

# Questionnaire

sur l'évaluation interne – Qualité dans les centres d'accueil  
pour enfants, adolescents et jeunes adultes

Ulla Peters, Julia A. Jäger, Danielle Lellinger  
Université du Luxembourg, Version novembre 2013



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille et de l'Intégration

Le questionnaire sur l'évaluation interne a été développé dans le contexte du projet « Accompagnement et évaluation du processus de l'implémentation des standards de qualité dans le domaine de l'accueil avec hébergement d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes 2011-2013 ». Le projet est subventionné par le Ministère de la Famille et de l'Intégration du Luxembourg.

Les questions se basent sur les standards révisés de 2013 (Peters & Jäger 2013, sur base des standards publiés dans Peters & Lellinger, 2010) se référant sur la qualité dans les centres d'accueil pour enfants, adolescents et jeunes adultes. Les standards ont été élaborés en collaboration étroite avec les institutions de l'Aide à l'enfance et depuis 2011 ils font partie des Conventions-Cadres-CC entre gestionnaires et ministère (annexe A). Les gestionnaires sont obligés, selon le texte de la loi AEF et les Conventions-Cadres, à présenter une preuve sur la qualité de leurs prestations (Art.13 AEF, Art.45 CCTJ, Art.35 CCTH). Cette preuve se réfère sur l'évaluation interne ainsi que sur l'évaluation par un tiers (évaluation externe).

## Comment utiliser les questions et le questionnaire ?

Le gestionnaire décide comment il utilise le questionnaire sur l'évaluation interne. Le questionnaire peut être utilisé pour activer le développement de l'organisation ou p.ex. comme outil de feedback annuel sur certaines questions. Il est convenu par le gestionnaire resp. par la direction de l'institution comment cette procédure va être implémentée dans leur institution, qui va participer de quelle manière, comment le questionnaire va être évalué et comment les résultats vont être implémentés.

Le profit de l'auto-évaluation dépend largement de la manière dont les résultats sont gérés : Comment sont-ils discutés avec les personnes interrogées et comment sont intégrés les résultats recueillis dans l'organisation et dans la conception des processus de travail. Cette réflexion peut être faite dans le contexte d'un échange inter-institutionnel (Peer-Review) ou dans le cadre d'une journée pédagogique (annuelle). L'évaluation interne peut servir également comme préparation à l'évaluation externe.

Sur demande des institutions, l'Université les conseille concernant l'organisation du processus de l'évaluation interne et elle accompagne le développement organisationnel.

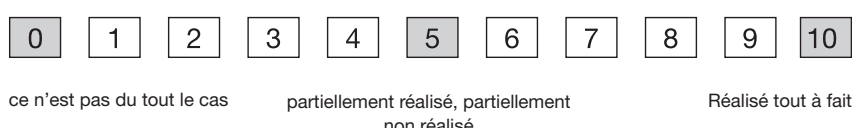
## Remarques sur le questionnaire

Le terme « enfant » est utilisé partout dans le questionnaire, il se réfère sur les enfants, adolescents et jeunes adultes de 0 à 27 ans.

Pour des notes supplémentaires, le questionnaire contient de l'espace à la fin (p. 18).

Si vous complétez le questionnaire par ordinateur, veuillez enregistrer le document pour sauvegarder vos données.

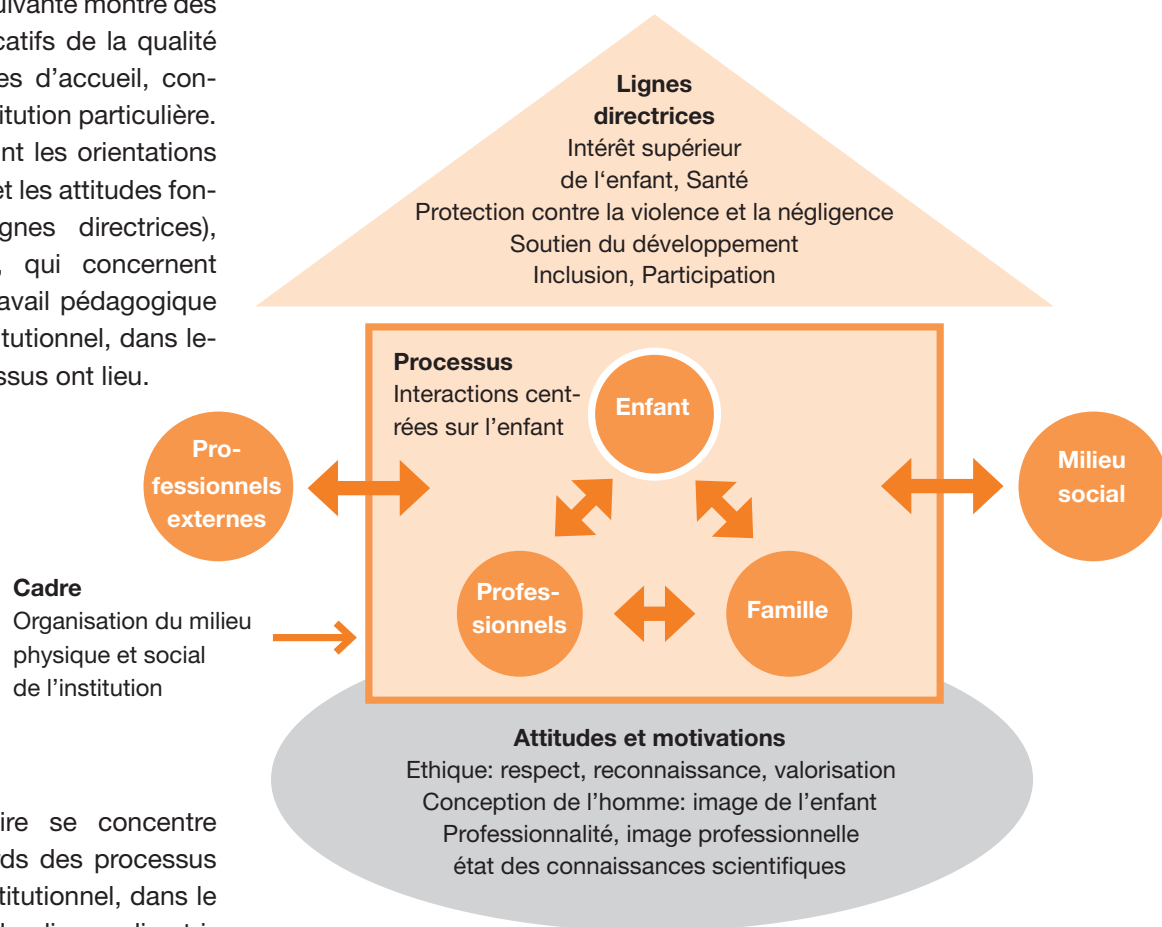
Signification de l'échelle :



- 0 = Aucun aspect du standard est implémenté dans l'institution.
- 5 = L'institution se trouve à mi-chemin pour implémenter le standard. Des aspects ont été réalisés, des développements nécessaires restent à faire.
- 10 = Dans l'institution le standard est implémenté dans le quotidien à un haut niveau professionnel. Actuellement on ne voit pas de besoins de développement.

# Standards pour les centres d'accueil

La graphique suivante montre des aspects significatifs de la qualité dans les centres d'accueil, concentré sur l'institution particulière. A distinguer sont les orientations conceptuelles et les attitudes fondamentales (lignes directrices), les processus, qui concernent l'enfant et le travail pédagogique et le cadre institutionnel, dans lequel ces processus ont lieu.



Le questionnaire se concentre sur les standards des processus et du cadre institutionnel, dans le premier alinéa les lignes directrices et le concept sont également pris en considération :

**Les standards des processus** décrivent les domaines des interactions quotidiennes et de la communication avec les enfants. Ils sont formulés du point de vue des « besoins de développement et de la protection des enfants et des adolescents ». Ils s'étendent de l'accueil dans le nouveau milieu de vie « centre d'accueil » jusqu'à la phase du suivi. Des tâches continues et parallèles se réfèrent sur le projet d'intervention, le travail avec la famille et la gestion des situations de crise. Les questions générales de l'évaluation sont les suivantes : Comment sont organisés ces domaines d'intervention ? Sur quels principes s'oriente l'élaboration des processus ? Dans quels aspects du quotidien s'exprime la pédagogie et avec quel qualité ?

**Les standards du cadre** se concentrent sur l'institution et son encadrement physique et social, dans lequel se réalisent les interactions avec les enfants : Comment le travail est-il organisé et structuré ? Qui fait quoi et comment ? Sur quels principes s'oriente l'organisation du travail ? Comment sont conservées et développées les compétences professionnelles ? Comment sont organisées les cultures de l'organisation, de la communication et du conflit ? Quelles sont les conditions de travail pour les collaborateurs ? Comment sont l'équipement et les infrastructures ? Le cadre institutionnel se compose des structures ainsi que des processus dans le sens des interactions entre professionnelles et le milieu de l'institution.

Les **questions** du questionnaire s'adressant à la pratique, sont des indicateurs qualitatifs pour le degré et la manière d'implémenter les standards, qui puissent informer simultanément sur les besoins de développement.

## Les lignes directrices et le concept (LC)

Les lignes directrices décrivent l'orientation fondamentale d'une institution et de son travail. « L'intérêt supérieur de l'enfant » est le fil conducteur dans les standards.

### De quelle manière est-ce que « l'intérêt supérieur de l'enfant » guide les actions ?

Les lignes directrices du travail sont élaborées sur base d'un concept et de critères professionnelles.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur les lignes directrices de l'institution.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les droits de l'enfant de la Convention des Nations Unies guident les actions.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La protection et la santé des enfants sont les fils conducteurs du concept.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'enfant et la famille d'origine peuvent déposer plainte.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'enfant participe de façon valorisante et ses intérêts et besoins sont respectés.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La famille d'origine participe de façon valorisante et ses intérêts et besoins sont respectés.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Concrétisations :

- La Convention des Nations Unies des droits de l'enfant constitue le fil conducteur du concept de l'institution et de la pratique quotidienne des collaborateurs.
- Le concept de l'institution se réfère sur les résultats scientifiques concernant le développement et le soutien de l'enfant et sur les exigences d'une prise en charge réussie en milieu d'accueil.
- Le respect pour l'enfant et l'intérêt supérieur de l'enfant s'expriment comme fil conducteur dans la pratique.
- Des options de plainte existent et sont diffusées.
- La famille d'origine est intégrée dans les processus de travail et est qualifiée à participer dans l'organisation et les prises de décision.
- Les enfants sont intégrés dans les prises de décision et sont soutenus à comprendre leur situation. Leurs intérêts et besoins sont respectés.
- .....

*Réflexions / Remarques sur les lignes directrices et le concept :*

# Standard de qualité relatif aux processus

## Proposition de projet d'intervention (PI)

**La proposition de projet d'intervention est-il élaboré de manière approfondie et transparente en associant tous les acteurs importants ?**

Le processus de l'élaboration du projet d'intervention est décrit avec ses principes fondamentaux, ses procédures et ses responsabilités.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs qui soutiennent le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur l'élaboration du projet d'intervention.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les décisions sur les objectifs de l'aide et sur les interventions prennent en considération les spécificités du cas et se basent sur une évaluation et une délibération approfondie.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La famille et l'enfant sont incités à participer systématiquement, en créant des cadres les qualifiant et en valorisant leurs interprétations.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les professionnels impliqués dans un cas coopèrent de manière contraignante et transparente.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les accords et décisions, pris dans le contexte de l'élaboration du projet d'intervention, sont applicables et compréhensibles pour les professionnels ainsi que pour les usagers.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Le projet d'intervention est examiné et adapté dans un délai adéquat qui dépend du déroulement du cas.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Concrétisations :

- Les aspects spécifiques du milieu, du sexe, de l'âge et les aspects interculturels sont systématiquement pris en considération.
- Il existe des procédures communicatives pour s'échanger sur la situation d'un enfant et de sa famille.
- Les représentations de l'aide et les interprétations subjectives de l'enfant et de la famille sont considérées systématiquement.
- Un dialogue a lieu avec tous les professionnels impliqués dans un cas.
- Des accords écrits sont établis sur la forme et l'ampleur de l'aide.
- Le projet d'intervention est concrétisé sous forme d'objectifs éducatifs et d'interventions.
- La pertinence de la prestation/ de l'aide est évaluée en associant régulièrement la famille et l'enfant
- ....

*Réflexions / Remarques sur le projet d'intervention :*

### Le processus de l'accueil et de l'arrivée est-il organisé de manière consciencieuse, transparente et participative ?

Le processus de l'accueil et de l'arrivée est décrit avec ses objectifs, procédures et responsabilités.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils et des procédures de travail pour soutenir le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur les situations d'accueil.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Le processus de l'accueil d'un enfant dans la nouvelle situation de vie est organisé de manière consciencieuse.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'enfant est accompagné à son arrivée dans un cadre protégé.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Un entretien d'accueil a lieu avec l'enfant et ses parents.
- L'enfant et la famille d'origine sont informés de manière adaptée sur le nouveau milieu de vie.
- Il existe des informations compréhensibles (écrites, visuelles, figuratives) pour les enfants sur l'institution et son approche de travail.
- Il existe des informations écrites et compréhensibles pour les familles sur l'institution et son approche de travail.
- Le groupe, dans lequel l'enfant va vivre, est préparé sur l'arrivée de l'enfant.
- L'enfant va être accueilli dans et de son nouveau milieu de vie.
- Il existe une phase d'adaptation, dans laquelle l'enfant fait connaissance de l'institution (pièces, procédures quotidiennes, règles), des autres enfants et du personnel socio-éducatif.
- L'enfant et l'éducateur/ l'éducatrice de référence font connaissance.
- Le départ du milieu d'origine est organisé.
- ....

Réflexions / Remarques sur l'accueil et l'arrivée :

# Standard de qualité relatif aux processus

## Organisation du quotidien et élaboration du projet éducatif (OP)

### Le quotidien est-il organisé de manière participative selon les demandes et les besoins de développement de l'enfant ?

Procédures et règles pour l'organisation du quotidien et l'élaboration du projet éducatif, comme les responsabilités et les rôles, sont décrites.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur l'organisation du quotidien et sur l'élaboration du projet éducatif.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'organisation du quotidien se réfère sur les besoins de développement et les besoins spécifiques de l'enfant (projet d'intervention et projet éducatif).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'enfant participe à l'organisation du quotidien selon son âge et ses compétences et assume la responsabilité.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Dans le quotidien la relation pédagogique est utilisée comme outil pédagogique central qui est revue périodiquement.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une relation stable à une personne de référence (éducateur/éducatrice de référence), émotionnellement disponible, est offerte.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Un climat pédagogique, caractérisé par l'affection, l'empathie, l'acceptation et l'assistance, est entretenu.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Des offres pédagogiques, spécifiques et personnalisées sont faites pour chaque enfant.
- L'enfant va participer à l'élaboration de son projet éducatif.
- Le cadre du groupe est organisé de manière consciente.
- Des objectifs pédagogiques sont poursuivis dans les offres de groupes spécifiques.
- Dans l'organisation du quotidien une attention équitable est accordée aux structures de soutien et d'orientation, aux rituels et aux espaces de liberté, aux besoins de repos/retrait, aux jeux et à l'animation.
- Des loisirs stimulants sont offerts.
- Les informations sur la vie quotidienne sont transparentes et facilement accessibles.
- Les enfants participent de manière systématique, p.ex. à l'élaboration de règles, à travers de réunions périodiques pour enfants.
- L'enfant prend part aux décisions concernant l'organisation du quotidien (p.ex. activités, nourriture).
- L'enfant a des tâches spécifiques et adaptées à son âge dans l'organisation du quotidien.
- Dans le quotidien les enfants ont des relations fiables et constantes avec des professionnels particuliers.

*Réflexion / Remarques sur l'organisation du quotidien et la planification du projet éducatif :*



### Les interventions dans les situations de crise, la gestion des conflits et la révision des crises sont-elles implémentées de manière systématique ?

La gestion des crises est décrite avec des objectifs, des procédures et des responsabilités.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent ce processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des accords sur la gestion des situations de crise.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des assistances pour gérer les conflits entre les enfants ou entre les enfants et les professionnels.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les situations de crise vont être révisées systématiquement avec les enfants et dans l'équipe.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Il existe des procédures obligatoires et des autorisations réglées en cas des différents moments de crise.
- Un service d'urgence et donc des professionnels sont à joindre de manière fiable.
- Les professionnels individuels et les équipes sont soutenus en cas de crise par la direction.
- L'articulation des intérêts et des besoins est encouragée.
- Des procédures de dé-escalade et d'escalade ont lieu de manière systématique.
- Des tiers font la médiation en cas de conflits.
- Des règles utiles vont être exécutées.
- Les enfants sont soutenus par les professionnels pendant la révision de crise.
- Les professionnels sont soutenus en cas de révision des situations critiques.
- Les expériences des situations de crise sont intégrées dans le développement de la pratique et du concept de l'institution.
- .....

Réflexion / Remarques sur la gestion des crises :



## Travail avec la famille d'origine (F)

### L'intérêt supérieur de l'enfant constitue-il une référence dans le travail avec la famille d'origine ?

Le travail avec la famille d'origine est décrit avec les objectifs, les procédures, les responsabilités, les rôles et les limites.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur le travail avec la famille d'origine.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La famille d'origine est prise au sérieux dans sa fonction d'éducation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

On travaille à développer entre la famille et les professionnels une relation de travail solide et une base d'interprétation partagée sur la situation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les ressources et les compétences pédagogiques de la famille sont mentionnées.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'amélioration de la situation dans la famille est un des objectifs du travail.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'entretien des relations et le travail relationnel entre parents et enfants et l'entretien des contacts et l'organisation des relations avec des membres importants de la famille sont pris en considération de manière systématique.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Il existe des offres multiples pour la famille afin qu'elle puisse participer à la prise en charge quotidienne de l'enfant selon ses ressources et selon l'intérêt supérieur de l'enfant. La famille encadre l'enfant et assume la responsabilité éducative.
- Des projets d'intervention personnalisés de la famille sont élaborés et les références de leur milieu de provenance sont identifiées. Toutes ces informations sont prises en considération pendant la planification du projet éducatif et du projet d'intervention. Les évaluations partagées et les divergences sont identifiées et on travaille à élargir la base des interprétations partagées.
- La compétence d'une famille à assumer la responsabilité éducative, est jugée sur base d'arguments solides.
- Des objectifs se référant sur les parents sont élaborés. Des ressources sont mobilisées et développées, selon différentes méthodes, afin d'atteindre les objectifs visés.
- Des espaces sont créés et encadrés, dans lesquels l'enfant peut réfléchir sur son histoire familiale et peut faire un travail relationnel.
- ....

Réflexions / Remarques sur le travail avec la famille d'origine :

### Les phases de transition entre institution, lieu et milieu de vie de l'enfant sont-elles préparées et organisées consciencieusement ?

L'organisation des phases de transition est décrite avec les objectifs, les procédures et les responsabilités.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur les phases de transition.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'arrêt de la mesure d'aide est préparé et organisé consciencieusement.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Le passage de l'enfant dans une autre institution, milieu ou lieu de vie est organisé consciencieusement.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Il existe des critères vérifiables pour l'arrêt d'une mesure d'aide.
- L'enfant et sa famille d'origine sont consciencieusement informés sur l'arrêt de la mesure d'aide et les raisons respectives, ils sont implémentés dans la prise de décision.
- L'enfant, son environnement social et le groupe de vie sont préparés à la fin d'une mesure d'aide et sur le passage dans un autre milieu de vie.
- Du temps et de l'espace sont mis à disposition de l'enfant pour prendre congé de son environnement social.
- Il existe une phase de transfert réglementée entre l'institution de départ et l'institution d'accueil.
- Les missions à d'autres institutions sont formulées de manière claire et compréhensible.
- Les informations nécessaires sur l'enfant (et sa famille) sont transmises.
- Les professionnels de l'institution de départ et de l'institution d'accueil s'échangent personnellement sur l'organisation du transfert.
- ....

*Réflexions / Remarques sur les phases de transition :*

Les formes de suivi sont-elles convenues et réglées de manière participative et contraignante entre les participants ?

Les offres de suivi sont décrites avec les objectifs, les procédures et les responsabilités.	<div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent le processus.	<div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
Une réflexion a lieu sur les offres de suivi.	<div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>
Les formes de suivi sont convenues et réglées de manière participative et contraignante entre les participants.	<div>0</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div>

Concrétisations :

- Un accompagnement professionnel de l'institution a lieu après la phase de transition dans le milieu de la famille d'origine.
- Un accompagnement professionnel de l'institution a lieu après la phase de transition dans l'autonomie.
- ....

Réflexion / Remarques sur le processus du suivi :

### La communication et l'interaction entre les professionnels de l'institution sont-elles structurées et réfléchies ?

Les formes de la communication et de l'interaction interne entre les professionnels sont décrites dans le concept avec les objectifs, les procédures, les responsabilités et les rôles.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent les processus de la communication et de l'interaction.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les responsabilités et les compétences (rôles) sont réglées de manière claire et transparente.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La communication entre les collaborateurs est structurée (durée et contenu).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion périodique a lieu sur les contenus et les formes de la communication.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les conflits entre les collaborateurs sont traités de manière constructive.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La direction de l'institution et les chefs d'équipes guident de façon ciblée, participative et bienveillante.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Les processus de communication et d'interaction, les processus d'information et de prise de décision dans l'institution sont transparents. Les nouveaux collaborateurs reçoivent une documentation qui informe sur les procédures et compétences fondamentales.
- Il existe des règles pour la communication dans les équipes. Un soutien institutionnel (p.ex. formation continue ou coaching) structure les processus d'interaction des différents contextes (p.ex. les réunions d'équipe).
- Dans les réunions d'équipe périodiques une réflexion a continuellement lieu sur la communication interne et l'interaction. La communication

et l'interaction dans l'équipe sont thématiques dans des supervisions d'équipes régulières. Une réflexion périodique a lieu sur le climat de travail et la culture dans l'institution.

- Les conflits sont traités de manière constructive. Les collaborateurs sont soutenus par la direction ou des professionnels externes en cas d'escalade de conflits.
- Les collaborateurs reçoivent des fils conducteurs et sont soutenus par une critique constructive.
- La direction informe les collaborateurs et les implémente dans les processus de décisions.
- .....

*Réflexions / Remarques sur la communication interne et l'interaction :*

### Le travail en réseau et la coopération sont-ils entretenus systématiquement dans le système d'aide ?

Les formes de la communication et de l'interaction externe entre les professionnels sont décrites dans le concept avec les objectifs, les procédures, les responsabilités et les rôles.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les collaborateurs, qui soutiennent le processus.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur le réseau et la coopération.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une coopération se référant sur les cas et les thèmes spécifiques a lieu dans le système d'aide de manière systématique.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Des règles sur l'échange et le respect réciproque dans la coopération sont élaborées.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Une coopération se référant sur les cas et les thèmes spécifiques a lieu de manière systématique, e.a. avec la justice, les systèmes de santé, la psychiatrie, les instances scolaires.
- Il existe des accords sur les compétences et les formes de traitement de cas collégiales, interdisciplinaires et interinstitutionnelles.
- Des règles sur l'échange et le respect réciproque des approches professionnelles respectives sont élaborées et des réflexions ont lieu régulièrement.
- Il existe des lignes directrices sur les contenus, les méthodes et les moments de coopération.
- ....

*Réflexions / Remarques sur le réseau externe et la coopération :*

# Standard de qualité relatif aux conditions cadres

## Discussion de cas, formation continue, supervision (FS)

### Existent-ils une réflexion et un développement continus et systématiques de la pratique ?

Les exigences et les lignes directrices sur les discussions de cas, la formation continue et la supervision sont décrites.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour les discussions collégiales sur les cas.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur les formes de discussion de cas, de formation continue et de supervision.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les discussions et réflexions de cas ont lieu de manière structurée et systématique.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La supervision est obligatoire pour les collaborateurs de l'Aide à l'Enfance.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les formations continues sont obligatoires et associent les connaissances disciplinaires et professionnelles avec les thèmes pertinents de la pratique.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Il existe des discussions de cas structurées méthodiquement dans l'équipe.
- La supervision externe a lieu périodiquement.
- Des enquêtes régulières ont lieu sur les besoins de formation continue (inter)institutionnelles qui sont transformés en offres.
- Des offres se référant sur les besoins sont trouvées resp. initiées.
- Les collaborateurs ont un droit réglementé concernant la formation continue (jours de formations continue, prise en charge des coûts).
- Les acquis des formations continues sont partagés à l'intérieur de l'institution et sont intégrés dans la pratique professionnelle.
- ....

*Réflexions / Remarques sur la discussion de cas, la formation continue, la supervision :*

### Les décisions, la pratique et la situation des enfants sont-elles documentées de manière pertinente ?

Le projet d'intervention, le projet éducatif et les interventions sont documentés de manière pertinente.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour la documentation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion a lieu sur les formes de documentation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Le projet d'intervention, le projet éducatif et les interventions sont documentés systématiquement.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations :

- Il existe des lignes directives claires sur la documentation des processus et de leurs résultats.
- Des outils de documentation systématiques et utiles existent pour les différents domaines et étapes de travail.
- L'institution soutient les collaborateurs dans l'emploi des outils.
- ....

Réflexions / Remarques sur la documentation :



### La qualité du travail est-elle évaluée régulièrement ?

Les exigences et les lignes directives pour l'évaluation sont décrites.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il existe des outils de travail pour l'évaluation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Une réflexion sur l'évaluation a lieu.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La qualité du travail est évaluée périodiquement.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations:

- L'évaluation interne est réalisée à intervalles réguliers.
- L'évaluation externe est réalisée à intervalles réguliers.
- Les résultats des évaluations sont intégrés dans le développement des concepts et dans la pratique.
- ....

Réflexions / Remarques sur l'évaluation :

.....

### L'institution dispose-elle d'infrastructures et d'équipements adéquats pour les enfants et les processus de travail pédagogiques ?

L'institution dispose d'infrastructures et d'équipements adéquats pour les enfants et pour les processus de travail.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Concrétisations:

- Les pièces sont adaptés aux besoins spécifiques des enfants (et sont accessibles pour tous). Il existe des pièces pour la retraite, le repos, la détente, l'animation, le jeu et pour les activités communes.
- Il existe suffisamment d'espaces adaptés pour les différentes activités avec les enfants, le travail avec la famille d'origine, les réunions d'équipe, e.a.
- Les collaborateurs disposent d'espaces et d'équipements (techniques) nécessaires.
- ....

*Réflexions / Remarques sur les infrastructures et les équipements :*

---

## Réflexions / Remarques sur Questionnaire

---

INSIDE

INTEGRATIVE RESEARCH UNIT  
ON SOCIAL AND INDIVIDUAL  
DEVELOPMENT



Universität Luxemburg, Campus Walferdange  
Route de Diekirch (B.P. 2)  
L-7120 Walferdange