



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



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), de la famille d'accueil et de la famille d'origine 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 d'accueil 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 question : 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 Le service veille à ce que les lignes directrices du concept de protection de la famille d'accueil soient prises en compte.

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

Veillez motiver votre réponse

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

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

Veillez motiver votre réponse

### 1.11 La structure dispose de lignes de conduite pour ses employés.

*Aide à la question : découlant de la mission du prestataire en charge, relatif au concept de protection, ROI, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 1.12 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 moment-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 L'EAJA, la famille d'accueil et la famille d'origine sont informés de leurs droits et obligations avant le début de la prise en charge.

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

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

Veillez motiver votre réponse

## 2.3 La rencontre entre l'enfant et le service se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

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

Veillez motiver votre réponse

## 2.4 L'EAJA, la famille d'accueil et la famille d'origine sont informés des conditions organisationnelles.

*Aide à la question : périodicité et durée d'un service, absence injustifiée, décompte, participation financière, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

## 2.5 La famille d'accueil et la famille d'origine se voient attribuer une personne de référence.

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

Veillez motiver votre réponse

## 2.6 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux EAJA, à la famille d'accueil et à la famille d'origine.

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

Veillez motiver votre réponse

## 2.7 Les actes des professionnels sont compréhensibles pour l'EAJA, la famille d'accueil et la famille d'origine.

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

Veillez motiver votre réponse

# 3. ADMISSION

## 3.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec la famille d'accueil et l'enfant accueilli.

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

Veillez motiver votre réponse



### 3.2 Le service veille à ce que l'accueil de l'EAJA dans la famille d'accueil se fasse sans préjugés et avec bienveillance.

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

Veillez motiver votre réponse

### 3.3 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les enfants accueillis et la famille d'accueil.

*Aide à la question : qui fait quoi, qui est en charge/responsable de quoi, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 3.4 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres et les conditions générales du service.

*Aide à la question : Convention relative aux droits de l'enfant, concept, brochures de l'ONE, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 3.5 Le service veille à ce qu'il existe un ou plusieurs rituels d'admission valorisants pour les nouveaux enfants accueillis dans la famille d'accueil.

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

Veillez motiver votre réponse

### 3.6 Les membres de la famille d'accueil sont préparés à l'arrivée d'un nouvel enfant accueilli.

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

Veillez motiver votre réponse

### 3.7 La phase d'adaptation de l'enfant au sein de la famille d'accueil est accompagnée et analysée par le service.

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

Veillez motiver votre réponse

## 4. PLANIFICATION DE L'AIDE

### 4.1 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

### 4.2 L'EAJA et la famille d'accueil sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

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

Veillez motiver votre réponse

### 4.3 Les préoccupations de l'EAJA et de la famille d'accueil sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.4 Le service reconnaît l'EAJA et la famille d'accueil comme des experts de leur propre situation.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.5 Le service aide l'EAJA et la famille d'accueil à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.6 Les objectifs de la planification de l'aide sont élaborés individuellement avec l'EAJA et la famille d'accueil et le projet d'intervention est signé conjointement.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.7 Les objectifs et le contenu du projet d'intervention s'orientent sur les ressources et les points forts des bénéficiaires.

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

Veillez motiver votre réponse

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

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.9 La planification de l'aide est axée sur les besoins et l'individualité du bénéficiaire (*Subjektorientierung*).

*Aide à la question : un projet individuel pour chaque enfant*

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

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la question : planification de l'aide centrée sur le cas ; voir cadre de référence. (6.7.)*

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

Veuillez motiver votre réponse

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

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

Veuillez motiver votre réponse

#### 4.12 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

Veuillez motiver votre réponse

#### 4.13 Les objectifs sont adaptés conjointement en fonction des besoins.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.14 La cohérence des mesures d'aide est favorisée.

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

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

Veillez motiver votre réponse

#### 4.15 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

## 5. L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

### 5.1 L'accompagnement de l'EAJA se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

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

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la question : détails sur le déroulement des rencontres, les visites, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 5.3 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



#### 5.4 Les professionnels font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les EAJA et les familles d'accueil.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 5.5 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

#### 5.6 Des thèmes tels que le développement, la santé, l'école et autres sont abordés.

*Aide à la question : consultations médicales, développement scolaire, état psychologique général de l'enfant, utilisation des médias, sport, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 5.7 Des entretiens en tête-à-tête avec l'EAJA ont lieu régulièrement, indépendamment de la famille d'accueil et de la famille d'origine.

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

Veillez motiver votre réponse

### 5.8 L'EAJA est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.

*Aide à la question : droit de visite, règles de la maison, aménagement de la chambre, plan des repas, loisirs, utilisation des médias, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 5.9 Les bases du travail biographique sont établies avec l'EAJA.

*Aide à la question : aborder des thèmes de la situation familiale avec l'EAJA.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 5.10 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

Veuillez motiver votre réponse

### 5.11 Les visites de la famille d'origine sont préparées au préalable et suivies.

*Aide à la question : les EAJA ainsi que les familles d'accueil sont préparés aux visites, des entretiens après les visites sont organisés, etc.*

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

Veuillez motiver votre réponse

### 5.12 Le service veille à ce que la participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur du lieu de vie soit valorisée.

*Aide à la question : activités au sein de la famille d'accueil aussi bien que des activités sportives et culturelles à l'extérieur de la famille.*

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

Veuillez motiver votre réponse

## 6. LE TRAVAIL AVEC LA FAMILLE D'ORIGINE

### 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 d'origine et, le cas échéant, la famille d'origine 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 La famille d'origine est impliquée dans le travail éducatif.

*Aide à la question : renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale, dans le but d'un retour en famille.*

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

Veillez motiver votre réponse

#### 6.6 Si un retour dans la famille est envisagé, les objectifs éducatifs sont élaborés de manière participative.

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

Veillez motiver votre réponse

## 6.7 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

## 6.8 Les circonstances familiales difficiles pour l'enfant sont abordées avec la famille d'origine.

*Aide à la question : p. ex. les raisons du placement, les secrets de famille, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

## 7. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la question : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses ; les crises au sein de la famille d'accueil ou avec la famille d'origine.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 7.2 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

### **7.3 Les collaborateurs sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.**

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

Veillez motiver votre réponse

### **7.4 Les collaborateurs se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.**

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

Veillez motiver votre réponse

### **7.5 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



## 7.6 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.

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

Veillez motiver votre réponse

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

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

Veillez motiver votre réponse

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

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

Veillez motiver votre réponse

## 7.9 Les crises sont systématiquement traitées avec l'EAJA.

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

Veillez motiver votre réponse

## 8. TRANSITIONS ET SUIVI

### 8.1 Des mesures de suivi sont proposées au bénéficiaire et/ou sa famille et préparées.

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

Veillez motiver votre réponse

### 8.2 L'organisation des transitions est intégrée dans la planification de l'aide.

*Aide à la question : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 8.3 Les changements vers de nouvelles mesures sont compréhensibles pour l'EAJA.

*Aide à la question : retour au domicile parental, transfert vers une mesure de suivi ou un logement encadré, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 8.4 Le service veille à ce que les transitions soient ritualisées.

*Aide à la question : p. ex. fête de départ, cadeau de départ, rencontre avec le nouveau prestataire, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 8.5 Les compétences de l'EAJA requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.

*Aide à la question : p. ex. compétences sociales, maturité, autodétermination, autonomie, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

## 8.6 A la fin de l'accompagnement, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.

*Aide à la question : p. ex. les objectifs ont-ils été atteints ?*

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

Veillez motiver votre réponse

## 8.7 Un rapport final est rédigé.

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

Veillez motiver votre réponse

# CADRE

## 9. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

### 9.1 Les collaborateurs disposent de locaux et d'équipements adaptés.

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

Veuillez motiver votre réponse

### 9.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

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

Veuillez motiver votre réponse

### 9.3 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins de l'EAJA.

*Aide à la question : p. ex. en vue de l'organisation des visites entre l'EAJA et sa famille, garantir la confidentialité.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 9.4 Les nouvelles technologies et formes de travail sont identifiées et utilisées.

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

Veillez motiver votre réponse

## 10. COMMUNICATION ET INTERACTION

### 10.1 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

### 10.2 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

### 10.3 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

#### 10.4 Il existe une culture de communication professionnelle.

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

Veillez motiver votre réponse

#### 10.5 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

#### 10.6 Le personnel a la possibilité de faire part de doléances.

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

Veillez motiver votre réponse



## 11. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

### 11.1 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

### 11.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les EAJA et les familles d'accueil, 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

### 11.3 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

### 11.4 Les professionnels 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

### 11.5 S'il y a lieu, des aides supplémentaires sont proposées à la famille d'accueil.

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

Veillez motiver votre réponse

## 12. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION

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

*Aide à la question : entre autres l'attitude, l'action, la présence*

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

Veillez motiver votre réponse

### 12.2 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

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

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

Veillez motiver votre réponse

## 12.4 Les professionnels sont formés aux questions d'éthique professionnelle.

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

Veillez motiver votre réponse

## 12.5 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

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

Veillez motiver votre réponse

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

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

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

Veillez motiver votre réponse

## 13. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

### 13.1 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

### 13.2 Le service veille à ce qu'un portfolio soit constitué pour l'EAJA.

*Aide à la question : documents officiels, rapports médicaux, albums photos, etc.*

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

Veillez motiver votre réponse

### 13.3 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

### 13.4 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

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

*Aide à la question : basés sur les ressources des bénéficiaires.*

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

Veillez motiver votre réponse

**13.6 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](http://www.men.public.lu)  
[www.gouvernement.lu](http://www.gouvernement.lu)



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