



ANNEXE 2
LIGNES
DIRECTRICES
ET STANDARDS
POUR LES SERVICES
D'ASSISTANCE
PSYCHIQUE,
SOCIALE OU
ÉDUCATIVE EN
FAMILLE



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

LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPT

1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.2 Les collaborateurs connaissent le concept d'action général et/ou ont participé à son élaboration.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.3 Le concept d'action général fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.4 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées au sein de l'institution.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.6 La participation des enfants, adolescents et jeunes adultes (EAJA) et de leurs familles est ancrée dans le concept.

Aide à la question : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.7 Les EAJA, les familles et les professionnels ont la possibilité de déposer une plainte au sein de l'institution.

Aide à la question : les réclamations ou plaintes peuvent être adressées directement aux professionnels, à la direction ou à d'autres collaborateurs.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.8 L'institution rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

Aide à la réponse : Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.9 L'institution travaille selon une approche axée sur la sécurité.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.10 La structure dispose de lignes de conduite pour ses employés.

Aide à la question : découlant de la mission du prestataire, relatif à l'approche axée sur la sécurité, ROI, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

1.11 La structure dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.

Aide à la question : brochures, flyers, site Web, Facebook, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

PROCESSUS

2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

Aide à la question : premier contact, planification de l'aide, évaluation régulière, fin d'une prise en charge thérapeutique, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.2 Les EAJA et leurs familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

Aide à la question : p. ex. droits de l'enfant, déroulement de la planification de l'aide, possibilités de participation, gestion des plaintes, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.3 Les EAJA et leurs familles sont informés des conditions organisationnelles.

Aide à la question : périodicité et durée d'un service, absences injustifiées, décompte, participation financière, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.4 La famille se voit attribuer une personne de référence.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.5 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux EAJA et à leurs familles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.6 En cas d'absence prolongée de la personne en charge de l'accompagnement, il est possible de recourir à un remplaçant.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.7 Les actes des professionnels du service sont compréhensibles pour l'EAJA et sa famille.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3. PLANIFICATION DE L'AIDE

3.1 Le projet d'intervention est basé sur : la phase de clarification, l'évaluation de la situation, la formulation des objectifs, la mise en œuvre, la vérification et l'évaluation.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.2 Les EAJA et leurs familles d'origine sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.3 Les préoccupations des EAJA et de leurs familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.4 Le service reconnaît l'EAJA et sa famille comme des experts de leur propre situation.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.5 Le service aide les EAJA et leurs familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.6 Les objectifs de la planification de l'aide sont élaborés individuellement avec l'EAJA et ses parents/représentants légaux et le projet d'intervention est signé conjointement.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.7 Les objectifs et le contenu de la planification de l'aide s'orientent sur les ressources et les points forts des bénéficiaires.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.8 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.9 La planification de l'aide est axée sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires (*Subjektorientierung*).

Aide à la question : projet individuel pour chaque EAJA.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.10 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.

Aide à la question : planification de l'aide centrée sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires ; voir cadre de référence.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.11 La planification de l'aide comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires/professionnels et de santé.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.12 Les résultats de la planification de l'aide font l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.13 Les objectifs sont adaptés conjointement en fonction des besoins.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.14 La cohérence des mesures d'aide est favorisée.

Aide à la question : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.15 La continuité des différentes mesures d'aide est encouragée afin d'éviter les interruptions dans le processus du projet d'intervention.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4. L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

4.1 L'accompagnement de l'EAJA se fait de manière bienveillante et chaleureuse

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.2 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles/spatiales sont communiquées.

Aide à la question : détails sur le déroulement de la séance

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.3 Les professionnels du service font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les EAJA et leurs familles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.4 Le service informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.

Aide à la question : p. ex. problèmes de poids, problèmes d'addiction, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.5 Des thèmes tels que le développement, la santé, l'école, etc. sont abordés.

Aide à la question : p. ex. utilisation des médias réduite pour un meilleur sommeil, pratique régulière d'activités sportives, etc

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.6 L'aide est axée sur les expériences et le potentiel de développement de la famille et en tient compte.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5. GESTION DE CRISES

5.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.

Aide à la question : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.2 Il existe des descriptions de processus/des grilles d'action pour les potentielles situations de crise.

Aide à la question : disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.3 Les collaborateurs sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie en situation de crise.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.4 Les collaborateurs se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.6 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.7 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.8 Le personnel bénéficie de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec l'EAJA.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille et, le cas échéant, la famille participe activement aux réunions.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.3 Les procédures du travail avec la famille sont analysées et mises en œuvre en équipe.

Aide à la question : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites, etc. sont définis.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.4 Les compétences des parents sont identifiées et développées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.5 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.6 Les parents/familles sont impliqués dans le travail éducatif.

Aide à la question : renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.7 Les objectifs éducatifs sont établis de manière participative.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.8 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille d'origine est activé.

Aide à la question : quels membres de la famille pourraient soutenir les parents ?

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.9 Les circonstances familiales difficiles pour l'enfant sont abordées avec la famille.

Aide à la question : p. ex. questions déontologiques, secrets de famille, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de l'intervention ambulatoire est préparée.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.2 Des mesures de suivi pour le bénéficiaire et/ou sa famille sont proposées et préparées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.3 À la fin de l'accompagnement, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.

Aide à la question : p. ex. les objectifs sont-ils atteints ?

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.4 Un rapport final est rédigé.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

CADRE

8. LOCAUX ET EQUIPEMENTS

8.1 Les collaborateurs disposent de locaux et d'équipements adaptés.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.3 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins de l'EAJA et de sa famille.

Aide à la question : au sein de l'institution, p. ex., garantir la confidentialité, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.4 L'accompagnement professionnel se déroule principalement dans le contexte domestique, familial et social.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.5 Le service incite à stimuler l'enfant dans son environnement familial à travers des activités adaptées à son âge.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.6 Les nouvelles technologies et formes de travail sont identifiées et utilisées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9. COMMUNICATION ET INTERACTION

25

9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les professionnels internes et externes.

Aide à la question : p. ex. organigramme, description de poste, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.2 Il existe des règles internes obligatoires en matière de communication, qui font l'objet d'une réflexion régulière

Aide à la question : p. ex. ROI, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les collaborateurs, les professionnels reçoivent un feedback sur le travail effectué.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.4 Le climat de travail se caractérise par une communication positive.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.5 Il existe une culture de communication professionnelle.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.6 La direction informe régulièrement les collaborateurs des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.7 Les collaborateurs ont la possibilité de faire part de doléances.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

10.1 La direction soutient la coopération avec les services internes/externes et/ou les autorités.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les EAJA et leurs familles, si nécessaire.

Aide à la question : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, CI, autres prestataires, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 La coopération professionnelle se fait de manière structurée et, s'il y a lieu, de manière régulière.

Aide à la question : p. ex. identification des acteurs à inclure dans le processus, définition des attributions, domaines de responsabilité, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.4 Les professionnels du service ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.5 S'il y a lieu, des aides supplémentaires sont proposées à la famille.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION

11.1 Les pratiques internes font l'objet d'une réflexion et d'une évaluation continues et systématiques.

Aide à la question : p. ex. l'attitude, l'action, la présence

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.2 Des supervisions de cas en équipe et, le cas échéant, des supervisions individuelles sont systématiquement organisées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum de formations continues pour son personnel.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.4 Les professionnels du service sont formés aux questions d'éthique professionnelle.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.5 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.6 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein de l'établissement et intégrés dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.7 Les situations difficiles sont traitées au sein d'une équipe multidisciplinaire.

Aide à la question : divergences d'opinions, situations d'impasse, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des services.

Aide à la question : description des événements, situations particulières, incidents, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.2 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les parents sont documentés.

Aide à la question : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.3 Un soutien est apporté aux collaborateurs dans le cadre de la rédaction de rapports.

Aide à la question : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation continue, etc.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.4 Les rapports sont rédigés de manière neutre, professionnelle et factuelle.

Aide à la question : basés sur les ressources des bénéficiaires et de leurs familles

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.5 L'application pratique des aspects théoriques du concept d'action général est régulièrement analysée et adaptée si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ
DE LUXEMBOURG**

**Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse**

33, Rives de Clausen
L-2165 Luxembourg

www.men.public.lu
www.gouvernement.lu



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