérêt sans cesse » (1,1 %), « garantir un contact régulier avec la mère biologique » (1,1 %), « garder une distance saine et naturelle des autres » (1,1 %) et finalement le besoin de « recevoir la confiance des autres » (1,1 %).

De même, moins de la moitié des répondants ont indiqué ne pas avoir de besoin en tant que famille d'accueil (43,7 %). Un peu plus d'un quart des familles ont indiqué souhaiter être impliquées davantage dans toute communication concernant l'enfant accueilli (28,7 %) et avoir des temps d'échanges avec d'autres familles d'accueil (26,4 %). Des formations supplémentaires étaient souhaitées par une minorité d'entre elles (11,5 %).

A travers leurs réponses, les familles d'accueil ont souligné la possibilité de répondre, pour une grande part, aux besoins des enfants accueillis. Cependant, elles ont pointé également certains besoins les concernant, comme une communication suffisante concernant la situation de l'enfant accueilli ou encore l'échange avec d'autres familles d'accueil. Pour ce dernier point, le développement d'un réseau de familles d'accueil semble important.

Interrogés sur les besoins difficiles à satisfaire des bénéficiaires, les **professionnels de terrain** ont souligné leur variabilité :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
> 40%	« se sentir bien chez soi » ; « être aimé » ; « être avec sa famille » ; « être fier de soi »
30-35 %	« être en sécurité, ne pas avoir peur » ; « avoir des amis » ; « être soi-même »
10-20 %	« avoir quelqu'un qui est là pour soi, sur qui on peut compter » ; « être écouté » ; « avoir des choses à soi »
< 10%	« se sentir propre » ; « faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses » ; « avoir des loisirs » ; « avoir à manger »

Aucun des 44 professionnels n'a indiqué pouvoir répondre facilement à tous les besoins des jeunes. Notons que le passage vers une vie autonome en ayant un logement décent et abordable a été ajouté comme réponse (2,3 %).

Pour accompagner **les bénéficiaires**, selon la fréquence des réponses données, les professionnels estimaient qu'il leur fallait :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
> 50 %	« plus de temps auprès de l'enfant » ; « une équipe multi-professionnelle »
45-50 %	« plus d'échanges entre professionnels » ; « des formations continues supplémentaires »
30-35 %	« des moyens de diagnostic » ; « plus de soutien professionnel »
25 %	« des moyens d'évaluation »

Un professionnel a déclaré ne pas avoir de besoins supplémentaires pour s'occuper adéquatement des enfants qui lui étaient confiés.

La catégorisation des réponses données par **les prestataires** par rapport aux besoins des bénéficiaires se précise comme suit :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
71,4 %	« être aimé »
57,1 %	« avoir quelqu'un qui est là pour soi, sur qui on peut compter »
42,9 %	« être en sécurité, ne pas avoir peur » ; « avoir des amis »
28,6 %	« se sentir propre, bien habillé » ; « être soi-même » ; « être avec sa famille »
14,3 %	« avoir des loisirs » ; « être fier de soi » ; « être écouté »

Les prestataires de services partageaient l'avis des professionnels de terrain selon lequel, lorsqu'il s'agissait d'accompagner et de soutenir les enfants et les familles, il n'y avait pas de besoins qui pouvaient être facilement satisfaits.

Les employés des services publics et administratifs ont été interrogés sur les raisons qui rendraient difficile la prise en charge des besoins des bénéficiaires. 62,5 % d'entre eux ont estimé que le manque de temps est le plus grand frein, 56,3 % ont identifié l'accessibilité aux services, respectivement aux personnes de ressources comme obstacle qui empêcherait de répondre à certains besoins des jeunes. 50 % des employés ont également indiqué que cette problématique était renforcée par le manque de réseau et de collaboration, 43,8 % des répondants l'ont attribué à un manque d'informations et de moyens de diagnostic. Un manque de formations était considéré par près d'un tiers d'entre eux comme cause de la problématique (31,3 %). Parmi les seize répondants, une personne a soulevé l'insuffisance de fonds propres ne permettant pas de répondre à certains besoins des enfants, des jeunes et de leur famille.

3.1.1. 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.

3.2. L'accompagnement/l'aide perçu par les parties prenantes

Cinq des huit **bénéficiaires** ont indiqué qu'ils se sentaient aidés dans le dispositif de l'AEF (62,5 % des répondants), tandis qu'un quart ne pouvait pas évaluer cet aspect[7].

Pour un bon accompagnement par un professionnel, plusieurs caractéristiques sont importantes, que l'on peut classer comme suit selon les réponses des bénéficiaires :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
62,5 %	« avoir du cœur » ; « être compréhensif »
50 %	« me prendre au sérieux » ; « être respectueux »
37,5 %	« être à l'écoute » ; « savoir mettre des limites » ; « me faire confiance » ; « être de bonne humeur » ; « être créatif »
25 %	« montrer de l'intérêt »
12,5 %	« être capable de garder son calme » ; « être honnête/ authentique » ; « être juste » ; « savoir m'informer/ orienter » ; « avoir le sens de l'humour »

Deux qualités n'ont pas été sélectionnées par les bénéficiaires, à savoir « être humain » et « prendre soin ».

En ce qui concerne **les anciens bénéficiaires,** 75 % des répondants ont affirmé qu'ils ne s'étaient pas sentis aidés à l'époque où ils bénéficiaient d'une aide. Uniquement une personne avait répondu par « plutôt oui », alors que 50 % des anciens bénéficiaires déclaraient que, à la fin de l'aide, ils se sentaient prêts à poursuivre leur vie sans accompagnement, l'autre moitié n'ayant pas répondu à cette question.

Selon les anciens bénéficiaires, les qualités importantes des professionnels pour offrir un accompagnement et une aide adaptée au sein de l'AEF peuvent être appréhendées comme suit :

[7] Un répondant ne s'étant pas prononcé sur cette question (12,5 %).

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
75 %	« me prendre au sérieux » ; « être honnête/ authentique »
50 %	« être à l'écoute » ; « être compréhensif » ; « montrer de l'intérêt »
25 %	« être capable de garder son calme » ; « être respectueux » ; « être juste » ; « savoir m'informer/ orienter » ; « être humain » ; « avoir le sens de l'humour »

Cinq qualités n'ont pas été mentionnées, à savoir « avoir du cœur », « prendre soin », « me faire confiance », « être de bonne humeur » et finalement « être créatif ».

Pour **les familles,** les avis divergeaient quant à l'évaluation de l'aide reçue : 50 % des familles ont estimé que l'aide reçue en tant que famille avait été plus ou moins adaptée à leurs besoins (« plutôt oui ») et 50 % d'entre elles ont évalué l'aide reçue comme peu ou pas adaptée (« plutôt non » (30 %) et « non » (20 %)). En revanche, l'évaluation de l'aide était plus positive au regard des besoins des enfants et des jeunes : plus de la moitié des répondants ont jugé l'aide comme adaptée à leurs besoins (« oui » (10 %) et « plutôt oui » (50 %)). 30 % des familles ont affirmé que l'aide n'avait pas été adaptée aux besoins des bénéficiaires (« plutôt non » (20 %) et « non » (10 %)). [8]

Pour quatre des dix familles, l'aide était terminée au moment du questionnaire (40 %) et 75 % parmi elles ne s'étaient pas senties prêtes à poursuivre leur vie sans accompagnement (« non » (50 %) et « plutôt non » (25 %)).

Les familles souhaiteraient être davantage soutenues en ce qui concerne les éléments suivants, qui sont classés en fonction de la proportion des réponses données :

1. « des échanges entre parents » (60 %) et « une aide à la compréhension de l'aide » (50 %) ;
2. « un soutien social » (40 %) et « un suivi psychologique » (30 %) ;
3. « une aide financière » (20 %).

Deux familles ont déclaré qu'elles n'avaient pas manqué d'aide supplémentaire (20 %).

Les attentes des familles concernant les qualités des accompagnateurs en matière de savoir-être peuvent être appréhendées comme suit :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
70 %	« savoir informer/orienter »
50 %	« être honnête/authentique » et « être respectueux »
30-40 %	« être à l'écoute » ; « nous prendre au sérieux » ; « prendre soin » et « être compréhensif »
10-20 %	« montrer de l'intérêt » ; « nous faire confiance » ; « avoir le sens de l'humour » ; « être créatif » ; « avoir du cœur » ; « être capable de garder leur calme » ; « savoir mettre des limites » ; « être juste » ; « être humain » ; « être de bonne humeur »

[8] Un répondant avait indiqué de ne pas avoir une opinion à cet égard (10 %).

Les familles perçoivent de manière mitigée l'adaptation de l'aide offerte, qu'elles seraient disposées à recourir à davantage d'aide, et donc à faire partie du processus d'aide. Le sentiment d'insécurité et le désir d'une orientation plus importante, voire plus claire dans le dispositif d'aide ainsi que d'une communication transparente et compréhensible à cet égard étaient clairement soulignés à travers les réponses fournies au questionnaire.

A la question de savoir s'ils avaient bénéficié d'un accompagnement adapté à leurs besoins, près de 60 % des **familles d'accueil** ont répondu favorablement (« oui » (36,8 %) et « plutôt oui » (23 %)). Environ un quart des répondant n'étaient pas satisfaits de l'aide reçue (« plutôt non » (13,8 %) et « non » (10,3 %)) et 13,8 % des familles d'accueil ont indiqué ne pas avoir d'opinion à cet égard (2,3 % se sont abstenus de répondre à la question).

Les familles d'accueil ont évalué de façon similaire l'aide offerte à l'enfant : dans l'ensemble, 65,5 % des répondants ont considéré l'accompagnement de l'enfant comme adapté à ses besoins (« oui » (41,4 %) et « plutôt oui » (24,1 %)) contrairement à 23 % qui ont estimé que l'aide était non adaptée aux besoins des bénéficiaires (« non » (12,6 %) et « plutôt non » (10,3 %)). 9,2 % des familles d'accueil ont indiqué ne pas avoir d'opinion à ce sujet (2,3 % se sont abstenues de répondre à la question).

Interrogées sur les qualités que devrait présenter une famille d'accueil, la répartition des réponses peut s'apprécier comme suit :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
40-55 %	« avoir du cœur » ; « être à l'écoute » ; « savoir mettre des limites »
30-35 %	« être compréhensives » ; « être honnêtes/authentiques » ; « être respectueuses »
20-30 %	« être capable de garder leur calme » ; « leur faire confiance » ; « montrer de l'intérêt » ; « les prendre au sérieux » ; « prendre soin »
15-20 %	« savoir les informer/orienter » ; « être humaines » ; « être justes »
< 10 %	« être créatives » ; « avoir le sens de l'humour » ; « être de bonne humeur »

En outre, huit familles d'accueil ont ajouté d'autres qualités importantes telles que l'engagement, la responsabilité, la patience, l'indulgence, la discrétion, ainsi que l'empathie et la bienveillance.

A partir des réponses fournies, **les professionnels de terrain** ont dévoilé un certain consensus quant à deux types de moyens (préalablement énumérés dans le questionnaire) nécessaires pour répondre aux besoins des bénéficiaires, à savoir :

1. Les outils et les méthodes d'intervention (75 % des répondants ayant sélectionné ce moyen) ;
2. La formation continue (68,1 % des répondants ayant sélectionné ce moyen).

Pour l'adaptation des lieux d'aide comme un des moyens possibles, les avis étaient plus partagés car un peu plus d'un tiers ont souligné ce moyen, tandis qu'un peu moins-de la moitié n'étaient pas d'accord à ce propos (« pas d'accord » (43,2 %) et « pas du tout d'accord » (2,3 %)). Notons qu'une minorité était « sans opinion » (15,9 %). Cette divergence d'opinion se retrouvait concernant le temps

nécessaire alloué à l'accompagnement des bénéficiaires (« tout à fait d'accord » (4,5 %) ; « d'accord » (47,7 %) ; « sans opinion » (4,5 %) ; « pas d'accord » (38,6 %) et « pas du tout d'accord » (4,5 %)).

Parmi les obstacles qui se posaient à la fin d'une mesure d'aide, seraient à souligner (par ordre de fréquence des réponses données) :

1. pour plus de la moitié des professionnels : « le manque de support social extérieur du bénéficiaire » (63,3 %) ;
2. pour près de la moitié des professionnels : « les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation) » (50 %), « l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide » (47,7 %), « l'âge du bénéficiaire » (45,5 %) et « le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire » (40,9 %) ;
3. pour près d'un tiers des professionnels : « le manque de diplôme du bénéficiaire » (36,4 %) et « les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire » (31,8 %).

En ce qui concerne le travail en réseau, les professionnels avaient indiqué différentes collaborations à renforcer avec, par ordre :

1. l'Office national de l'enfance (ONE) (90 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 2,3 % n'y étaient pas favorables et 6,8 % n'ont pas donné de réponse) ;
2. le Service Central d'Assistance Sociale du parquet (SCAS) (84,1 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 4,5 % n'y étaient pas favorables et 11,4% n'avaient pas donné de réponse) ; la Justice (84,1 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 2,3 % n'y étaient pas favorables, 2,3 % étaient sans opinion et 11,4 % n'ont pas donné de réponse) et les centres de compétences (84,1 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 2,3 % n'y étaient pas favorables, 4,5 % étaient sans opinion et 9,1% n'ont pas donné de réponse) ;
3. l'école secondaire (79,6 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 9,1 % étaient sans opinion et 11,4 % n'ont pas donné de réponse) ;
4. le secteur de la santé (77,2 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 11,4% étaient sans opinion et 11,4 % n'ont pas donné de réponse) ;
5. l'école fondamentale (68,2 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 4,6 % n'y étaient pas favorables, 18, 2% étaient sans opinion et 9,1 % n'ont pas donné de réponse) ;
6. les maisons relais (52,2 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 9,1 % n'y étaient pas favorables, 29,5 % étaient sans opinion et 9,1 % n'ont pas donné de réponse) ;
7. les crèches (47,7 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 9,1 % n'y étaient pas favorables, 31,8% étaient sans opinion et 11,4 % n'ont pas donné de réponse) ;
8. l'université (31,8 % des répondants étaient favorables au renforcement de cette collaboration, 11,4 % n'y étaient pas favorables, 43,2 % étaient sans opinion et 13,6 % n'ont pas donné de réponse).

Un répondant a fait remarquer qu'il pourrait être important de renforcer/créer des collaborations avec les acteurs de la Grande Région impliqués dans le champ de l'action sociale et de protection de l'enfance.

Les professionnels ont souligné l'important besoin à combler dans la mise en réseau. Pas une seule collaboration n'a été jugée satisfaisante ou suffisamment développée. A aucun moment les opinions des quarante-quatre répondants n'ont divergé – marquant par la même un élément fondamental à faire valoir et à penser dans le secteur AEF.

Pour pouvoir accompagner et aider l'enfant, le jeune ainsi que sa famille, les professionnels estiment que différentes qualités pourraient l'emporter sur d'autres, notamment :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
> 50 %	« être respectueux » ; « être à l'écoute » ; « les prendre au sérieux » ; « être honnête/ authentique »
30-40 %	« être humain » ; « savoir mettre des limites »
20-30 %	« être capable de garder son calme » ; « savoir les informer/orienter » « leur faire confiance » ; « être compréhensif » ; « montrer de l'intérêt »
< 20 %	« avoir le sens de l'humour » ; « être créatif » ; « être juste » ; « être de bonne humeur » ; « prendre soin »

Notons que la modalité de réponse « avoir du cœur » n'a jamais été sélectionnée.

Les prestataires de l'AEF ont également évalué les divers moyens pour répondre de manière adaptée aux besoins des bénéficiaires.

D'après les sept répondants, le moyen le plus susceptible d'être suffisamment disponible pour aider les enfants, jeunes et leur famille serait le développement de structures, de la coordination et des collaborations avec des partenaires externes (57,2%, respectivement 57,1%, des répondants étaient favorables). Par contre, une majorité était d'avis qu'il n'était pas nécessaire de développer davantage les ressources financières allouées au secteur (28,6% des répondants étaient favorables à développer les ressources financières, 42,9% n'y étaient pas favorables et 28,6% étaient sans opinion).

En revanche, les avis divergeaient en ce qui concerne :

1. Les procédures (28,6% des répondants étaient favorables au développement des procédures, 28,6% n'y étaient pas favorables et 42,9% étaient sans opinion) ;
2. Le développement des ressources humaines (42,9% des répondants y étaient favorables, 42,9% n'y étaient pas favorables et 14,3% étaient sans opinion).

Selon la fréquence des réponses données concernant les obstacles qui se poseraient à la fin d'une mesure d'aide, il a été mis en avant :

1. Les obstacles qui se présentent à la fin de l'aide pour plus des trois-quarts des prestataires : « le manque de support social extérieur du bénéficiaire » (85 %) ;
2. Les obstacles qui se présentent à la fin de l'aide pour près de la moitié des prestataires : « les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire » (57,1 %), « les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation) » (57,1 %), « le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire » (42,9 %) ainsi que « l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide » (42,9 %) ;
3. Les obstacles qui se présentent à la fin de l'aide pour plus d'un quart des prestataires : « le manque de diplôme du bénéficiaire » (28,6 %) ;
4. Les obstacles qui se présentent à la fin de l'aide pour une minorité de prestataires : « l'âge du bénéficiaire » (14,3 %).

Le genre du bénéficiaire n'a jamais été évoqué comme constituant un obstacle à la fin de l'aide.

Concernant les collaborations dans le secteur à développer pour garantir un accompagnement adapté aux bénéficiaires, les prestataires ont mis en avant les mêmes acteurs que ceux précisés par les professionnels, à savoir l'ONE, le SCAS et la Justice (100 % des prestataires pour ces trois types de collaboration).

En ce qui concerne les autres collaborations possiblement importantes, par ordre de préférence, il a été mis en avant :

2. Le secteur de la santé, l'école secondaire et l'école fondamentale (85,7 % des répondants étaient favorables pour chacune de ces collaborations et 14,3 % étaient sans opinion) ;
3. Les centres de compétences, les maisons relais ainsi que les crèches (71,4 % des répondants étaient favorables à chacune de ces collaborations et 28,6 % étaient sans opinion) ;

En ce qui concerne la collaboration avec l'Université, une grande majorité des prestataires étaient sans opinion (57,1% des répondants), plus d'un quart n'y étaient pas favorables (28,6 %) et une minorité, au contraire, y était favorables (14,3 %).

Pour être en mesure d'accompagner les bénéficiaires de manière adéquate, la mesure d'aide devrait, selon les prestataires, présenter certaines caractéristiques avec, selon la proportion des réponses données :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
71,4 %	« garantir une prestation adaptée aux besoins du bénéficiaire » ; « garantir le professionnalisme des prestations »
57,1 %	« s'inscrire dans un réseau de collaborations » ; « être accessible »
42,9 %	« garantir une information claire et loyale » ; « respecter les droits de l'Homme, de l'Enfant et des personnes en situation de handicap » ; « prendre soin du bénéficiaire »
14,3 %	« garantir l'intimité et la dignité du bénéficiaire » ; « prévenir la maltraitance » ; « favoriser la participation du bénéficiaire »

Pour les **employés des services publics et administratifs**, les moyens (cf. humains, financiers, collaboratifs, informatifs, etc.) nécessaires pour pouvoir répondre à leur mission en matière d'AEF étaient plutôt suffisants (56,3% des répondants ont répondu de manière affirmative concernant ces moyens et 43,8% par la négative).

Selon la fréquence des réponses données à propos des éléments qui vont à l'encontre de la fin d'une mesure d'aide, se précisaient les obstacles suivants :

1. Les obstacles qui se présentaient à la fin de l'aide pour près de la moitié de ces collaborateurs : « les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire » (56,3 %) et « l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide » (50 %), « le manque de support social extérieur du bénéficiaire » (43,8 %) ;
2. Les obstacles qui se présentaient à la fin de l'aide pour plus d'un tiers des collaborateurs : « le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire » (37,5 %), « l'âge du

bénéficiaire » (31,3 %), « les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation) » (31,3 %) ;

3. Les obstacles qui se présentaient à la fin de l'aide pour une minorité de collaborateurs : « le manque de diplôme du bénéficiaire » (25 %).

A nouveau, le genre du bénéficiaire n'a jamais été évoqué comme obstacle à la fin de l'aide. Une personne a souligné le manque général d'aides adéquates pour les bénéficiaires (2,2 %).

Ainsi, de nombreux facteurs (cf. facteurs internes et externes au bénéficiaires) contrarieraient le terme de la mesure d'aide – montrant, par là-même, toute la complexité à penser la fin de l'aide et appelant à une véritable réflexion à ce sujet.

Selon cette partie prenante, les collaborations à renforcer seraient celles avec :

1. le SCAS (95,5 % des répondants y étaient favorables, 4,5 % n'y étaient pas favorables) ;
2. l'école secondaire (93,8 % y étaient favorables et 6,3 % étaient sans opinion) ;
3. la Justice et le secteur de la santé (87,5 %, respectivement 87,6 %, y étaient favorables, 12,5 % étaient sans opinion à propos de la collaboration à renforcer avec le secteur de la santé et 12,5 % étaient non favorables en ce qui concerne le renforcement de la collaboration avec la Justice) ;
4. l'ONE (81,3 % y étaient favorables, 12,5 % étaient sans opinion et 6,3 % n'y étaient pas favorables) ;
5. l'école fondamentale, les crèches ainsi que les maisons relais (75 % des répondants y étaient favorables et 25 % étaient sans opinion) ;
6. les centres de compétences (68,8 % y étaient favorables, 25 % étaient sans opinion et 6,3 % n'y étaient pas favorables) ;
7. l'université (62,5 % y étaient favorables, 18,8 % étaient sans opinion et 18,6 % n'y étaient pas favorables).

Concernant les qualités que devraient présenter une mesure d'aide seraient, selon la fréquence des réponses données :

% pour chaque réponse	Modalités de réponse sélectionnées
> 60 %	« garantir une prestation adaptée aux besoins du bénéficiaire » ; « garantir l'intimité et la dignité du bénéficiaire »
≥ 50 %	« prévenir la maltraitance » ; « garantir une information claire et loyale » ; « respecter des droits » ; « favoriser la participation du bénéficiaire »
35-45 %	« garantir le professionnalisme des prestations » ; « être accessible » ; « prendre soin du bénéficiaire » ; « s'inscrire dans un réseau de collaborations »

3.2.1. 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 maltraitances 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.

3.3. La prévention perçue par les parties prenantes

Les trente-trois réponses des **bénéficiaires** à la question de savoir à quelles sources d'aide ils préféraient s'adresser ont montré une nette préférence pour la recherche d'aide au sein de leur propre

milieu de vie, notamment au sein de leur cercle familial et amical (60 % des réponses : « parent(s) » (21,2 % des réponses) ; « frère(s) et/ou sœur(s) » (12,1 % des réponses) ; « autre(s) membre(s) de la famille (15,2 % des réponses)) ainsi qu'aux services au sein des lycées (CEPAS/SEPAS) et auprès les maisons de jeunes (12,1 % des réponses). Seuls 21 % des réponses indiquent une recherche d'aide à l'extérieur de leur environnement direct, telle que la police (9,1 % des réponses), Bee Secure (6,1 % des réponses), l'ONE (3 % des réponses) et des associations pour enfants et jeunes (3 % des réponses).

De nombreux acteurs n'ont pas été mentionnés par les bénéficiaires : l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher* (OKaJu), l'office social et les prestataires de l'AEF, pour citer quelques exemples.

Les quatre **anciens bénéficiaires** ont indiqué cinq sources d'aide différentes, à savoir le ou les parent(s), le CePAS/SePAS, l'ONE et la police, et un répondant a affirmé de ne pas avoir de source d'aide.

Le même schéma se répétait parmi les dix **familles** ayant participé à cette enquête. Eux aussi, se tournaient majoritairement vers leurs parents, la fratrie ou d'autres membres de la famille (57,9 % des 19 réponses : « parent(s) » (26,3 % des réponses) ; « frère(s) et/ou sœur(s) » (15,8 % des réponses) ; « autre(s) membre(s) de la famille (15,8 % des réponses))) – les amis (10,5 %) et le service des lycées en deuxième position (10,5 %) des réponses. Deux familles ont indiqué ne pas avoir une source d'aide (10,5 %).

Ces réponses révèlent une certaine forme de perplexité quant à la question de savoir où et auprès de qui un enfant, un jeune et sa famille peuvent demander de l'aide en cas de besoin. Elles soulignent la pertinence d'être présent en tant qu'acteur dans le milieu de vie de ces parties prenantes afin de promouvoir la prévention. La sensibilisation des parents à ce propos n'est en aucun cas à sous-estimer, car selon cette enquête, les enfants et les jeunes se tournent en premier lieu vers leurs parents, qu'ils aient besoin d'aide ou qu'ils souhaitent se confier à quelqu'un. Or, sur la base des résultats de cette enquête, on peut observer une tendance selon laquelle les familles qui bénéficient ou ont bénéficié d'une mesure d'aide de l'AEF règlent leurs problèmes dans le cadre des relations intimes ou de proximité et ne cherchent pas nécessairement d'interlocuteurs extérieurs compétents.

Les deux cent dix réponses des **familles d'accueil** ont montré une grande diversité par rapport aux sources d'aide auxquelles elles préfèrent s'adresser :

1. le cercle familial (28,6 % des réponses : « parent(s) » (7,6 % des réponses) ; « frère(s) et/ou sœur(s) » (8,1 % des réponses) ; « autre(s) membre(s) de la famille (12,9 % des réponses))) ;
2. les prestataires de l'AEF (18,2 % des réponses) ;
3. l'ONE (15,2 % des réponses) ;
4. le cercle amical (10,5 % des réponses).

En outre, les familles d'accueil avaient davantage tendance à s'adresser à des interlocuteurs extérieurs compétents tels que la police (3,8 % des réponses), le CePAS/SePAS (3,8 % des réponses), l'Office social (3,3 % des réponses), l'OKaJu (2,9 % des réponses), le Planning familial (2,9 % des réponses), la Justice (1,9 % des réponses), *Jugend- an Drogenhëllef* (1 % des réponses), le Centre de médiation (0,5 % des réponses), Bee Secure (0,5 % des réponses) et le Service des aides au logement (0,5 % des réponses).

Quatre répondants ont affirmé ne pas avoir une source d'aide (4,6 %) et personne n'a mentionné l'ADEM comme interlocuteur compétent en cas de besoin d'aide.

Dans le cadre de cette enquête, il avait été demandé aux trois groupes de parties prenantes – professionnels, prestataires et services publics – d'évaluer, en fonction de leur expertise

professionnelle, les sources d'aide vers lesquelles s'orienteraient, de préférence, les bénéficiaires dans le besoin.

L'environnement familial était également le premier point de contact des personnes concernées aux yeux de ces trois groupes.

Sur cent soixante-trois réponses de **professionnels**, relevons les éléments de réponses suivants :

1. 31,9 % faisaient référence au cercle familial (12,9 % des réponses se référaient aux parents, aux frères et sœurs (8 % des réponses) ou à d'autres membres de la famille (11 %)) ;
2. étaient ensuite évoqués les amis (13,5 % des réponses) et les CePAS/SePAS (11,7 % des réponses) ;
3. suivaient les prestataires de l'AEF (8,6 % des réponses) et les offices sociaux (6,7 % des réponses) ;
4. et l'ONE (4,9 % des réponses), le Planning familial et l'aide au logement (à chaque fois 4,3 % des réponses), la Justice (3,7 % des réponses), *Jugend- an Drogenhëllef* et l'ADEM (à chaque fois 2,5 % des réponses) ainsi que la police avec 1,8 % des réponses et Bee Secure avec 1,2 % des réponses.

Trois personnes interrogées ont estimé que les bénéficiaires n'avaient aucune source d'aide vers laquelle ils pouvaient se tourner en cas de besoin (1,8 %) et un répondant a ajouté l'institution *Péitrusshaus* dans la liste des sources d'aide (0,6 %). L'OKaJu ainsi que le centre de médiation n'ont été mentionnés par aucun des quarante-quatre professionnels.

Sur vingt-cinq réponses de **prestataires** :

1. 40 % faisaient référence à l'environnement familial (cf. les parents (16 % des réponses), les frères et sœurs (8 % des réponses) ou d'autres membres de la famille (16 %)) ;
2. « autre » comme le personnel enseignant, (pédo-)psychiatres et le service *Impuls* (16 % des réponses) ;
3. Les amis et l'ONE (à chaque fois 12 % des réponses) ;
4. L'office social (8 % des réponses) ainsi que les CePAS/SePAS, les prestataires de l'AEF et le Planning familial avec à chaque fois 4 % des réponses.

Les autres modalités de réponses n'ont jamais été mentionnées par les sept prestataires : l'OKaJu, *Jugend- an Drogenhëllef*, centre de médiation, Bee Secure, police, Justice, ADEM, aide au logement et « aucune source d'aide ».

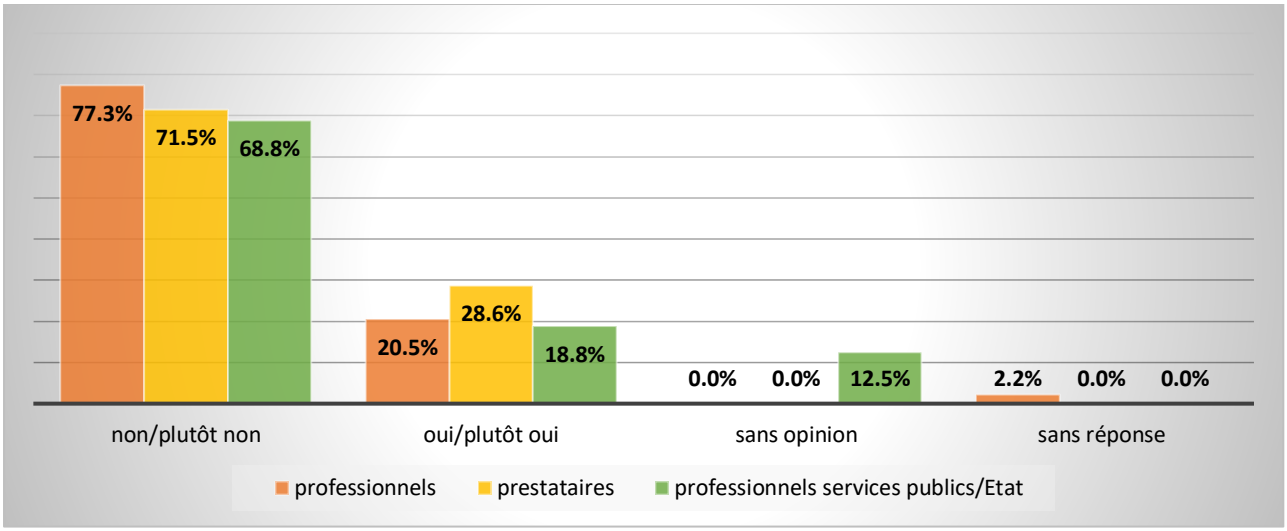
Les employés des services publics et administratifs ont exprimé un total de cinquante-sept réponses, parmi lesquelles :

1. 26,3 % des réponses à cette question concernaient l'environnement familial (cf. les parents (17,5 % des réponses), les frères et sœurs (5,3 % des réponses) et d'autres membres de la famille (3,5 %)) ;
2. puis les CePAS/SePAS et le planning familial (à chaque fois 10,5 % des réponses) ainsi que les amis avec 8,8 % des réponses ;
3. l'ONE, les prestataires de l'AEF et « autres » (les maisons de jeunes et l'institution *Péitrusshaus*) avec à chaque fois 5,3 % des réponses ;
4. l'office social, la police, l'ADEM et l'aide au logement (toujours 3,5 % des réponses) ainsi que l'OKaJu, Jugend- an Drogenhëllef, le centre de médiation et la Justice avec à chaque fois 1,8 % des réponses.

Sur seize répondants, une personne a indiqué que les bénéficiaires n'avaient pas de source d'aide dans le contexte de la prévention.

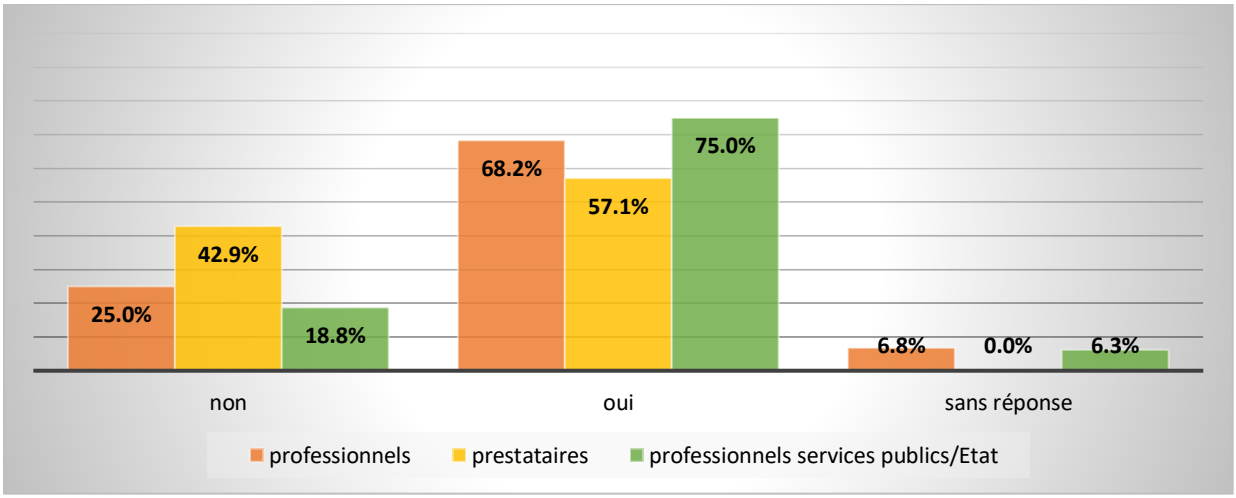
A la question de savoir si les enfants et les jeunes savaient où et auprès de qui ils pouvaient demander de l'aide, les trois parties prenantes se sont rejointes dans leurs réponses : généralement, la réponse était « non », ils ne savaient pas où et auprès de qui ils peuvent demander de l'aide comme le graphique ci-après permet de l'apprécier :

Graphique 25 : représentation graphique des réponses données à la question : « les enfants et les jeunes savent-ils où et auprès de qui ils peuvent demander de l'aide ? » (n=67)



Les mêmes trois parties prenantes étaient concordantes sur le fait qu'il manquerait des aides dont les enfants/jeunes et familles pourraient avoir besoin. Leurs réponses peuvent être représentées dans le graphique suivant :

Graphique 26 : Représentation graphique des réponses données à la question : « manque-t-il des aides dont les enfants et les jeunes pourraient avoir besoin ? » (n=67)



3.3.1. Eléments 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.

3.4. La protection perçue par les parties prenantes

Les bénéficiaires, les anciens bénéficiaires, les familles ainsi que les familles d'accueil ont été interrogés sur les moyens qu'ils utilisaient pour se protéger.

Les huit **bénéficiaires** ont mis en avant les réponses suivantes :

1. « en faisant appel à un membre de ta famille » (75 %) ainsi que « par tes propres moyens » et « en faisant appel à un éducateur » (toujours 62,5 %) ;
2. « en connaissant tes droits », « en faisant appel à un enseignant » et « en faisant appel à la police » (à chaque fois 50 % des répondants) ;
3. « en faisant appel à des amis » (37,5 %), « en faisant appel à une personne de confiance » (25 %) ainsi qu'« en faisant appel à la justice », « en faisant appel à un médecin ou professionnel de santé » et « je ne sais pas » (toujours 12,5 %).

Aucun bénéficiaire n'a indiqué faire appel à une association de jeunes ou à une maison de jeunes.

Les quatre **anciens bénéficiaires** ont, quant à eux, mis en avant :

1. « par vos propres moyens » (100 %) ;
2. « en connaissant vos droits » (50 %) ;
3. « en faisant appel à un médecin ou professionnel de santé » et « je ne sais pas » (à chaque fois 25 %).

En ce qui concerne les dix familles, les moyens privilégiés pour se protéger étaient les suivants :

1. « par vos propres moyens » (70 %) ;
2. « en faisant appel à un professionnel de santé » (50 %)
3. « en connaissant la loi et vos droits », « en faisant appel à un membre de votre famille », « en faisant appel à la police » et « en faisant appel à la Justice » (toujours 30 %) ainsi qu' « en faisant appel à l'ONE » et « en faisant appel à un office social » en dernier lieu avec à chaque fois 10 % des répondants.

Aucun répondant n'a indiqué le cercle amical ou une association de lutte contre la violence comme point de contact en cas d'urgence. De même, toutes les familles ont affirmé connaître au moins un moyen pour protéger sa famille.

En vue des réponses fournies par les quatre-vingt-sept **familles d'accueil**, celles-ci ont évoqué les moyens suivants :

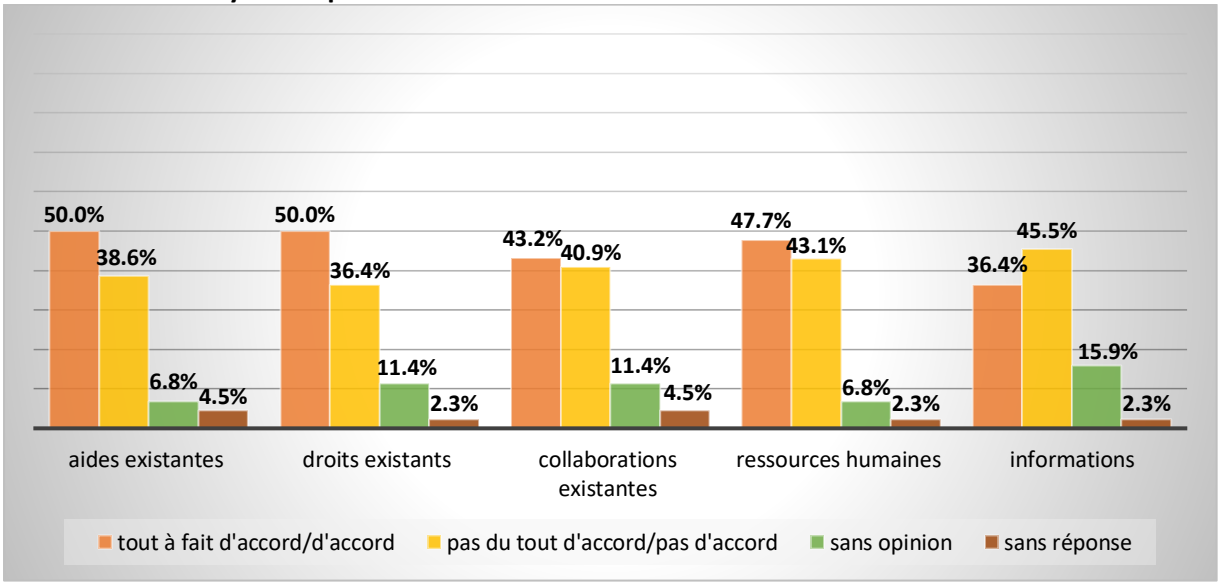
1. « par vos propres moyens » (50,6 %) ;
2. « en faisant appel à la police » (33,3 %) et « en connaissant la loi et vos droits » (31 %) ;
3. « en faisant appel à un professionnel de santé » (23 %), « en faisant appel à la Justice » (21,8 %), « en faisant appel à un membre de votre famille » et « en faisant appel à un office social » (à chaque fois 19,5 %), « en faisant appel à un ami » (11,5 %), « en faisant appel à une association de lutte contre la violence » (6,9 %) et « je ne sais pas » (4,6 %).

Dix familles d'accueil ont apporté des modalités de réponses supplémentaires à la liste proposée (11,5 %), majoritairement en ajoutant les prestataires de l'AEF, mais aussi des formations continues, des supervisions et des échanges avec des familles qui se trouveraient dans une situation similaire et, finalement, en faisant évoluer la loi concernant le statut des familles d'accueil.

Dans le contexte de la protection, les professionnels, les prestataires et les services publics ont également été interrogés sur les moyens existants permettant de protéger les enfants, les jeunes et leur famille sur le territoire national.

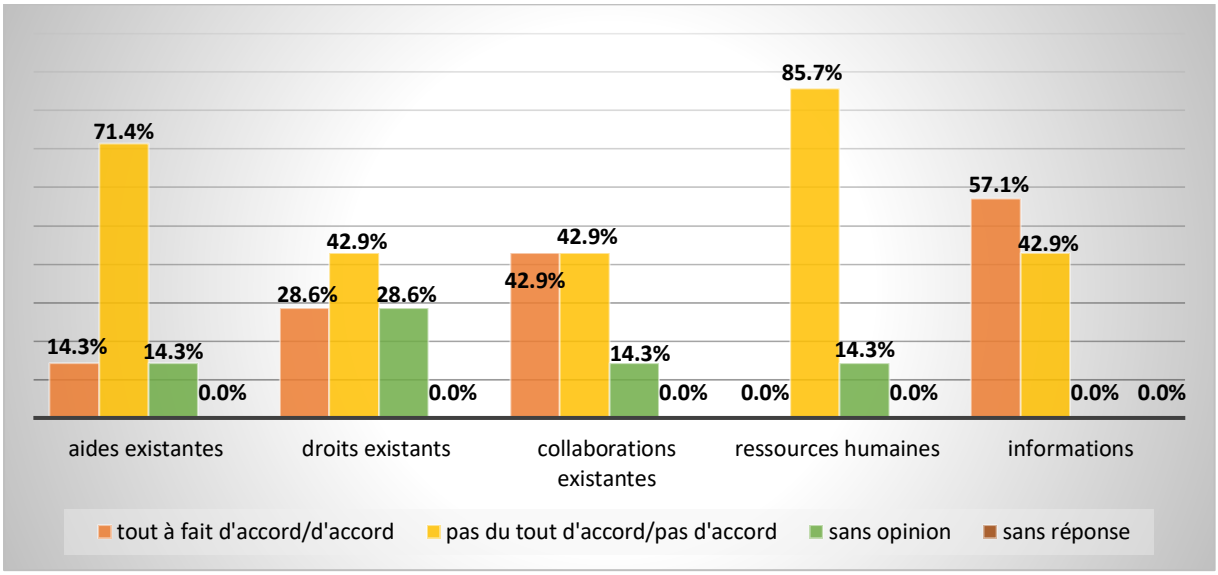
Dans ce contexte, les réponses des **professionnels** étaient relativement mitigées et ce quel que soit le moyen de protection évalué, comme le souligne le graphique suivant :

Graphique 27 : Représentation graphique des évaluations réalisées par les professionnels (n=44) concernant les moyens de protection existants



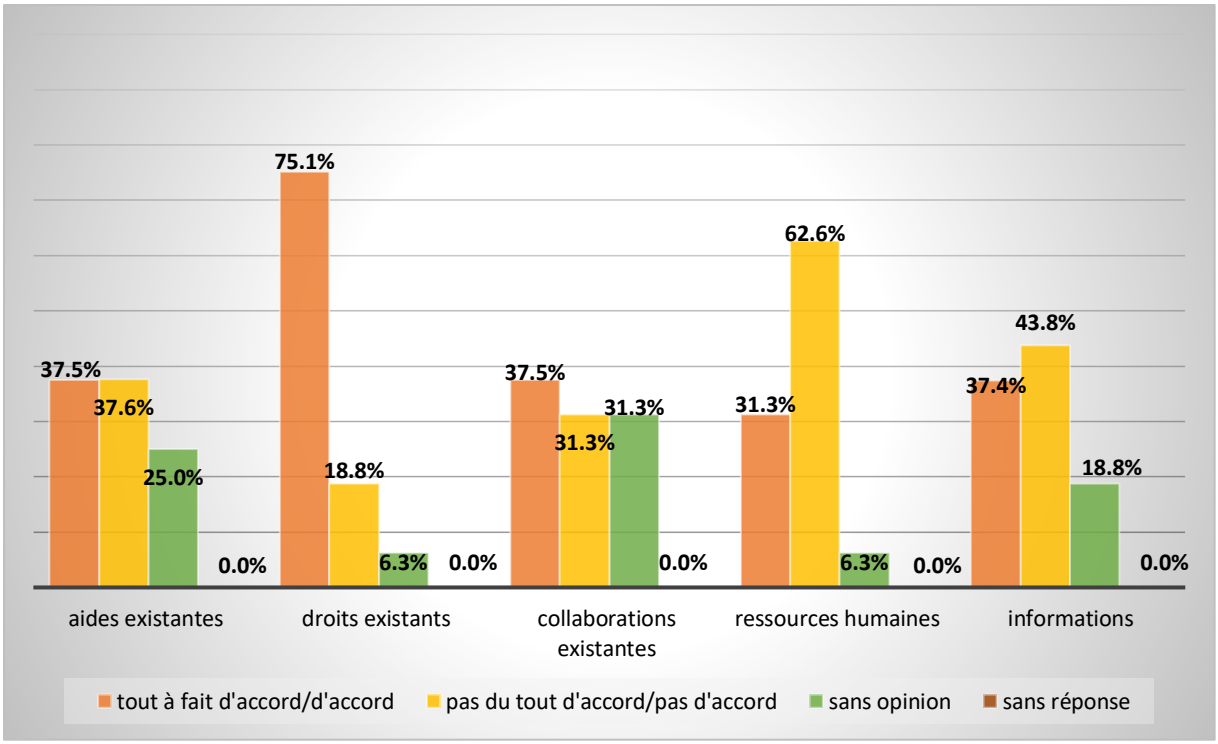
De manière générale, pour **les prestataires,** la suffisance des moyens existants était remise en question :

Graphique 28 : Représentation graphique des réponses données par les prestataires (n=7) concernant la suffisance des moyens de protection



Concernant **les professionnels des services publics et administratifs**, l'évaluation différait quelque peu, tel que le suggère le graphique suivant :

Graphique 29 : Représentation graphique des réponses données par les professionnels des services publics et administratifs (n=16) concernant la suffisance des moyens de protection



3.4.1. Eléments 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.

3.5. Le bien-être/la santé perçu par les parties prenantes

En ce qui concerne le bien-être, il a été demandé à toutes les parties prenantes dans quelle mesure elles évaluent l'état de santé (psychique et physique) des bénéficiaires de manière générale et quels sont les éléments qui l'affectent le plus.

Parmi les huit bénéficiaires, 62,5 % ont affirmé se sentir en bonne santé (« oui » 50 % et « plutôt oui » 12,5 %), tandis que 25 % ont indiqué ne pas se sentir en bonne santé. Un répondant n'a pas pu répondre à cette question (« je ne sais pas » 12,5 %). Ce qui jouerait le plus contre leur bien-être pourrait être classé comme suit :

1. « Le sentiment de tristesse » (62,5 %) ;
2. « Le sentiment d'inquiétude » (37,5 %) ;
3. « Le sentiment d'insécurité, d'avoir peur », « le manque d'amis », « des relations difficiles au sein de la famille », l'« Internet » et « le sentiment de discrimination » (toujours 25 %) ;
4. « le manque d'argent », « le manque de projets en famille », « des relations difficiles entre ta famille et des personnes extérieures », « le stress de la vie quotidienne » et « les jeux vidéo », avec à chaque fois 12,5 % des répondants.

Une personne interrogée a affirmé ne pas savoir ce qui jouait le plus contre son état de santé (12,5 %). Deux modalités de réponse n'ont été choisies par aucun des bénéficiaires, notamment des problèmes de logement et le comportement du professionnel.

En outre, à travers certains commentaires, nombre de bénéficiaires ont évoqué les facteurs qui participaient à leur bien-être, à savoir les relations sociales dans un cercle intime (cf. parents, amis, éducateurs), toute activité leur permettant de « s'évader » (cf. écouter de la musique, lire, jouer à des jeux vidéo, promenade) ou de se faire plaisir (cf. manger des sucreries) et, enfin des stratégies de protection (cf. ignorance des personnes ayant des attitudes négatives à leur égard).

Aucun des quatre **anciens bénéficiaires** n'ont déclaré se sentir en bonne santé : « non » (25 %), « plutôt non » (50 %) et « je ne sais pas » (25 %). Selon eux, les facteurs suivants nuiraient le plus à leur bien-être :

1. « le sentiment de tristesse », « le sentiment d'insécurité, d'avoir peur », « les difficultés financières », « les difficultés de logement » ainsi que « des relations difficiles au sein de la famille » (à chaque fois 50 % des répondants) ;
2. « le sentiment d'inquiétude », « l'isolement social », « le manque de projets en famille », « des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures », l'« Internet » et le « sentiment de discrimination » (à chaque fois 25 %).

Le stress de la vie quotidienne et les jeux vidéo n'ont pas été sélectionnés par cette partie prenante.

La majorité des **familles** considéraient que les membres de leur famille étaient en bonne santé (80 %) : « oui » (50 %), « plutôt oui » (30 %) et « plutôt non » (20 %). Le classement des éléments qui affecteraient de manière négative le bien-être des familles serait le suivant :

1. « le sentiment d'inquiétude » (50 %) ;
2. « l'isolement social » (40 %) ainsi que « le sentiment de tristesse », « des relations difficiles au sein de la famille », « le comportement du professionnel qui vous aide » et « le stress de la vie quotidienne » (toujours 30 %) ;
3. « le sentiment d'insécurité », « les difficultés financières » et « des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures » (à chaque fois 20 %).

Une personne a ajouté que le handicap entravait le bien-être de la famille.

Pour les **familles d'accueil**, aucun des 87 répondants n'a déclaré ne pas être en bonne santé : « oui » (51 %) et « plutôt oui » (30 %) (6,9 % se sont abstenus de répondre à la question). Les raisons qui influenceraient négativement leur bien-être pourraient être classées comme suit :

1. « le stress de la vie quotidienne » (40 %) et « le sentiment d'inquiétude » (33,3 %) ;
2. « des relations difficiles au sein de la famille » (21,8 %), « le sentiment de tristesse » (18,4 %), « le sentiment d'insécurité » (16,1 %), « les difficultés financières » (14,9 %) et « l'isolement social » (12,6 %) ;
3. « des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures », « le comportement du professionnel qui vous aide » et « le sentiment de discrimination » (10,3 %) ainsi que « les difficultés de logement » (9,2 %), l'« Internet » (5,7 %), « les jeux vidéo » (5,7 %), et, dernièrement, « le manque de projets en famille » (3,4 %).

Dix répondants ont ajouté d'autres éléments impactant leur bien-être (11,5 %). En premier lieu, ces remarques tournaient autour du sentiment d'incertitude (cf. l'accueil du bénéficiaire n'était jamais définitif, l'incertitude liée à la demande de protection internationale et celle liée à l'histoire et au développement de la famille biologique, etc.). Deux autres éléments qui revenaient dans les commentaires des familles d'accueil étaient le manque de période de pause et un manque de respect général.

A la question de savoir si, selon eux, les bénéficiaires étaient en bonne santé, 75 % des **professionnels** ont estimé que l'état de santé des enfants, jeunes et familles qu'ils accompagnaient était précaire : « non » (9,1 %), « plutôt non » (65,9 %), « sans opinion » (4,5 %), « plutôt oui » (15,9 %) et « oui » (0 %) (4,5 % se sont abstenus de répondre à la question). Les facteurs qui entraveraient le plus le bien-être étaient selon eux les suivants :

1. « des relations difficiles au sein de la famille » (79,5 %), « le sentiment d'insécurité » (59,1 %) ainsi que « les difficultés financières » et « les difficultés de logement » (à chaque fois 54,5 %) ;
2. « le sentiment d'inquiétude » (43,2 %), « le stress de la vie quotidienne » (36,4 %), « l'isolement social » (29,5 %) et « le sentiment de tristesse » (25 %) ;
3. « des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures » (22,7 %), « le sentiment de discrimination » (18,2 %), l'« Internet » (15,9 %), « le manque de projets en famille » (13,6 %), « les jeux vidéo » (4,5 %) et, finalement, « la fatigue du professionnel qui les accompagne » (2,3 %).

Le manque de perspectives, respectivement des perspectives irréalistes ainsi que le manque de confiance du côté des bénéficiaires ont été ajoutés en tant que facteurs supplémentaires par les professionnels de terrain (2,3 %).

Les prestataires ont rejoint la perception des professionnels sur le bien-être des personnes qui leur étaient confiées en indiquant qu'elles étaient plutôt en mauvaise santé (85,7 %) : « non » (14,3 %), « plutôt non » (71,4 %), « sans opinion » (0 %), « plutôt oui » (14,3 %) et « oui » (0 %). Selon eux, les facteurs suivants étaient principalement en cause :

1. « des relations difficiles au sein de la famille » (100 %), « l'isolement social » (71,4 %) et « les difficultés de logement » (57,1 %) ;
2. « le sentiment d'insécurité » et « les difficultés financières » (à chaque fois 42,9 %) ainsi que « le sentiment de tristesse », « le sentiment d'inquiétude », « le stress de la vie quotidienne » et « le sentiment de discrimination » (toujours avec 28,6 %) ;
3. « des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures » et l'« Internet » (à chaque fois 14,3 %).

Un répondant a complété la liste de facteurs par celui de négligences affectives telles que le manque de disponibilité émotionnelle et d'attention (14,3 %). « Le manque de projets en famille », « la fatigue du professionnel qui les accompagne » ainsi que « les jeux vidéo » n'ont pas été sélectionnés.

La même tendance s'est retrouvée parmi les réponses des **services publics**. Selon 62,5 % de cette partie prenante, les enfants, jeunes et familles n'étaient pas en bonne santé psychique et physique : en effet, à la question de savoir si les bénéficiaires sont en bonne santé, ils ont répondu « non » (12,5 %), « plutôt non » (50 %), « sans opinion » (12,5 %), « plutôt oui » (25 %) et « oui » (0 %). Les raisons avancées seraient :

1. « des relations difficiles au sein de la famille » (81,3 %), « les difficultés financières » (75 %) et « le sentiment d'insécurité » (48,8 %) ;
2. « le sentiment d'inquiétude » et « les difficultés de logement » (à chaque fois 43,8 %) ainsi que « l'isolement social », « le manque de projets en famille » et « le stress de la vie quotidienne » (à chaque fois 25 %) ;
3. « des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures », « la fatigue du professionnel qui les accompagne » et « le sentiment de discrimination » (toujours à 18,8 %) ainsi que « le sentiment de tristesse » (6,3 %).

Un répondant a affirmé ne pas connaître les facteurs qui joueraient contre le bien-être des bénéficiaires (6,3 %).

3.5.1. 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 principaux 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.

3.6. 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'aides 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.

3.6.1 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 est 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.

3.6.2. 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.

3.7. 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 ;

- reconnaitre 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.

4. 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.

5. 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.

Annexe 1 : Questionnaires de l'enquête en ligne

Consultation des acteurs du secteur AEF - Questionnaires

Consigne : Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il est important d'y répondre en toute sincérité, de répondre à toutes les questions et de ne pas considérer, si possible, le contexte COVID actuel. Un questionnaire incomplet ne pourra pas être utilisé pour les besoins de cette recherche d'informations.
Attention : après avoir sélectionné la langue du questionnaire, celui-ci se réinitialise. Veuillez sélectionner votre langue préférée avant de commencer l'enquête.

Remarques :
- pour des raisons de lisibilité, nous avons renoncé à différencier les formes masculines et féminines ;
- toutes les données récoltées resteront anonymes et confidentielles.

1. Questionnaire enfants et jeunes : « Je suis bénéficiaire d'une aide »

Q1. Quel âge as-tu ?

1. entre 4 et 7 ans
2. entre 8 et 11 ans
3. entre 12 et 15 ans
4. entre 16 et 19 ans
5. entre 20 et 23 ans
6. entre 24 et 27 ans
7. entre 28 et 31 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Depuis combien de temps reçois-tu une aide ?

1. moins de 3 mois
2. 3 à 6 mois
3. 7 à 11 mois
4. 1 à 3 ans
5. 4 à 6 ans
6. 7 à 9 ans
7. plus de 9 ans

Q4. Quelles sont les aides que tu reçois ?

1. aide pour la famille avec un handicap
2. assistance en famille
3. SLEMO/Betreit Wunnen/Jugendwunnen
4. famille d'accueil
5. consultation avec un psychologue
6. aide orthopédagogique
7. aide d'un psychomotricien ou d'un ergothérapeute
8. aide d'un orthophoniste
9. foyer (jour)
10. foyer (jour et nuit)
11. foyer d'urgence
12. aide à l'étranger
13. internat
14. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
15. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
16. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
17. Dreiborn/Schrassig/Bourglinster
18. UNISEC – Prison pour mineurs
19. service Treff-Punkt
20. autre, précise :

21. je ne sais pas

Q5. De quoi as-tu besoin ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé
5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)
11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précise :
17. je n'ai besoin de rien

Q6. Te sens-tu écouté par les professionnels qui t'aident ?

1. je ne me sens pas du tout écouté
2. je ne me sens pas écouté
3. je ne sais pas
4. je me sens écouté
5. je me sens très écouté

Q7. A qui te confies-tu ? Choisis parmi les catégories ci-dessous

1. ami(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. parent(s)
4. belle-mère
5. beau-père
6. cousin(s)
7. tante(s)
8. oncle(s)
9. grand-mère(s)
10. grand-père(s)
11. enseignant(s)
12. éducateurs (de référence)
13. psychologues
14. autre, précise :
15. à aucune personne

Q8. Te sens-tu aidé ?

1. non
2. plutôt non
3. je ne sais pas
4. plutôt oui
5. oui

Q9. Selon toi, quelles qualités devrait avoir le professionnel qui t'aide ? Choisis cinq qualités les plus importantes pour toi :

1. avoir du cœur
2. être à l'écoute
3. être compréhensif
4. prendre au sérieux
5. être capable de garder son calme
6. être honnête/authentique
7. montrer de l'intérêt
8. être respectueux
9. savoir mettre des limites
10. être juste
11. savoir informer/orienter
12. être humain
13. prendre soin
14. faire confiance
15. avoir le sens de l'humour
16. être de bonne humeur
17. être créatif
18. autre, précise :

Q10. Si tu en as besoin, où et auprès de qui peux-tu demander de l'aide ?

1. parent(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre(s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. associations pour enfants et jeunes
6. maison de jeunes
7. agence nationale pour l'information des jeunes (ANIJ)
8. service national de la jeunesse (SNJ)
9. CePAS/SePAS
10. office social
11. Office national de l'enfance (ONE)
12. prestataire de l'aide à l'enfance et à la familleOKaJU (ORK)
13. Planning familial
14. Jugend- an Drogenhëllef
15. Pipapo
16. Wunnéngshëllef
17. centre de médiation
18. Bee Secure

19. police
20. justice
21. autre, précise :
22. nulle part

Q11. Comment te protèges-tu contre les violences physiques, le harcèlement, le mobbing, le sexting, etc. ?

1. par tes propres moyens
2. en connaissant tes droits
3. en faisant appel à des amis
4. en faisant appel à un membre de ta famille
5. en faisant appel à une personne de confiance
6. en faisant appel à un enseignant
7. en faisant appel à un éducateur
8. en faisant appel à une association de jeunes
9. en faisant appel à une maison de jeunes
10. en faisant appel à la police
11. en faisant appel à la justice
12. en faisant appel à un médecin ou professionnel de santé
13. autre, précise :
14. je ne sais pas

Q12. D'une façon générale, te sens-tu en bonne santé (dans ta tête et dans ton corps) ?

1. non
2. plutôt non
3. je ne sais pas
4. plutôt oui
5. oui

Q13. Qu'est-ce qui t'aide à te sentir bien/mieux ?

Q14. Qu'est-ce qui joue le plus contre ton bien-être ? Tu peux cocher jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité, d'avoir peur
4. le manque d'amis
5. le manque d'argent
6. des problèmes de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre ta famille et des personnes extérieures
10. le comportement du professionnel qui t'aide
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet
13. les jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précise :

16. je ne sais pas

Q15. Qu'est ce qui te plaît dans l'aide que tu reçois ? Donne trois points forts :

Q16. Aide-nous avec tes idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leur famille ?

Q17. As-tu d'autres choses à dire ? Tu peux les écrire dans cette case :

2. Questionnaire anciens bénéficiaires : « J'ai été bénéficiaire d'une aide »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. entre 4 et 7 ans
2. entre 8 et 11 ans
3. entre 12 et 15 ans
4. entre 16 et 19 ans
5. entre 20 et 23 ans
6. entre 24 et 27 ans
7. entre 28 et 38 ans
8. entre 39 et 48 ans
9. entre 49 et 58 ans
10. entre 59 et 68 ans
11. entre 69 et 78 ans
12. entre 79 et 88 ans
13. entre 89 et 98 ans
14. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Durant combien de temps avez-vous bénéficié d'une aide en tant qu'enfant/jeune ?

1. moins de 3 mois
2. de 3 à 6 mois
3. de 7 à 11 mois
4. de 1 à 3 ans
5. de 4 à 6 ans
6. de 7 à 9 ans
7. plus de 9 ans

Q4. Depuis combien de temps ne bénéficiez-vous plus de cette aide ?

1. depuis moins de 3 mois
2. depuis 3 à 6 mois
3. depuis 7 à 11 mois
4. depuis 1 à 3 ans
5. depuis 4 à 6 ans
6. depuis 7 à 9 ans
7. depuis plus de 9 ans

Q5. Aujourd'hui, bénéficiez-vous d'aides sociales pour adulte ?

1. non
2. oui

Q5bis. Si oui, sélectionnez les aides dont vous bénéficiez

1. bourse de base pour études supérieures
2. bourse de mobilité
3. bourse sur critères sociaux
4. bourse familiale
5. allocations familiales
6. REVIS/RMG
7. RPGH
8. forfait éducation
9. accueil gérontologique
10. pension alimentaire
11. allocation de vie chère
12. allocation compensatoire
13. allocation spéciale
14. aide au logement
15. autre, précisez :

Q6. Quelles sont les aides dont vous avez bénéficié en tant qu'enfant/jeune ?

1. aide pour la famille avec un handicap
2. assistance en famille
3. SLEMO/Betreit Wunnen/Jugendwunnen
4. famille d'accueil
5. consultation avec un psychologue
6. aide orthopédagogique
7. aide d'un psychomotricien ou d'un ergothérapeute
8. aide d'un orthophoniste
9. foyer (jour)
10. foyer (jour et nuit)
11. foyer d'urgence
12. foyer pour bébés (moins de 3 ans)
13. aide à l'étranger
14. internat
15. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
16. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
17. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
18. Dreiborn/Schrassig/Bourglinster
19. UNISEC - Prison pour mineurs
20. service Treff-Punkt
21. autre, précisez :
22. je ne me rappelle plus

Q7. Quels sont les besoins que vous aviez et qui n'ont pas été pris en compte à l'époque où vous bénéficiiez d'une aide ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé

5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)
11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précisez :
17. je n'avais pas de besoin qui n'a pas été pris en compte

Q8. A partir de votre vécu, pensez-vous avoir été écouté par les professionnels qui vous ont aidé ?

1. je ne me suis pas du tout senti écouté
2. je ne me suis pas senti écouté
3. je ne sais pas
4. je me suis senti écouté
5. je me suis senti très écouté

Q9. Quelles étaient les personnes à qui vous vous confiiez ?

1. ami(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. parent(s)
4. belle-mère
5. beau-père
6. cousin(s)
7. tante(s)
8. oncle(s)
9. grand-mère(s)
10. grand-père(s)
11. enseignant(s)
12. éducateurs (de référence)
13. psychologues
14. autre, précisez :
15. aucune personne

Q10. Vous êtes-vous senti aidé à l'époque où vous bénéficiiez d'une aide ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q11. A la fin de l'aide, vous êtes-vous senti prêt à poursuivre votre vie sans accompagnement ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q12. Selon vous, quelles qualités devrait avoir le professionnel qui vous a aidé ? Choisissez les 5 qualités les plus importantes pour vous

1. avoir du cœur
2. être à l'écoute
3. être compréhensif
4. prendre au sérieux
5. être capable de garder son calme
6. être honnête/authentique
7. montrer de l'intérêt
8. être respectueux
9. savoir mettre des limites
10. être juste
11. savoir informer/orienter
12. être humain
13. prendre soin
14. faire confiance
15. avoir le sens de l'humour
16. être de bonne humeur
17. être créatif
18. autre, précisez :

Q13. Lorsque vous étiez enfant/jeune et que vous aviez besoin d'aide, où et auprès de qui pouviez-vous demander de l'aide ?

1. parent(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre (s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. associations pour enfants et jeunes
6. maison de jeunes
7. agence nationale pour l'information des jeunes (ANIJ)
8. Service national de la jeunesse (SNJ)
9. CePAS/SePAS
10. office social
11. Office national de l'enfance (ONE)
12. prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
13. OKaJU (ORK)
14. Planning familial
15. Jugend- an Drogenhëllef
16. Pipapo
17. Wunnéngshëllef

18. centre de médiation
19. Bee Secure
20. Police
21. Justice
22. autre, précisez :
23. nulle part

Q14. A la fin de l'aide, comment vous êtes-vous protégé contre les violences physiques, le harcèlement, le mobbing, le sexting, etc. ?

1. par vos propres moyens
2. en connaissant vos droits
3. en faisant appel à des amis
4. en faisant appel à un membre de ta famille
5. en faisant appel à une personne de confiance
6. en faisant appel à un enseignant
7. en faisant appel à un éducateur
8. en faisant appel à une association de jeunes
9. en faisant appel à une maison de jeunes
10. en faisant appel à la police
11. en faisant appel à la justice
12. en faisant appel à un médecin ou professionnel de santé
13. autre, précisez :
14. je ne savais pas par quels moyens me protéger

Q15. D'une façon générale, vous sentez-vous en bonne santé (dans votre tête et votre corps) ?

1. non
2. plutôt non
3. je ne sais pas
4. plutôt oui
5. oui

Q16. Qu'est-ce qui vous aide à vous sentir bien/mieux ?

Q17. Qu'est-ce qui joue le plus contre votre bien-être ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité
4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures
10. le stress de la vie quotidienne
11. Internet
12. les jeux vidéo
13. le sentiment de discrimination

14. autre, précisez :
15. je ne sais pas

Q18. Qu'est-ce qui vous a plu dans l'aide que vous avez reçue ? Donner trois points forts :

Q19. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leur famille ?

Q20. Avez-vous d'autres choses à dire ? Vous pouvez les écrire dans cette case :

3. Questionnaire familles : « Ma famille bénéficie ou a bénéficié d'une aide »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. entre 4 et 7 ans
2. entre 8 et 11 ans
3. entre 12 et 15 ans
4. entre 16 et 19 ans
5. entre 20 et 23 ans
6. entre 24 et 27 ans
7. entre 28 et 38 ans
8. entre 39 et 48 ans
9. entre 49 et 58 ans
10. entre 59 et 68 ans
11. entre 69 et 78 ans
12. entre 79 et 88 ans
13. entre 89 et 98 ans
14. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Par rapport à l'enfant/au jeune aidé, vous êtes...

1. sa mère
2. son père
3. sa belle-mère
4. son beau-père
5. sa sœur
6. son frère
7. son grand-parent
8. son tuteur
9. son oncle/tante
10. autre, précisez :

Q4. Durant combien de temps l'enfant/le jeune aidé et/ou vous-même avez-vous bénéficié d'une aide ?

1. moins de 3 mois
2. de 3 à 6 mois
3. de 7 à 11 mois
4. de 1 à 3 ans
5. de 4 à 6 ans
6. de 7 à 9 ans
7. plus de 9 ans

Q5. Aujourd'hui, l'enfant/le jeune aidé et/ou vous-même, bénéficiez-vous toujours de cette aide ?

1. non
2. oui

Q6. Bénéficiez-vous aujourd'hui d'autres formes aides sociales (cf. allocations, logement, etc.) ?

1. non
2. oui

Q6bis. Si oui, cochez les aides que vous recevez

1. bourse de base pour études supérieures
2. bourse de mobilité
3. bourse sur critères sociaux
4. bourse familiale
5. allocations familiales
6. REVIS/RMG
7. RPGH
8. forfait éducation
9. accueil gérontologique
10. pension alimentaire
11. allocation de vie chère
12. allocation compensatoire
13. allocation spéciale
14. aide au logement
15. autre, précisez :

Q7. Quelles sont les aides dont votre famille bénéficie/a bénéficié ?

1. aide pour la famille avec un handicap
2. assistance en famille
3. SLEMO/Betreit Wunnen/Jugendwunnen
4. famille d'accueil
5. consultation avec un psychologue
6. aide orthopédagogique
7. aide d'un psychomotricien ou d'un ergothérapeute
8. aide d'un orthophoniste
9. foyer (jour)
10. foyer (jour et nuit)
11. foyer d'urgence
12. foyer pour bébés (moins de 3 ans)
13. aide à l'étranger
14. internat
15. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
16. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
17. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
18. Dreiborn/Schrassig/Bourglinster
19. UNISEC – Prison pour mineurs
20. service Treff-Punkt

21. autre, précisez :
22. je ne me rappelle plus

Q8. Quels sont les besoins de l'enfant/du jeune aidé auxquels il est difficile de répondre en tant que famille/parents ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé
5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)
11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précisez :
17. aucun besoin

Q9. En tant que famille, de quoi auriez-vous besoin dans le cadre de l'accompagnement de l'enfant/du jeune aidé et/ou de votre famille ?

1. de temps d'échange avec d'autres familles dans la même situation d'aide
2. d'informations claires sur l'aide et son processus
3. de soutien d'un professionnel
4. d'être impliqué dans toute communication (ex. : échanges, rapports, etc.) concernant l'enfant/le jeune accueilli
5. autre, précisez :
6. de rien

Q10. Pensez-vous avoir reçu une aide adaptée à vos besoins ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q10 bis. Pensez-vous que l'enfant/le jeune aidé a reçu une aide adaptée à ses besoins ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui

5. oui

Q11. L'aide que vous avez reçue a-t-elle pris fin ?

1. non
2. oui

Q11bis. Si oui, à la fin de l'aide, vous êtes-vous senti prêt à poursuivre votre vie de famille sans accompagnement ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q12. Quelles aides vous ont manqué lors de votre accompagnement ?

1. une aide financière
2. un soutien social
3. un suivi psychologique
4. des échanges entre parents
5. une aide à la compréhension de l'aide
6. autre, précisez :
7. aucune autre aide ne m'a manqué

Q13. Selon vous, quelles qualités devrait avoir le professionnel qui vous aide/a aidé ?

1. avoir du cœur
2. être à l'écoute
3. être compréhensif
4. prendre au sérieux
5. être capable de garder son calme
6. être honnête/authentique
7. montrer de l'intérêt
8. être respectueux
9. savoir mettre des limites
10. être juste
11. savoir informer/orienter
12. être humain
13. prendre soin
14. faire confiance
15. avoir le sens de l'humour
16. être de bonne humeur
17. être créatif
18. autre, précisez :

Q14. Dans des contextes ou situations difficiles, auprès de qui pensez-vous pouvoir demander de l'aide ?

1. parent(s)

2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre (s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. CePAS/SePAS
6. office social
7. Office national de l'enfance (ONE)
8. prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
9. OKaJU (ORK)
10. Planning familial
11. Jugend- an Drogenhellëf
12. centre de médiation
13. Bee Secure
14. police
15. justice
16. ADEM
17. Service des aides au logement
18. autre, précisez :
19. nulle part

Q15. En cas de besoin, comment protégeriez-vous votre famille ?

1. par vos propres moyens
2. en connaissant la loi et vos droits
3. en faisant appel à un membre de la famille
4. en faisant appel à un ami
5. en faisant appel à l'Office national de l'enfance (ONE)
6. en faisant appel à un office social
7. en faisant appel à une association de lutte contre la violence
8. en faisant appel à la police
9. en faisant appel à la justice
10. en faisant appel à un professionnel de santé
11. autre, précisez :
12. je ne sais pas

Q16. D'une façon générale, les membres de votre famille sont-ils en bonne santé (dans leur tête et dans leur corps) ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q17. Qu'est-ce qui aide votre famille à se sentir bien/mieux ?

Q18. Qu'est-ce qui joue le plus contre le bien-être de votre famille ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité

4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures
10. le comportement du professionnel qui vous aide
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet
13. les jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précisez :
16. Je ne sais pas

Q19. Qu'est-ce qui vous a plu dans l'aide que vous avez reçue ? Donnez trois points forts

Q20. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leur famille ?

Q21. Si vous souhaitez ajouter d'autres choses, vous pouvez écrire dans cette case :

4. Questionnaire familles d'accueil proche ou agréée : « J'accueille un enfant et/ou un jeune »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. moins de 20 ans
2. entre 20 et 23 ans
3. entre 24 et 27 ans
4. entre 28 et 38 ans
5. entre 39 et 48 ans
6. entre 49 et 58 ans
7. entre 59 et 68 ans
8. entre 69 et 78 ans
9. entre 79 et 88 ans
10. entre 89 et 98 ans
11. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Depuis combien de temps êtes-vous famille d'accueil ?

1. depuis moins de 3 mois
2. depuis 3 à 6 mois
3. depuis 7 à 11 mois
4. depuis 1 à 3 ans
5. depuis 4 à 6 ans
6. depuis 7 à 9 ans
7. depuis plus de 9 ans

Q3bis. Etes-vous (sélectionnez la réponse correspondante à votre situation)

1. une famille d'accueil proche
2. une famille d'accueil agréée

Q4. Durant cette période, combien d'enfants/jeunes avez-vous accueilli ?

1. de 0 à 4 enfants/jeunes
2. de 5 à 9 enfants/jeunes
3. de 10 à 14 enfants/jeunes
4. de 15 à 19 enfants/jeunes
5. plus de 19 enfants/jeunes

Q5. Aujourd'hui, combien d'enfants/jeunes accueillez-vous ?

1. pas d'enfant/jeune
2. 1 enfant/jeune

3. 2 enfants/jeunes
4. 3 enfants/jeunes
5. 4 enfants/jeunes
6. plus de 4 enfants/jeunes

Q6. Accueillez-vous des fratries ?

1. non
2. oui

Q7. La formation reçue dans le cadre de cette activité d'accueil, vous semble-t-elle...

1. très insuffisante
2. insuffisante
3. sans opinion
4. suffisante
5. très suffisante
6. je ne bénéficie pas de formation

Q8. Quelles sont les aides complémentaires que vous avez reçues pour l'enfant/jeune accueilli ?

1. aide pour famille avec handicap
2. assistance en famille
3. consultation avec un psychologue
4. aide orthopédagogique
5. aide d'un psychomotricien ou d'un ergothérapeute
6. aide d'un orthophoniste
7. foyer (jour)
8. internat
9. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
10. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
11. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
12. service Treff-Punkt
13. autre, précisez :
14. aucune aide complémentaire

Q9. Quels sont les besoins constatés de l'enfant/du jeune accueilli auxquels il est difficile de répondre en tant que famille d'accueil ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé
5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)

11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précisez :
17. aucun besoin

Q10. En tant que famille d'accueil, de quoi auriez-vous besoin pour accompagner l'enfant/le jeune accueilli ?

1. de temps d'échange avec d'autres familles d'accueil
2. de formation continue supplémentaire
3. d'être impliqué dans toute communication (ex. : échanges, rapports, etc.) concernant l'enfant/le jeune accueilli
4. autre, précisez :
5. de rien

Q11. Pensez-vous avoir reçu un accompagnement/une aide adapté(e) à vos besoins ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q11 bis. Pensez-vous que l'(les) enfant(s)/jeune(s) accueilli(s) a (ont) reçu un accompagnement/une aide adapté(e) à leurs besoins ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q12. Selon vous, quelles qualités devraient avoir les familles qui accueillent des enfants/des jeunes ? Parmi celles proposées, cochez les 5 qualités les plus importantes pour vous

19. avoir du cœur
20. être à l'écoute
21. être compréhensif
22. prendre au sérieux
23. être capable de garder son calme
24. être honnête/authentique
25. montrer de l'intérêt
26. être respectueux
27. savoir mettre des limites
28. être juste
29. savoir informer/orienter
30. être humain

31. prendre soin
32. faire confiance
33. avoir le sens de l'humour
34. être de bonne humeur
35. être créatif
36. autre, précisez :

Q13. Dans des contextes ou situations difficiles, où et auprès de qui pensez-vous pouvoir demander de l'aide ?

1. parent(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre(s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. CePAS/SePAS
6. office social
7. Office national de l'enfance (ONE)
8. prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
9. OKaJU (ORK)
10. Planning familial
11. Jugend- an Drogenhellëf
12. centre de médiation
13. Police
14. Justice
15. Bee Secure
16. ADEM
17. Service des aides au logement
18. autre, précisez :
19. nulle part

Q14. En cas de besoin, comment protégeriez-vous votre famille ?

1. par vos propres moyens
2. en connaissant la loi et vos droits
3. en faisant appel à un membre de la famille
4. en faisant appel à un ami
5. en faisant appel à l'office national de l'enfance (ONE)
6. en faisant appel à un office social
7. en faisant appel à une association de lutte contre la violence
8. en faisant appel à la police
9. en faisant appel à la justice
10. en faisant appel à un professionnel de santé
11. autre, précisez :
12. je ne sais pas

Q15. D'une façon générale, les membres de votre famille sont-ils en bonne santé (dans leur tête et dans leur corps) ?

1. non

2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q16. Qu'est-ce qui aide votre famille à se sentir bien/mieux ?

Q17. Qu'est-ce qui joue le plus contre le bien-être de votre famille ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité
4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre votre famille et des personnes extérieures
10. le comportement du professionnel qui vous aide
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet
13. les jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précisez :
16. je ne sais pas

Q18. En tant que famille d'accueil, quels sont les points forts du dispositif de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ? Donnez trois exemples :

Q19. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et aux familles (d'origine et d'accueil) ?

Q20. Utilisez cette case si vous avez d'autres éléments à ajouter :

5. Questionnaire professionnels : « Je suis employé chez un prestataire AEF »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. moins de 20 ans
2. entre 20 et 23 ans
3. entre 24 et 27 ans
4. entre 28 et 38 ans
5. entre 39 et 48 ans
6. entre 49 et 58 ans
7. entre 59 et 68 ans
8. entre 69 et 78 ans
9. entre 79 et 88 ans
10. entre 89 et 98 ans
11. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Quelle est votre statut/fonction au sein de l'établissement dans lequel vous travaillez ?

1. auxiliaire de vie
2. éducateur en formation
3. éducateur instructeur
4. éducateur diplômé
5. éducateur gradué
6. psychologue
7. ergothérapeute
8. assistant social
9. pédagogue
10. pédagogue curatif
11. orthophoniste
12. autre, précisez :

Q4. Quelle est votre qualification ? Sélectionnez le plus haut diplôme obtenu

1. sans diplôme
2. certificat d'école
3. DAP/CATP
4. baccalauréat
5. BTS
6. DUT
7. DEUST
8. diplôme d'école spécialisée
9. licence
10. master
11. doctorat

12. autre, précisez :

Cochez un choix pour « la spécialité/domaine de spécialisation »

1. éducation
2. sciences humaines et sociales
3. sciences économiques
4. santé
5. psychologie
6. psychothérapie
7. pédagogie
8. ergothérapie
9. orthophonie
10. droit
11. médecine
12. autre, précisez :

Q5. Depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur social ?

1. moins d'un an
2. de 1 à 5 ans
3. de 6 à 10 ans
4. de 11 à 15 ans
5. de 16 à 20 ans
6. de 21 à 25 ans
7. de 26 à 30 ans
8. de 31 à 35 ans
9. plus de 35 ans

Q6. Depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ?

1. moins d'un an
2. de 1 à 5 ans
3. de 6 à 10 ans
4. de 11 à 15 ans
5. de 16 à 20 ans
6. de 21 à 25 ans
7. de 26 à 30 ans
8. de 31 à 35 ans
9. plus de 35 ans

Q7. Dans quel type de prise en charge AEF avez-vous de l'expérience ?

1. aide socio-familiale
2. assistance en famille
3. assistance en famille SLEMO
4. assistance en famille – famille d'accueil
5. consultation psychologique
6. intervention précoce orthopédagogique

7. soutien psychosocial par la psychomotricité
8. soutien psychosocial par l'orthophonie
9. assistance médicale des prestataires par le médecin généraliste
10. assistance médicale des prestataires par le médecin spécialiste
11. assistance psychothérapeutique des prestataires
12. assistance juridique des prestataires
13. accueil jour et nuit de base
14. accueil jour et nuit orthopédagogique
15. accueil jour et nuit psychothérapeutique
16. accueil jour et nuit urgent
17. accueil jour et nuit d'enfants de moins de 3 ans
18. aide à l'étranger
19. internat socio-familial
20. internat psychothérapeutique
21. accueil de jour orthopédagogique
22. accueil de jour psychothérapeutique
23. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
24. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
25. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
26. unité de sécurité (UNISEC)
27. centre socio-éducatif de l'Etat (Dreiborn, Schrassig, Bourglinster)
28. Institut étatique d'aide à l'enfance et à la jeunesse (AITIA)
29. accueil psychothérapeutique de l'Etat (Andalé)
30. service Treff-Punkt
31. institution à l'étranger
32. autre, précisez :

Q8. Avez-vous connaissance de toutes les mesures d'aide à l'enfance et à la famille (AEF) existantes ?

1. je ne connais pas les mesures AEF
2. je connais quelques mesures AEF
3. je connais la plupart des mesures AEF
4. je connais toutes les mesures AEF

Q9. Quels sont les besoins constatés de l'enfant/du jeune auxquels il est difficile de répondre en tant que professionnel ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé
5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)

11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précisez :
17. aucun besoin

Q10. En tant que professionnel, de quoi auriez-vous besoin pour accompagner l'enfant/le jeune ?

1. de plus de temps auprès de l'enfant/du jeune
2. de formation continue supplémentaire
3. de plus de soutien professionnel
4. de plus d'échanges entre professionnels
5. d'une équipe multiprofessionnelle
6. de moyens de diagnostic
7. de moyens d'évaluation
8. autre, précisez :
9. je n'ai pas de besoin supplémentaire

Q11. Pensez-vous avoir les moyens d'accompagner/aider de manière adaptée les enfants/jeunes et de leur famille ? Pour chaque proposition, veuillez préciser votre degré d'accord (1= « pas du tout d'accord, 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord »)

1. en termes de temps
2. en termes d'outils/de méthodes d'intervention
3. en termes de formation continue
4. en termes d'adaptation des lieux d'aide
5. autre, précisez :

Q12. Quels sont les obstacles qui se posent à la fin de l'aide ?

1. l'âge du bénéficiaire
2. le genre/sexe du bénéficiaire
3. le manque de support social extérieur du bénéficiaire
4. le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire
5. le manque de diplôme du bénéficiaire
6. les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire
7. les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation)
8. l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide
9. autre, précisez :

Q13. En tant que professionnel, quelles seraient les collaborations à renforcer pour accompagner et aider l'enfant/le jeune et sa famille ? (1= « Pas du tout utile » ; 2= « pas utile » ; 3= « sans opinion » ; 4= « utile » ; 5= « très utile »)

Les collaborations avec...

1. le secteur de la santé
2. l'école fondamentale

3. l’école secondaire
4. l’université
5. les centre(s) de compétences
6. les maison(s) relais
7. les crèche(s)
8. la Justice
9. l’ONE
10. le SCAS
11. autre, précisez :
12. aucune

Q14. Selon vous, quelles qualités devrait avoir le professionnel qui accompagne l'enfant/le jeune et sa famille ? Cochez les 5 qualités les plus importantes pour vous parmi les choix possibles

1. avoir du cœur
2. être à l'écoute
3. être compréhensif
4. prendre au sérieux
5. être capable de garder son calme
6. être honnête/authentique
7. montrer de l'intérêt
8. être respectueux
9. savoir mettre des limites
10. être juste
11. savoir informer/orienter
12. être humain
13. prendre soin
14. faire confiance
15. avoir le sens de l'humour
16. être de bonne humeur
17. être créatif
18. autre, précisez :

Q15. Selon votre expérience professionnelle, pensez-vous que les enfants/jeunes et familles savent où et auprès de qui ils peuvent demander de l'aide ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q16. Selon votre expérience professionnelle, pouvez-vous précisez vers quelle source d’aide ils se sont orientés de préférence ?

1. parent(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre(s) membre(s) de la famille
4. ami(s)

5. CePAS/SePAS
6. office social
7. Office national de l'enfance (ONE)
8. Prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
9. OKaJU (ORK)
10. Planning familial
11. Jugend- an Drogenhellëf
12. centre de médiation
13. Bee Secure
14. police
15. justice
16. ADEM
17. aide au logement
18. autre, précisez :
19. aucune

Q17. Pensez-vous qu'il y a des aides qui n'existent pas en ce moment et dont les enfants/jeunes et familles pourraient avoir besoin ?

1. non
2. oui

Q17 bis. Si oui ou si non, précisez votre réponse:

Q18. A votre avis, les moyens (humains, aides, droits, autres) existants suffisent-ils à protéger les enfants/jeunes et leur famille sur le territoire national ? (1="pas du tout d'accord", 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord ») pour chaque proposition)

1. ressources humaines
2. aides
3. droits
4. informations
5. collaborations
6. autre, précisez :

Q19. Selon vous, que manque-t-il pour protéger les enfants/jeunes et leur famille ?

Q20. De vos expériences professionnelles, les enfants/jeunes et familles accompagnés par vos soins sont-ils en général en bonne santé (au niveau mental et/ou physique) ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q21. Selon vous, quels sont les éléments qui jouent le plus contre le bien-être des enfants/jeunes et de leur famille ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité
4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures
10. la fatigue du professionnel qui les accompagne
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet
13. jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précisez :

Q22. En tant que professionnel, quels sont les points forts de l'AEF ? Donnez trois exemples :

Q23. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas en ce moment) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leur famille ?

Q24. Utilisez cette case si vous avez d'autres éléments à ajouter :

6. Questionnaire prestataires : « Je suis employeur ou indépendant dans le secteur de l'AEF »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. moins de 20 ans
2. entre 20 et 23 ans
3. entre 24 et 27 ans
4. entre 28 et 38 ans
5. entre 39 et 48 ans
6. entre 49 et 58 ans
7. entre 59 et 68 ans
8. entre 69 et 78 ans
9. entre 79 et 88 ans
10. entre 89 et 98 ans
11. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Quel(-le) est votre statut/fonction ?

1. prestataire indépendant
2. directeur général
3. directeur adjoint
4. chargé de direction
5. chef de groupe
6. autre, précisez :

Q4. Quelle est votre qualification ? Sélectionnez le plus haut diplôme obtenu

1. sans diplôme
2. certificat d'école
3. DAP/CATP
4. baccalauréat
5. BTS
6. DUT
7. DEUST
8. diplôme d'école spécialisée
9. licence
10. master
11. doctorat
12. autre, précisez :

Cochez un choix pour « la spécialité/domaine de spécialisation »

1. éducation
2. sciences sociales

3. sciences économiques
4. gestion et management
5. psychologie
6. psychothérapie
7. pédagogie
8. ergothérapie
9. orthophonie
10. droit
11. médecine
12. autre, précisez :

Q5. Depuis combien de temps offrez-vous/gérez-vous des prestations AEF ?

1. depuis moins d'un an
2. depuis 1 à 5 ans
3. depuis 6 à 10 ans
4. depuis 11 à 15 ans
5. depuis 16 à 20 ans
6. depuis 21 à 25 ans
7. depuis 26 à 30 ans
8. depuis 31 à 35 ans
9. depuis plus de 35 ans

Q6. Par quel(s) Ministère(s) vos services sont-ils conventionnés ?

1. Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE)
2. Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)
3. Ministère de la Santé (MISA)
4. Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes (MEGA)
5. autre, précisez :

Q7. Quelles sont les mesures AEF que vous proposez ou que votre institution propose ?

1. aide socio-familiale
2. assistance en famille
3. assistance en famille SLEMO
4. assistance en famille – famille d'accueil
5. consultation psychologique
6. intervention précoce orthopédagogique
7. soutien psychosocial par la psychomotricité
8. soutien psychosocial par l'orthophonie
9. assistance médicale des prestataires par le médecin généraliste
10. assistance médicale des prestataires par le médecin spécialiste
11. assistance psychothérapeutique des prestataires
12. assistance juridique des prestataires
13. accueil jour et nuit de base
14. accueil jour et nuit orthopédagogique
15. accueil jour et nuit psychothérapeutique
16. accueil jour et nuit urgent

17. accueil jour et nuit d'enfants de moins de 3 ans
18. internat socio-familial
19. internat psychothérapeutique
20. accueil de jour orthopédagogique
21. accueil de jour psychothérapeutique
22. accueil en centre socio-thérapeutique (CST)
23. accueil en centre psychothérapeutique (CPTE)
24. accueil de jour en centre d'insertion socio-professionnelle (CISP)
25. unité de sécurité (UNISEC)
26. centre socio-éducatif de l'Etat (Dreiborn, Schrassig, Bourglinster)
27. Institut étatique d'aide à l'enfance et à la jeunesse (AITIA)
28. accueil psychothérapeutique de l'Etat (Andalé)
29. service Treff-Punkt
30. institution à l'étranger
31. autre, précisez :

Q8. Quels sont les besoins constatés de l'enfant/du jeune auxquels il est difficile de répondre en tant que prestataire ?

1. avoir à manger
2. se sentir bien chez soi
3. se sentir propre, bien habillé
4. être aimé
5. être soi-même
6. être en sécurité, ne pas avoir peur
7. être avec sa famille
8. avoir des amis
9. faire de nouvelles expériences/découvrir de nouvelles choses
10. avoir des loisirs (sport, activités culturelles, faire/écouter de la musique, partir en vacances, etc.)
11. être fier
12. avoir des choses à soi (jouets, objets personnels, etc.)
13. se sentir libre
14. avoir quelqu'un sur qui on peut compter
15. être écouté
16. autre, précisez :
17. aucun besoin

Q9. Pensez-vous avoir les moyens d'accompagner/aider de manière adaptée les enfants/jeunes et de leur famille ? Pour chaque proposition, veuillez préciser votre degré d'accord (évaluation 1= « pas du tout d'accord, 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord »)

1. en termes de développement de structures
2. en termes de développement des ressources financières
3. en termes de développement des ressources humaines
4. en termes de développement de procédures
5. en termes de développement de collaboration avec les partenaires externes
6. en termes de développement de la coordination

7. autre, précisez :

Q10. Quels sont les obstacles qui se posent à la fin de l'aide ?

1. l'âge du bénéficiaire
2. le genre/sexe du bénéficiaire
3. le manque de support social extérieur du bénéficiaire
4. le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire
5. le manque de diplôme du bénéficiaire
6. les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire
7. les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation)
8. l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide
9. autre, précisez :

Q11. En tant que prestataire, quelles seraient les collaborations à renforcer pour accompagner et aider l'enfant/le jeune et leur famille ? Pour chaque proposition, veuillez préciser votre degré d'accord (1= « pas du tout d'accord, 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord »)

Les collaborations avec…

1. le secteur de la santé
2. l'école fondamentale
3. l'école secondaire
4. l'université
5. les centre(s) de compétences
6. les maison(s) relais
7. les crèche(s)
8. la Justice
9. l'Office national de l'enfance (ONE)
10. le SCAS
11. autre, précisez :
12. aucune collaboration n'a besoin d'être renforcée

Q12. Selon vous, quelles qualités devrait avoir la mesure d'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ? Cochez les 5 qualités les plus importantes pour vous

1. garantir l'intimité et la dignité du bénéficiaire
2. garantir une information claire et loyale
3. garantir une prestation adaptée aux besoins du bénéficiaire
4. garantir le professionnalisme des prestations
5. prévenir la maltraitance
6. respecter les droits de l'Homme, de l'Enfant et des personnes en situation de handicap
7. prendre soin du bénéficiaire
8. s'inscrire dans un réseau de collaborations
9. être accessible
10. favoriser la participation du bénéficiaire
11. autre, précisez :

Q13. Selon votre expérience professionnelle, pensez-vous que les enfants/jeunes et leur famille savent où et auprès de qui ils peuvent demander de l'aide ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q14. Selon votre expérience professionnelle, pouvez-vous préciser vers quelle source d'aide ils se sont orientés de préférence ?

1. parent(s)
2. frère(s) et/ou sœur(s)
3. autre(s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. CePAS/SePAS
6. office social
7. Office national de l'enfance (ONE)
8. Prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
9. OKaJU (ORK)
10. Planning familial
11. Jugend- an Drogenhellëf
12. centre de médiation
13. police
14. justice
15. Bee Secure
16. ADEM
17. aide au logement
18. autre, précisez :
19. aucune

Q15. Pensez-vous qu'il y a des aides qui n'existent pas en ce moment et dont les enfants/jeunes et familles pourraient avoir besoin ?

1. non
2. oui

Q15bis. Si oui ou si non, précisez votre réponse:

Q16. A votre avis, les moyens (humains, aides, droits, autres) existants suffisent-ils à protéger les enfants/jeunes et leur famille sur le territoire national ? Précisez votre degré d'accord pour chaque proposition (1=pas du tout d'accord ; 2=pas d'accord ; 3=d'accord ; 4=tout à fait d'accord ; 0=sans opinion)

1. ressources humaines
2. aides
3. droits
4. informations
5. collaborations

6. autre, précisez :

Q17. Selon vous, que manque-t-il pour protéger les enfants/jeunes et leur famille ?

Q18. De vos expériences professionnelles, les enfants/jeunes et leur famille accompagnés par vos soins sont-ils en général en bonne santé (au niveau mental et/ou physique) ?

1. non
2. plutôt non
3. plutôt oui
4. oui
0. sans opinion

Q19. Selon vous, quels sont les éléments qui jouent le plus contre le bien-être des enfants/jeunes et de leur famille ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité
4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures
10. la fatigue du professionnel qui les accompagne
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet
13. les jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précisez :
16. je ne sais pas

Q20. En tant que prestataire, quels sont les points forts de l'AEF ? Donnez trois exemples :

Q21. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas en ce moment) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leurs familles ?

Q22. Utilisez cette case si vous avez d'autres éléments à ajouter :

7. Questionnaire services publics et administratifs : « Je travaille pour un service public impliqué dans le secteur de l'AEF »

Q1. Quel âge avez-vous ?

1. moins de 20 ans
2. entre 20 et 23 ans
3. entre 24 et 27 ans
4. entre 28 et 38 ans
5. entre 39 et 48 ans
6. entre 49 et 58 ans
7. entre 59 et 68 ans
8. entre 69 et 78 ans
9. entre 79 et 88 ans
10. entre 89 et 98 ans
11. plus de 98 ans

Q2. Je suis ...

1. une fille/femme
2. un garçon/homme
3. autre

Q3. Quel(-le) est votre statut/fonction au sein de l'établissement dans lequel vous travaillez ?

Q4. Quelle est votre qualification ? Sélectionnez le plus haut diplôme obtenu

1. sans diplôme
2. certificat d'école
3. DAP/CATP
4. baccalauréat
5. BTS
6. DUT
7. DEUST
8. diplôme d'école spécialisée
9. licence
10. master
11. doctorat
12. autre, précisez :

Cochez un choix pour « la spécialité/domaine de spécialisation »

1. éducation
2. sciences sociales
3. sciences économiques
4. gestion et management
5. psychologie
6. psychothérapie
7. pédagogie
8. ergothérapie

9. orthophonie
10. droit
11. médecine
12. autre, précisez :

Q5. Depuis combien de temps travaillez-vous en lien avec le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ?

1. depuis moins d'un an
2. depuis 1 à 5 ans
3. depuis 6 à 10 ans
4. depuis 11 à 15 ans
5. depuis 16 à 20 ans
6. depuis 21 à 25 ans
7. depuis 26 à 30 ans
8. depuis 31 à 35 ans
9. depuis plus de 35 ans

Q6. Dans quel contexte travaillez-vous en faveur de l'enfant ?

1. Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE)
2. Office National de l'Enfance (ONE)
3. Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)
4. Ministère de la Santé (MISA)
5. Ministère de la Justice (MJ)
6. Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes (MEGA)
7. tribunaux
8. parquets
9. Service central d'assistance sociale (SCAS)
10. contextes juridiques (p. ex. : assistance juridique, avocat, etc.)
11. offices sociaux
12. organisme de médiation
13. Service d'éducation et d'accueil (SEA)
14. Enseignement fondamental (EF)
15. Enseignement secondaire (ES)
16. enseignement supérieur
17. Commission Nationale d'Inclusion (CNI)
18. Equipes de soutien des élèves à besoins spécifiques (ESEB)
19. maisons de jeunes
20. Service National de la Jeunesse (SNJ)
21. secteur de la santé
22. services de sécurité nationale (p. ex. : police)
23. autre, précisez :

Q7. Avez-vous connaissance de toutes les mesures d'aide à l'enfance et à la famille (AEF) existantes ?

1. je ne connais pas les mesures AEF
2. je connais quelques mesures AEF
3. je connais la plupart des mesures AEF

4. je connais toutes les mesures AEF

Q8. Selon vous, quels sont les besoins des enfants/des jeunes et de leur famille pour lesquels il n'y a pas de réponse sur le territoire national ?

Q9. A votre avis, quelles sont les raisons qui ne permettent pas de répondre à certains besoins de l'enfant/du jeune et de leur famille ? Parmi celles proposées, cochez les raisons que vous avez pu identifier

1. manque de réseau/collaboration
2. manque d'informations
3. manque de formation
4. manque de temps
5. difficulté d'identifier des services/personnes ressources
6. les moyens de diagnostic insuffisants
7. autre, précisez :

Q10. Pensez-vous avoir les moyens (cf. humains, financiers, collaboratifs, informatifs, etc.) de répondre à votre mission de service public en matière d'aide à l'enfance et à la famille ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q11. Selon vous, quels sont les obstacles qui se posent à la fin de l'aide proposée à l'enfant et à sa famille ?

1. l'âge du bénéficiaire
2. le genre/sexe du bénéficiaire
3. le manque de support social extérieur du bénéficiaire
4. le manque de ressources matérielles et financières du bénéficiaire
5. le manque de diplôme du bénéficiaire
6. les problèmes de santé (physiques et psychiques) du bénéficiaire
7. les dispositions psychologiques du bénéficiaire (p. ex. motivation)
8. l'inaccessibilité à d'autres formes d'aide
9. autre, précisez :

Q12. Selon vous, quelles seraient les collaborations à renforcer pour accompagner et aider l'enfant/le jeune et sa famille ? Pour chaque proposition, veuillez préciser votre degré d'accord (1= « pas du tout d'accord, 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord »)

Les collaborations avec...

1. le secteur de la santé
2. l'école fondamentale
3. l'école secondaire
4. l'université
5. les centre(s) de compétences
6. les maison(s) relais

7. les crèche(s)
8. la Justice
9. l'Office national de l'enfance (ONE)
10. le SCAS
11. autre, précisez :
12. aucune collaboration n'est à renforcer

Q13. Selon vous, quelles qualités devrait avoir la mesure d'aide à l'enfance et à la famille (AEF) ? Cochez les 5 qualités les plus importantes pour vous

1. garantir l'intimité et la dignité du bénéficiaire
2. garantir une information claire et loyale
3. garantir une mesure adaptée aux besoins du bénéficiaire
4. garantir le professionnalisme des prestations offertes,
5. prévenir la maltraitance
6. respecter les droits de l'Homme, de l'Enfant et des personnes en situation de handicap
7. prendre soin du bénéficiaire
8. s'inscrire dans un réseau de collaborations
9. être accessible
10. favoriser la participation du bénéficiaire
11. autre, précisez :

Q14. Selon votre expérience professionnelle, pensez-vous que les enfants/jeunes et leur famille savent où et auprès de qui ils peuvent demander de l'aide ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q15. Selon votre expérience professionnelle, pouvez-vous préciser vers quelle source d'aide ils se sont orientés de préférence ?

1. parent
2. frère et/ou sœur
3. autre(s) membre(s) de la famille
4. ami(s)
5. CePAS/SePAS
6. office social
7. Office national de l'enfance (ONE)
8. Prestataire de l'aide à l'enfance et à la famille
9. OKaJU (ORK)
10. Planning familial
11. Jugend- an Drogenhellëf
12. centre de médiation
13. police
14. justice
15. Bee Secure

16. ADEM
17. aide au logement
18. autre, précisez :
19. aucune

Q16. Pensez-vous qu'il y a des aides qui n'existent pas en ce moment et dont les enfants/jeunes et leur famille pourraient avoir besoin aujourd'hui ?

1. non
2. oui

Q16bis. Si oui ou si non, précisez votre réponse :

Q17. A votre avis, les moyens (humains, aides, droits, autres) existants suffisent-ils à protéger les enfants/jeunes et leur famille sur le territoire national ? Pour chaque proposition, veuillez préciser votre degré d'accord (1= « pas du tout d'accord, 2= « pas d'accord », 3= « sans opinion », 4= « d'accord », 5= « tout à fait d'accord »)

1. ressources humaines
2. aides
3. droit
4. informations
5. collaborations
6. autre, précisez :

Q18. Selon vous, que manquerait-il pour protéger les enfants/jeunes et leur famille ?

Q19. De vos expériences professionnelles, les enfants/jeunes et familles accompagnés par vos soins sont-ils en général en bonne santé (au niveau mental et/ou physique) ?

1. non
2. plutôt non
3. sans opinion
4. plutôt oui
5. oui

Q20. Selon vous, quels sont les éléments qui jouent le plus contre le bien-être des enfants/jeunes et de leur famille ? Cochez jusqu'à cinq cases

1. le sentiment de tristesse
2. le sentiment d'inquiétude
3. le sentiment d'insécurité
4. l'isolement social
5. les difficultés financières
6. les difficultés de logement
7. le manque de projets en famille
8. des relations difficiles au sein de la famille
9. des relations difficiles entre leur famille et des personnes extérieures
10. la fatigue du professionnel qui les accompagne
11. le stress de la vie quotidienne
12. Internet

13. les jeux vidéo
14. le sentiment de discrimination
15. autre, précisez :
16. je ne sais pas

Q21. En tant que représentant du service public, quels sont les points forts de l'aide à l'enfance et à la famille ? Donnez trois exemples :

Q22. Aidez-nous avec vos idées : dans le futur, quelles nouvelles aides (qui n'existent pas en ce moment) pourraient être proposées aux enfants/aux jeunes et à leur famille ?

Q23. Utilisez cette case si vous avez d'autres éléments à ajouter :