AEF social lab

RAPPORT

AOÛT 2023

RAPPORT D'ENQUÊTE - VERSION DÉTAILLÉE

DES LETTRES POUR L'AVENIR

DANS LE CADRE DE L'IMPLEMENTATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE NATIONAL DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

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

office national de l'enfance

ances association nationale des communautés éducatives et sociales a.s.b.l.

FEDAS LUXEMBOURG

Rapport d'enquête « Des lettres pour l'avenir » pour connaître les bonnes et moins bonnes pratiques ainsi que des idées d'amélioration dans l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) concernant les thèmes de la participation, de la protection et des possibilités de se plaindre

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 2022 à 2023 dans le cadre de l'implémentation du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille

Publié sur : www.aef.lu

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons adresser nos sincères remerciements aux 65 participants (enfants, jeunes adultes, familles, familles d'accueil et professionnels) qui ont répondu à l'enquête « Des lettres pour l'avenir » dans le cadre de notre processus de consultation des parties prenantes du secteur de l'aide à l'enfance et à la famille. Par leur contribution personnelle, les informations recueillies seront des sources importantes pour l'élaboration de guides pédagogiques servant l'implémentation du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille.

Table des matières

1. Introduction 4
2. Démarche méthodologique de l'enquête 5
2.1. Outils et méthodes 5
2.2. Population des répondants à l'enquête 9
3. Résultats 12
3.1. La participation de l'enfant, du jeune et de sa famille dans l'AEF 12
3.1.1. Les bonnes manières de faire pour la participation 12
3.1.2. Les moins bonnes manières de faire pour la participation 16
3.1.3. Des idées pour mieux faire pour la participation 20
3.1.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la participation 24
3.2. Les possibilités de se plaindre dans l'AEF 26
3.2.1. Les bonnes manières de faire concernant la plainte 26
3.2.2. Les moins bonnes manières de faire concernant la plainte 29
3.2.3. Des idées pour mieux faire concernant la plainte 33
3.2.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la plainte 36
3.3. La protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes 38
3.3.1. Les bonnes manières de faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes 38
3.3.2. Les moins bonnes manières de faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes 42
3.3.3. Des idées pour mieux faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes 47
3.3.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la protection 52
3.4. Eléments généraux et systémiques concernant les trois thèmes visés par l'enquête 55
4. Conclusions 57
5. Recommandations 60
6. Apport scientifique 62
7. Références bibliographiques 65
8. Annexes 68
Annexe 1 : Exemple de lettre pour l'avenir à remplir 68
Annexe 2 : Affiche de l'enquête 72

1. Introduction

L'enquête qualitative « Des lettres pour l'avenir » a été menée par l'AEF Social Lab dans le but de servir l'implémentation du cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille (AEF) et, plus particulièrement, de contribuer au développement de trois guides pédagogiques pour le secteur de l'AEF, qui paraitront en 2024. Ces guides, rédigés par le service Qualité de la Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille du ministère de l'Education, de l'Enfance et de la Jeunesse, se focalisent sur les thématiques suivantes : 1) la participation des bénéficiaires de l'AEF, 2) la gestion des réclamations dans l'AEF et 3) les concepts de protection pour l'AEF.

Ainsi, l'AEF Social Lab a élaboré une enquête permettant de sonder les bonnes et moins bonnes pratiques ainsi que des idées d'amélioration dans le secteur de l'AEF par rapport aux thèmes de la participation, de la protection et des possibilités de se plaindre. Le public cible de l'enquête était les enfants, jeunes et jeunes adultes (jusqu'à 27 ans) bénéficiant d'une ou plusieurs mesures d'aide de l'AEF ; les familles (parents et proches) d'enfants ou jeunes bénéficiant de mesures de l'AEF ; les familles d'accueil ; les professionnels (de terrain, de direction, etc.) œuvrant dans le secteur de l'AEF.

Les **objectifs** de cette enquête étaient de :

- recueillir, à partir d'écrits « libres »,
- un contenu complémentaire non identifié a priori ou déjà identifié mais avec des apports complémentaires
- et de tester un modèle de recueil d'opinion.

2. Démarche méthodologique de l'enquête

2.1. Outils et méthodes

L'AEF Social Lab a développé un outil d'enquête en français et en allemand qui se voulait anonyme et facile d'appropriation pour soutenir le partage des bonnes et moins bonnes pratiques ainsi que des idées pour améliorer la protection, la participation et les possibilités de se plaindre (exemple à l'annexe 1). S'inspirant du format d'une lettre personnalisée et d'écrits libres, ces trois sujets ont été indiqués pour garantir la compréhension des répondants. Pour récolter ces participations, l'AEF Social Lab a mis en place deux modalités :

- La mise en place dans différentes structures de l'AEF d'une « boîte aux lettres » fermée à clé et ne permettant pas de voir le contenu ;
- Le développement de boîtes aux lettres virtuelles pour rendre l'enquête accessible au plus grand nombre.

L'enquête s'intéressait à tous les contextes d'aide du secteur de l'AEF.

La source d'inspiration concernant l'utilisation de boîtes aux lettres était celle de l'association Les Papillons en France, un dispositif dont la mission est de « libérer la parole des enfants victimes de maltraitances, quelles qu'elles soient, le plus tôt possible » (Association Les Papillons 2023). Cette association installe des boîtes aux lettres dans les écoles, clubs sportifs et autres lieux fréquentés par les enfants, avec pour but de recueillir des lettres d'enfants victimes de toute forme de maltraitance (p. ex. harcèlement scolaire, violences sexuelles, physiques, etc.). Avant toute installation, une présentation du dispositif, adaptée à leur âge, est donnée aux enfants de l'établissement, ce qui leur permet d'être sensibilisés à la thématique des maltraitances. Les lettres sont récupérées une à deux fois par semaine et analysées par une cellule composée d'une équipe pluridisciplinaire (cf. professionnels de la protection de l'enfance : pédopsychiatre, policier, assistant social, avocat) avant toute intervention, en transmettant les informations préoccupantes à la Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP), en faisant un signalement au Procureur d'Etat, ou encore en informant le Directeur d'un établissement dans certains cas (cf. harcèlement scolaire) pour mettre en place des mesures de protection pour les mineurs victimes. En outre, une boîte aux lettres virtuelle est disponible sur le site de l'association (https://www.associationlespapillons.org/).

Les populations visées par l'enquête étaient les suivantes :

- les mineurs, en possibilité de lire et d'écrire, bénéficiant d'une mesure d'aide ;

- les jeunes adultes (18 à 27 ans), bénéficiant d'une mesure d'aide ;
- les familles, bénéficiant d'une mesure d'aide ou dont leur enfant bénéficie d'une mesure d'aide ;
- les familles d'accueil ;
- les professionnels dispensant une mesure d'aide

du secteur de l'AEF.

La participation à l'enquête était volontaire, confidentielle et anonyme.

Selon différents critères développés précisés par la suite, les membres de l'AEF Social Lab ont contacté les prestataires pour recueillir leur accord quant à la mise en place d'une « boite aux lettres » participative dans les lieux de prestation.

Au préalable, pour déterminer les lieux de prestation pouvant accueillir les boîtes aux lettres, les critères généraux de choix et de dissémination retenus ont été les suivants :

1- **Considération de tous les contextes et types de prestations** : il importait de récolter des données selon les différents contextes de prestation de l'AEF (cf. institutionnel et activité d'indépendant), selon différents statuts du prestataire de l'aide (cf. privé, public) et des différents types de prestation (cf. prestations ambulatoires, semi-stationnaires et stationnaires).

2- **Principe d'équité** : un nombre de boîtes par contexte, statut et type de prestation a été défini proportionnellement au nombre de structures agréées. Les structures, pour le dépôt des boîtes, étaient sélectionnées par tirage au sort.

   A partir des données disponibles grâce aux fichiers d'agrément de la Direction Générale de l'AEF, nous avons identifié les nombres de lieux d'agrément suivants :

   - 312 structures ambulatoires (prestataires indépendants inclus)
   - 24 structures semi-stationnaires
   - 168 structures stationnaires (logements encadrés (« SLEMO ») et internats inclus).

3- **Couverture géographique** : il était également important que les boîtes soient mises en place dans des lieux qui permettent un maillage géographique du nord au sud et de l'est à l'ouest du pays. Cependant, selon les contingences qui se sont exprimées (ex. : locaux non accessibles momentanément ; ouverture d'une nouvelle structure ; non-participation de certains prestataires ; etc.), il n'a pas été possible de réaliser ce maillage idéal.

Une représentation cartographiée permet de rendre compte des différents lieux dans lesquels ont été disposées les boîtes aux lettres (cf. illustration 1).

Illustration 1. Cartographie de l'implémentation des différentes boîtes aux lettres

Prestataires d'aides ambulatoires

Prestataires d'aides stationnaires

Prestataires d'aides semi-stationnaires

Prestataires d'internats

Au total, 21 boîtes aux lettres de l'AEF Social Lab ont été déposées durant un mois auprès de prestataires sur le territoire luxembourgeois qui ont été sélectionnés les critères précités et ont volontairement participé. Une affiche et des lettres à remplir (en allemand et en français) ont été placées à côté des boîtes (cf. Illustration 2 et annexes 1 et 2).

Illustration 2. Exemple d'implémentation d'une boîte aux lettres

A partir des critères énoncés précédemment, le nombre de boîtes aux lettres a été répartis comme suit:

- 7 pour les prestataires d'aides ambulatoire ;
- 3 pour les prestataires d'aides semi-stationnaires ;
- 11 pour les prestataires d'aides stationnaires.

L'enquête a été diffusée grâce à différents réseaux professionnels (cf. MENJE, ONE, Fedas, ANCES) et réseaux sociaux (LinkedIn et Facebook), ainsi que sur le site Internet et la Newsletter de l'AEF Social Lab. Les répondants pouvaient répondre directement en ligne (grâce à une boîte aux lettres virtuelle mise en place via l'outil Survey Monkey et un code QR sur les affiches) ou sur papier avec envoi par mail (scan) ou par poste à l'AEF Social Lab.

En matière de traitement des données qualitatives recueillies, une catégorisation, *a posteriori*, a été réalisée par les membres de l'AEF Social Lab. Cette catégorisation a donné lieu à une codification de l'ensemble des réponses, basée sur un accord interjuge. Sur base des codification réalisées, il a été possible de déterminer les fréquences des catégories énoncées et ainsi d'appliquer une analyse sur l'ensemble des données qualitatives récoltées.

2.2. Population des répondants à l'enquête

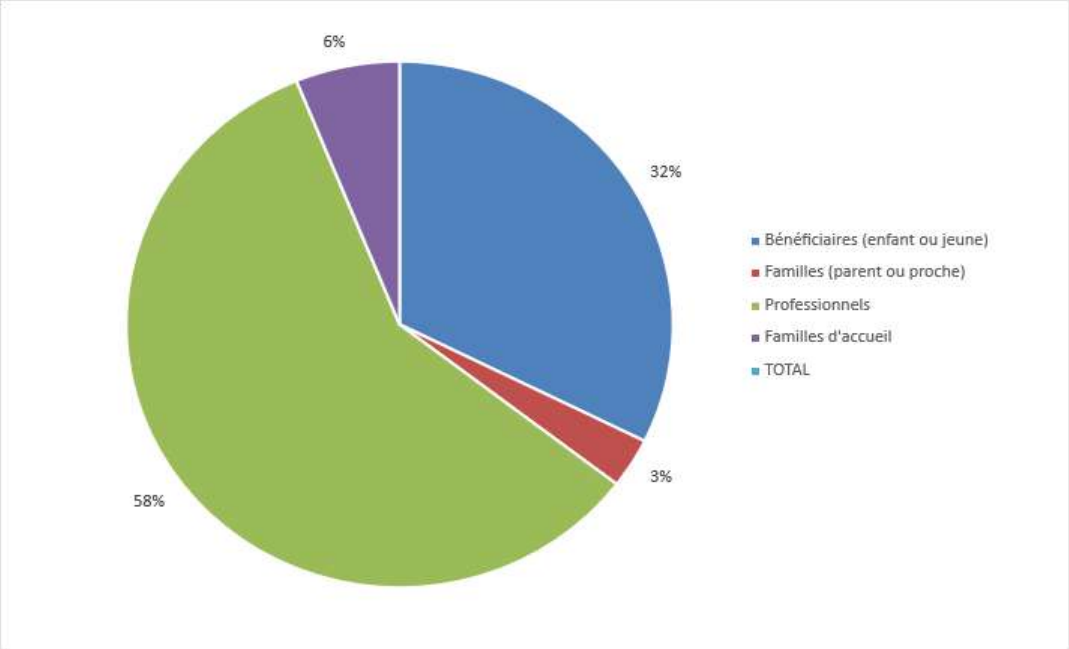
Au total, **65 personnes** ont participé à l'enquête, à savoir (cf. Figure 1) :

- 38 professionnels, dont 19 ont participé sur papier et 19 ont participé en ligne ;
- 21 bénéficiaires (enfants et jeunes adultes), dont 20 ont participé sur papier et 1 a participé en ligne ;
- 4 familles d'accueil, dont 2 ont participé sur papier et 2 ont participé en ligne ;
- 2 familles (parents ou proches), qui ont participé sur papier.

Force est de constater qu'un nombre limité de parties prenantes ont répondu à cette enquête et que ces résultats ne peuvent donc pas être considérés comme représentatifs du secteur de l'AEF. Si l'on se penche sur le pourquoi du nombre modeste de participants, on peut par exemple se demander si le format de l'enquête était adapté, si la période et la durée (cf. un mois, de mi-février à mi-mars) de mise à disposition des boîtes étaient adéquates, si la non-présentation de la démarche dans les structures a eu une influence ; etc.

Il convient également de noter que les boîtes aux lettres qui avaient été placées dans des services ambulatoires ont recueillies très peu de réponses. Ainsi, d'autres questionnements pourraient également se poser dans ce contexte d'aide et des réflexions sur les meilleures modalités de récolte d'informations.

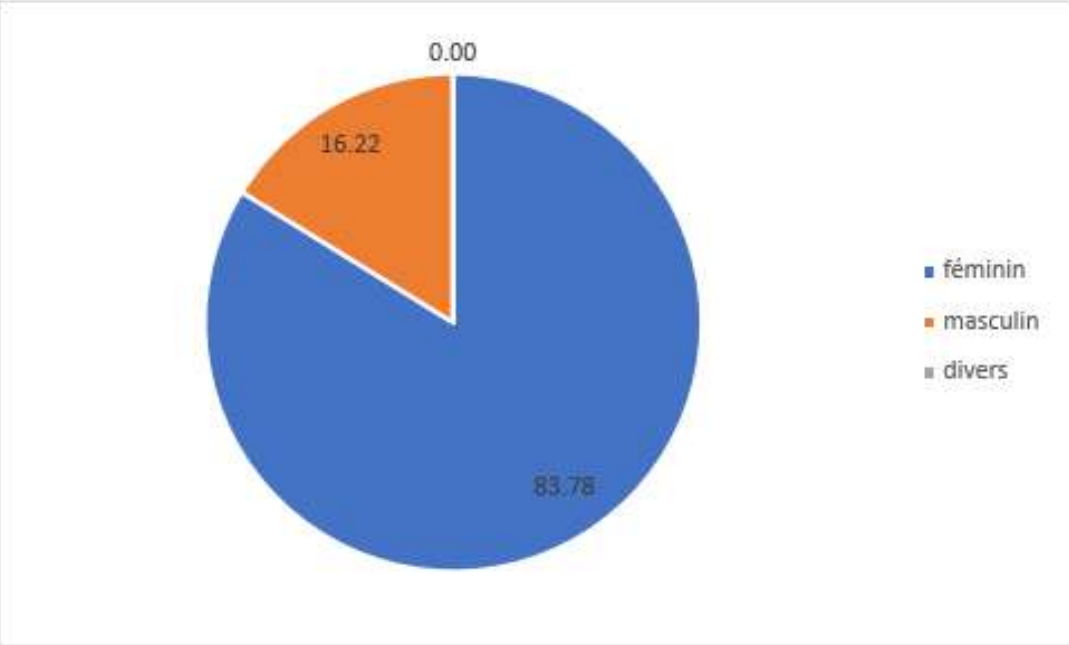
Fig. 1 : Représentation graphique du total des répondants à l'enquête en pourcentage



Outre la répartition de la population de répondants selon leur qualité, il importe, dans ce qui suit, d'apporter quelques détails concernant les caractéristiques générales relevées.

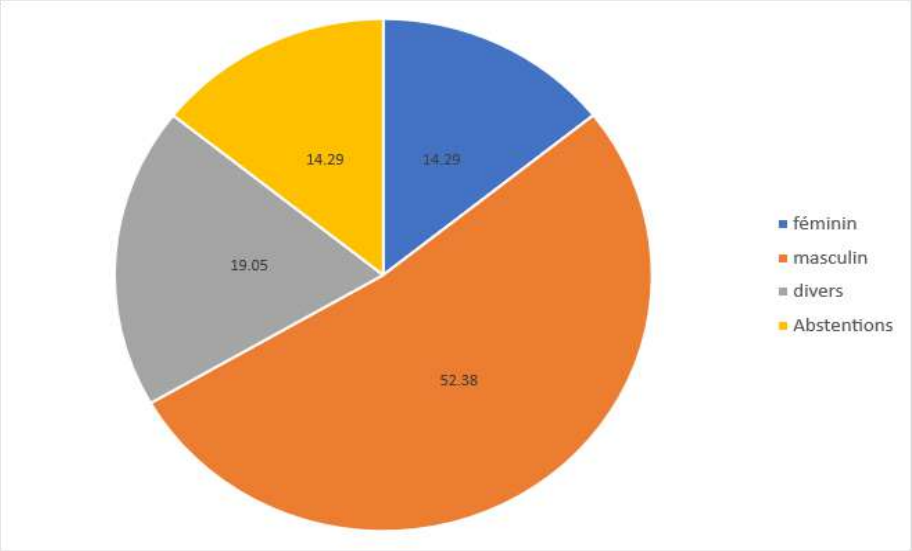
Les **38 professionnels** ayant participé à l'enquête étaient âgés en moyenne, de 36 ans et 4 mois et majoritairement de genre féminin (83,78 % de genre féminin ; 16,22 % de genre masculin) (cf. Figure 2).

Fig. 2 : Représentation graphique du genre des professionnels en pourcentage



Les **21 bénéficiaires** (enfants et jeunes adultes) ayant participé à l'enquête étaient âgés en moyenne de 15 ans et 8 mois, et majoritairement de genre masculin (52,38 % de genre masculin ; 14,29 % étaient de genre féminin ; 19,5 % de genre « divers » et 14,29 % se sont abstenus de répondre, cf. Fig. 3).

Fig. 3 : Représentation graphique du genre des bénéficiaires (enfants et jeunes adultes) en pourcentage



2 membres de familles (parents ou proches) ont participé à l'enquête. La moyenne d'âge de cette catégorie de participants était de 44 ans et 5 mois et tous étaient de genre féminin.

4 familles d'accueil ont participé à l'enquête ; les répondants étaient âgés, en moyenne, de 48 ans et 7 mois, et étaient majoritairement de genre féminin (75 % de genre féminin, 25 % de genre masculin).

3. Résultats

Pour faciliter l'appropriation des résultats qui seront présentés dans cette partie, il convient de souligner que les participants ont fourni des informations qui ont été classées dans différentes catégories de réponses. Ainsi, un même participant peut avoir fourni deux, voire plus, d'éléments de réponse relatifs à une ou plusieurs catégories – ces constats permettent de comprendre pourquoi certains résultats vont au-delà de 100 %.

3.1. La participation de l'enfant, du jeune et de sa famille dans l'AEF

3.1.1. Les bonnes manières de faire pour la participation

3.1.1.1. Perception des bénéficiaires concernant les bonnes manières de faire

La majorité des bénéficiaires, à savoir un tiers d'entre eux (33,33 %), n'ont pas répondu à cette question. Pour ceux qui ont répondu, c'est principalement les **espaces de participation** (23,81 %) qui ont été cités parmi les bonnes manières de faire pour la participation dans l'AEF. Cette catégorie fait référence aux réunions régulières de jeunes/d'enfants, aux réunions avec un éducateur ou à une bonne ambiance au sein des groupes, voire une bonne ambiance lors des repas autour d'une table, moments de discussion privilégiés.

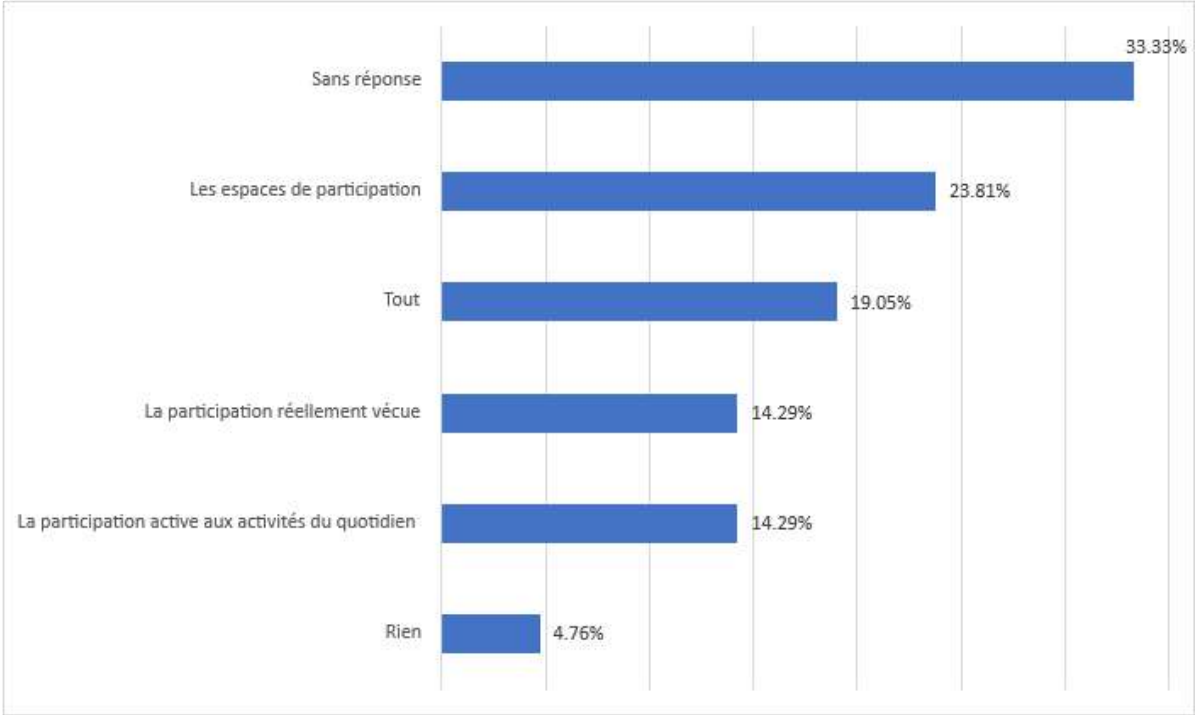
Près de 20 % des enfants et jeunes adultes ont fait référence au fait que tout fonctionne bien, qu'ils peuvent participer et donner leur point de vue (cf. Figure 4).

Une part moins saillante des bénéficiaires a rapporté les bonnes manières de faire suivantes :

- la **participation active aux activités du quotidien** (14,29 % des répondants), à savoir le fait que personne ne soit mis à l'écart, qu'il y ait beaucoup d'activités participatives et qu'ils aient la possibilité de participer à tout ;
- la **participation réellement vécue** (14,29 % des répondants), à savoir des éléments ayant trait au libre choix, aux décisions concernant les activités, au fait que leur opinion soit non seulement écoutée mais que des solutions et des compromis soient ensuite trouvés.

Enfin, un enfant a répondu « rien ».

Fig. 4 : Représentation graphique de la proportion de répondants, par catégorie de réponses, concernant « les bonnes manières de faire » (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la participation

«*Versammlungen jeden Monat, gutes Klima innerhalb der Gruppe* » (une jeune fille de 22 ans)

« *Décision activités, réunion enfants* » (une fille de 11 ans)

« *L'enfant ou l'adolescent peut participer à beaucoup d'activités et peut aider tous les enfants à se servir mieux ou de s'entretenir. Personne est laissé de côté. Je trouve ceci génial.* » (une personne de 19 ans de genre divers)

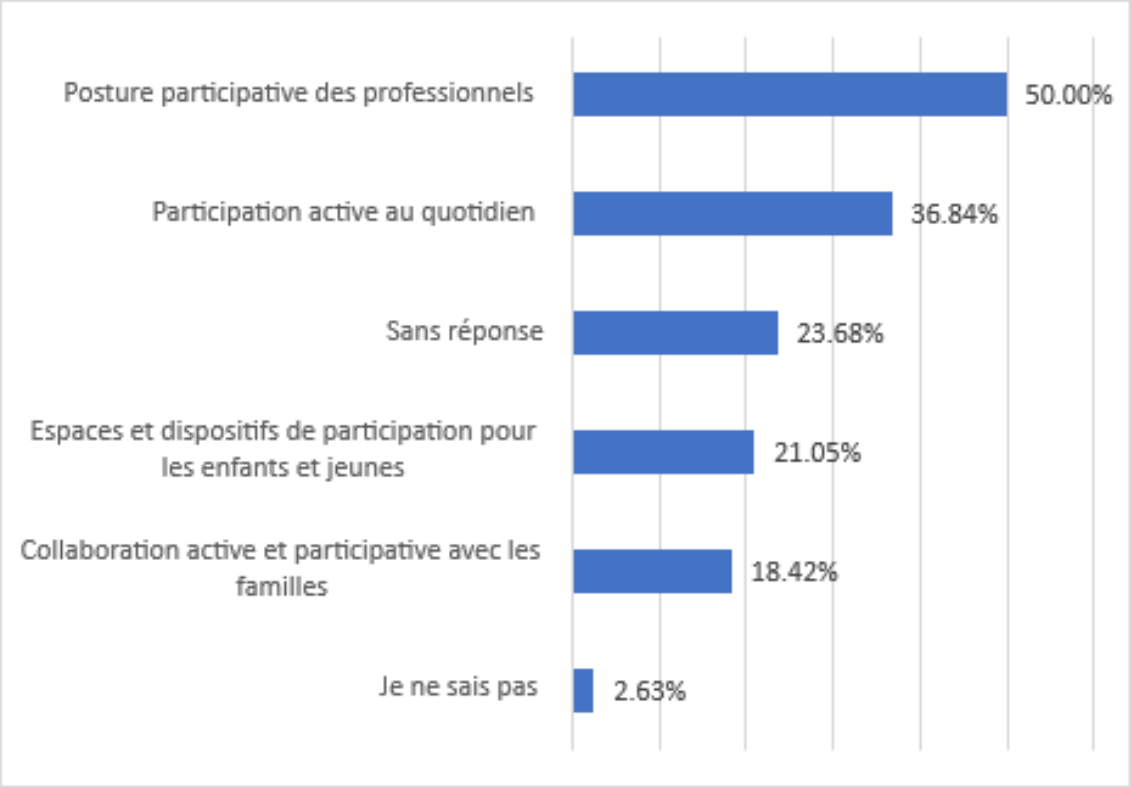
3.1.1.2. Perception des professionnels concernant les bonnes manières de faire

Selon les professionnels (cf. Figure 5), une **posture participative des professionnels** constitue la meilleure manière de faire (50 % de répondants). Il s'agit de professionnels qui vivent la participation, qui sont bienveillants et qui veillent à l'implication des bénéficiaires dans les projets, au fait de placer les enfants au cœur des interventions, de demander leur avis, leurs idées et leurs souhaits, de maîtriser le temps, d'être proactif et d'intervenir rapidement ; d'autres réponses dans cette catégore faisait référence au fait d'informer et de former le personnel sur la thématique, d'employer des méthodes participatives, de motiver les bénéficiaires et de les aider à prendre une décision, ainsi qu'au fait d'avoir une collaboration transversale entres les différents services liés à l'AEF.

En deuxième lieu, c'est la **participation active au quotidien** qui a été la plus mentionnée parmi les bonnes manières de faire (36,84 % des répondants). Cela comprend le fait de laisser place à la voix de l'enfant au quotidien, de fixer des rendez-vous ensemble, de planifier l'aide, les activités et l'aménagement des chambres avec les bénéficiaires, voire d'organiser le planning de la semaine ensemble avec eux. Dans une moindre mesure, les professionnels ont également cité :

- les **espaces et dispositifs de participation pour les enfants et jeunes** (21,05 % des répondants), à savoir le fait d'avoir des réunions régulières d'enfants/de jeunes, un comité d'élèves, un parlement d'enfants ou encore une boîte à plaintes ou à souhaits ;
- une **collaboration active et participative avec les familles** (18,42 % des répondants), à savoir le fait de laisser les familles s'exprimer et d'impliquer les parents dans les questions concernant l'enfant/le jeune, de communiquer régulièrement avec les parents par téléphone et de travailler avec les familles pour qu'elles aient confiance en les professionnels et qu'elles collaborent avec eux.

Fig. 5 : Représentation graphique de la proportion des professionnels, par catégorie de réponses, concernant les bonnes manières de faire pour la participation (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la participation

« *Jugendliche, die Partizipation schon gelebt und umgesetzt haben, fällt es leicht sich an Prozessen zu beteiligen. Erzieher, die Partizipation leben können Jugendliche auch dafür begeistern* » (un professionnel de 33 ans)

« *La gentillesse et la certitude que nous faisons partie d'un système unique. Nous sommes tous responsables de ce qui m'arrive à moi et à l'autre. Agissez, soyez proactif et ne vous contentez pas d'observer passivement les difficultés des autres* ! » (un professionnel de 27 ans)

« *Kinderparlament, Mitsprache bei allen Dingen, die die Kinder betreffen: Eltern, Zimmergestaltung, Visiten, Schule etc.* » (une professionnelle de 25 ans)

Enfin, près d'un quart des professionnels n'ont pas donné de réponse à cette question (23,68 %) et un professionnel a déclaré ne pas avoir compris la question.

3.1.1.3. Perception des familles/proches concernant les bonnes manières de faire

Une seule des deux familles ayant répondu à l'enquête a répondu à cette question : *« Les **meetings du bilan*** » (une femme de 52 ans dont l'enfant ou le proche bénéficie d'une ou de plusieurs mesures de l'AEF).

3.1.1.4. Perception des familles d'accueil concernant les bonnes manières de faire

Deux des quatre familles d'accueil ayant répondu à l'enquête ont répondu à cette question. Elles ont toutes deux mis en avant des éléments ayant trait à la **participation active** (cf. être à l'écoute, entretiens, contact, etc.).

Les mots des familles d'accueil pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la participation

« *Kontakt mit den Betreuer, Besprechungen* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Être à l'écoute des familles d'accueil et des enfants accueillis* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

3.1.2. Les moins bonnes manières de faire pour la participation

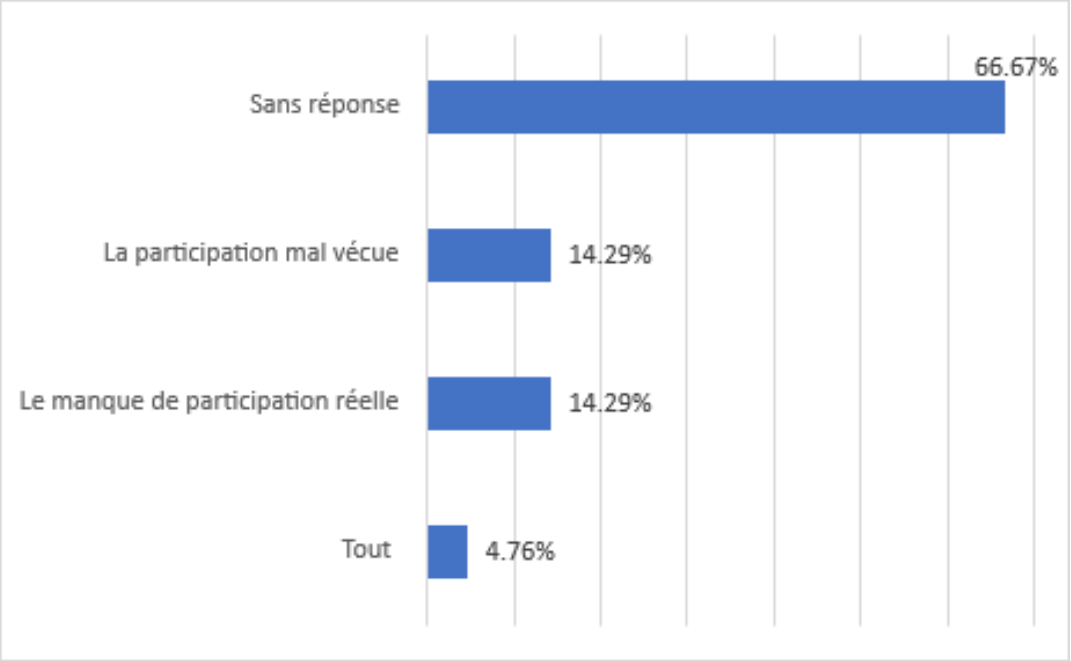
3.1.2.1. Perception des bénéficiaires

La majorité des bénéficiaires n'ont pas répondu à cette question (66,67 %). Ceux qui ont répondu ont mentionné les facteurs suivants en tant que moins bonnes manières de faire (cf. Figure 6) :

- Le **manque de participation réelle** (14,29 %), caractérisée par le fait que leur point de vue n'est presque jamais appliqué ou écouté, qu'ils n'ont pas beaucoup de possibilités de participation, qu'ils parlent seulement à une personne, etc. ;
- La **participation mal vécue** (14,29 %), c'est-à-dire l'obligation de participer, par exemple aux réunions, et le fait de ne pas avoir le choix de ne *pas* participer aux activités.

Enfin, un bénéficiaire a indiqué que tout fonctionne bien.

Fig. 6 : Représentation graphique de la proportion de bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant les moins bonnes manières de faire pour la participation (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la participation

« *Mitsprache Recht wird jedoch fast nie umgesetzt oder zugehört* » (un jeune homme de 17 ans)

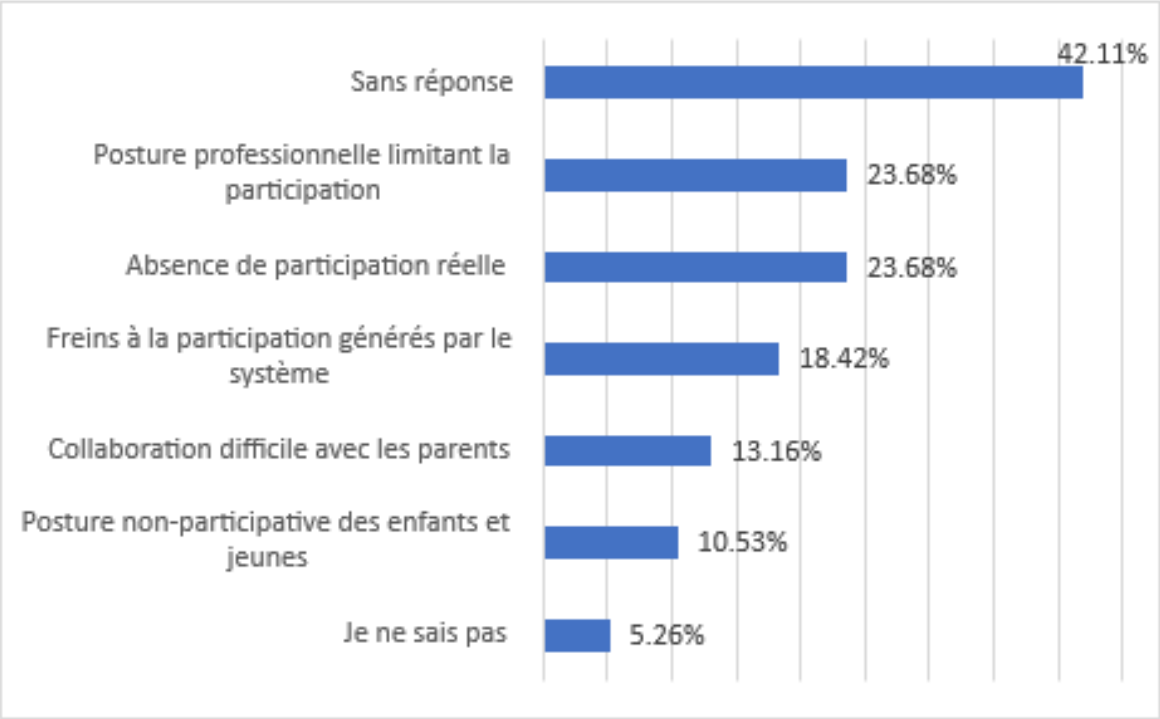
« *Ich kann nur mit Leo sprechen* » (un garçon de 9 ans)

« *Man hat nicht viele Möglichkeiten* » (un jeune homme de 17 ans)

3.1.2.2. Perception des professionnels

Pour les professionnels, les moins bonnes manières de faire pour la participation sont principalement **l'absence de participation réelle** (23,68 % des répondants), une **posture professionnelle limitant la participation** (23,68 % des répondants) et les **freins à la participation générés par le système de l'AEF** (18,42 % des répondants) (cf. Figure 7).

Fig. 7 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant les moins bonnes manières de faire pour la participation (en pourcentage)



Les éléments ayant trait à l'absence de participation réelle étaient notamment : les adolescents qui ont peu d'expérience de la participation et de l'implication, le fait que l'école ne soit pas considérée comme un lieu de participation, la détermination par autrui, la participation en tant qu'alibi, le fait de faire *pour* et pas *avec* les bénéficiaires et les familles, le manque de mise en œuvre de la participation au quotidien et l'absence d'une culture participative.

La posture professionnelle limitant la participation portait sur le fait que des professionnels sont ambivalents face à la participation, le fait d'imposer le choix, de ne pas écouter ou de ne pas valoriser l'opinion des bénéficiaires, et de ne pas informer ou former le personnel pour qu'il ait une posture participative.
Quant aux freins à la participation générés par le système de l'AEF, il s'agit de règles limitant la participation, du manque de cadre, du manque de ressources humaines et financières, du manque de flexibilité du système (horaires, etc.), du manque de temps et de l'existence de démarches administratives trop complexes.

Dans une mesure plus limitée, les professionnels ont cité d'autres éléments contraignant la participation, à savoir :

- la **collaboration difficile avec les parents** (13,16 % des répondants), notamment quand les parents ne jouent pas avec leur enfant, ne se présentent pas aux entretiens personnels ou montrent peu d'intérêt à participer, ou encore si la participation des enfants/jeunes n'est pas présente dans leur culture.
- la **posture non-participative des enfants et des jeunes** (10,53 %), qui comprend le fait que les jeunes ne soient pas toujours motivés à participer ou refusent de participer, le refus de travailler et l'absentéisme. Cette catégorie comportait également le fait que les bénéficiaires aient une perception erronée de la participation ou que le libre choix ne soit pas possible dû aux problématiques des bénéficiaires.

Une grande partie des professionnels (42,11 %) n'ont pas répondu à cette question et un professionnel a déclaré ne pas avoir compris la question.

Les mots des professionnels pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la participation

« *La non-responsabilisation des jeunes et des familles, le fait de faire "pour eux" et non "avec eux"* » (un professionnel de 27 ans)

« *Jugendliche deren Anteil/Ideen bei partizipativen Prozessen nicht umgesetzt werden sind oft frustriert und neigen dazu nicht mehr mitarbeiten zu wollen. "Ihr fragt uns und dann entscheidet ihr doch wir ihr wollt" Partizipation wird nicht in allen Familien, Gruppierungen, Kulturkreisen,...als gleich wichtig empfunden* » (une équipe de professionnels)

« *Partizipation ist nach wie vor das Stiefkind in der sozialen Arbeit. Wenige Partizipation oder Alibipartizipation. Es fehlt jedoch eine allgemeine Kultur der Partizipation* » (un professionnel de 44 ans)

« *Mitarbeiter, die kontinuierlich dran bleiben, hohe Mitarbeiterfluktuation, mangelnde personelle, zeitliche, finanzielle Ressourcen* » (un professionnel de 59 ans)

« *Ne pas écouter les jeunes, ou ne pas valoriser leurs opinions* » (une professionnelle de 41 ans)

3.1.2.3 Perception des familles

Une seule des deux familles s'est exprimée sur les moins bonnes manières de faire pour la plainte, en décrivant des **barrières de communication entre les professionnels et les parents** : « *Les parents ne sont souvent pas écoutés. La barrière linguistique constitue souvent un déficit pour la compréhension des motifs du placements des enfants* » (une femme de 52 ans dont l'enfant ou le proche bénéficie d'une ou plusieurs mesures de l'AEF).

3.1.2.4. Perception des familles d'accueil

L'une des quatre familles d'accueil ayant participé à l'enquête n'a pas répondu à cette question. Les trois autres ont, de manière égalitaire (25 % des répondants pour chaque catégorie), affirmé que les moins bonnes manières de faire pour la participation sont :

- **le manque d'implication des familles d'accueil**
- **le fait que la priorité soit donnée aux droits des parents (pas des enfants)**
- **les incohérences du système (**cf. posture professionnelle incohérente, « *scheinheilige Partizipation* »)
- **le manque de sensibilisation des enfants accueillis aux droits de l'enfant et aux canaux de plainte**.

Les mots des familles d'accueil pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la participation

« *Pflegefamilien werden nicht bei allem eingebuden, bei z.b Besuche mit den Eltern* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Donner un protocole et après ne pas le suivre, avec l'excuse que c'est juste une indication très générale* » (une femme de 64 ans étant famille d'accueil)

« *Es gibt eine scheinheilige Partizipation, wenn es drauf ankommt haben die Elternrechte immer Vorrang über der Kinderrechte*. *Pflegekinder werden nicht über ihre Rechte aufgeklärt noch über Beschwerdestellen* » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

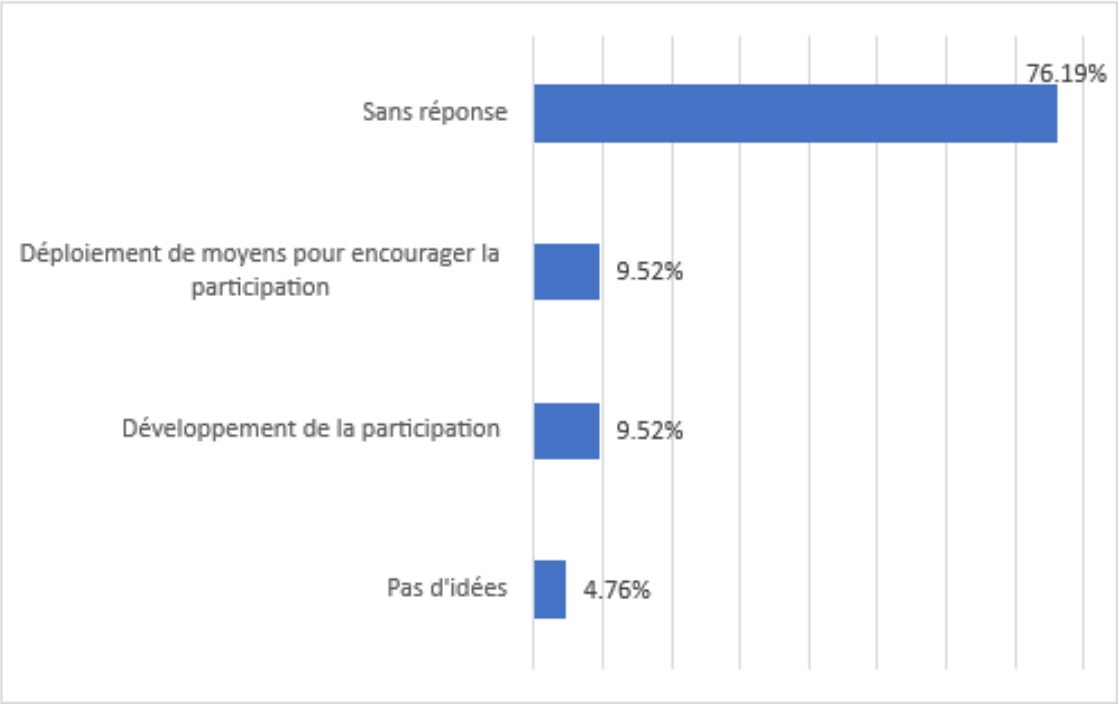
3.1.3. Des idées pour mieux faire pour la participation

3.1.3.1. Perception des bénéficiaires

Plus de trois quarts des bénéficiaires ayant répondu à l'enquête n'ont pas répondu à cette question et près de 5 % ont affirmé ne pas avoir d'idées (cf. Figure 8).

20 % des répondants ont exprimé des idées pour le **développement de la participation** (réunions plus fréquentes et plus courtes, donner le libre choix) et pour le **déploiement de moyens encourageant la participation** (interdiction de portables, accorder du respect et des responsabilités aux bénéficiaires, avoir des discussions autour des plaintes en ouvrant la boite à plaintes ensemble) (cf. Figure 8).

Fig. 8 : Représentation graphique de la proportion des bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant des idées pour mieux faire pour la participation (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la participation

« *Pour faire en sorte que l'enfant participe plus il faudrait interdire totalement pour tout le monde l'utilisation du téléphone, cela augmenterait leur concertation et leur participation puisque l'enfant n'aurait rien de mieux à faire. Cela diminuerait leur dopamine ce qui favorise tout le bon fonctionnements présence mentale et concentration de l'enfant* » (un jeune homme de 19 ans)

« *Versammlungen gegebenfalls öfters machen und kürzer* » (une jeune fille de 22 ans)

« *Donner le libre choix* » (un(e) bénéficiaire de 19 ans)

3.1.3.2. Perception des professionnels

Près de la moitié des professionnels (44,74 %) n'ont pas répondu à cette question et une minorité n'ont pas su y répondre (2,63 %) (cf. Figure 9).

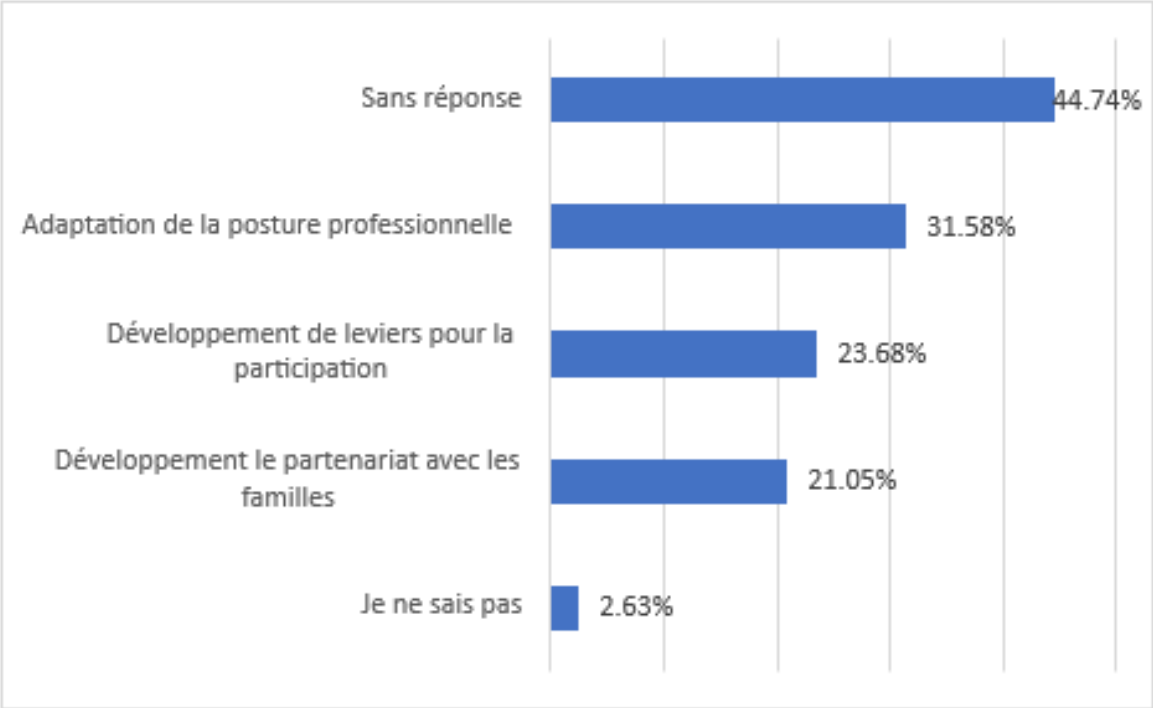
Les idées pour mieux faire mentionnées majoritairement par les professionnels (31,58 % des répondants) avaient trait à l'**adaptation de la posture professionnelle**, notamment : informer les bénéficiaires de leur droit à la participation et à la codécision, les engager dans leurs droits et devoirs, les motiver à participer, responsabiliser les jeunes, rester à l'aise et être à l'écoute (active), développer

le personnel via des formations (p. ex. communication, bienveillance, pédagogie) et mieux anticiper ou préciser la prise en charge pour assurer un travail transparent et permettre tant aux familles, qu'aux bénéficiaires et aux professionnels d'être acteurs de leur prise en charge (cf. Figure 9).

En deuxième position, le **développement de leviers pour la participation** a été le plus cité, à savoir les idées suivantes : la mise en œuvre de la participation à plusieurs niveaux, la création d'espaces de participation (p. ex. parlements d'enfants/de jeunes, pair à pair), la création de *mappings* d'idées, de formulaires d'intérêt, de projets participatifs, le choix de plusieurs activités, la simplification des demandes administratives ou encore le développement de la compréhension de la participation. Les professionnels ont également mentionné que pour mieux faire, il serait opportun d'avoir recours à une évaluation externe, d'intégrer la participation à la gestion de la qualité et que la participation soit encouragée par la direction. Un professionnel a fait remarquer que la question est difficile car cela dépend beaucoup des ressources disponibles (cf. Figure 9).

Enfin, 21,05 % des professionnels ayant répondu à cette question ont évoqué des idées d'ordre du **développement du partenariat avec les familles** : la mise en place de plus d'entretiens avec les familles, l'organisation de soirées pour les parents, le fait de travailler davantage avec les familles ou encore de laisser aux familles le temps de s'exprimer (cf. Figure 9).

Fig. 9 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant des idées pour mieux faire pour la participation (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire des idées pour mieux faire pour la participation

« *- Formation pédagogique - Formation bienveillance - Mise en autonomie du jeune - Travailler la proactivité du jeune - Placer le jeune au centre de sa situation et le laisser trouver des solutions* » (un professionnel de 27 ans)

« *Evaluation von Aussen. Adressaten aufklären, dass sie ein Recht haben, gehört zu werden und mit zu entscheiden. Partizipative Projekte mehr nach Aussen tragen und bekannt machen* » (un professionnel de 44 ans)

« *Lorsque c'est la première fois que les familles sont confrontées à l'aide à l'enfance, tout peut être nouveau pour elles. C'est pourquoi il serait important de laisser les familles le temps de pourvoir s'exprimer. Parfois elles peuvent avoir tellement d'information d'une seule fois qu'il faut du temps pour intégrer toutes les informations. Laisser l'espace pour poser des questions, même la prochaine fois. Pour les familles cette démarche peut être nouvelle* » (une professionnelle de 37 ans)

3.1.3.3. Perception des familles

Seule une des deux familles (parents ou proches) ont répondu à cette question, en indiquant qu'il faudrait **mettre l'enfant au centre** (prise en compte de ses émotions et de sa parole), **développer la préparation au retour en famille** (rallonger les visites) et **adapter la posture professionnelle des avocats pour enfants** (assurer qu'il n'y ait pas de conflits d'intérêts, connaissance de l'enfant et relation de confiance).

Les mots d'une famille pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la participation

« *Emotions de l'enfant soient pris en compte. Le temps des visites soit progressivement rallongé en fonction de la situation familiale. Avocat de l'enfant ne peut pas avoir des conflits d'intérêts et doit porter la parole de l'enfant en âge de discernement. Avocat pour l'enfant doit connaître son client et avoir un contact rapproché avec lui et une relation de confiance* » (une femme de 52 ans dont l'enfant ou le proche bénéficie d'une ou plusieurs mesures de l'AEF)

3.1.3.4. Perception des familles d'accueil

Trois familles d'accueil sur quatre ont apporté des idées pour mieux faire concernant la participation, en mentionnant majoritairement qu'il faudrait **davantage écouter les enfants et les familles d'accueil**. Dans une moindre mesure, le besoin de **sensibiliser aux droits et à leur revendication** et d'établir un **dispositif de supervision** ont été énoncés.

Les mots des familles d'accueil pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la participation

« *Un organisme supervisor qui écoute les familles d'accueil et les enfants* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Kinder über ihre Rechte aufklären und zu begleiten der der Einforderung dieser* » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

3.1.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la participation

Si l'on examine les réponses de toutes les parties prenantes (enfants et jeunes, professionnels, familles et familles d'accueil), les bonnes manières de faire pour la participation de l'enfant, du jeune et de sa famille dans l'AEF comprennent :

- la **présence d'espaces et de dispositifs de participation** (cf. réunions régulières sous différentes formes (bilans, réunions de jeunes, entretiens individuels avec éducateur, comité d'élèves, parlement d'enfants, comité de parents, ambiance propice à la participation, boîte à souhaits, etc.) ;
- la **participation active, réelle et vécue, au quotidien et de manière générale** (cf. opinion des enfants/jeunes écoutée et solutions/compromis trouvés, les enfants/jeunes ont leur mot à dire quant au choix des activités et à l'aménagement des chambres, présence d'activités participatives ouvertes à tous, organisation de plannings et planification de l'aide ensemble avec les enfants/jeunes, etc.).

Tant la majorité des professionnels que la majorité des familles d'accueil ont évoqué une **posture professionnelle participative et une collaboration active avec les familles** comme bonnes manières de faire (ex. implication des bénéficiaires dans les projets, demander les avis/idées/souhaits, formation du personnel, emploi de méthodes participatives, implication des parents dans les questions concernant l'enfant/le jeune et communication régulière avec eux, liberté d'expression des familles).

Quant aux moins bonnes manières de faire pour la participation, toutes les parties prenantes ont relevé des **lacunes et problématiques à plusieurs niveaux** concernant la participation : **au niveau professionnel** (posture limitant la participation, posture incohérente, etc.), **au niveau des bénéficiaires de l'aide et des familles** (perception erronée de la participation, manque d'intérêt pour la participation, manque de connaissance des droits et canaux de réclamation, obligation de participation

non appréciée, collaboration difficile entre professionnels et parents) et **au niveau systémique** (manque de ressources humaines et financières, manque de temps, manque de flexibilité du système, démarches administratives complexes).

Tant les bénéficiaires, les professionnels et les familles d'accueil ont cité **le manque de participation réelle** (participation n'allant pas jusqu'au bout dans le sens du manque de possibilités de participation, du manque d'écoute ou d'application du point de vue, de la participation en tant qu'alibi, de l'absence d'une culture participative, etc.). L'existence de barrières de communication entre les professionnels et les parents, mentionnée par les familles, engendre également un manque de participation réelle.

Alors que les bénéficiaires ont fait mention d'une **participation mal vécue**, à savoir l'obligation de participer qui est mal reçue, les professionnels ont mis en avant le **peu d'expérience de la participation et de l'implication des bénéficiaires** ainsi que la **posture non-participative des enfants et des jeunes** (ex. manque de motivation ou refus de participer, limitation de la participation nécessaire au vu de leurs problématiques) ou encore la **collaboration difficile avec les parents** (cf. manque d'intérêt pour la participation ou refus de participation, absentéisme des parents aux entretiens, culture non-participative, etc.).

Concernant les <u>idées pour mieux faire pour la participation</u>, tant les bénéficiaires que les professionnels et les familles d'accueil ont mentionné le **développement de leviers et de moyens pour favoriser la participation**, tels que d'organiser plus de réunions, de donner le libre choix, d'accorder du respect et des responsabilités aux bénéficiaires, de créer des espaces de participation (Parlements ou réunions d'enfants/de jeunes ; etc.), des projets participatifs, etc.

Tous les répondants confondus ont nommé des éléments en lien avec **l'adaptation de la posture professionnelle**, notamment ayant trait à la communication :

- **l'importance de prendre en compte et de valoriser la parole de l'enfant/du jeune** (l'enfant au centre) ;
- **l'écoute active des professionnels** envers les bénéficiaires et les familles (d'accueil) ;
- **la transparence** envers les bénéficiaires et les familles (d'accueil).

En outre, les professionnels et les familles d'accueil ont cité comme idée **l'information et la sensibilisation des bénéficiaires à leurs droits** et notamment à leur **droit à la participation et à la codécision**.

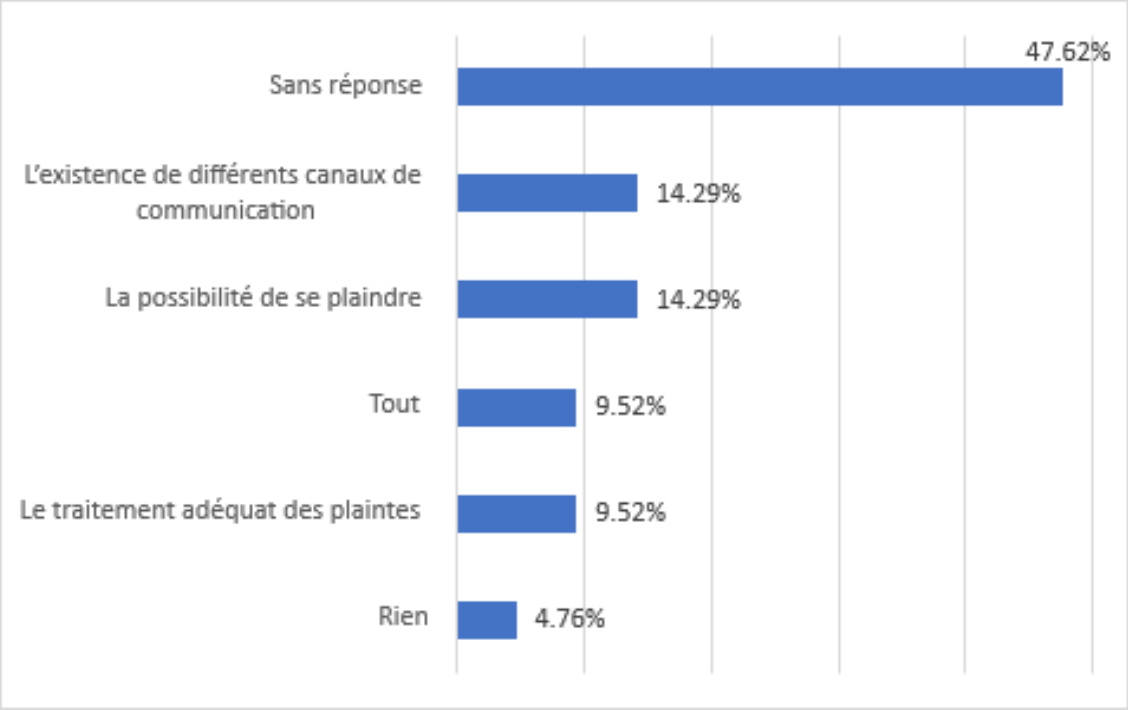
3.2. Les possibilités de se plaindre dans l'AEF

3.2.1. Les bonnes manières de faire concernant la plainte

3.2.1.1. Perception des bénéficiaires

Notons que près de la moitié des bénéficiaires n'ont pas répondu à cette question. Cependant, ils ont majoritairement indiqué que les bonnes manières de faire pour la plainte sont le fait d'**avoir la possibilité de se plaindre** (14,29 % des répondants) (p. ex. pouvoir se plaindre en général, pouvoir se plaindre en dehors du temps prévu pour les réunions) et **l'existence de différents canaux de communication** (14,29 % des répondants) (p. ex. réunions, WhatsApp, éducateurs) (cf. Figure 10).
Le **traitement adéquat des plaintes** a été mentionné dans une moindre mesure (9,52 % des répondants) et se rapportait notamment à la confidentialité et au fait d'être écouté et que des solutions ou des compromis soient trouvés.

Fig. 10 : Représentation graphique de la proportion de bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « les bonnes manières de faire » pour la plainte



Près de 10 % des bénéficiaires ont répondu par « tout » (p. ex. tout fonctionne bien, on a la possibilité de se plaindre) et près de 5 % par « rien ». Enfin, près de la moitié des bénéficiaires (47,62 %) n'ont pas répondu à cette question.

Les mots des bénéficiaires pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la plainte

« *Jede Versammlung kann dies angesprochen werden ->man muss nicht bis zur Versammlung warten -> Kommunikation über Whatsapp* » (une jeune fille de 22 ans)

« *Ich kann mit den Erziehern spechen* » (un garcon de 8 ans)

« *Die Möglichkeiten sich zu beschweren sind da* » (un jeune homme de 18 ans)

3.2.1.2. Perception des professionnels

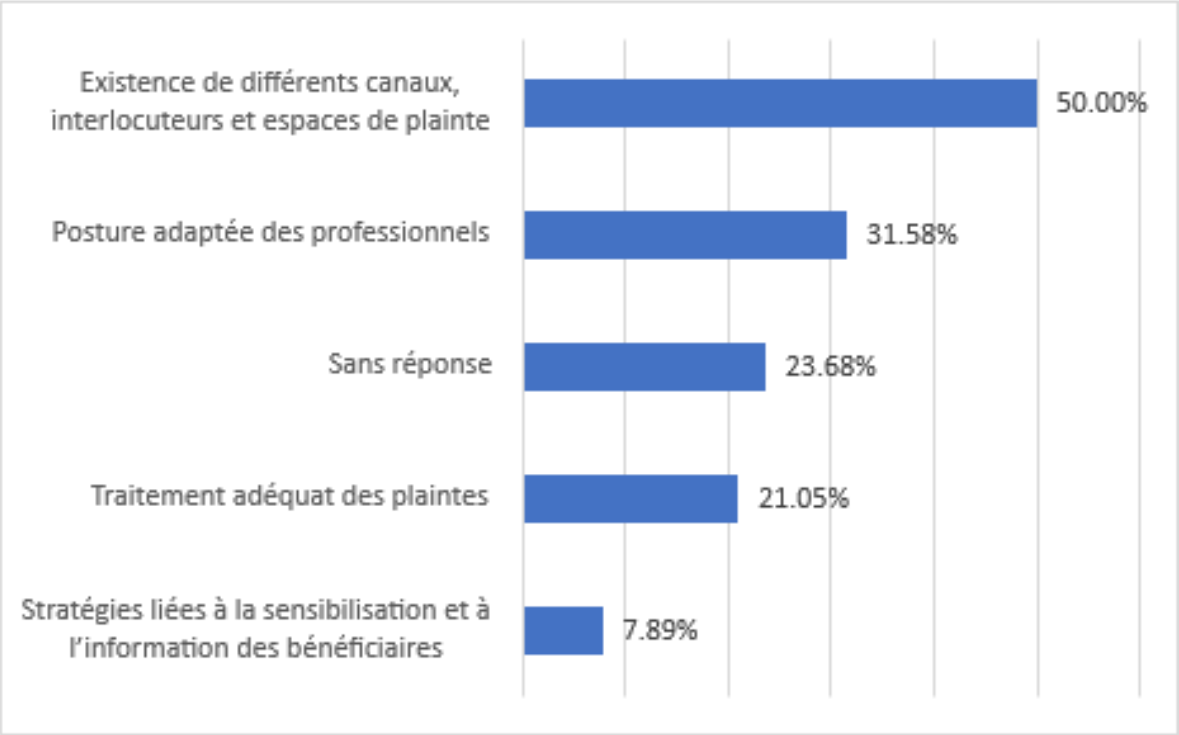
La plupart des professionnels ont affirmé que les bonnes manières de faire pour la plainte ont trait à l'**existence de différents canaux, interlocuteurs et espaces de plainte** (50 % des répondants), par exemple (cf. Figure 11) :

- les canaux de plainte à bas seuil ;
- une boîte à plaintes ;
- les réunions de jeunes/enfants ;
- les réclamations par mail, lettre, téléphone ;
- les signalements ;
- le fait de pouvoir se plaindre et d'avoir des espaces sécures et neutres ;
- l'Office national de l'enfance (ONE) ;
- l'*Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher* (OKAJU) ;
- la Bientraitance ;
- les entretiens individuels avec un éducateur ;
- l'éducateur de référence.

En seconde position, c'est la **posture adaptée des professionnels** (31,58 % des répondants) qui a été le plus mentionnée en tant que bonne manière de faire (p. ex. être à l'écoute, ouvert à la critique, ouvert à la discussion, non-jugement, ne pas laisser les familles seules dans leurs besoins, demander l'opinion des enfants, jeunes et familles, formations continues et explications dédiées aux plaintes).
21,05 % des professionnels ont mis en avant des éléments portant sur le **traitement adéquat des plaintes** (p. ex. feedback suite à une plainte, procédure claire, rapidité, gestion des plaintes efficace, échange multidisciplinaire, échanges en équipe, supervision) (cf. Figure 11).

Une minorité de professionnels (7,89 %) ont cité des **stratégies liées à l'information et à la sensibilisation des bénéficiaires**, notamment par rapport aux possibilités de se plaindre et aux instances dédiées, on encore aux contacts pour se plaindre (cf. Figure 11).

Fig. 11 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant « les bonnes manières de faire » pour la plainte



Enfin, près d'un quart des professionnels (23,68 %) n'ont pas répondu à cette question.

Les mots des professionnels pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la plainte

« *- Être à l'écoute des jeunes et des familles - Rendre disponible les moyens de sa plaindre (okaju, ONE, responsable foyer, ...)* » (un professionnel de 27 ans)

« *Es besteht ein sogenanntes Beschwerdemanagement, welches 6 Optionen bieten: 1 direktes Ansprechen mit der betroffenen Person. Referenzbegleiter ansprechen und Lösungen ausarbeiten. Mit der Gruppenleitung das Gespräch suchen oder einer anderen Person des Teams, Direktion / Bereichsleitung um ein Gespräch bitten, Ombudsmann/Gesellschaft, etc.* » (une professionnelle de 42 ans)

« *Développer des stratégies d'information : que les parents sachent qu'ils peuvent se plaindre à la direction de l'école pour tout ce qui concerne l'école, au Collège médical pour les prises en charges médicales et/ou psychothérapeutiques, au SCAS pour tout crime ou délit sur mineur, ...* » (une professionnelle de 54 ans)

3.2.1.3. Perception des familles

Les familles ayant participé à l'enquête n'ont pas répondu à cette question.

3.2.1.4. Perception des familles d'accueil

Une famille d'accueil sur quatre a répondu à cette question, en soulignant la présence de moyens de contact : « *Nur die direkte Telefonnummer der Betreuer* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil).

3.2.2. Les moins bonnes manières de faire concernant la plainte

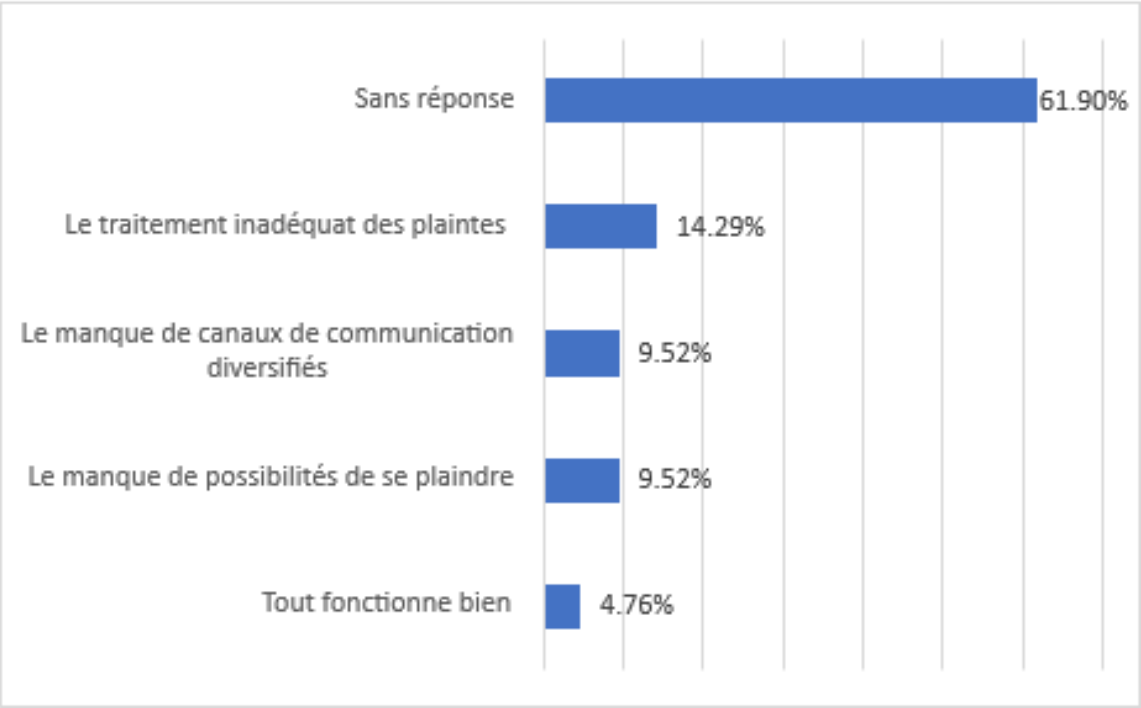
3.2.2.1. Perception des bénéficiaires

Selon les enfants et jeunes adultes, les moins bonnes manières de faire pour les possibilités de se plaindre sont (cf. Figure 12) :

- le **traitement inadéquat des plaintes** : 14,29 % des bénéficiaires ont cité le fait qu'ils ne soient pas ou pas souvent écoutés, ou encore que les plaintes ne soient pas toujours acceptées ;
- le **manque de possibilités de se plaindre** : 9,52 % des bénéficiaires ont évoqué le fait de ne pas pouvoir se plaindre sur tout ou le manque/l'absence de possibilités de se plaindre en général ;
- le **manque de canaux de communication diversifiés** : 9,52 % des bénéficiaires ont évoqué le fait de *devoir* aller auprès des éducateurs pour se plaindre.

Enfin, près de 5 % des bénéficiaires ont indiqué que tout fonctionne bien et 61,9 % des bénéficiaires n'ont pas répondu à cette question (cf. Figure 12).

Fig. 12 : Représentation graphique de la proportion de bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « les moins bonnes manières de faire » pour la plainte



Les mots des bénéficiaires pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la plainte

« *On a l'a possibilités de se plaindre... mais pas sur tous les sujets* » (un garcon de 16 ans)

« *Wenn man sich mal beschwert wird einen nicht oft zugehört* » (un garcon de 17 ans)

« *Educateur écoute pas enfant* » (une fille de 11 ans)

« *Devoir aller auprès des éducatrices* » (un ou une jeune de 19 ans)

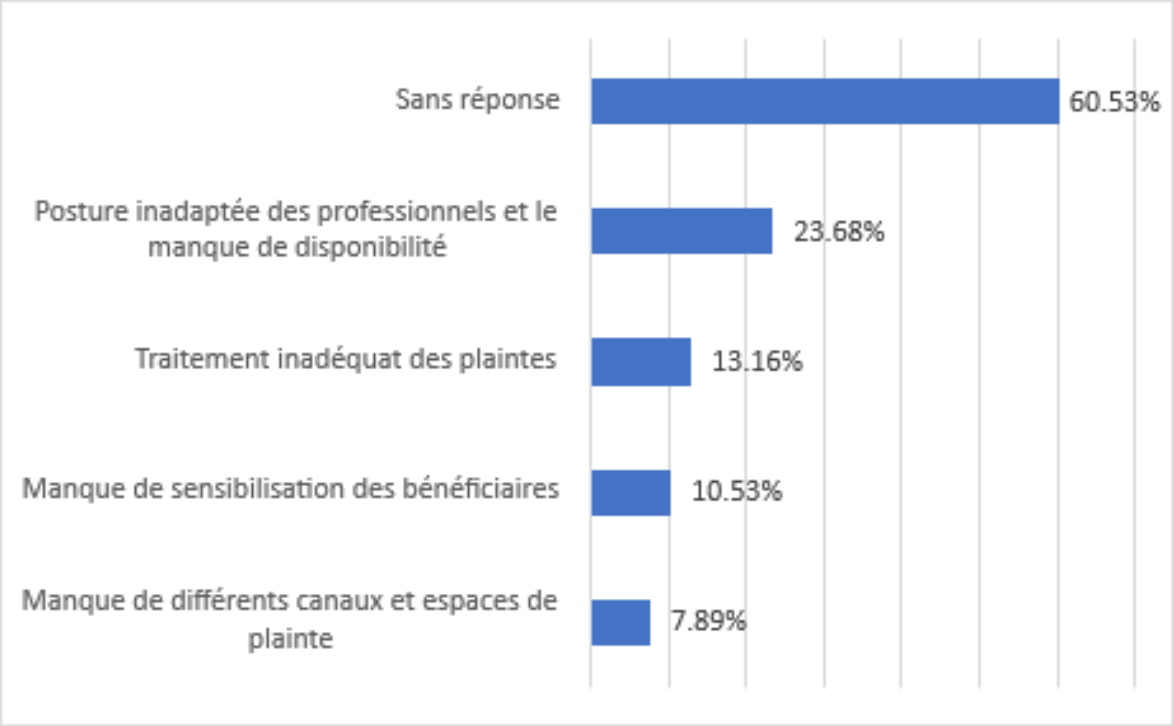
3.2.2.2. Perception des professionnels

Selon les professionnels, les éléments ayant trait à la **posture inadaptée des professionnels et leur manque de disponibilité** sont les moins bonnes manières de faire pour la plainte (23,68 % des réponses), par exemple le manque de formation sur les plaintes, le fait que les professionnels n'écoutent pas assez les parents ou donnent le sentiment que les bénéficiaires ne sont pas écoutés, ou encore l'illusion que tout va bien car il n'y pas de plainte. En outre, une plus petite part de professionnels a nommé les éléments suivants (cf. Figure 13) :

- le **traitement inadéquat des plaintes** : 13,16 % des professionnels ont par exemple mis en avant la passivité ou les interventions tardives concernant les plaintes, et le fait que, suite à une plainte, donner un feedback ne soit pas prioritaire ou qu'il n'y ait pas d'aboutissement ;
- le **manque de sensibilisation des bénéficiaires** : 10,53 % des professionnels ont par exemple relevé que les jeunes n'osent pas se plaindre ou qu'ils pensent être seuls et que personne n'est là pour les aider, tandis qu'il a été fait allusion à la dissimulation des canaux de plainte ;
- le **manque de différents canaux et espaces de plainte** : 7,89 % des professionnels ont indiqué un manque de tels canaux et espaces, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels.

Plus de la moitié des professionnels (60,53 %) n'ont pas répondu à cette question (cf. Figure 13).

Fig. 13 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant « les moins bonnes manières de faire » pour la plainte



Les mots des professionnels pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la plainte

« *Wenn keiner fragt wiese sich niemand Beschweret, so ist die Tendenz noch gross dass ja alles gut läuft; auch wenn dies vielleicht nicht der Fall ist* » (un professionnel de 41 ans)

« *OKAJU ist sehr präsent, jedoch meist nur nach Krisensituation. Man hat allerdings das Gefühl dass man nicht gehört wird* » (une professionnelle de 29 ans)

« *Continuer à dissimuler les endroits où les personnes peuvent d'ores et déjà se plaindre* » (une professionnelle de 54 ans)

« *Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter sind nicht niederschwellig genug, vieles wird nicht gehört* » (une professionnelle de 35 ans)

3.2.2.3. Perception des familles

Les familles ne se sont pas exprimées sur les moins bonnes manières de faire pour la plainte.

3.2.2.4. Perception des familles d'accueil

Trois familles d'accueil sur quatre ont apporté des éléments de réponse concernant les moins bonnes manières de faire pour la plainte. Le **manque de connaissance des dispositifs de plainte** (cf. manque de sensibilisation aux dispositifs et l'échange entre enfants et entre familles d'accueil à ce sujet) a été évoqué par 50 % des répondants et le **manque de dispositifs de plainte** (manque d'une *helpline* disponible en permanence) par 25 % des répondants.

Les mots des familles d'accueil pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la plainte

« *Pflegekinder werden nicht über Beschwerdestellen aufgeklärt. Gibt es überhaupt welche* ? » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

« *Parler entre enfants ou entre familles d'accueil* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

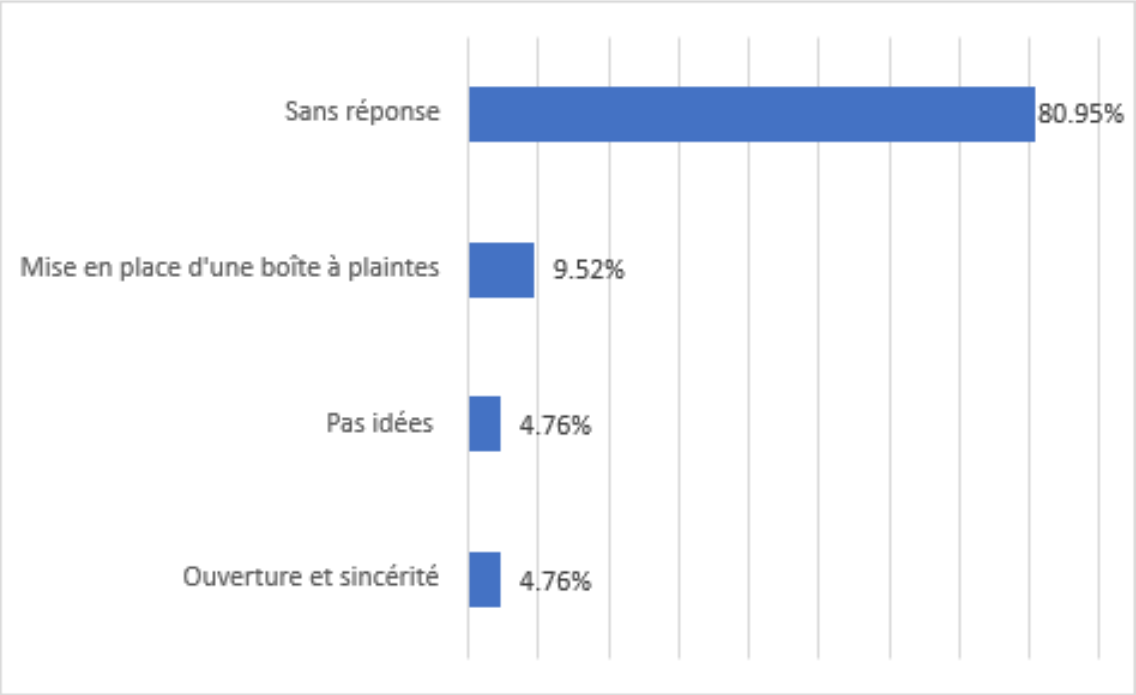
« *Keine Helpline ausserhalb der Besprechzeiten der Betreuer* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

3.2.3. Des idées pour mieux faire concernant la plainte

3.2.3.1. Perception des bénéficiaires

Plus de trois quarts des bénéficiaires (85,71 %) n'ont pas souhaité ou su exprimer des idées pour mieux faire pour la plainte. Près de 10 % ont suggéré la **mise en place d'une boîte à plaintes** et près de 5 % **l'ouverture et la sincérité des bénéficiaires (cf. Figure 14)**.

Fig. 14 : Représentation graphique de la proportion des bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « des idées pour mieux faire » (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la plainte

« *Beschwerdebox* » (un jeune homme de 17 ans)

« *Une boîte de plaintes* » (un ou une jeune de 19 ans)

« *Offen und ehrlich sein* » (un jeune homme de 18 ans)

3.2.3.2. Perception des professionnels

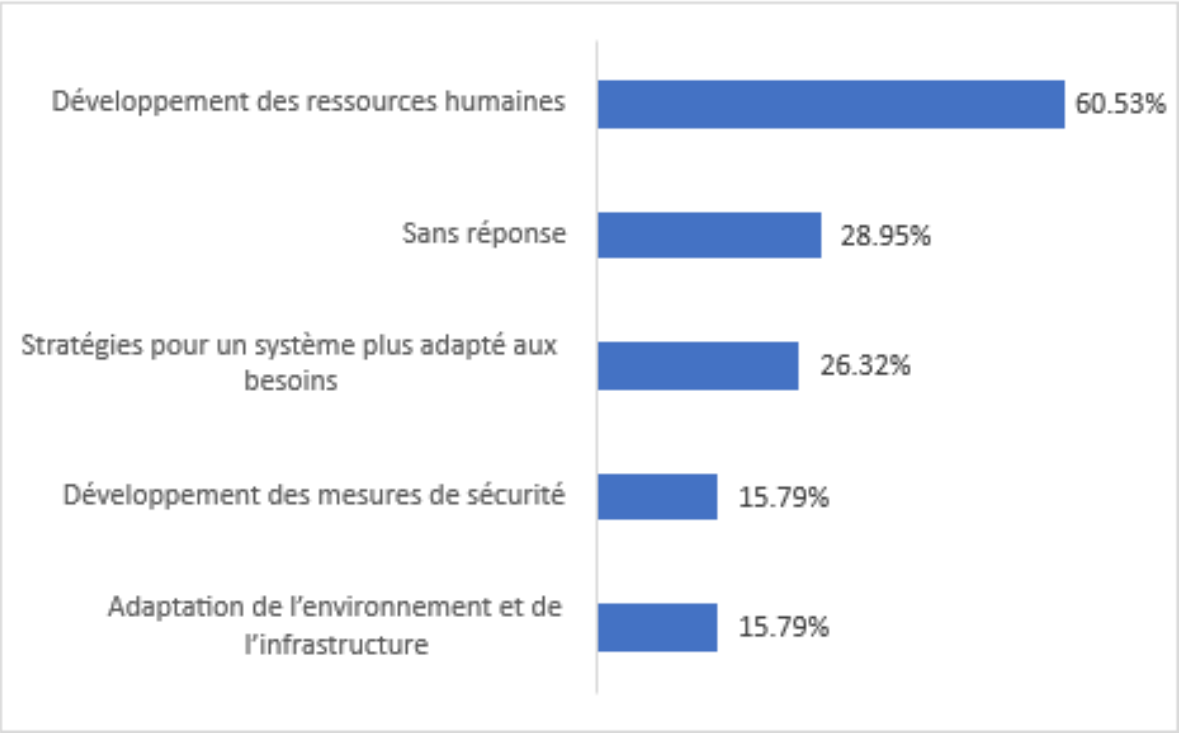
Pour 26,32 % des professionnels, les idées pour mieux faire concernant la plainte étaient majoritairement de l'ordre du **développement de canaux et d'espaces de plainte**, c'est-à-dire : la création d'un comité de parents, la mise en place d'une boîte à plaintes ou de boîtes postales anonymes ou encore d'une visite annuelle des acteurs et services, la consultation des personnes de terrain et la présence régulière de l'OKAJU (cf. Figure 15).

Les autres idées d'amélioration apportées par les professionnels portaient sur les thématiques suivantes (cf. Figure 15) :

- **Le développement de la gestion des plaintes** (18,42 % des répondants), à savoir d'instaurer la règle qu'une réponse doit toujours être donnée à une plainte, de mettre en œuvre des grilles à cocher ou des « listes » de types de plaintes afin de les canaliser, le fait d'avoir une gestion des plaintes neutre et externe, et de mettre l'accent sur l'autoréflexion et la prévention des plaintes ;
- **Le développement de la posture des professionnels** (15,79 % des répondants), à savoir le non-jugement, l'écoute, le fait d'être ouvert à la discussion, d'être disponible ou encore d'avoir plus d'échanges et de faire plus de travail avec les parents ;
- **Le développement de la sensibilisation à la plainte** (13,16 % des répondants), à savoir la sensibilisation aux possibilités de se plaindre, l'organisation de séances d'information sur la plainte, la création d'une brochure sur les plaintes et s'assurer que les bénéficiaires sachent qui quand contacter.

Enfin, notons que plus d'un quart des professionnels (28,95 %) n'ont pas répondu à cette question (cf. Figure 15).

Fig. 15 : Représentation graphique de la proportion des professionnels, par catégorie de réponses, concernant « des idées pour mieux faire » (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la plainte

« *Visite annuelle des différents acteurs/services liés à l'aide à l'enfance* » (un professionnel de 27 ans)

« *Des boîtes postales anonymes dans des institutions proches (maisons des jeunes, planning familial). Bureau de Police. Rendre les contacts plus visibles. Faire des séances d'informations dans les écoles, lycée et expliquer aux jeunes ou ils peuvent se rendre pour faire une plainte (contact téléphonique, adresse mail, adresse postale, etc*) » (une professionnelle de 41 ans)

« *Wenn ich eine Idee hätte, wäre ich schon froh. Ich wünsche mir mehr Gehör für die Mitarbeiter, belastende Situationen werden oft als "Das ist halt so in der Jugendhilfe" abgetan* » (une professionnelle de 35 ans)

« *Regelmässige Präsenz des OKAJU's in Einrichtungen, um gemeinsam präventive Massnahmen zu entwickeln, wäre sinnvoll* » (une professionnelle de 29 ans)

3.2.3.3. Perception des familles

Aucune réponse à cette question n'a été donnée par les familles ayant répondu à l'enquête.

3.2.3.4. Perception des familles d'accueil

Les trois familles d'accueil sur quatre ont surtout mentionné des éléments à mettre en œuvre au niveau du système actuel de l'AEF, à savoir le développement d'un **système avec plus de contrôle et de flexibilité** (75 % des éléments de réponse), notamment un organisme de contrôle des assistants sociaux vérifiant leurs compétences et leur travail et la possibilité de changer l'assistant social attribué à l'enfant accueilli ou à la famille d'accueil. 50 % des éléments de réponse ont évoqué l'idée d'un **meilleur accès aux aides et au soutien pour les familles d'accueil et les enfants accueillis**, tandis que 25 % des éléments de réponse revendiquaient des **dispositifs de plainte indépendants et la sensibilisation à ceux-ci**.

Les mots des familles d'accueil pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la plainte

« *Mehr auch Kinder hören, was die sagen und fühlen und auf die Pflegefamilien. Helpline für alle Pflegeeltern bei grossen Problemen, wo man Hilfe bekommt, oder das Kind müsste Hilfe bekommen* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Un organisme de contrôle des assistants sociaux qui vérifie leurs compétences et leurs travails. La possibilité de changer l'assistant social assigné soit à l'enfant soit à la famille d'accueil* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Unabhängige Beschwerdestellen schaffen und darüber informieren* » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

3.2.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la plainte

Concernant <u>les bonnes manières de faire pour la plainte</u>, tant les bénéficiaires et les professionnels que les familles d'accueil ont cité **l'existence de différents canaux et espaces de recueil de plaintes** (cf. dispositifs et interlocuteurs ou personnes de contact dédiés aux plaintes, réunions, divers moyens de communication de plainte tels que les e-mails, les *hotlines* et WhatsApp, etc.).

En outre, tant les bénéficiaires que les professionnels ont mentionné **le traitement adéquat des plaintes** comme étant une bonne manière de faire (cf. accorder de la valeur aux plaintes et les prendre en compte, feedback, suivi, etc.). Par ailleurs, alors que les professionnels ont indiqué, en tant que bonne manière de faire, des **stratégies liées à la sensibilisation et à l'information des bénéficiaires** par rapport aux possibilités de se plaindre et aux dispositifs de plainte, les bénéficiaires ont exprimé le

fait d'**avoir la possibilité de se plaindre** (de manière générale ou de pouvoir se plaindre en dehors du temps prévu pour les réunions).

En outre, certaines nuances doivent être apportées ici. En effet, les professionnels étaient les seuls à mentionner des éléments ayant trait à une **posture professionnelle adaptée** pour donner aux bénéficiaires et aux familles la possibilité de se plaindre (cf. non-jugement, écoute, formation continue dédiée, etc.).

Quant aux moins bonnes manières de faire pour la plainte, les bénéficiaires, les professionnels et les familles d'accueil ont évoqué **le manque de canaux de plainte diversifiés**, tant en interne qu'en externe (aux prestataires). En outre, le **traitement inadéquat des plaintes** a été rapporté par les bénéficiaires ainsi que par les professionnels (cf. plaintes pas ou pas souvent écoutées ou acceptées, voire non abouties, passivité face aux plaintes, feedback non prioritaire interventions tardives). Autre élément convergent, selon les bénéficiaires, le **manque de possibilités de se plaindre** est une moins bonne manière de faire, tandis que les professionnels ont évoqué le **manque de sensibilisation des bénéficiaires** par rapport à ces possibilités et aux canaux de plainte, et les familles d'accueil le **manque de connaissance** de tels canaux.

Un élément important révélé par les professionnels est celui d'une **posture inadaptée et le manque de disponibilité**, qui ne favorisent pas les possibilités de se plaindre (cf. manque de formation, écoute insuffisante des parents et des enfants, etc.).

Concernant les idées pour mieux faire pour la plainte, les bénéficiaires, les professionnels et les familles d'accueil ont tous cité des exemples de **développement de canaux et d'espaces de plainte**, tels que les canaux indépendants, les boîtes à plaintes, les boîtes anonymes, l'établissement d'un comité de parents et l'intervention régulière de l'OKAJU.

Les professionnels et les familles d'accueil ont indiqué des idées pour mieux faire par rapport au **développement de la sensibilisation des bénéficiaires aux possibilités et aux canaux de plainte**.
Alors que les bénéficiaires ont mentionné les caractéristiques personnelles de l'**ouverture** et de la **sincérité**, les professionnels ont cité le **développement de la posture professionnelle et de la gestion des plaintes** (cf. pour un traitement adapté des plaintes), et les familles d'accueil ont revendiqué **un système avec davantage de contrôle et de flexibilité** ainsi qu'un **meilleur accès aux aides et au soutien**.

3.3. La protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes

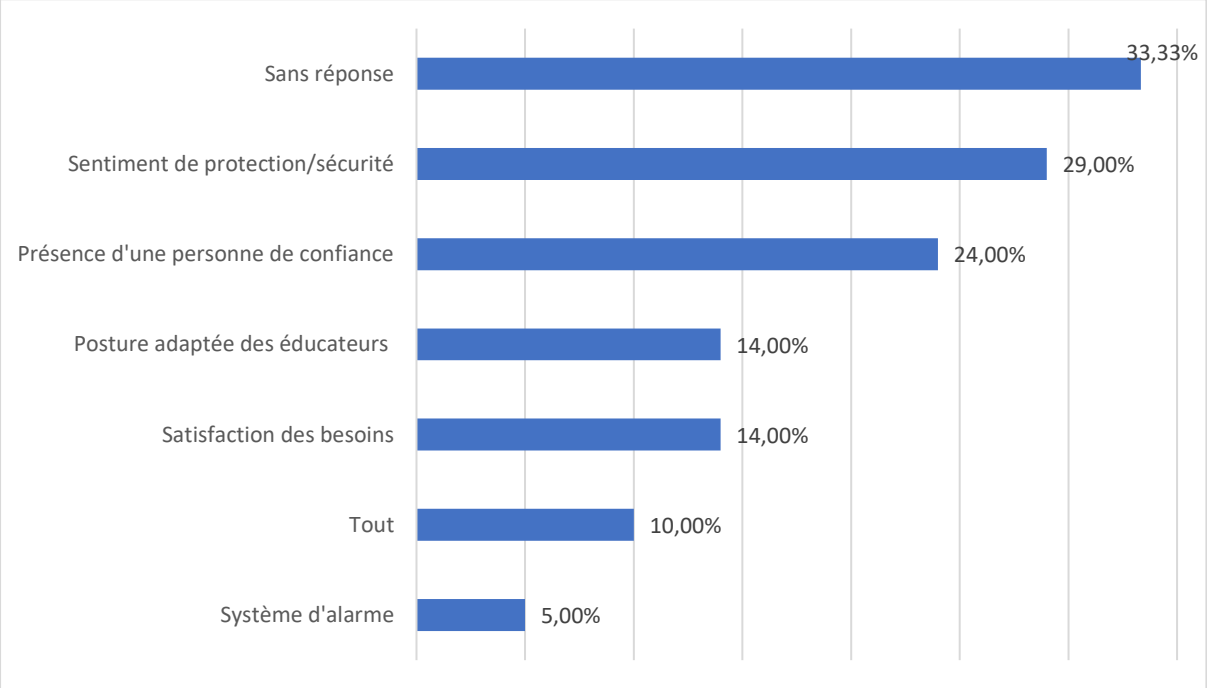
3.3.1. Les bonnes manières de faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes

3.3.1.1. Perception des bénéficiaires

Pour la plupart des bénéficiaires (29 % et 24 % d'entre eux respectivement), les principales bonnes manières de faire sont le **sentiment de protection/sécurité** dans le contexte de l'aide et **la présence d'une personne de confiance** (présence d'éducateurs de confiance, d'un adulte protecteur, des parents, échanges réguliers avec une personne de référence, etc.). Viennent ensuite la **posture adaptée des éducateurs** (cf. professionnels prennent leur travail au sérieux, prennent soin des bénéficiaires) et la **satisfaction des besoins** (cf. besoins matériels, besoins pour un bon développement, avoir son espace personnel, être heureux) (selon 14 % des répondants à chaque fois).

Dans une moindre mesure, les bénéficiaires ont relevé la **présence d'un système d'alarme** (5 % de répondants) comme bonne manière de faire. Enfin, 10 % des bénéficiaires ont répondu par « tout » (tout fonctionne bien, la protection est bonne, etc.) et un tiers des bénéficiaires (33,33 %) n'ont pas répondu à cette question.

Fig. 16 Représentation graphique de la proportion de bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « les bonnes manières de faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la protection

« *Pour moi il est évident d'avoir des éducateurs de confiance et qui prennes leur job au sérieux. Je trouve que la sécurité est assurée à l'internat et les parents n'ont pas besoin d'avoir peur* » (une jeune fille de 19 ans en internat)

« *Ich bin froh bei meiner Mama und Papa und fühle mich sicher* » (un garçon de 8 ans bénéficiaire de l'aide)

« *Sicherheit ist gud man bekommt arbeitskleidung* » (un jeune homme de 17 ans en CISP)

« *Alarmes, je peux alles dans ma chambre, Adultes me proteges* » (un garçon de 9 ans bénéficiaire de l'aide)

3.3.1.2. Perception des professionnels

Pour les professionnels, les trois types de bonnes manières de faire majoritairement évoqués étaient :

- la **posture adaptée des professionnels** (47,37 % des professionnels) : bienveillance, bientraitance, proactivité, remise en question, présence du sujet de la protection au sein de l'équipe, sensibilisation des professionnels, pas peur de faire un signalement, devoir d'intervention, encadrement et organisation adaptés, respect du secret professionnel, légitime défense ;
- des **éléments positifs du système d'aide et des ressources humaines adaptées** (44,74 % des professionnels) : ressources financières adéquates, nombre suffisant de professionnels, présence de personnel qualifié, possibilités de contact individuel (1 :1), formations en lien avec la protection/sécurité ou les pratiques axées sur la sécurité (*Sicherheitsorientierte Praxis*), connaissance des risques, approche systémique, stabilité du personnel, places disponibles, offres de mesures variées, proximité, accompagnement pluridisciplinaire, etc. ;
- la **présence de mesures de sécurité** (36,84 % des professionnels) : alarmes, concepts de protection (*Schutzkonzepte*), stratégies préventives, protection des données, mesures de sécurité sur les appareils, vêtements de sécurité, espace sécurisé, gestion de crises, prévention, procédures (ex. concernant les réclamations).

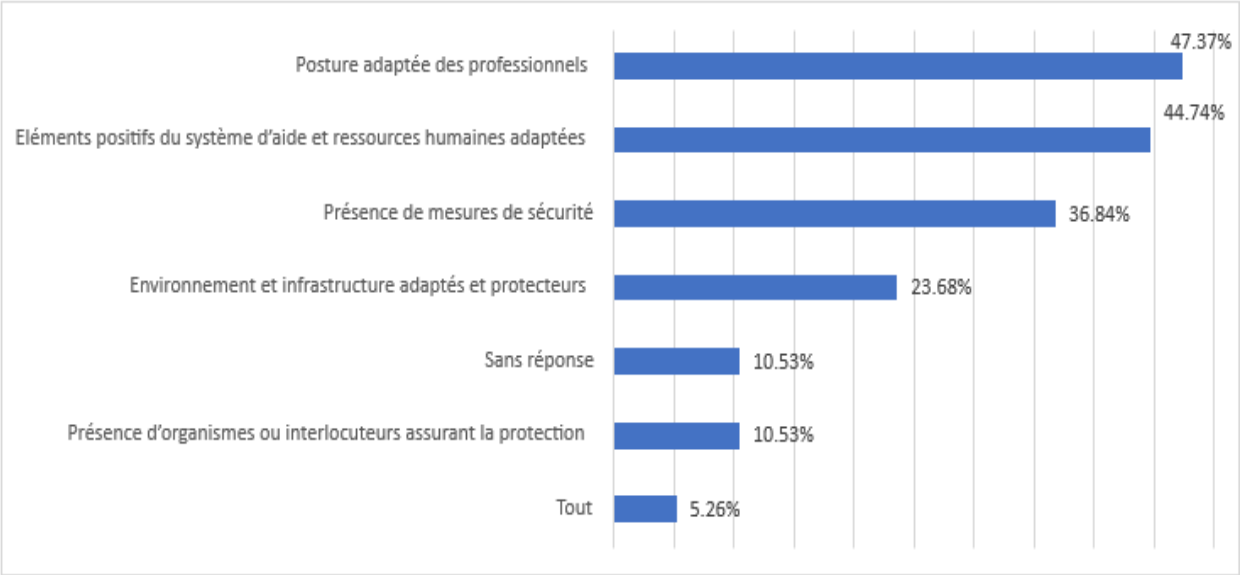
D'autres éléments ont également été mis en avant de manière moins saillante, à savoir :

- un **environnement et une infrastructure adaptés et protecteurs** (23,68 % des professionnels) (ex. sphère privée, clés, chambre propre, structure et cadre, lieu pour *time-out*, petits groupes, règles) ;

- la **présence d'organismes ou interlocuteurs assurant la protection** (10,53 % des professionnels) (ex. OKAJU, Office national de l'enfance, psychologues, pédagogues).

Notons également que 10,53 % des professionnels n'ont pas répondu à cette question et que 5,26 % des professionnels ont indiqué que la sécurité fonctionne bien.

Fig. 17 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant « les bonnes manières de faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la protection

« *- Respect - Ecoute - Temps de paroles - Accompagnement - Soutiens du jeune* » (un professionnel de 27 ans)

« *Wir geben keine Adresse der jungen Erwachsenen aus dem SLEMO weiter an die Elteren. Ein sicherer Ort, d.h. Sauberes Zimmer, Schlüssel Privatsphäre, Ordnung sind uns wichtig als Dienststelle* » (une professionnelle de 36 ans)

« *Schutz des Jugendlichen steht an oberster Stelle/geschützte Räume wie z.B. Ihr Zimmer darf von keinem anderen Jugendlichen betreten werden. Gemeinsame Zeit -> in Gemeinschaftsräumen* » (une professionnelle de 35 ans)

« *- OKAJU - Accompagnement pluridisciplinaire* » (un professionnel de 27 ans)

« *Arbeit nach Sicherheitsvorschriften; Konfliktlösungsgespräche zur Prävention physischer/verbaler Gewalt; Medientraining; Begleitung zu Arzten; Autonomieförderung und Gesundheitserziehung* » (une professionnelle de 31 ans)

3.3.1.3. Perception des familles

Les familles (parents/proches) ont mis en avant différentes composantes de bonnes manières de faire pour la protection :

- Un **environnement adapté et protecteur** (100 % des familles) (cf. vie en famille bénéfique, pas de danger, les enfants se sentent en bien, résultats visibles de l'aide, etc.) ;
- Les **activités réalisées avec les bénéficiaires** (50 % des familles) (cf. sorties, activités, etc.) ;
- La **présence d'une aide adaptée** (50 % des familles) (cf. recevoir une aide dans les meilleurs délais).

Les mots des parents/proches pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la protection

« *Die Möglichkeit schnelle Hilfe zu bekommen stehst freundlich und schauen das es terminmässig klappt. Kinder fühlen sich wohl und man sieht die Erfolge* » (une mère ou une proche de 37 ans)

« *Les activités réalisées avec les enfants placés, les sorties en groupe. La vie en famille et en communauté est très bénéfique pour les enfants réellement en danger auprès de leur famille biologique* » (une mère ou une proche de 52 ans)

3.3.1.4. Perception des familles d'accueil

Selon les familles d'accueil, les bonnes manières de faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes ont trait à une **posture professionnelle adaptée,** à un **système d'aide adapté**, et au **sentiment de sécurité** (25 % des familles d'accueil à chaque fois). 25 % des familles d'accueil n'ont pas répondu à cette question.

Les mots des familles d'accueil pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la protection

« *Geborgenheit* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Assistants sociaux professionnels et bien formés, compétents et responsable. Une communication transparente et bien coordonné entre les services* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Mir ginn vun Ufank un begleet vun engem Assistant social, den och zu all Moment Uspriechpartner ass. D'Kanner hun baal all grouss Problemer, awer mir ginn ennersetzt mat Therapien fir Kanner an Elteren hun Supervisionen an wat d'Kanner eben brauchen* » (une femme de 64 ans étant famille d'accueil)

3.3.2. Les moins bonnes manières de faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes

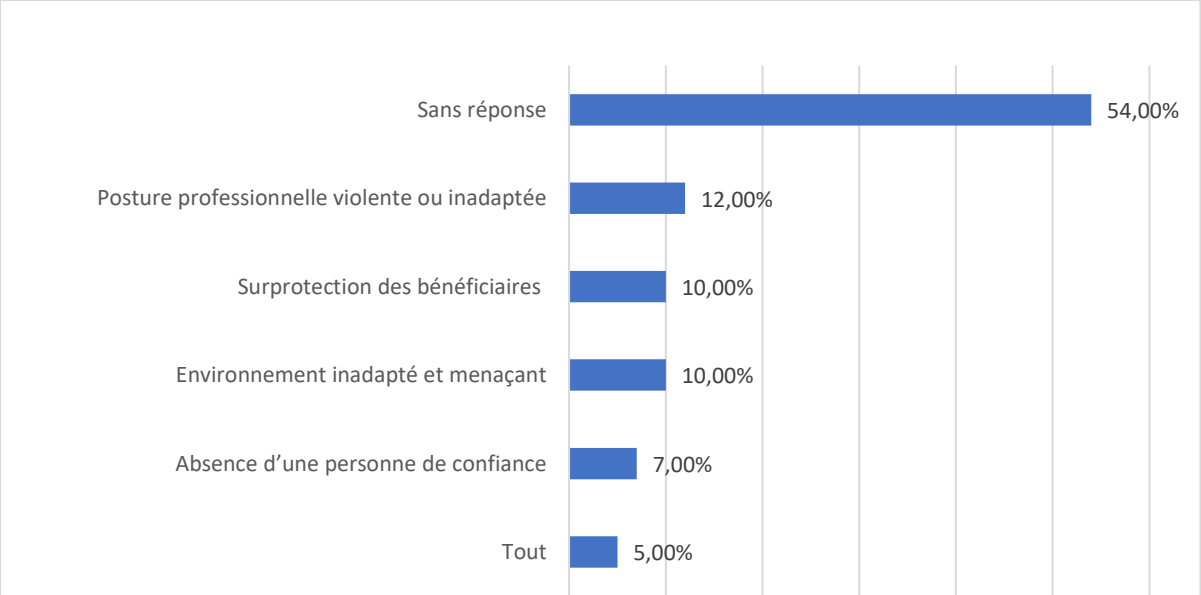
3.3.2.1. Perception des bénéficiaires

A partir de l'ensemble des informations fournies (cf. Fig. 18), les bénéficiaires ont majoritairement (12 %) mis en avant des moins bonnes manières ayant trait à une **posture professionnelle violente ou inadaptée**, à savoir la méfiance que les professionnels ont envers les bénéficiaires, les insultes et violences physiques, les punitions excessives, l'invasion de la sphère privée ou encore le fait d'être forcé de faire quelque chose qui leur fait peur.

Puis, c'est la **surprotection** ainsi qu'un **environnement inadapté et menaçant** qui ont été évoqués (10 % des bénéficiaires à chaque fois). Concernant la surprotection, il s'agit notamment du fait que les professionnels exercent trop de surveillance et de contrôle envers les jeunes et qu'ils ne leur laissent pas assez de liberté. Quant à l'environnement inadapté et menaçant, les réponses étaient en lien avec l'agressivité des autres enfants et les vols commis par d'autres enfants. Enfin, **l'absence de personnes de confiance** a été thématisée de manière moins saillante (7 % des bénéficiaires), à savoir l'absence d'éducateurs ainsi que l'absence des parents.

Notons que 54 % des bénéficiaires se sont abstenus de répondre à cette et que 5 % ont répondu « tout ».

Fig. 18 : Représentation graphique de la proportion des bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « les moins bonnes manières de faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la protection

« *Mann wird hier auf Schritt und Tritt überwacht egal wo man hingeht man wird beobachtet oder vervolgt alles elektronisches abgeben damit man keine beweise hat wer hier was falsch gemacht hat. Man geht zum Spind jemand ist da ich bin beim Bahnhof jemand könnte da sein sogar auf der Toilette warten sie auf dich es ist nur eine frage der zeut si dir beim Pinkel zuschauen werden. Wenn man sein Handy nicht abgibt wird man gefilzt. Mann kann sogar von den erwachsenen schwer beleidigt (nicht Spaß sondern ernst) oder sogar geschlagen werden* » (un bénéficiaire de 17 ans)

« *Agressivité des autres enfants* » (un garçon de 9 ans)

« *A partir de 16 ans a mon avis on peux sortir plus le soir sans devoir prendre une sortie* » (un jeune homme de 16 ans)

« *Es ist nicht immer jemand da bei sehr oft müssen die Schüler den ganzen morgen alleine arbeiten* » (un jeune homme de 17 ans)

« *Wenn Mama und Papa krank sind und nicht komen* » (un garçon de 8 ans)

3.3.2.2. Perception des professionnels

Les professionnels ont majoritairement – à hauteur de 34,21 % – évoqué la **saturation et les défaillances du système d'aide, de santé et de protection** comme des moins bonnes manières de faire pour la sécurité et la protection des enfants et des jeunes adultes. Les problématiques suivantes ont été mises en avant :

- Les listes d'attente dans le secteur de l'AEF ;
- Le manque de places et de personnel en pédopsychiatrie ;
- Le manque d'aides ambulatoires pour que les enfants puissent rester en famille ;
- Le manque d'aides spécialisées ;
- Des ressources humaines inadaptées (cf. pas assez de personnel, manque de personnel qualifié, pression, surcharge, manque de formation) ;
- L'absence d'institutions adaptées pour différents types de troubles/problématiques, p. ex. le manque d'institutions thérapeutiques ;
- Le fait que le parquet/SCAS met du temps à se manifester ou à réagir quand un signalement est fait ;
- Des structures trop grandes, pas spécialisées ;
- Le fait de mélanger des auteurs et des victimes dans les structures d'aide ;
- Le manque de traitement en contexte stationnaire ;
- L'insuffisance des aides.

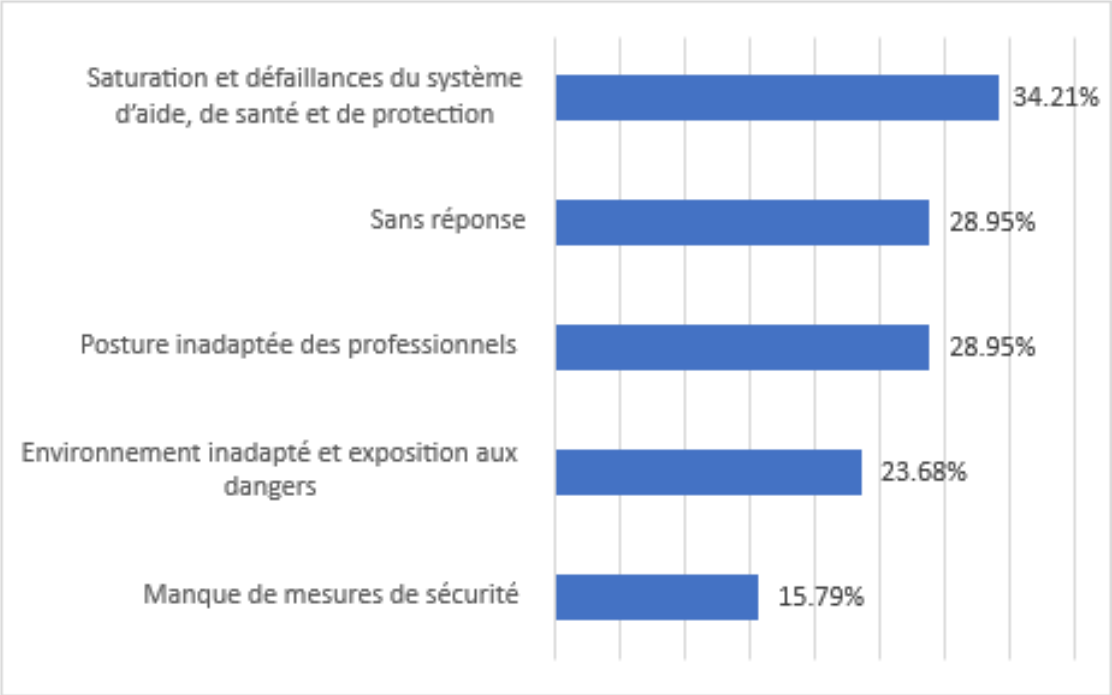
En deuxième lieu, c'est la **posture inadaptée des professionnels** qui a été le plus mentionnée comme moins bonne manière de faire (28,95 % des répondants), notamment le fait qu'ils n'arrivent pas à gérer des situations difficiles, la peur des professionnels qu'une action pourra avoir des conséquences (cf. signalement), le manque de collaboration, l'irrespect, la non-écoute, le manque de formation, le manque d'autoréflexion, les réactions trop lentes en cas de crise et la mauvaise gestion des crises.

Puis, c'est l'**environnement inadapté et l'exposition aux dangers** (23,68 % des professionnels) qui ont été principalement mis en avant : les mauvais facteurs d'influence, l'absence de sentiment de sécurité, le fait d'être retiré d'une situation sécurisante, les fugues, les drogues, le monde numérique, le manque d'espace/infrastructure, le transport inadapté et les conflits entres enfants.

Le **manque de mesures de sécurité** (15,79 % des professionnels) a été énoncé de manière moins saillante, par exemple le fait d'avoir une grande structure et un manque de contrôle, la non-surveillance, le fait qu'il y ait parfois des personnes inconnues sur le site, le fait que l'adresse de la structure soit partagée, l'absence de cadre et structure, l'absence de protection contre les parents et le manque de protection des données.

Enfin, près d'un tiers des réponses étaient des non-réponses (28,95 %).

Fig. 19 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant « les moins bonnes manières de faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la protection

« *Manchmal sind die Wege zum Schutz und zur Sicherheit, sehr kompliziert und es dauert häufig sehr lange um überhaupt an Hilfe zu kommen, durch viele Wartelisten oder ähnliches. Ausserdem, wenn man dann eine gerichtliche Meldung machen muss, kann dies auch sehr lange dauern, was dann auch viele Fachkräfte zum nachdenken bringt* » (une professionnelle de 28 ans)

« *Es gibt zu wenig verschiedene Einrichtungen, die verschiedene Auffälligkeitstypen behandeln. Jugendliche haben nicht das Gefühl, dass sie geschützt werden, vielmehr ist dieser für sie eine Bestrafung. Allgemeiner Fachkräftemangel und eine Überlastung dadurch* » (un professionnel de 33 ans)

« *Es fehlt jedoch an ambulanten spezialisierten Hilfen, die es Kindern und Jugendlichen ermöglichen würden, in ihrer Herkunftsfamilie zu bleiben. Im Fall einer ausserfamiliären Unterbringung fehlt es an stationären Settings, die auf die Bedürfnisse der Jugendlichen angepasst sind (therapeutische Einrichtungen, teilgeschlossene Unterbringung, ...)* » (une professionnelle de 39 ans)

« *Das Jugendamt/ SCAS braucht länger um sich zu melden/ zu reagieren* » (une professionnelle de 37 ans)

« *Il est important que le professionnel puisse se prendre le temps d'expliquer aux familles qu'elles sont ses missions. Qu'il ne soit pas dans le jugement, parler sans même laisser aux familles de s'exprimer par rapport à leurs attentes ou craintes* » (une professionnelle de 37 ans)

3.3.2.3. Perception des familles

Pour la moitié des familles (50 %), une **posture professionnelle malveillante** est une moins bonne manière de faire pour la sécurité et la protection des enfants et jeunes adultes dans l'AEF, à savoir l'écartement des parents, le fait de fausser les rapports et de donner des punitions inadéquates.

Un tiers des éléments de réponse formulés par les familles ont mis en avant des éléments ayant trait à la **maltraitance institutionnelle** (abus psychologiques, sexuels et physiques qui surviennent dans les institutions) et près d'un quart des éléments de réponse se sont référés au **manque d'accessibilité de l'aide** (le fait de devoir chercher longtemps pour trouver de l'aide, de devoir répondre à des critères spécifiques).

Les mots des familles pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la protection

« *Das man lange suchen muss um Hilfe zu finden und auch verschiedene Kriterien erfüllen muss, sei es Bescheinigung vom Arzt oder bis die entsprechende Hilfe angeboten wird, vergeht zu viel Zeit* » (une mère/proche de 37 ans)

« *Les abus psychologique, sexuel et physique auquel beaucoup d'enfants sont soumis dans les institutions accueillant les enfants en détresse. L'écartement des parents concernant tous les aspects de la vie de leurs enfants. Les rapports volontairement faussés par les professionnels afin de retarder le retour de l'enfant au sein du foyer familial. Absence de projet d'intervention indiquant clairement les conditions à respecter pour permettre le retour de l'enfant. Les punitions inadéquates (privation nourriture, annulation visite avec la famille)* » (une mère/proche de 52 ans)

3.3.2.4. Perception des familles d'accueil

La majorité des familles d'accueil (75 %) ont mentionné des **éléments inadaptés du système d'aide**, notamment le temps d'attente avant qu'une thérapie soit mise en place, le manque de temps des professionnels, les droits des familles d'accueil qui ne sont pas assez pris en considération et le fait que l'état de l'enfant et ses chances d'avenir ne jouent qu'un rôle secondaire.

Puis, c'est une **posture professionnelle inadaptée** que 50 % pour des familles d'accueil ont cité, notamment une mauvaise communication et coordination entre les services de différents prestataires et le défaut de compétences des assistants sociaux.

L'imposition de la préservation du lien parent-enfant a également été citée comme une moins bonne manière de faire par 50 % des familles d'accueil, par exemple le fait que l'enfant accueilli soit obligé de voir ses parents d'origine, alors que ces rencontres ont des conséquences négatives sur le bien-être de l'enfant, et le fait qu'il reste leur « propriété » et que la maltraitance se poursuit à distance.

Les mots des familles d'accueil pour décrire les « moins bonnes manières de faire » pour la protection

« *Oft wird gesagt dass alles [Besuche mit den Eltern] gut verlaufen ist, aber dem Kind geht es danach nicht gut. Das ist kein Schutz für die Kinder, wenn immer gesagt wird, die richtigen Eltern habe Rechte und die Besuche müssen gemacht werden* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Mauvaise communication et coordination entre les différents services : Croix Rouge, Arcus,... Incompétence des assistants sociaux qui parfois ne sont même pas capable de prendre la responsabilité de leurs propres erreurs* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Leider ginn et oft ze laang Waardezeiten fir Therapien. Mir hun vill gekämpft fir dass d'Personal aus der Schoul op AHDS Problemer vum Kand agaangen ass. Eng "Aide en classe" war nemmen komm fir 16 Schüler an haat keng Zeit fir d'Problemer vum enzelee Kand. Et war ereicht dei 3. Therapie fir d'Kand déi sech wierklech ausgesaat huet an esouwuel als och him e groussen Schratt am Liewen weidergeholeff huet* » (une femme de 64 ans étant famille d'accueil)

« *Ein Pflegekind ist nur in Sicherheit und wird auch nicht geschützt. Es bleibt ""Besitz"" seiner Eltern. Die Misshandlung wird auch über Distanz weitergeführt. Wenn Eingriffe in die persönlichen Rechte der Kinder von Erwachsenen geplant werden, werden alle möglichen Argumente herangezogen um diese rechtzufertigen. Wie es dem Kind damit geht, und welche Zukunftschancen es hat oder nicht hat, spielt eine untergeordnete Rolle* » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

3.3.3. Des idées pour mieux faire pour la protection et la sécurité des enfants et jeunes adultes

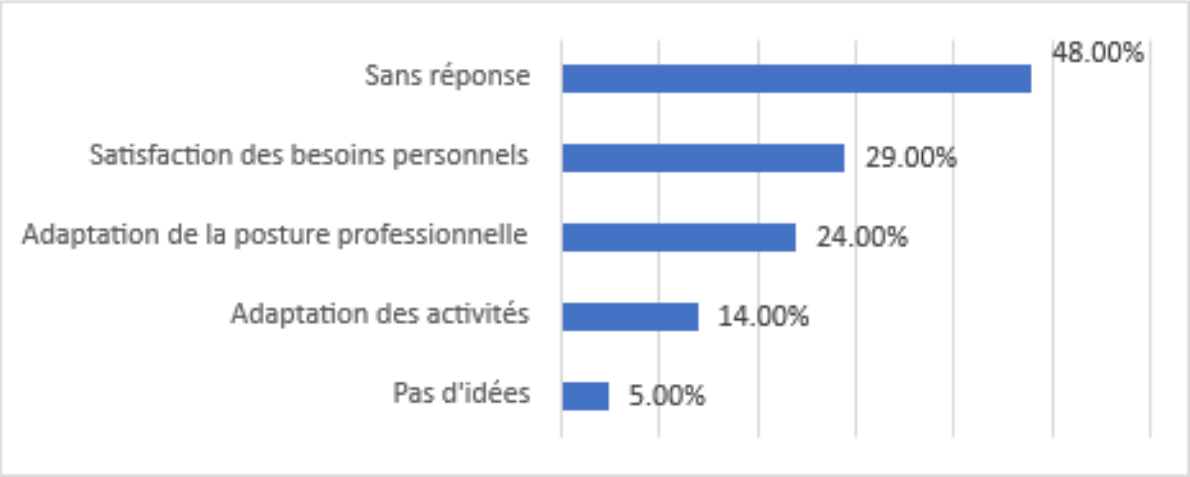
3.3.3.1. Perception des bénéficiaires

Les bénéficiaires ont apporté des idées pour mieux faire concernant la protection, à savoir :

- La **satisfaction des besoins personnels** (29 % des bénéficiaires) (cf. espace personnel, garantir un sommeil suffisant, augmenter les efforts et la qualité des résultats scolaires, communication avec leurs parents, plus de communication, etc.) ;
- L'**adaptation de la posture professionnelle** (24 % des bénéficiaires) (cf. donner de la confiance et plus d'autonomie aux bénéficiaires, ne pas ennuyer les enfants et leur montrer du respect, etc.) ;
- L'**adaptation des activités** (14 % des bénéficiaires) (cf. Bomin 4h de lecture obligatoire, réduire l'utilisation des smartphones et Ipads, plus de travail avec les animaux, etc.).

Près de la moitié des bénéficiaires (48 %) n'ont pas répondu à cette question et 5 % des bénéficiaires ont indiqué ne pas avoir d'idées.

Fig. 20 : Représentation graphique de la proportion de bénéficiaires, par catégorie de réponses, concernant « des idées pour mieux faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des bénéficiaires pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la protection

« *Mama und Papa reden* » (un garçon de 8 ans)

« *Ipad abschaffen, Handys in Schulen verbieten (in den Pausen wird nicht mehr kommuniziert, jeder ist auf seinem Handy)* » (un(e) bénéficiaire de 15 ans)

« *D'après moi, l'enfant peut se sentir confiant lorsqu'il arrive sur place avec confiance, sans avoir peur dans les transports en communs le lundi matin et en plus de cela, si l'enfant arrive à l'internat le dimanche soir, il aura une meilleure qualité et quantité de sommeil ce qui si l'élève est sérieux, augmentera la qualité de ses résultats scolaires. Instaurer Bomin - 4h de lecture par jour obligatoire, cela augmenterait son taux de curiosité et l'enfant pourrait s'instruire autrement que par les outils scolaires* » (un bénéficiaire de 19 ans)

« *Donner de la confiance et de l'espace personnel pour ne pas aliéner les jeunes* » (un(e) bénéficiaire de 19 ans)

3.3.3.2. Perception des professionnels

La grande majorité des professionnels (60,53 %) ont mis en avant des idées pour mieux faire ayant trait au **développement des ressources humaines**, et plus précisément aux besoins suivants :

- Augmentation du nombre de professionnels ;
- Développement de la posture professionnelle ;

- Développement de formations, d'évènements et de matériels concernant la protection ;
- Valorisation et protection du personnel.

Les réponses concernant le **développement de la posture professionnelle** au niveau du savoir-être et du savoir-faire étaient les plus saillantes à ce propos, notamment :

- Le développement de la communication, d'une posture ouverte et de la transparence ;
- Le fait d'écouter, de demander l'avis et d'impliquer les bénéficiaires ;
- Le fait de réfléchir avant d'agir et d'intervenir à temps.

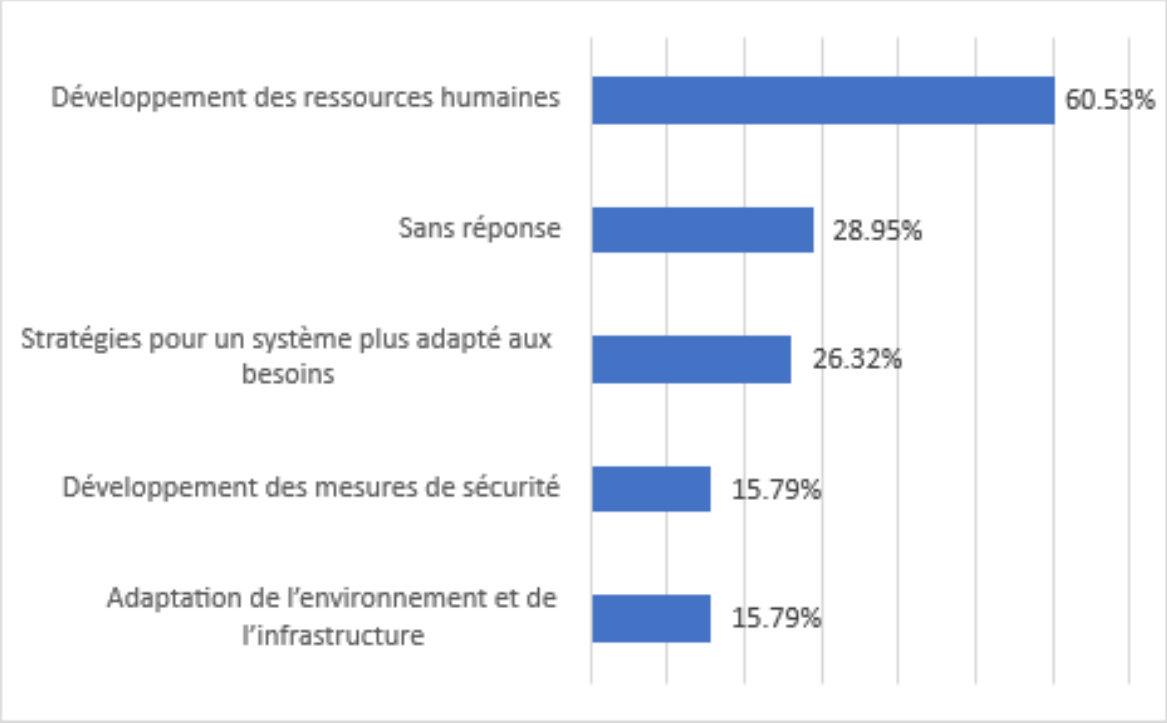
Puis, le **développement de stratégies pour un système plus adapté aux besoins** a été cité par plus d'un quart des professionnels (26,32 %). Ces stratégies recouvraient la sensibilisation et la thématisation de la protection et de la sécurité, la réduction des listes d'attente, la création d'espaces de participation et d'implication des bénéficiaires, le développement de documents en langage facile et de procédures faciles, la création de lois, les interventions ciblées et l'établissement de structures pour interventions urgentes.

De manière moins prononcée (15,79 % des professionnels à chaque fois), les professionnels ont également évoqué :

- **l'adaptation de l'environnement et de l'infrastructure** (ex. garantir qu'il y ait assez de place, établissement de nouvelles institutions, petits groupes pour mieux encadrer, développement de la structure et du cadre) ;
- le **développement de mesures de sécurité** (cf. implémentation de niveaux clairs de protection des mineurs, cadre légal, accompagnement permanent des bénéficiaires, obligation d'implémentation d'un concept de protection, procédures claires concernant les signalements, possibilité d'obtenir une aide immédiate, prise en compte des études scientifiques, actions concrètes pour réduire les risques, personne accompagnante pour le transport, voies de réclamation/recours).

Notons que plus d'un quart des professionnels (28,95 %) n'ont pas répondu à cette question.

Fig. 21 : Représentation graphique de la proportion de professionnels, par catégorie de réponses, concernant « des idées pour mieux faire » pour la protection (en pourcentage)



Les mots des professionnels pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la protection

« *Parler avec les jeunes et les écouter. Observer les jeunes et les responsabiliser sur leur protection et sécurité et aussi des autres* » (une professionnelle de 41 ans)

« *- Formation pédagogique - Formation bienveillance - Respect des mesures de sécurité* » (un professionnel de 27 ans)

« *Interventions très ciblées dans des institutions accueillant des enfants du genre comme Bee-secure le fait dans les écoles. Organiser sur le terrain des conférences, des formations, des campagnes d'information* » (une professionnelle de 54 ans)

« *Besser wären noch kleinere Gruppen, dies ist auch nur möglich mit genügend Personal, das Personal ist aber auch nicht genug geschützt was oft als normal abgetan wird und nicht valorisiert wird was leider wiederum mit sich bringt, dass kein neues Personal kommen will und somit kleiner Gruppen bzw. öfter mal Betreuung oder Einzelbetreuung wenigstens meistens fast unmöglich sind* » (une professionnelle de 31 ans)

« *Gesetze und Strukturen schaffen, die ein sofortiges Engreifen der Instanzen ermöglichen. Kinder und Jugendlichen muss sofort könne geholfen werden, dass kein Platz ist, darf kein Grund sein. Gut ausgebildetes Personal schaffen um in diesen Strukturen zu arbeiten* » (une professionnelle de 39 ans)

3.3.3.3. Perception des familles

En guise d'idées pour mieux faire, les trois axes suivants ont été mis en avant par la moitié des familles :

- La **mise en place ou le développement de contrôles et d'interventions externes** (cf. contrôle des conditions d'accueil, service de médiation, entité neutre pour les rapports, plus grande intervention de l'OKAJU) ;
- La **prévention de placements d'enfants** (cf. le placement devant être une mesure de dernier recours et l'objectif suite aux placements devant toujours être le retour en famille) ;
- **Remédier aux listes d'attente**.

Les mots des parents/proches pour décrire les « bonnes manières de faire » pour la protection

« *Contrôle externe. Des conditions d'accueil des enfants, service de médiation indépendant et impartial entre parents et établissement où sont placés les enfants. Entité neutre qui rédige les rapports pour les juges et prend en compte la parole des enfants, parents et éducateurs. Prévention des placements en dehors de la famille, ce placement doit rester un dernier recours. Plus grande intervention de l'OKAJU. L'objectif est le retour des enfants au sein de leur famille dès que les familles réunissent les conditions pour le retour en toute sécurité de l'enfant* » (une mère/proche de 52 ans)

« *Wenig längere Wartelisten* » (une mère/proche de 37 ans)

3.3.3.4. Perception des familles d'accueil

75 % des familles d'accueil ont exprimé des idées pour mieux faire à propos de la sécurité et de la protection des enfants et jeunes adultes dans l'AEF, à savoir :

- **Prioriser le bien-être de l'enfant** (ce qui ne passe pas nécessairement par des visites avec les parents d'origine) (25 % des familles d'accueil) ;
- **Développement d'un dispositif de supervision et de plainte** (pour se plaindre en cas d'erreurs ou d'incompétence des assistants sociaux) (25 % des familles d'accueil) ;
- **Application réelle des droits de l'enfant** (25 % des familles d'accueil).

Les mots des familles d'accueil pour décrire des « idées pour mieux faire » pour la protection

« *Mehr auf die Kinder hören, wenn die Besuche nicht gut für die Kinder sind, sollen diese auch nicht gemacht werden. Die Betreuer für die Kinder sollen nicht dafür dasein, auch noch die Betreuer für die richtigen Eltern sein* » (un homme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Un organisme de supervision auquel on peut se plaindre en cas de plusieurs erreurs ou de l'incompétence des assistants sociaux* » (une femme de 43 ans étant famille d'accueil)

« *Kinderrechte wirklich ernst nehmen und umsetzen und nicht nur heuchlerisch wie jetzt (hypocrite)* » (une femme de 45 ans étant famille d'accueil)

3.3.4. Eléments de convergence et de nuance concernant la protection

Un large éventail de thématiques par rapport à la sécurité et à la protection des enfants et des jeunes adultes dans l'AEF a été abordé par tous les participants à l'enquête (cf. enfants et jeunes, professionnels, familles et familles d'accueil). Les informations apportées permettent de souligner un certain nombre d'observations.

Au niveau des éléments de convergence par rapport aux bonnes manières de faire, les bénéficiaires, les professionnels et les familles d'accueil ont tous mentionné une **posture professionnelle adaptée** (notamment celle des éducateurs) en termes de savoir-faire et de savoir-être, par exemple le fait que les professionnels prennent leur travail au sérieux et prennent soin des bénéficiaires ; la bienveillance, la bientraitance, une communication transparente, le respect du secret professionnel ; le fait qu'ils soient bien formés et compétents et se remettent en question, le fait qu'ils ne craignent pas de faire un signalement, etc.

En outre, les professionnels, les familles et les familles d'accueil ont souligné **l'importance d'un système de l'AEF adapté**, en termes d'accompagnement, de méthodes (ex. approche systémique, pratique axée sur la sécurité), de ressources financières, humaines et structurelles, ainsi qu'en termes de disponibilité de l'aide (cf. places, thérapie, supervision, etc.).

Par ailleurs, tant les réponses des bénéficiaires que des familles d'accueil ont indiqué la nécessité de générer un **sentiment de sécurité dans le contexte de l'aide**, et tant les professionnels que les familles ont mis en avant un **environnement adapté et protecteur** (cf. sphère privée, lieu pour *time-out*, règles, petits groupes, pas de dangers, vie en famille, etc.).

Pour les bénéficiaires, la **présence d'une personne de confiance** est ressortie comme une importante manière de faire pour leur sécurité et leur protection ; similairement, les professionnels ont mis en avant la **présence d'organismes ou d'interlocuteurs assurant la protection** (ex. Office national de l'enfance, OKAJU). Autre point de convergence entre ces deux parties prenantes, mais dans une moindre mesure : la **présence d'un système d'alarme**.

Les nuances concernant les bonnes manières de faire qui ressortent peuvent être résumées comme suit : alors que pour les bénéficiaires, la **satisfaction des besoins** a été substantiellement thématisée (cf. besoins matériels, besoins pour un bon développement, avoir son espace personnel, être heureux), les autres parties prenantes n'ont rien mentionné à cet égard. Enfin, les familles sont les seules à avoir thématisé les **activités avec les bénéficiaires** en tant que bonne manière de faire pour leur sécurité et leur protection et les professionnels sont les seuls à avoir mis en avant la **présence de mesures de sécurité** autres que les systèmes d'alarme (ex. concept de protection, procédures, stratégies préventives, etc.).

Quant aux convergences concernant les moins bonnes manières de faire, tous les répondants confondus ont, de manière prédominante, apporté des éléments de réponse en lien avec **une posture professionnelle inadaptée, malveillante ou violente**, et plus particulièrement en termes de savoir-être, de savoir-faire et d'éthique (cf. méfiance, imposition, insultes, violences physiques des professionnels à l'égard des bénéficiaires, punitions excessives, invasion de la sphère privée, peur du signalement, manque de collaboration, manque de formation, incapacité face aux crises ou situations difficiles, savoir-être inadapté (non-écoute, irrespect, écartement des parents, faussement de rapports, etc.)).

Similairement, les bénéficiaires ont souligné un **environnement inadapté et menaçant** (cf. absence de structure, propreté, agressivité des autres enfants, vols par d'autres enfants, etc.), les professionnels ont cité un environnement inadapté et l'**exposition aux dangers,** et les familles ont mentionné la **maltraitance institutionnelle**.

Les professionnels, les familles et les familles d'accueil ont tous soulevé des **problématiques au niveau du système de l'AEF** (défaillances telles que la saturation du système (cf. listes d'attente, manque de place, manque de personnel (qualifié) et d'institutions spécialisées, etc.) ; le manque de collaboration et de coordination entre les différents acteurs gravitant autour des bénéficiaires et des familles ;

manque d'accessibilité de l'aide (le fait de devoir chercher longtemps pour trouver de l'aide, de devoir répondre à des critères spécifiques) ; des éléments inadaptés du système tels que les délais d'attente pour la mise en place de mesures, le manque de temps des professionnels, le manque de considération des droits des familles d'accueil, etc. Il convient de noter que les professionnels ont également mentionné des **défaillances du système actuel de santé et de protection** (ex. manque de places et de personnel en pédopsychiatrie, manque d'institutions thérapeutiques ou spécialisées, attente trop longue en cas de signalement).

Au niveau des nuances de réponses quant aux moins bonnes manières de faire entre les différentes parties prenantes, les bénéficiaires ont cité **la surprotection et l'absence d'une personne de confiance**, les professionnels le **manque de mesures de sécurité** et les familles d'accueil **l'imposition de la préservation du lien avec les parents d'origine**.

Si l'on considère les éléments de convergence concernant les idées pour mieux faire, on constate des recoupements entre la perception des bénéficiaires et celle des professionnels par rapport à **l'adaptation de la posture professionnelle** (ex. développement de la communication, autoréflexion, posture ouverte, transparence, donner de la confiance et plus d'autonomie aux bénéficiaires, veiller à la participation effective des bénéficiaires).

Il en va de même pour la **satisfaction des besoins**, les bénéficiaires ayant indiqué comme idée le fait de satisfaire leurs besoins personnels (ex. espace personnel, garantir un sommeil suffisant, augmenter les efforts et la qualité des résultats scolaires, communication avec leurs parents) et les professionnels le **développement de stratégies pour un système plus adapté aux besoins** (ex. sensibilisation et thématisation de la protection et de la sécurité, création d'espaces de participation et d'implication des bénéficiaires, interventions ciblées). Tant les professionnels que les familles ont d'ailleurs revendiqué de **remédier aux listes d'attente**.

Quant aux nuances concernant les idées pour mieux faire, alors que les bénéficiaires ont mis en avant **l'adaptation des activités**, les professionnels ont mentionné **l'adaptation de l'environnement et de l'infrastructure et le développement de mesures de sécurité**. En outre, les professionnels ont principalement indiqué le **besoin de développer les ressources humaines** (ex. augmentation du nombre de professionnels, développement de formations, d'évènements et matériels concernant la protection, valorisation et protection des professionnels). Les familles ont exprimé des idées portant sur la **mise en place ou le développement de contrôle et d'interventions externes ainsi que la**

prévention des placements. Enfin, les idées des familles d'accueil étaient en lien avec **prioriser le bien-être de l'enfant, mettre en place un dispositif de supervision de plainte et veiller à l'application réelle des droits de l'enfant**.

3.4. Eléments généraux et systémiques concernant les trois thèmes visés par l'enquête

Des éléments généraux et systémiques en lien avec les trois thèmes de l'enquête ont été relevés par certains bénéficiaires et professionnels.

Perception des bénéficiaires

Au niveau des bonnes manières de faire, **le bien-être dans la mesure d'aide et la bienveillance ainsi que la volonté d'aider de la part des professionnels** ont été évoqués, par exemple avec les écrits suivants : *« Glécklech sinn » ; « Manche betreue sind relativ gut und entstpannt und man bekommt hier auch gerne Hilfe » ; « Die Erzieher im Internat sowie meine Schul-Lehrer sind immer bereit mir zu helfen ».*

Des critiques générales portaient sur la **nécessité de l'ordre et de la propreté** ainsi que sur le fait qu'ils **souhaitaient rentrer chez eux car ils y sont heureux** : p. ex. : *« Ich bin glücklich zu Hause. Ich will nach Hause ».*

Une idée d'amélioration pour les trois thèmes, proposée par un jeune bénéficiaire de 17 ans, était de prévoir une **boîte à réclamations dans les institutions** (cf. salles de classe) ; à la fin de chaque semaine, les réclamations pourraient être consultées ensemble et générer des discussions.

Un jeune de 15 ans a par ailleurs formulé une **critique de la société de consommation** dans laquelle nous vivons ainsi que l'utilisation du monde numérique ; son idée d'amélioration systémique était d'**encourager la réduction des appareils numérique et des médias sociaux**, surtout dans les écoles, afin de préserver l'état émotionnel et relationnel des enfants :

« *Was gut funktioniert ist eine immer häufigere Frage in der heutigen Gesellschaft. Jedoch muss man ebenfalls in Erwägung ziehen, dass es den Menschen immer besser geht. Was auch zu immer häufigeren Selbstmorde führt. Wir Menschen müssen für nichts mehr kämpfen. Wir sind nur nutzlose Konsumenten der heutigen Gesellschaft. Soziale Medien und digitale Geräte verbessern unser Leben jedoch nicht. Selbstmorde verhäufen sich nicht umsonst. Mit einer bestimmten Menge Glück (Dopamin durch digitale Geräte) kommt auch eine bestimmte Menge Unglück (Depression). Was ich damit sagen*

will ist, dass meiner Meinung nach alle digitalen Geräte abgeschafft werden sollten. Wir sollten wieder anfangen unsere Gehirne zu benutzen und z.B. Ipads in den Schulen abschaffen. Aber wenn ich erst auf die Frage antworten müsste, würde ich sagen: Ich fühle mich sicher und wohl. »

Perception des professionnels

Au niveau des idées d'amélioration pour le système de l'AEF, les professionnels souhaitent **plus de participation** dans le secteur et **davantage de familles d'accueil et d'institutions** d'accueil de jour ou jour et nuit, ainsi que des logements de courte durée. Il a également été mentionné qu'un **meilleur ratio de personnel/bénéficiaires** devrait être garanti et qu'il faudrait **recruter davantage de personnel socio-éducatif** au lieu d'aides-éducateurs. Un professionnel a notamment mentionné qu'une **maison d'apprentissage pédagogique** devrait remplacer l'unité sécurisé (UNISEC). Un autre a critiqué le fait que les **professionnels pensent que tout ce qui se passe autour d'eux n'est pas de leur responsabilité**.

Enfin, le **manque de temps** qu'ont les professionnels à accorder aux bénéficiaires ainsi que **le manque de personnel** ont été souligné par un professionnel, indiquant que sans cela, les bénéficiaires ne peuvent pas se sentir en sécurité et protégés, ni apprendre à se plaindre, ni comprendre les avantages de la participation.

4. Conclusions

De manière générale, les résultats de l'enquête ont mis en évidence les constats suivants : 1) les trois thèmes sont étroitement liés et il n'est pas toujours possible de les distinguer et 2) la promotion de l'un engendre la promotion de l'autre. Par exemple, la protection des enfants et jeunes adultes dans l'AEF doit nécessairement passer par une bonne participation et une bonne gestion des plaintes.

Considérant les trois thèmes, des pistes intéressantes concernant une posture professionnelle adaptée, un environnement favorable et un système adapté sont mis en avant.

La posture professionnelle adaptée peut être appréhendée selon trois axes :

- le savoir-être (cf. écoute active des bénéficiaires et des familles (d'accueil), respect, non-jugement, autoréflexion, collaboration active avec les familles et autres acteurs, respect de la sphère privée, bienveillance, bientraitance, approche participative prenant en compte et valorisant la parole des bénéficiaires, communication transparente envers les bénéficiaires et ceux qui gravitent autour d'eux, etc.) ;
- le savoir-faire (cf. compétences professionnels, qualifications, formations sur les trois thèmes et connaissances de méthodes pertinentes par rapport à ceux-ci, approche systémique, gestion des crises et situations difficiles, traitement adéquat des plaintes, satisfaire aux besoins des bénéficiaires, etc.) ;
- la déontologie et l'éthique professionnelles (cf. transparence, neutralité, respect du secret professionnel, protection des données, rédaction de rapports véridiques, faire des signalements sans crainte, etc.).

Un **environnement favorable** est décrit par les participants comme étant un environnement participatif et protecteur où les bénéficiaires et les professionnels peuvent se plaindre ; où les bénéficiaires ont la possibilité de participer activement, voire de (co-)décider dans leur contexte d'aide, et sont sollicités et motivés à le faire sans pour autant y être obligés, et où tant leur avis que leurs plaintes sont écoutés ou recueillis sans jugement, respectés, valorisés, pris en compte et font l'objet d'un traitement prompt et adéquat ; un environnement où les professionnels font confiance aux bénéficiaires et où les bénéficiaires se sentent en sécurité, ont une personne de confiance, ne sont pas exposés aux dangers ou aux violences (p. ex. commises par des professionnels ou des autres enfants/jeunes) sans pour autant être surprotégés, et où ils voient leur autonomie s'épanouir et leur sphère privée respectée. Un tel environnement doit notamment disposer de mesures de sécurité

allant de concepts de protection (*Schutzkonzepte*) aux systèmes d'alarme en passant par des procédures claires, mais aussi faire l'objet de contrôles externes des conditions d'accueil et proposer des services de médiation. En outre, cet environnement doit nécessairement disposer de toute une palette diversifiée d'espaces et de dispositifs de participation et de recueil de plaintes, tels que des espaces de parole, des réunions ou parlements réguliers d'enfants/de jeunes, des comités d'élèves ou de parents et des projets participatifs, des boîtes à plaintes (anonymes ou pas) et à souhaits, des *helplines* et des personnes de contact bienveillantes et réactives dédiées aux plaintes, tant en interne qu'en externe (ex. gestionnaire de plaintes en interne, Office national de l'enfance, OKAJU ou autre interlocuteur indépendant en externe). Pour les trois thèmes visés par l'enquête (participation, protection et plainte), l'importance de l'information et de la sensibilisation des bénéficiaires a été soulignée notamment concernant leurs droits, leurs possibilités de se plaindre et de participer, ainsi que les canaux de plainte et de protection (organismes ou interlocuteurs tels que l'Office national de l'enfance, l'OKAJU, une personne de contact dédiée à la protection et/ou aux plaintes, etc.). En outre, ce qui rend un environnement favorable est l'application réelle des droits à la participation, à la protection et à la plainte, tout comme le fait de placer le bénéficiaire et son intérêt supérieur au centre des considérations, ainsi que de donner la priorité à ses droits plutôt qu'à ceux de ses parents biologiques ou représentants légaux.

Un **système d'AEF adapté** devrait permettre de contrecarrer les délais d'attente pour la mise en place de mesures d'aide, le ratio de personnel/bénéficiaires inadapté et le manque :

- de places et de personnel (qualifié) (ex. personnel socio-éducatif) au sein des structures de l'AEF ;
- de temps des professionnels de l'AEF ;
- de places et de personnel en pédopsychiatrie ;
- de mesures d'aides ambulatoires pour éviter les placements ;
- d'accessibilité de l'aide ;
- d'institutions spécialisées ou thérapeutiques sur le territoire ;
- de structures d'accueil de petite taille ;
- de familles d'accueil et d'institutions d'accueil de jour et de nuit ;
- de collaboration avec les familles ;
- de collaboration et de coordination entre les acteurs gravitant autour des bénéficiaires et des familles ;
- de ressources financières ;
- de flexibilité et de simplicité du système et des démarches administratives ;

- de réactivité du Parquet et/ou du SCAS suite à un signalement ;
- de contrôle externe des conditions d'accueil et d'interventions externes ;
- de surveillance des bénéficiaires ;
- de canaux de plainte et de traitement adéquat des plaintes.

Cependant, de l'enquête menée, force est de constater qu'une proportion non négligeable des participants ne se sont pas exprimés sur les trois thématiques de la participation, de la plainte et de la protection ou ont simplement répondu à une partie des questions y relatives, voire ont formulé des réponses peu informatives. Le format de l'enquête présente ainsi certaines limites : le fait de ne pas avoir pris un temps nécessaire de présentation de la démarche ; un format peut-être inadapté, dans le sens d'une accessibilité réduite (cf. langage, écriture, temps de réponse à l'enquête, etc.) ; etc.

En outre, l'ensemble des éléments récoltés et analysés permet de formuler quelques recommandations relatives aux thèmes de la participation, de la protection et de la plainte.

5. Recommandations

1. **Développer une posture professionnelle adaptée et un environnement favorable dans les différents contextes d'aide** (voir le point 4. Conclusions) pour favoriser le déploiement d'une culture participative, protectrice et ouverte aux plaintes, et ainsi, faciliter le bien-être et l'épanouissement des bénéficiaires, des professionnels et des familles.

2. **Avoir une approche intégrée permettant un fonctionnement optimal du système de l'AEF**

Exemples pratiques :

- Favoriser les connexions entre les domaines de la justice, de la santé, de la protection, etc.
- Simplifier les procédures administratives
- Évaluer et ajuster les ressources disponibles (ressources humaines, structurelles et financières)
- Développer et renforcer des approches de prévention et d'individualisation de la prise en charge
- Développer des campagnes d'information permettant d'atteindre tous les enfants, jeunes adultes et familles du territoire.

3. **Mettre en place des stratégies de lutte contre toute forme de violence à l'égard des bénéficiaires de l'AEF**

Exemples pratiques :

- Renforcer l'assurance et l''évaluation de la qualité
- Déployer des mesures de sécurité (concepts de protection, etc.) et des procédures claires en cas de situation de crise.

4. **Veiller à une gestion de plaintes de qualité et sensibiliser les bénéficiaires aux dispositifs et interlocuteurs de plainte existants**

Exemples pratiques :

- Multiples organes de plaintes (internes et externes aux aides)
- Favoriser la diversité des canaux pour le recueil de la plainte.

5. **Mettre en œuvre une participation effective des bénéficiaires et des familles/familles d'accueil dans tous les contextes d'aide**

Exemples pratiques :

- Développer le partenariat des professionnels avec les bénéficiaires et les familles/familles d'accueil
- Développer des projets participatifs.

6. **Développer la connaissance et le respect des droits de l'enfant et des familles**

Exemples pratiques :

- Mettre en place des campagnes de sensibilisation
- Mener des ateliers de sensibilisation
- Travailler en partenariat avec les organismes de défense des droits présents sur le territoire (OKaJu, CCDH, etc.).

7. **Promouvoir et soutenir la recherche scientifique à propos des thèmes de participation, de protection et de gestion des plaintes, et plus, largement, des points d'importance pour le développement des pratiques de qualité dans le secteur AEF.**

6. Apport scientifique

Nous vous proposons dans cette partie d'éclairer les résultats de l'enquête par un apport de connaissances scientifiques disponibles en la matière. Notons, toutefois, qu'à notre connaissance, aucune étude scientifique abordant simultanément les trois thèmes de la participation, de la plainte et de la protection n'a été réalisée jusqu'à ce jour. Ainsi, seules des études se rapportant à un, voire deux thèmes simultanément ont été identifiées dans la littérature scientifique.

La participation, la protection et la possibilité de se plaindre sont des droits humains fondamentaux qui appartiennent aux enfants et aux jeunes adultes. Par exemple, sur base des articles 12 et 13 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNDE), les Etats parties à la CNDE garantissent à l'enfant le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant et qu'elle soit dûment prise en considération, ainsi que le droit à l'information et à la liberté d'expression et d'information. L'article 19 fait, quant à lui, référence au droit à la protection contre toute forme de violence, de mauvais traitements et de négligence. La protection et la participation font d'ailleurs partie des « 3 P » (« **p**rotection », « **p**restation » et « **p**articipation ») de la CNDE (cf. Verhellen, 2015 ; Theobald, 2019). Concernant la possibilité de se plaindre, l'article 13 de la Convention européenne des droits de l'homme fait référence au droit de recours en cas de violation de droit.

Selon Eberitzsch, Keller et Rohrbach (2021), qui ont analysé une multitude d'études européennes, le besoin général de participation (Hörmann, 2013 ; Müller, 2009) et surtout de participation à la planification de leur propre vie est clairement visible chez les enfants et les jeunes placés en institution. Une étude quantitative menée par l'Université du Luxembourg en 2022 (Engel De Abreu et Wealer 2023) a mis en évidence le lien entre la participation et le bien-être des jeunes qui ne vivent pas temporairement ou durablement dans leur famille d'origine. Il ressort des données empiriques recueillies qu'une baisse du bien-être est liée à un faible niveau de participation auto-évalué. Les entretiens, qui ont été menés avec les professionnels des structures de protection de remplacement de l'AEF dans le cadre de cette étude, ont également relevé un manque de clarté sur ce que signifie la participation et la manière dont elle peut être mise en œuvre avec succès dans la pratique (ibid). Le secteur et les professionnels d'encadrement au Luxembourg se montrent ouverts au concept de participation et aux formations dans ce domaine et tentent de l'appliquer dans leurs structures, bien qu'une participation significative des bénéficiaires placés hors de leur famille n'est pas évidente à mettre en œuvre (ibid).

La relation entre le droit des enfants à la protection et à la participation est souvent présentée comme une source de tension ou de conflit dans la pratique du travail social (Mitchell, Lundy et Bruce, 2023). Il y aurait une difficulté permanente de « parvenir à un équilibre entre le droit de l'enfant de s'exprimer et le devoir de protéger les enfants et les jeunes » (Bruce, 2014, p. 515). Certains scientifiques ont tenté de contester ou de réconcilier cette supposée tension et il est de plus en plus admis que les enfants ne peuvent être protégés contre les préjudices s'ils ne sont pas écoutés et pris au sérieux (McCafferty, 2017), soulignant le lien intrinsèque entre participation et protection. D'ailleurs, le Comité des droits de l'enfant estime que la participation de l'enfant facilite sa protection (Comité des droits de l'enfant 2011) et la participation des enfants serait même essentielle pour obtenir de bons résultats pour les enfants impliqués dans les systèmes de protection de l'enfance (Woodman, Roche et McArthur 2022). Mitchell, Lundy et Bruce (2023) ont affirmé que, pour servir une bonne compréhension de la relation entre la participation des enfants et leur protection, du point de vue des droits humains, il ne faut plus les présenter comme des droits inévitablement en conflit ou devant s'inscrire dans un « équilibre », mais comme des droits indivisibles, interdépendants et liés entre eux. Comme le soulignent ces chercheurs, « les enfants ne peuvent pas être en sécurité s'ils ne sont pas entendus et ils ne peuvent pas être entendus s'ils ne sont pas en sécurité » (ibid, p. 6).

En outre, les notions de « plainte » et de « participation » peuvent également être pensées comme ayant un lien indissoluble (Hemker, 2003). La mise en œuvre de procédures de plainte peut d'ailleurs être considérée comme une possibilité de préserver les droits des enfants et des jeunes et de mettre en œuvre la participation en tant que principe d'action de l'aide (Erz 2008 ; Hiller 2003). Plus précisément concernant les possibilités de se plaindre, il convient de noter que dans ses Observations finales de 2021, le Comité des droits de l'enfant (Comité des droits de l'enfant, 2021) a recommandé au Luxembourg « de veiller à ce que les enfants exposés à la violence aient accès à des voies de recours, à une réparation et à une prise en charge psychologique adaptées à leur âge et à leur environnement culturel » (p. 5). La mise en place de mécanismes de plainte adaptés aux enfants est essentielle pour répondre aux besoins des enfants dans ces contextes. Des lignes directrices détaillées pour mettre en place des mécanismes de plainte adaptés aux enfants ont été formulées par l'UNICEF (2021) ; elles énoncent neuf principes fondamentaux comme étant les critères à respecter pour une telle mise en place :

- La CNDE comme cadre de référence
- Respect de la dignité de l'enfant
- Intérêt supérieur de l'enfant
- Accessibilité

- Réactivité
- Respect des délais
- Equité
- Informations pour l'enfant
- Vie privée et confidentialité.

Deux exemples de mécanismes de plainte qui remplissent ces critères sont le système des boîtes aux lettres de l'Association Les Papillons en France[1] et le modèle islandais multidisciplinaire et interagences « *Barnahus* »[2], qui ont fait leurs preuves partout où ils ont été employés, en recueillant et en traitant la parole libérée de victimes de violences, pour les aider et les protéger. Au plus proche des enfants, les boîtes aux lettres de l'Association Les Papillons permettent de sensibiliser les enfants au thème des maltraitances, de détecter des victimes, de dissuader des auteurs potentiels et de déclencher des interventions (précoces) dédiées aux victimes et aux auteurs. Le modèle *Barnahus* est actuellement mis en œuvre, ou en cours de mise en œuvre, dans plusieurs pays européens. « Barnahus » (qui signifie littéralement « Maison des enfants ») est un centre interdisciplinaire et multi-agences adapté aux enfants victimes et témoins de violence, où les enfants peuvent être interrogés et faire l'objet d'un examen médical à des fins médico-légales, d'une évaluation complète et recevoir tous les services thérapeutiques nécessaires de la part des professionnels compétents. Il regroupe sous un même toit les forces de l'ordre, la justice pénale, les services de protection de l'enfance et les professionnels de santé et de santé mentale, qui coopèrent, évaluent ensemble la situation de l'enfant et décident de la suite à donner. Un rapport du Comité des droits de l'enfant (2021) a d'ailleurs recommandé au Luxembourg « d'accélérer la création d'un foyer pour enfants victimes et témoins d'actes de violence (*Barnahus*) permettant aux enfants de recevoir en un même lieu tous les services dont ils ont besoin » (p. 5). De tels modèles permettent également de générer des statistiques sur les violences et de recueillir d'autres données pertinentes dans ces contextes. D'ailleurs, le Luxembourg est « orphelin de statistiques » (Seligmann, 2023) et le Comité des droits de l'enfant (2021) a appelé à « prendre des mesures en vue de détecter, prévenir et combattre la violence à l'égard des enfants handicapés et plus particulièrement des filles, et de collecter et publier des statistiques ventilées sur l'ampleur de cette violence ». En effet, comme l'a indiqué le Comité consultatif des droits de l'homme du Luxembourg (2020), il est difficile de prendre des mesures efficaces contre un problème sans connaître son ampleur réelle dans un pays, faute de statistiques fiables.

[1] Voir page 6 pour plus d'informations concernant le mécanisme et voir le site de l'association pour consulter les bilans disponibles.

7. Références bibliographiques

Association Les Papillons (2023). Site de l'association Les Papillons : https://www.associationlespapillons.org/, page consultée le 07.08.2023.

Bruce, M. (2014) The voice of the child in child protection: Whose voice? *Social Science*, 3(3), 514–526. Disponible en ligne : https://doi.org/10.3390/socsci3030514, page consultée le 02.08.2023.

Commission consultative des droits de l'homme (2020). Observations relatives aux 5ème et 6ème rapports périodiques du Luxembourg en application de l'art 44 de la Convention relative aux droits de l'enfant par la Commission consultative des Droits de l'Homme du Grand-Duché de Luxembourg. October 2020. Disponible en ligne : https://ccdh.public.lu/content/dam/ccdh/dossiers_th%C3%A9matiques/droits-de-l%27enfant/observations/2021/Rapport-parallele-au-Comite-des-droits-de-l-enfant-de-la-CCDH-version-finale.pdf, page consultée le 07.08.2023.

Comité des droits de l'enfant (2011). Observation générale no 13. Le droit de l'enfant d'être protégé contre toutes les formes de violence. Disponible en ligne : https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/CRC_Observation%20_Generale_13_2011_FR.pdf page consultée le 03.08.2023.

Comité des droits de l'enfant (2021). Observations finales concernant le rapport du Luxembourg valant cinquième à sixième rapports périodiques, 21 juin 2021. Disponible en ligne : http://ork.lu/files/CRC_Luxembourg/CRC_ObservationFinalesLuxembourg2021.pdf, page consultée le 02.08.2023.

Eberitzsch, S., Keller, S., & Rohrbach, J. (2021). Partizipation in der stationären Kinder-und Jugendhilfe: theoretische und empirische Zugänge zur Perspektive betroffener junger Menschen: Ergebnisse eines internationalen Literaturreviews. *Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit*, *3*, 113-154.

Engel De Abreu, P. et Wealer, C. (2023). *P*artizipation und Wohlbefinden aus der Sicht von Jugendlichen in stationären Einrichtungen der Kinder – und Familienhilfe in Luxemburg. Dans : *ARC – das Fachmagasinn fir Pedagogik a Sozial Aarbecht*, 02/2023, p. 19 – 21.

Erz Michael (2008). Warum wir uns über Beschwerden freuen?! *Beteiligungsinstrumente in der Praxis*. In: *Forum Erziehungshilfen*. *4* (S. 209–213)

Hemker, B. (2003). Beschwerdesteuerung: Möglichkeiten und Grenzen. In: *Forum Erziehungshilfen*. *4 (S. 212–220)*

Hiller, P. (2003). Professioneller Umgang mit Beschwerden — ein beschwerlicher Weg. In: *Forum Erziehungshilfen*. *4 (S. 196–200)*

McCafferty, P. (2017). Implementing article 12 of the United Nations convention on the rights of the child in child protection decision-making: A critical analysis of the challenges and opportunities for social work. *Child Care in Practice*, 23(4), 327–341. Disponible en ligne : https://doi.org/10.1080/13575279.2016.1264368, page consultée le 02.08.2023.

Mitchell, M., Lundy, L. et Hill, L. (2023). Children's Human Rights to 'Participation' and 'Protection': Rethinking the relationship using Barnahus as a case example. *Child Abuse Review*, e2820.

Seligmann, R. (2023). Intervention lors de la table ronde organisée dans le cadre d'une conférence sur les abus sexuels commis sur mineurs organisée par le Jeune Barreau de Luxembourg à la Banque de Luxembourg, le 10.07.2023.

Theobald, M. (2019). UN Convention on the Rights of the Child: "Where are we at in recognising children's rights in early childhood, three decades on …?" *International Journal of Early Childhood*, 51, p. 251–257. Disponible en ligne : https://doi.org/10.1007/s13158-019-00258-z, page consultée le 02.08.2023.

UNICEF (2019). Child-Friendly Complaint Mechanisms. UNICEF Regional Office for Europe and Central Asia. Disponible en ligne : https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org.eca/files/2019-02/NHRI_ComplaintMechanisms.pdf, page consultée le 02.08.2023.

Verhellen, E. (2015). The Convention on the Rights of the Child. Dans : W. Vandenhole et al. (ed). *Routledge International Handbook of Children's Rights Studies* (p. 43-59). Disponible en ligne : https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9781315769530.ch3#pt1_sdu2, page consultée le 02.08.2023.

Woodman, E., Roche, S., et McArthur, M. (2023). Children's participation in child protection—How do practitioners understand children's participation in practice?. *Child & Family Social Work*, *28*(1), p. 125-135. Disponible en ligne : https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/cfs.12947, page consultée le 02.08.2023.

8. Annexes

Annexe 1 : Exemple de lettre pour l'avenir à remplir

MA LETTRE POUR L'AVENIR

Je suis un(e)...

☐ enfant ou jeune ☐ professionel Sexe : .....

☐ famille d'accueil ☐ parent/ proche Âge : .....

Merci d'écrire sur ces trois thèmes de l'aide à l'enfance et à la famille :

*1) la **protection** et la **sécurité** des enfants et jeunes adultes,*
*2) la **participation** de l'enfant, du jeune et de sa famille,*
*3) les **possibilités de se plaindre***

Les bonnes manières de faire pour 1), 2) et 3)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Les moins bonnes manières de faire pour 1), 2) et 3)

.....
.....
.....

1/2

Idées pour mieux faire pour 1), 2) et 3)

2/2

MEIN BRIEF FÜR DIE ZUKUNFT

Ich bin ein(e)...

☐ Kind/ Jugendliche(r) ☐ Fachkraft Geschlecht: .....

☐ Pflegefamilie ☐ Elternteil/ Angehörige(r) Alter: .....

Schreibt uns über diese 3 Themen in der Kinder- und Familienhilfe:

*1) den **Schutz** und die **Sicherheit** der Kinder und jungen Erwachsenen*
*2) die **Partizipation** der Kinder, jungen Erwachsenen und deren Familien*
*3) die **Möglichkeiten** sich **zu beschweren***

Was funktioniert gut für 1), 2) und 3)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Was funktioniert weniger gut für 1), 2) und 3)?

.....

.....

.....

1/2

Ideen zur Verbesserung für 1), 2) und 3)

2/2

Annexe 2 : Affiche de l'enquête

BRIEFE FÜR DIE ZUKUNFT
AEF social lab
www.aef.lu
KINDER
JUGENDLICHE
FAMILIEN
FACHKRÄFTE
SCHREIBT ÜBER ...
• den Schutz und die Sicherheit der Kinder und jungen Erwachsenen
• die Partizipation der Kinder, jungen Erwachsenen und deren Familie
• die Möglichkeiten sich zu beschweren
IN DER KINDER- UND FAMILIENHILFE
Anonyme und vertrauliche Umfrage
WIE KANN ICH MITMACHEN?
BRIEFKASTEN VOR ORT
Nehmt einen Stift
Schreibt einen Brief
Werft ihn in den Briefkasten ein
ODER
VIRTUELLER BRIEFKASTEN
Nehmt online teil:
www.aef.lu/de/umfragen
BIS ZUM 28 FEBRUAR 2023
DANKE AN ALLE!