



## **Projet de règlement grand-ducal concernant les mesures d'aide de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, l'agrément à accorder aux prestataires des mesures et le dispositif de l'assurance de la qualité des services.**

### **Exposé des motifs**

Le présent projet de règlement grand-ducal poursuit l'objectif de préciser les modalités d'exécution de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles et de remplacer le règlement grand-ducal existant afin d'adapter les dispositions réglementaires à l'esprit et aux conditions de la nouvelle loi.

La loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles énonce dans ses articles 5 à 21 toute une série de mesures relevant du champ d'application de l'aide, du soutien et de la protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Il s'agit de mesures préventives, de mesures ambulatoires, de mesures d'accueil de jour, et de mesures d'accueil stationnaires. La majeure partie de ces mesures sont offertes par des prestataires privés conventionnés par l'État.

Selon les dispositions de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, les activités en question sont soumises à un agrément.

Le présent règlement a pour objet de préciser les objectifs des mesures et les conditions de fonctionnement minimales des mesures de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Les différentes mesures sont précisées par rapport aux besoins de leur population cible et par rapport à leurs principaux objectifs.

Conformément aux articles 1<sup>er</sup> et 2 de la loi du 8 septembre 1998 mentionnée ci-avant, le présent projet de règlement grand-ducal précise également les conditions relatives à l'agrément :

- 1° les renseignements ou données à fournir et les pièces à joindre à la demande d'agrément ;
- 2° les conditions prévues pour l'obtention de l'agrément, à savoir l'honorabilité des prestataires, les exigences en matière de personnel et les exigences en matière d'infrastructures ;
- 3° les modalités de contrôle de ces conditions ;

Les conditions prévues pour l'obtention de l'agrément sont surtout revues et adaptées aux standards de prise en charge et aux besoins actuels des bénéficiaires au niveau des normes d'encadrement et de qualification du personnel.

À côté des précisions quant aux conditions relatives à l'agrément, le présent règlement définit les modalités de la reconnaissance de la qualité des services, tel que prévu aux articles 93 et suivants de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Il s'agit des standards de qualité suivants : le CAG, le concept de protection, le recueil de l'opinion, la formation continue, l'évaluation interne et l'évaluation externe. Les agents d'évaluation procèdent à l'évaluation et à la vérification des conditions de la reconnaissance de la qualité des services.

Le présent projet de règlement grand-ducal remplace le règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles.



**Projet de règlement grand-ducal concernant les mesures d'aide de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, l'agrément à accorder aux prestataires des mesures et le dispositif de l'assurance de la qualité des services.**

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles portant modification : 1. du Code du travail ; 2. de la loi modifiée du 7 mars 1980 sur l'organisation judiciaire ; 3. de la loi modifiée du 16 juin 2004 portant réorganisation du centre socio-éducatif de l'État ; 4. de la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse ; 5. de la loi modifiée du 10 décembre 2009 relative à l'hospitalisation sans leur consentement de personnes atteintes de troubles mentaux ; 6. de la loi du 1er août 2019 concernant l'Institut étatique d'aide à l'enfance et à la jeunesse ; et portant abrogation de la loi modifiée du 10 août 1992 relative à la protection de la jeunesse et de la loi modifiée du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille, et notamment son article 40 ;

Les avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés Publics, de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Salariés, de la Chambre d'Agriculture et de la Chambre des Métiers ayant été demandés ;

Notre Conseil d'État entendu ;

Sur le rapport de Notre Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et après délibération du Gouvernement en conseil ;

Arrêtons :

**TITRE I<sup>er</sup> – LES MESURES D'AIDE, DE SOUTIEN ET DE PROTECTION**

**Chapitre 1<sup>er</sup> – Les objectifs des mesures**

*Section 1<sup>ère</sup> – Les mesures préventives*

**Art.1<sup>er</sup>. La mesure préventive**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° prévenir, éviter ou réduire l'apparition de difficultés susceptibles de compromettre le bien-être des mineurs, des jeunes adultes et des familles ;
- 2° prévenir, éviter ou réduire l'apparition des difficultés que peuvent rencontrer les mineurs ou jeunes adultes privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille ;
- 3° prévenir, éviter ou réduire l'apparition, le développement et la gravité des difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives ;
- 4° accompagner les familles et assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs ;
- 5° réduire la probabilité de compromettre l'intérêt supérieur du mineur, du jeune adulte ou de la famille ou en réduire l'impact.



## *Section 2 – Les mesures ambulatoires*

### **Art. 2. L'aide socio-familiale**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° soutenir la famille pour subvenir aux besoins primaires du bénéficiaire ;
- 2° soutenir la famille dans ses tâches ménagères et dans ses tâches quotidiennes ;
- 3° aider la famille à acquérir des connaissances pour accomplir ses tâches ménagères et ses tâches quotidiennes ;
- 4° offrir à la famille des solutions pour éviter un surmenage.

### **Art. 3. L'assistance sociale et éducative**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° soutenir les parents et la famille dans leurs compétences parentales et les aider à trouver les réponses aux besoins éducatifs et relationnels du bénéficiaire ;
- 2° soutenir la famille dans son organisation quotidienne et dans la clarification des tâches et responsabilités respectives ;
- 3° prévenir les situations de surmenage ;
- 4° soutenir le bénéficiaire dans son organisation quotidienne ;
- 5° soutenir le bénéficiaire et sa famille dans le maintien et la construction de leur réseau social ;
- 6° organiser et accompagner des visites entre le bénéficiaire et les parents lorsque ceux-ci ne partagent pas le même domicile.

### **Art. 4. L'assistance sociale et éducative en famille d'accueil**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° s'assurer du bien-être et du bon développement du bénéficiaire ;
- 2° promouvoir la santé du bénéficiaire ;
- 3° veiller à ce que soit tenu compte du contexte de vie, des besoins et des ressources du bénéficiaire ;
- 4° offrir un suivi individualisé ;
- 5° favoriser l'inclusion et l'intégration sociale du bénéficiaire.

### **Art. 5. L'assistance sociale et éducative en logement encadré**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° accompagner le bénéficiaire dans l'élaboration d'un projet de vie ;
- 2° soutenir le bénéficiaire dans le rétablissement de sa stabilité psychosociale ;
- 3° soutenir le bénéficiaire dans son projet scolaire ou professionnel ;
- 4° soutenir le bénéficiaire dans son organisation administrative et financière ;
- 5° soutenir le bénéficiaire dans ses efforts d'intégration sociale ;
- 6° soutenir le bénéficiaire dans la recherche d'un logement adapté.



#### **Art. 6. La prise en charge psychothérapeutique**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° analyser, évaluer et conseiller le bénéficiaire selon ses besoins afin de lui apporter un soutien ou une aide psychothérapeutique ;
- 2° détecter, comprendre, prévenir et évaluer les différentes problématiques et troubles psychologiques touchant le bénéficiaire pour lui permettre d'évoluer positivement afin d'accéder au bien-être psychologique ;
- 3° apporter une régulation et un apaisement émotionnel et psychique au bénéficiaire afin de retrouver un équilibre psychologique ;
- 4° préserver, maintenir ou améliorer le bien-être ou la santé mentale du bénéficiaire pour développer ses capacités ou pour favoriser son intégration sociale ;
- 5° réaliser des évaluations psychothérapeutiques et poser des hypothèses diagnostiques.

#### **Art. 7. La prise en charge psychologique**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° conseiller et accompagner le bénéficiaire manifestant un besoin d'aide psychologique ;
- 2° analyser, évaluer psychologiquement et conseiller le bénéficiaire selon ses besoins afin de lui apporter un soutien ou une aide psychologique ;
- 3° détecter, comprendre, prévenir et évaluer les différentes problématiques et troubles psychologiques touchant le bénéficiaire pour lui permettre d'évoluer positivement afin d'accéder au bien-être psychologique ;
- 4° apporter une régulation et un apaisement émotionnel et psychique au bénéficiaire afin de retrouver un équilibre psychologique ;
- 5° préserver, maintenir ou améliorer le bien-être ou la santé mentale du bénéficiaire pour développer ses capacités ou pour favoriser son intégration sociale ;
- 6° réaliser des évaluations psychologiques et poser des hypothèses diagnostiques.

#### **Art. 8. L'intervention précoce**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° évaluer, prévenir ou réduire un retard ou trouble de développement ;
- 2° stimuler et soutenir le développement du potentiel moteur, cognitif, langagier, sensoriel ou socio-affectif ;
- 3° soutenir le développement d'une image de soi positive, afin de permettre une meilleure adaptation au milieu et une interaction appropriée avec l'environnement social.

#### **Art. 9. Le soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° évaluer, prévenir ou réduire un retard ou trouble de développement et favoriser l'épanouissement personnel du bénéficiaire ;
- 2° stimuler et soutenir le développement du schéma corporel, et du potentiel moteur, cognitif, sensoriel spatio-temporel ou socio-affectif du bénéficiaire ;



3° soutenir le développement d'une image de soi positive, afin de permettre une meilleure adaptation au milieu et une interaction appropriée avec l'environnement social.

#### **Art. 10. Le soutien au développement par l'orthophonie**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° évaluer prévenir ou traiter des troubles de l'articulation, des troubles de la déglutition atypique ou des troubles de l'oralité ;
- 2° prévenir, évaluer et traiter des troubles du langage oral ;
- 3° prévenir, évaluer et traiter des troubles du langage écrit et du raisonnement logico-mathématique à l'exclusion des faiblesses d'acquisition du langage écrit ;
- 4° prévenir, évaluer et traiter des troubles vélo-tubo-tympanique, de dysphonie dysfonctionnelle ou de dysfonction pathologique grave vélo-pharyngienne.

#### *Section 3 – Les mesures d'accueil de jour*

#### **Art.11. L'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° offrir une prise en charge socio-éducative intensive adaptée à la situation personnelle de chaque bénéficiaire ;
- 2° prendre en compte les facteurs externes ayant mené à des situations de crise ;
  - 3° garantir un échange permanent avec les acteurs de l'enseignement et avec les titulaires de l'autorité parentale ;
  - 4° stabiliser la situation socio-émotionnelle du bénéficiaire afin de permettre sa réintégration dans un établissement de l'enseignement fondamental ou secondaire en fin de période d'accueil.

L'initiation théorique et pratique est à organiser ensemble avec un partenaire scolaire, compétent en matière de certification des compétences du bénéficiaire conformément à la loi modifiée du 6 février 2009 portant organisation de l'enseignement fondamental.

La procédure d'admission est réglée par l'accord-cadre signé entre l'école fondamentale et le prestataire. Des rapports concernant l'admission, la prise en charge et le départ des bénéficiaires de la structure sont transmises à l'ONE.

#### **Art. 12. L'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle**

La mesure d'aide suffit aux objectifs suivants :

- 1° stabiliser la situation socio-émotionnelle du bénéficiaire ;
- 2° prévenir l'exclusion scolaire et sociale du bénéficiaire ;
- 3° maintenir la relation scolaire du bénéficiaire ;
- 4° réintégrer le bénéficiaire en milieu scolaire ou professionnel régulier ;
- 5° soutenir la famille ;
- 6° stabiliser la situation familiale.



L'initiation théorique et pratique est organisée ensemble avec un partenaire scolaire, compétent en matière de certification des compétences du bénéficiaire conformément à la loi modifiée du 25 juin 2004 portant organisation des lycées.

#### *Section 4 – Les mesures d'accueil stationnaire*

##### **Art. 13. L'accueil socio-éducatif stationnaire**

(1) L'accueil socio-éducatif stationnaire suffit aux objectifs suivants :

- 1° accueillir le bénéficiaire pour une durée limitée dans un cadre de vie adapté à ses besoins et respectant sa singularité afin de créer, à travers une prise de distance temporaire par rapport au milieu familial, les conditions propices pour un travail dans l'intérêt du bénéficiaire ;
- 2° offrir un lieu de vie adéquat et des soins appropriés au bénéficiaire accueilli ;
- 3° accompagner, pendant la période de cet accueil, le développement du bénéficiaire et soutenir plus particulièrement le développement de ses compétences sociales et relationnelles, ainsi que le développement de ses ressources émotionnelles et socio-affectives ;
- 4° soutenir le bénéficiaire dans l'élaboration progressive d'un projet de vie réaliste et personnalisé ;
- 5° soutenir le développement des apprentissages du bénéficiaire en lien avec sa scolarisation et son avenir professionnel ;
- 6° garantir pendant la période de l'accueil et dans une mesure bénéfique au bénéficiaire, respectivement dans le respect d'éventuelles décisions judiciaires, l'échange d'informations et d'opinions et la coopération régulière avec les parents ou la famille du bénéficiaire afin de favoriser la réintégration ultérieure dans le milieu familial ;
- 7° préparer le bénéficiaire soit à un retour dans son milieu familial, soit à une vie indépendante soit à un accueil prolongé dans une mesure d'accueil stationnaire ou une mesure d'accueil en famille d'accueil ;
- 8° soutenir les parents biologiques dans le développement de leur parentalité dans le but de faciliter un retour en famille ;
- 9° assurer au terme de l'accueil socio-éducatif stationnaire la relève de l'accompagnement du bénéficiaire et de la famille par un service ambulatoire si nécessaire.

(2) L'accueil socio-éducatif stationnaire s'adresse à une population cible de mineurs et de jeunes adultes dont les parents ne sont temporairement pas en mesure d'assurer la santé, la sécurité ou le développement physique, affectif, sentimental, intellectuel et social et comprend les trois formes suivantes :

- 1° l'accueil de mineurs de moins de 4 ans ;
- 2° l'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec un maximum de 4 places agréées ;
- 3° l'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec plus de 4 places agréées.

Chaque forme d'accueil est pourvue d'un taux minimum de personnel en prenant en compte les places agréées et le nombre d'heures d'encadrement minima par place agréée.

L'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec plus de 4 places agréées est prestée avec trois intensités différentes suivant les besoins du bénéficiaire. Les degrés d'intensité de la prise en charge ainsi que le maximum d'heures d'encadrement auxquels le bénéficiaire a droit sont fixés dans l'annexe 2 du règlement grand-ducal précisant le financement des mesures d'aide, de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.



#### **Art.14. L'accueil éducatif dans un internat socio-familial**

La mesure suffit aux objectifs suivants :

- 1° accueillir des mineurs et des jeunes adultes qui suivent des études ou un apprentissage professionnel, qui s'inscrivent à des séminaires de formation ou qui suivent des stages ;
- 2° soutenir le bénéficiaire dans son projet scolaire ou professionnel, dans ses efforts d'intégration sociale et dans la réalisation de son autonomie personnelle ;
- 3° soutenir les parents dans le développement et l'application de compétences et ressources éducatives et relationnelles à travers l'information, l'échange et la coopération régulière.

#### **Art.15. L'accueil socio-éducatif à l'étranger**

La mesure suffit aux mêmes objectifs que ceux de l'accueil socio-éducatif stationnaire de l'article 13 du présent règlement.

### **Chapitre 2 – Les conditions de fonctionnement minimales des mesures**

#### *Section 1<sup>ère</sup> – Les mesures ambulatoires*

#### **Art. 16. Les mesures ambulatoires**

(1) L'exercice de la mesure ambulatoire est soumis aux conditions de fonctionnement minimales suivantes :

- 1° l'accessibilité aux bénéficiaires pendant toute l'année civile et suivant un horaire qui tient compte de leurs besoins ;
- 2° la garantie d'une permanence d'appel et d'assistance durant au moins 20 heures par semaine et durant au moins 2 heures chaque jour du week-end et chaque jour férié ; chaque service est tenu de rendre public son plan de permanence d'appel et d'assistance ;

(2) Les conditions du paragraphe 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas aux prestataires exerçant la mesure en tant qu'indépendant.

#### *Section 2 – Les mesures d'accueil de jour*

#### **Art. 17. L'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour**

L'exercice de la mesure d'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour est soumis aux conditions de fonctionnement minimales suivantes :

- 1° l'ouverture du service pendant quarante semaines par an ;
- 2° la permanence d'encadrement pendant les heures de présence des bénéficiaires ;
- 3° l'accueil des mineurs y orientés par la Commission nationale d'inclusion (CNI) ;
- 4° l'offre d'une éducation formelle et non formelle.

#### **Art.18. L'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle**

L'exercice de la mesure d'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle est soumis aux conditions de fonctionnement minimales suivantes :

- 1° l'ouverture du service pendant quarante semaines par an ;



- 2° la permanence d'encadrement pendant les heures de présence des bénéficiaires ;
- 3° la garantie d'une prise en charge axée sur la promotion des aptitudes sociales, scolaires et professionnelles du bénéficiaire ;
- 4° l'offre d'une éducation formelle et non formelle ;
- 5° une convention de collaboration avec une structure d'enseignement soumise au code de l'éducation nationale.

### *Section 3 – Les mesures d'accueil stationnaire*

#### **Art. 19. L'accueil socio-éducatif stationnaire**

L'exercice de la mesure d'accueil socio-éducatif stationnaire est soumis aux conditions de fonctionnement minimales suivantes :

- 1° l'ouverture du service pendant vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept et pendant toute l'année civile ;
- 2° la permanence d'encadrement pendant les heures de présence des bénéficiaires de moins de seize ans ;
- 3° la garantie de l'accessibilité du service aux bénéficiaires, même pendant leurs temps d'absence du service, par la mise à disposition d'un service de permanence d'appel et d'assistance.

#### **Art. 20. L'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial**

L'exercice de la mesure d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial est soumis aux conditions de fonctionnement minimales suivantes :

- 1° l'ouverture du service pendant quarante semaines par an ;
- 2° la permanence d'encadrement pendant les heures de présence des bénéficiaires de moins de seize ans ;
- 3° la garantie de l'accessibilité du service aux bénéficiaires, même pendant leurs temps d'absence du service, par la mise à disposition d'un service de permanence d'appel et d'assistance.

#### **Art.21. L'accueil socio-éducatif à l'étranger**

L'exercice de la mesure d'accueil socio-éducatif à l'étranger est soumis aux conditions de fonctionnement minimales fixées par le prestataire à l'étranger et suivant la convention signée entre l'ONE et le prestataire.

Une procédure de consultation conforme au règlement (UE) 2019/1111 du 25 juin 2019 relatif à la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière matrimoniale et en matière de responsabilité parentale est déclenchée soit par l'ONE soit par le juge de la jeunesse auprès de l'autorité centrale du pays d'accueil selon le contexte volontaire ou judiciaire de la situation.

L'accueil socio-éducatif stationnaire et l'accueil en famille d'accueil ne peuvent avoir lieu qu'après consultation et approbation écrite de l'autorité centrale de l'État membre en question.

Le prestataire étranger fournit à l'ONE l'agrément ou l'autorisation d'exercer établis par son autorité nationale compétente.





## TITRE II – L'AGRÈMENT

### Chapitre 1<sup>er</sup> – La demande d'agrément

#### **Art. 22. La demande d'agrément pour les personnes morales**

La demande d'agrément est accompagnée des documents et renseignements suivants :

- 1° l'acte constitutif et les statuts de la personne morale ;
- 2° la liste des membres du conseil d'administration ;
- 3° l'extrait original récent datant de moins de 2 mois du casier judiciaire bulletin numéro 3 et 5 des membres du conseil d'administration ;
- 4° les noms et les documents certifiant la qualification des personnes chargées de la mission de direction ;
- 5° l'extrait original récent datant de moins de 2 mois du casier judiciaire bulletin numéro 3 et 5 des personnes chargées de direction ;
- 6° le concept d'action général, désigné par « CAG » par la suite, rédigé selon la grille de rédaction en annexe 1 du présent règlement ainsi que la description de la population cible et du nombre de bénéficiaires que le prestataire est prêt à encadrer et accueillir ;
- 7° le règlement d'ordre intérieur ;
- 8° le plan de travail type ;
- 9° le plan des infrastructures hébergeant les mesures d'accueil stationnaire et les mesures d'accueil de jour et indiquant pour les différents niveaux les voies de communication interne, la destination des locaux et les équipements de sécurité et d'hygiène prévus ;
- 10° le plan des locaux pour les mesures ambulatoires ;
- 11° l'attestation formelle du prestataire que les plans de l'infrastructure ont été communiqués au corps grand-ducal d'incendie et de secours compétent et que des exercices d'évacuation sont prévus de manière régulière ;
- 12° le budget prévisionnel et, le cas échéant, le bilan financier de l'exercice écoulé ;
- 13° l'engagement formel du prestataire que le service est accessible à tout bénéficiaire, indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 14° l'engagement formel du prestataire par rapport au respect et à la promotion des principes de la non-violence et de la non-discrimination et par rapport à l'orientation des mesures offertes en fonction des dispositions de la Convention relative aux droits des enfants ;
- 15° l'attestation formelle du prestataire que le personnel d'encadrement, le personnel salarié et bénévole répond aux critères d'honorabilité requise ;
- 16° l'attestation formelle du prestataire que le personnel d'encadrement respecte ses codes déontologiques respectifs ;
- 17° l'attestation formelle du prestataire que le personnel d'encadrement bénéficie d'une formation continue telle que défini aux articles 65 et 66 du présent règlement ;
- 18° dans les cas où le prestataire offre des services de restauration, la copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire.

#### **Art.23. La demande d'agrément pour les indépendants**

La demande d'agrément est accompagnée des documents et renseignements suivants :

- 1° le curriculum vitae ;



- 2° la copie du diplôme, de l'équivalence ou de la reconnaissance de diplôme ;
- 3° pour les professions de la santé, la copie de l'autorisation d'exercer ;
- 4° l'extrait original récent datant de moins de 2 mois du casier judiciaire bulletin numéro 3 et numéro 5 ;
- 5° pour le psychologue, l'avis de de la commission de formation ;
- 6° le concept d'action général, désigné par « CAG » par la suite, rédigé selon la grille de rédaction en annexe 1 du présent règlement ainsi que la description de la population cible et du nombre de bénéficiaires que l'indépendant est prêt à encadrer et accueillir ;
- 7° le plan des locaux relatif à la mesure offerte ;
- 8° l'attestation formelle du prestataire que les plans de l'infrastructure ont été communiqués au corps grand-ducal d'incendie et de secours compétent et que des exercices d'évacuation sont prévus de manière régulière ;
- 9° l'engagement formel du prestataire que le service est accessible à tout bénéficiaire, indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 10° l'attestation formelle du prestataire que le personnel salarié et bénévole répond aux critères d'honorabilité requise ;
- 11° l'engagement formel du prestataire par rapport au respect et à la promotion des principes de la non-violence et de la non-discrimination et par rapport à l'orientation des mesures offertes en fonction des dispositions de la Convention relative aux droits des enfants ;
- 12° le cas échéant, l'attestation formelle du respect du code déontologique respectif.

## Chapitre 2 – L'honorabilité

### Art. 24. Le contrôle d'honorabilité des prestataires et du personnel

L'honorabilité du prestataire et des membres du personnel s'apprécie sur base des antécédents judiciaires, des informations obtenues auprès du ministère public et de tous les éléments fournis par l'instruction administrative. Elle s'apprécie aussi bien dans le cadre de la demande d'agrément qu'à la demande des agents en charge des opérations de contrôle de l'agrément.

Dans le cadre du recrutement du personnel, l'employeur est en droit de demander au candidat intéressé de lui remettre un bulletin n° 3 et un bulletin n° 5 récents datant de moins de deux mois du casier judiciaire et les bulletins ou extraits récents datant de moins de deux mois du casier judiciaire ou d'un document similaire du ou des pays dont il a la nationalité ou dans lesquels il a séjourné ou travaillé pendant une période d'au moins un an à partir de l'âge de dix-huit ans.

Les agents du ministre demandent à l'employeur de leur présenter l'attestation formelle du prestataire que le personnel répond aux critères d'honorabilité requis.

Lesdites personnes ne doivent pas avoir fait l'objet de condamnations incompatibles avec l'exercice de la mesure. S'ils font l'objet d'une inculpation ou d'une condamnation pour des faits commis à l'égard d'un mineur ou impliquant un mineur, ils sont tenus d'en informer sans délai son employeur qui à son tour doit informer sans délai le ministre. Sont également visé le relevé de toutes condamnations et décisions à l'occasion d'une procédure pénale pour des faits commis à l'égard d'un mineur ou impliquant un mineur, et pour autant que cet élément soit constitutif de l'infraction ou qu'il en aggrave la peine, ainsi que l'inscription de toutes les décisions prononçant une interdiction d'offrir des mesures impliquant des contacts directs et réguliers avec le mineur; dans la mesure où l'État de condamnation prévoit un tel relevé ou une telle inscription.

Le bulletin du casier judiciaire est conservé pour les besoins de l'instruction de la demande, jusqu'à ce que la décision d'agrément ait acquis autorité de chose décidée mais ne peut être conservé au-delà d'un



délai de deux mois à partir de sa délivrance. Avant l'expiration du délai de conservation du bulletin, l'agent en charge du contrôle de l'agrément est tenu d'indiquer dans le dossier relatif à l'agrément qu'il a procédé audit contrôle d'honorabilité.

En cas de changement du prestataire ou en cas de modification dans la composition des organes dirigeants du prestataire, ces derniers doivent remplir les conditions d'honorabilité et font l'objet d'un contrôle d'honorabilité.

### **Art. 25. Le contrôle d'honorabilité des indépendants**

L'honorabilité des personnes prestant une mesure sous le statut d'indépendant, à l'exception de l'accueillant d'une mesure d'accueil en famille d'accueil exerçant la mesure sous le statut d'indépendant, s'apprécie sur base des antécédents judiciaires, des informations obtenues auprès du ministère public et de tous les éléments fournis par l'instruction administrative. Elle s'apprécie aussi bien dans le cadre de la demande d'agrément qu'à la demande des agents en charge des opérations de contrôle de l'agrément.

Les agents du ministre demandent auxdites personnes de leur remettre un bulletin n° 3 et un bulletin n° 5 du casier judiciaire datant de moins de deux mois à compter de la date de sa délivrance. Lesdites personnes sont également tenues de produire les bulletins ou extraits datant de moins de deux mois du casier judiciaire ou d'un document similaire du ou des pays dont ils ont la nationalité ou dans lesquels ils ont séjourné ou travaillé pendant une période d'au moins un an à partir de l'âge de dix-huit ans.

Lesdites personnes ne doivent pas avoir fait l'objet de condamnations incompatibles avec l'exercice de la mesure prestée. S'ils font l'objet d'une inculpation ou d'une condamnation pour des faits commis à l'égard d'un mineur ou impliquant un mineur ils sont tenus d'en informer sans délai le ministre. Sont également visé le relevé de toutes condamnations et décisions de placement à l'occasion d'une procédure pénale pour des faits commis à l'égard d'un mineur ou impliquant un mineur, et pour autant que cet élément soit constitutif de l'infraction ou qu'il en aggrave la peine, ainsi que l'inscription de toutes les décisions prononçant une interdiction d'offrir des mesures impliquant des contacts directs et réguliers avec un mineur; dans la mesure où l'État de condamnation prévoit un tel relevé ou une telle inscription.

Le bulletin du casier judiciaire est conservé pour les besoins de l'instruction de la demande, jusqu'à ce que la décision d'agrément ait acquis autorité de chose décidée mais ne peut être conservé au-delà d'un délai de deux mois à partir de sa délivrance. Avant l'expiration du délai de conservation du bulletin, l'agent en charge du contrôle de l'agrément est tenu d'indiquer dans le dossier relatif à l'agrément qu'il a procédé au contrôle de ladite honorabilité.



## Chapitre 3 – Le personnel

### Sous-chapitre 1<sup>er</sup> - Généralités

#### *Section 1<sup>ère</sup> – Généralités*

#### **Art. 26. Les conditions de langue**

(1) Les agents du personnel de direction et d'encadrement ainsi que les prestataires indépendants doivent se prévaloir d'un niveau B1 dans une des trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues. Ceux ne remplissant pas cette condition doivent suivre et réussir dans un délai maximal de trois ans un cours linguistique de niveau A2 dans une des trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

Une dérogation peut être accordée par le ministre.

(2) Le prestataire veille à ce que les agents du personnel de direction et d'encadrement respectent la condition de langue

Le ministre veille à ce que les indépendants respectent la condition de langue.

### Sous-chapitre 2 – Le prestataire personne morale

#### *Section 1<sup>ère</sup> – Le personnel de direction*

#### **Art. 27. Le champ d'application**

Chacun des services est dirigé par une ou plusieurs personnes mandatées formellement pour cette mission par le prestataire.

#### **Art. 28. La qualification**

Les personnes se qualifient pour la mission de direction par :

1° une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme universitaire ou à caractère universitaire sanctionnant un cycle d'études complet d'au moins trois années dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales ou éducatives, du droit ou de l'économie, de la santé ou reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;

2° une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans le domaine du travail social, pédagogique, psychologique ou psychothérapeutique.

Cette liste des diplômes et certificats reconnus peut être complétée, selon les besoins, par le ministre ayant dans ses attributions la formation professionnelle.

Le ministre peut dispenser une personne chargée d'une mission de direction de l'exigence de qualification professionnelle visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> ci-avant, si elle dispose d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans. Dans ce cas, le ministre assortit l'agrément d'une condition de formation supplémentaire en cours d'emploi, dont il détermine le contenu et la durée.



## Section 2 – Le personnel d'encadrement

### Sous-section 1<sup>ère</sup> – Les généralités

#### **Art. 29. Définition**

Par personnel d'encadrement, le présent règlement désigne tous les collaborateurs salariés dont la mission principale consiste à assurer la mise en œuvre des projets d'intervention prévus par la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Le personnel d'encadrement n'inclut pas les personnes chargées de missions de direction, de gestion administrative, de contrôle, de formation continue et de supervision, ni le personnel d'entretien ménager et technique.

### Sous-section 2 – Les qualifications

#### **Art. 30. Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures préventives**

Les qualifications du personnel d'encadrement varient en fonction des besoins des bénéficiaires et du concept d'action général des mesures dont le prestataire est chargé. Ils sont déterminés dans une convention individuellement négociée entre le ministre et le prestataire.

#### **Art. 31. Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires, des mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire et d'accueil socio-éducatif en internat socio-familial**

(1) Au niveau du personnel d'encadrement sont reconnus comme qualification professionnelle, les diplômes luxembourgeois ou étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, soit de niveau fin d'études secondaires, soit de niveau postsecondaire, et destinant leur titulaire, soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins.

(2) Sont également considérés répondre à la condition de qualification professionnelle :

1° le détenteur du certificat d'auxiliaire économe et d'auxiliaire de vie ;

2° le détenteur du certificat aux fonctions d'aide socio-familiale ;

3° le détenteur d'un certificat de capacité professionnelle, d'un diplôme d'aptitude professionnelle, d'un diplôme de technicien et la personne ayant terminé avec succès 5 années d'enseignement secondaire préparant à un diplôme de fin d'études secondaire classique ou secondaire général destinant leur titulaire soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins ou le détenteur de diplômes étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;

4° toute autre personne ayant été reconnue comme répondant aux conditions de qualification professionnelle en vigueur pour les mesures existantes au moment de l'entrée en vigueur du présent règlement ;

5° les personnes en cours de formation pour les qualifications énumérées au paragraphe 1<sup>er</sup>.

Cette liste des diplômes et certificats reconnus peut être complétée, selon les besoins, par le ministre ayant dans ses attributions la formation professionnelle.



Sur demande écrite, une dérogation à la qualification professionnelle ou à des éléments du module spécialisé désigné ci-dessus peut être accordée aux personnes qui disposent d'une expérience professionnelle dans le domaine social, pédagogique, psycho-social ou de la santé et ce par le ministre ayant dans ses attributions l'enfance et la jeunesse.

### **Art. 32. Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour**

(1) Au niveau du personnel d'encadrement sont reconnus comme qualification professionnelle, les diplômes luxembourgeois ou étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, soit de niveau fin d'études secondaires, soit de niveau postsecondaire, et destinant leur titulaire soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins soit à un travail dans le domaine de la culture, du multimédia, de l'art, de l'hôtellerie, de l'informatique, de la logistique ou de l'artisanat.

(2) Sont également considérés répondre à la condition de qualification professionnelle :

1° le détenteur du certificat d'auxiliaire économe et d'auxiliaire de vie ;

2° le détenteur du certificat aux fonctions d'aide socio-familiale ;

3° le détenteur d'un certificat de capacité professionnelle, d'un diplôme d'aptitude professionnelle, d'un diplôme de technicien et la personne ayant terminé avec succès 5 années d'enseignement secondaire préparant à un diplôme de fin d'études secondaire classique ou secondaire général destinant leur titulaire soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins soit à un travail dans le domaine de la culture, du multimédia, de l'art, de l'hôtellerie, de l'informatique, de la logistique et de l'artisanat ou le détenteur de diplômes étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;

4° toute autre personne ayant été reconnue comme répondant aux conditions de qualification professionnelle en vigueur pour les mesures existantes au moment de l'entrée en vigueur du présent règlement ;

5° les personnes en cours de formation pour les qualifications énumérées au paragraphe 1<sup>er</sup>.

Cette liste des diplômes et certificats reconnus peut être complétée, selon les besoins, par le ministre ayant dans ses attributions la formation professionnelle.

Sur demande écrite, une dérogation à la qualification professionnelle ou à des éléments du module spécialisé désigné ci-dessus peut être accordée aux personnes qui disposent d'une expérience professionnelle dans le domaine social, pédagogique, psycho-social ou de la santé et ce par le ministre ayant dans ses attributions l'enfance et la jeunesse.

### Sous-section 3 – Les effectifs du personnel d'encadrement

#### **Art. 33. Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures préventives**

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction du volume et de l'intensité des mesures dont le prestataire est chargé. Ils sont déterminés dans une convention individuellement négociée entre le ministre et le prestataire.

#### **Art. 34. Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires**

1° l'aide socio-familiale



Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction du volume et de l'intensité des mesures d'aide dont le prestataire est chargé.

80% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal. 75% au moins des heures d'encadrement sont assurés par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 paragraphe 1 et paragraphe 2 points 1 à 4 du présent règlement grand-ducal.

#### 2° l'assistance sociale et éducative

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction du volume et de l'intensité des mesures d'aide dont le prestataire est chargé.

Ne peuvent prester la présente mesure que les personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

60% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé.

#### 3° l'assistance sociale et éducative en famille d'accueil

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction du volume et de l'intensité des mesures dont le prestataire est chargé.

Ne peuvent prester la présente mesure que les personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

Ne peuvent prester la présente mesure que les personnes titulaires d'un diplôme de niveau fin d'études secondaires ou plus.

70% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé.

#### 4° l'assistance sociale et éducative en logement encadré

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.

Ne peuvent prester la présente mesure que les personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

60% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé.

#### 5° la prise en charge psychothérapeutique

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.



100% des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau master ou plus et disposant du titre de psychothérapeute conformément à la loi modifiée du 14 juillet 2015 portant création de la profession de psychothérapeute et d'une autorisation d'exercer la profession de psychothérapeute au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### 6° la prise en charge psychologique

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.

100% des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau master ou plus dans le domaine de la psychologie.

#### 7° l'intervention précoce

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.

100 % des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie curative, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, de la psychomotricité et de l'intervention précoce ou par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie, accompagnées d'un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en intervention précoce.

#### 8° le soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.

100 % des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychomotricité ou de l'ergothérapie.

#### 9° le soutien au développement par l'orthophonie

Les effectifs de personnel d'encadrement varient en fonction des besoins du bénéficiaire et en fonction des objectifs de la prise en charge.

100 % des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de l'orthophonie.

Pour les seules prestations de diagnostic et de prise en charge des troubles du langage écrit, 100 % des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de l'orthophonie ou par des personnes ayant un niveau de bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie accompagnées d'un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en troubles et traitements du langage écrit comprenant les matières suivantes :

- a. les mécanismes et conditions de base de l'acquisition du langage écrit ;





- b. les prérequis ;
- c. l'évolution normale et pathologique du langage écrit ;
- d. la didactique ;
- e. les méthodes de dépistage et d'évaluation des troubles du langage écrit ;
- f. les techniques de rééducation.

Ces cours peuvent être suivis sous forme d'études universitaires ou auprès d'un institut de formation, spécialisé dans les domaines énumérés ci-dessus.

### **Art. 35. Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour**

#### 1° l'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour

Le nombre minimal d'agents d'encadrement est de 1,075 ETP par place agréée.

80% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 32 du présent règlement grand-ducal.

33% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

#### 2° l'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle

Le nombre minimal d'agents d'encadrement est de 0,60 ETP par place agréée.

80% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 32 du présent règlement grand-ducal.

33% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

### **Art. 36. Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures d'accueil stationnaire**

#### 1° l'accueil socio-éducatif stationnaire

Le nombre minimal d'agents d'encadrement est de :

- a. 1,1936 ETP par place agréée pour l'accueil de mineurs de moins de 4 ans ;
- b. 1,27 ETP par place agréée pour l'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec un maximum de 4 places agréées ;
- c. 0,75 ETP par place agréée pour l'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec plus de 4 places agréées.

60% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

#### 2° l'accueil socio-éducatif d'un mineur ou de jeunes adultes dans un internat socio-familial



Le nombre minimal d'agents d'encadrement est de 0.25 ETP par place agréée.

80% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

50% au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

### Sous-chapitre 3 – Le prestataire indépendant

#### **Art. 37. L'aide socio-familiale**

Sont considérées répondre à la condition de qualification professionnelle les personnes définis à l'article 31 paragraphe 2 points 1 à 4.

#### **Art. 38. L'assistance sociale et éducative**

Au niveau du prestataire indépendant sont reconnus comme qualification professionnelle, les diplômes luxembourgeois ou étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor et destinant leur titulaire, soit à un travail professionnel social, psychosocial, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins.

#### **Art. 39. L'assistance sociale et éducative en famille d'accueil**

Au niveau du prestataire indépendant sont reconnus comme qualification professionnelle, les diplômes luxembourgeois ou étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor et destinant leur titulaire, soit à un travail professionnel social, psychosocial, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins.

#### **Art. 40. L'assistance sociale et éducative en logement encadré**

Au niveau du prestataire indépendant sont reconnus comme qualification professionnelle, les diplômes luxembourgeois ou étrangers reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor et destinant leur titulaire, soit à un travail professionnel social, psychosocial, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins.

#### **Art. 41. La prise en charge psychothérapeutique**

L'indépendant offrant la mesure de prise en charge psychothérapeutique dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnus équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau master ou plus ainsi que du titre de psychothérapeute conformément à la loi modifiée du 14 juillet 2015 portant création de la profession de psychothérapeute et d'une autorisation d'exercer la profession de psychothérapeute au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Art. 42. La prise en charge psychologique**



L'indépendant offrant la mesure de prise en charge psychologique dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnu équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau master ou plus dans le domaine de la psychologie. À défaut d'autorisation d'exercer en tant que psychothérapeute, l'indépendant fournit la preuve de la formation complémentaire dans le domaine de la psychologie comprenant au moins 300 heures. Ces formations seront validées par la commission de la formation.

#### **Art. 43. L'intervention précoce**

L'indépendant offrant la mesure de l'intervention précoce dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnu équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie curative, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, de la psychomotricité et de l'intervention précoce ou par des personnes ayant un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie, accompagnées d'un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en intervention précoce.

L'indépendant est en possession d'une autorisation d'exercer la profession de pédagogue curatif, d'ergothérapeute, d'orthophoniste ou de psychomotricien au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Art. 44. Le soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie**

L'indépendant offrant la mesure du soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnu équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychomotricité ou de l'ergothérapie et est en possession d'une autorisation d'exercer la profession de d'ergothérapeute ou de psychomotricien au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Art. 45. Le soutien au développement par l'orthophonie**

L'indépendant offrant la mesure du soutien au développement par l'orthophonie dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnu équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor ou plus dans le domaine de l'orthophonie et est en possession d'une autorisation d'exercer la profession de d'orthophoniste au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

Pour les seules prestations de diagnostic et de prise en charge des troubles du langage écrit, l'indépendant dispose d'un diplôme luxembourgeois ou étranger reconnu équivalents par le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, de niveau bachelor ou plus dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie accompagnées d'un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en troubles et traitements du langage écrit comprenant les matières suivantes :

- a. les mécanismes et conditions de base de l'acquisition du langage écrit ;
- b. les prérequis ;
- c. l'évolution normale et pathologique du langage écrit ;
- d. la didactique ;
- e. les méthodes de dépistage et d'évaluation des troubles du langage écrit ;



f. les techniques de rééducation.

Ces cours peuvent être suivis sous forme d'études universitaires ou auprès d'un institut de formation, spécialisé dans les domaines énumérés ci-dessus.

#### *Section 4 – Le personnel administratif, d'entretien ménager et technique et de cuisine*

##### **Art. 46. Le personnel administratif, d'entretien ménager et technique**

Le prestataire d'une mesure doit prouver soit l'engagement de personnel administratif et, le cas échéant, de personnel d'entretien ménager et technique en nombre suffisant, soit l'existence d'un contrat de sous-traitance de ces travaux avec un organisme externe agréé.

En cas de gardiennage, le prestataire se charge de la gérance du personnel de gardiennage dans ses localités.

##### **Art. 47. Le cuisinier**

Le prestataire dont la mesure inclut des repas et qui ne dispose que de l'effectif minimal de personnel fixé par le certificat d'agrément doit prouver, soit l'engagement de personnel de cuisine en nombre suffisant, dont un agent au moins doit être détenteur du diplôme d'aptitude professionnelle de cuisinier à partir de la préparation de soixante couverts par repas principal sur le même site, soit l'existence d'un contrat de sous-traitance de ces travaux avec un organisme externe agréé.

#### **Chapitre 4 – Les infrastructures**

##### *Section 1<sup>ère</sup> – Généralités*

##### **Art. 48. Le respect des conditions de la loi modifiée du 8 septembre 1998**

Le prestataire remplit les conditions d'infrastructure et d'équipement au sens de l'article 2b) de la loi modifiée du 8 septembre 1998, réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

##### **Art. 49. Les dérogations**

À la demande motivée du prestataire, le ministre peut autoriser des dérogations aux critères infrastructurels établis ci-dessous.

##### *Section 2 – Les mesures d'accueil de jour, les mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial*

##### **Art. 50. La sécurité**

Le prestataire d'une mesure d'accueil de jour, d'une mesure d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial veille à ce que les infrastructures soient choisies, construites et équipées de façon à ce que les bénéficiaires ne soient pas exposés à des nuisances telles que des bruits excessifs, des odeurs ou des vibrations désagréables, des émanations nocives, des courants d'air et d'autres désagréments.



Un soin particulier et une exécution suivant les normes sont à apporter aux aménagements extérieurs et intérieurs notamment aux aires de jeux, chemins d'accès, places de stationnement, signalisations, portes, voies de communication, recouvrement des sols, escaliers et salles d'eau. Les aménagements doivent être adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Le prestataire sécurise les armoires et les meubles facilement renversables.

Afin de garantir une sécurité optimale aux bénéficiaires, le prestataire des services hébergés dans des infrastructures ne tombant pas sous la législation relative aux établissements classés ou sous la législation relative à la sécurité dans les administrations et services publics, et exerçant les mesures d'accueil de jour, les mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial est obligé à ce que :

- 1° une procédure d'urgence et des plans d'évacuation soient établis ;
- 2° les infrastructures soient aménagées de sorte à assurer une évacuation rapide des lieux en cas d'urgence grâce à :
  - a. un système anti-panique ;
  - b. des chemins d'évacuation désencombrés ;
  - c. des pictogrammes d'évacuation fluorescents ;
- 3° des exercices d'évacuation soient organisés et documentés au moins une fois par an ;
- 4° des plans de service d'incendie soient établis, le cas échéant ;
- 5° les cages d'escalier, les locaux techniques ou recevant des matières facilement inflammables et autres chemins de fuite soient compartimentés ;
- 6° un resserrage coupe-feu soit fait pour tous conduits et gaines techniques :
  - a. un conduit est un volume fermé servant de passage à un fluide ou à une énergie déterminée comme p.ex. eau, air, gaz, électricité, etc. ;
  - b. une gaine technique est un volume fermé généralement accessible à des personnes et renfermant un ou plusieurs conduits ;
- 7° les infrastructures soient pourvues d'un éclairage de secours d'une autonomie d'au moins 60 minutes selon les dispositions suivantes, à savoir 1 LUX au minimum dans les locaux de séjour et 10 LUX dans les locaux techniques et dans la cuisine ;
- 8° les locaux soient équipés de détecteurs de fumée connectés conformes ou d'une centrale de détection incendie EN54 et les signaux d'alarme soient audibles ;
- 9° des équipements de lutte contre l'incendie soient disponibles en quantité suffisante et à tout étage ;
- 10° la cuisine soit équipée d'une couverture anti-feu ;
- 11° une trousse de premier secours, régulièrement mise à jour, soit à disposition ;
- 12° les escaliers à plus de 4 marches soient munis d'une main courante d'une hauteur minimale de 90 cm, d'un diamètre compris entre 32 mm et 45 mm ;
- 13° les vides d'escaliers, les baies vitrées basses, les paliers, les gradins, les plates-formes et passerelles surélevées, les balcons, les côtés libres des escaliers et tous les autres endroits donnant lieu à des risques de chute de hauteur, soient protégés par des garde-corps ;
- 14° les éléments vitrés soient équipés de vitrages de sécurité (vitrage VSG) ou protégés par des garde-corps, des grilles ou par d'autres dispositifs (film protectrice anti-coupure DIN EN 12600). Ces dispositions s'appliquent également aux fenêtres et autres baies vitrées des façades aménagées à moins de 1 m du sol, dans la mesure où elles sont directement accessibles aux personnes ;
- 15° des barrières de protection pour les mineurs soient installées dans les cages d'escaliers en cas d'accueil de mineurs de moins de 4 ans ;
- 16° la chaudière soit conforme aux prescriptions légales ;



- 17° dans les locaux accessibles aux mineurs, la température de l'eau chaude soit limitée à une température qui ne peut être supérieure à 40 °C ;
- 18° dans les locaux accessibles aux bénéficiaires, la température des radiateurs n'excède pas les 60°C;
- 19° une détection de gaz conforme aux prescriptions légales soit installée, le cas échéant et que la conduite principale d'alimentation en gaz soit pourvue d'une vanne se fermant automatiquement en cas d'alarme de fuite et que toutes les conduites transportant des gaz peintes en couleur RAL 1021 ;
- 20° les prises électriques soient munies de dispositifs de protection et que l'installation soit pourvue d'un disjoncteur différentiel ;
- 21° les armoires électriques soient munies d'un cylindre à fermeture et d'un pictogramme « danger électrique » ;
- 22° le local technique soit pourvu d'un pictogramme correspondant ;
- 23° les précautions garantissant un haut niveau de sécurité aux bénéficiaires soient prises lors de l'acquisition et de la disposition du mobilier et de l'acquisition des équipements, des jeux et des jouets ;
- 24° les locaux de repos destinés à des mineurs âgés de moins de deux ans soient équipés de dispositifs de surveillance à distance acoustiques ;
- 25° à partir d'une capacité d'accueil de 12 personnes, une autorisation d'exploitation de l'inspection du travail et des mines soit accordée ;
- 26° toutes les installations techniques et de lutte contre l'incendie soient tenues dans un état permanent de parfait fonctionnement grâce à une surveillance et une maintenance continue, soutenues et correctes selon le mode d'entretien indiqué par le fournisseur, installateur ou entrepreneur ;
- 27° un registre de sécurité soit tenu et que tous les documents administratifs, autorisations d'exploitation, rapports de réception des bâtiments, des installations soient classés dans le registre de sécurité ; le registre de sécurité est présenté, sur simple demande orale, au personnel de l'établissement ainsi qu'aux autorités de contrôle.

#### **Art. 51. La salubrité**

Tous les locaux destinés au séjour prolongé des bénéficiaires sont éclairés par la lumière naturelle. Les fenêtres opaques et les cours anglaises ne sont pas permises comme seule source de lumière naturelle. L'éclairage artificiel des locaux permet d'éclairer suffisamment les locaux sans éblouir les occupants.

La hauteur des locaux n'est pas inférieure à 2.50 m. Les surfaces exploitées dans les combles et servant au logement ou au séjour ont, sur au moins deux tiers de leur étendue, une hauteur libre sous plafond d'au moins 2.50m.

Aucun local servant au séjour prolongé des bénéficiaires n'est prévu dans les sous-sols, même si ceux-ci sont spécialement aménagés.

Les locaux destinés au repos sont choisis et équipés de sorte à permettre un sommeil sans perturbation.

Une aération suffisante de tous les locaux est assurée.

Les équipements et le mobilier sont adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires et aux mesures d'aide qui y sont délivrées.

Le prestataire d'une mesure d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'une mesure d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial dispose des locaux nécessaires au sommeil, à la préparation et à la distribution des repas, au séjour, aux loisirs, aux travaux d'instruction et de consultation, administratifs,



techniques, d'entretien, à l'appui scolaire et à l'accompagnement éducatif, psychologique, social ou thérapeutique suivant les besoins individuels et collectifs des bénéficiaires accueillis.

À l'exception des mineurs âgés de moins de 4 ans non-scolarisés, le bénéficiaire doit soit disposer d'une chambre individuelle d'au moins 12 m<sup>2</sup> surface nette à vide, soit bénéficier d'un aménagement de la chambre à coucher collective qui lui assure une ambiance d'intimité personnelle. La surface de la chambre collective, qui est destinée à l'accueil de plusieurs bénéficiaires, est d'au moins 18 m<sup>2</sup> surface nette à vide et équipée de 2 lits au maximum.

Dans la chambre, le bénéficiaire dispose au moins d'un lit, d'une table, d'une chaise et d'une armoire.

Le prestataire dispose de chambres accessibles aux personnes en chaise roulante et ceci en fonction du nombre total des personnes accueillies. Au moins une chambre accessible sur trente est mise à disposition.

Le personnel d'encadrement qui assure une permanence d'accueil et d'encadrement de vingt-quatre heures dispose d'une chambre individuelle pendant son service de nuit.

L'immeuble dispose également d'un cabinet de toilette pour adultes accessible à une personne en chaise roulante. Le rez-de-chaussée est accessible à une personne qui se déplace en chaise roulante.

Le prestataire d'une mesure d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'une mesure d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial dispose d'une cuisine et des locaux accessoires dont la taille et les équipements sont adaptés au nombre de repas fournis sauf si le prestataire prouve que la confection des repas a été confiée moyennant contrat à un organisme externe ou à une cuisine centrale.

## **Art. 52. L'hygiène**

Le prestataire veille à ce que les installations sanitaires :

- 1° soient installées en nombre suffisant, soit au moins un lavabo par trois, un WC par cinq et une douche ou une baignoire par huit bénéficiaires de mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou de mesures d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial ;
- 2° soient équipées de façon à répondre aux besoins spécifiques du bénéficiaire, aux soins nécessités et aux prescriptions hygiéniques en la matière ;
- 3° tiennent compte de la taille du bénéficiaire ;
- 4° contribuent à assurer au bénéficiaire une éducation à l'hygiène corporelle ;
- 5° garantissent le droit au respect et à la dignité individuelle du bénéficiaire, au vu notamment de son âge et de son sexe.

### *Section 3 – Les mesures ambulatoires*

## **Art.53. La sécurité et l'hygiène**

Le prestataire dispose de locaux appropriés et d'équipements et de mobilier adéquat et adapté aux besoins spécifiques des bénéficiaires et aux mesures d'aide qui y sont délivrées.

Le prestataire dispose de mobilier sécurisé pour conserver les documents relatifs aux bénéficiaires ainsi que pour conserver ses documents comptables.



Le prestataire veille à ce que les bénéficiaires soient accueillis dans de bonnes conditions d'accessibilité, de salubrité, de sécurité et d'hygiène et le cas échéant à :

- 1° disposer d'une trousse de premiers secours ;
- 2° installer des pictogrammes d'évacuation fluorescents ;
- 3° sécuriser les armoires et les meubles facilement renversables ;
- 4° afficher des plans d'évacuation ;
- 5° installer des détecteurs d'incendie conforme ;
- 6° équiper la cuisine d'une couverture anti-feu ;

## Chapitre 5 – Le contrôle

### Art. 54. Les agents de contrôle

Sont chargés de la surveillance des dispositions du présent règlement, les fonctionnaires prévus à l'article 92 paragraphe 1<sup>er</sup> de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Lesdits fonctionnaires peuvent se faire assister dans leurs missions par les agents du ministre, ainsi que par des experts. Lors d'une visite des lieux, les agents chargés de la mission de contrôle s'identifient à l'aide d'une carte de légitimation qui porte la signature du ministre.

Le ministre désigne un ou plusieurs fonctionnaires de l'État, soit de la catégorie de traitement A soit de la catégorie de traitement B relevant du niveau supérieur, avec la mission de rechercher et de constater des violations à la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles et à ses règlements d'exécution, le tout sans préjudice des pouvoirs reconnus aux officiers et agents de la police judiciaire.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les fonctionnaires visés ci-avant ont la qualité d'officier de police judiciaire. Ils constatent les infractions par des procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve contraire. Leur compétence s'étend sur tout le territoire du Grand-Duché. L'article 458 du code pénal leur est applicable.

Les fonctionnaires prévus ci-avant ont accès aux locaux, terrains et moyens de transport des prestataires. Ils peuvent pénétrer même pendant la nuit, lorsqu'il existe des indices graves faisant présumer une infraction à la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, dans les locaux, terrains et moyens de transport visés ci-dessus. Ils signalent leur présence au prestataire ou au responsable du service. Celui-ci a le droit de les accompagner lors de la visite.

### Art. 55. Le contrôle du respect des conditions d'agrément

Le contrôle du respect des conditions d'agrément se fait sur base de l'examen des documents visés aux articles 22 à 53 ci-avant et sur base de visites sur place des locaux où sont exercées les mesures offertes. Les conditions relatives au personnel énoncées aux articles 26 et suivants ci-avant sont considérées au niveau d'un prestataire, dans le cadre d'une période de référence de douze mois et en tenant compte des journées d'ouverture réelles de la structure d'accueil.

### Art. 56. Le changement de données

Chaque fois qu'il y a un changement d'une des données et des pièces visées aux articles 22 à 53 du présent règlement, le prestataire de la mesure est tenu de communiquer sans délai au ministre ledit changement.





### **Art. 57. Les autorisations et les affichages**

Le prestataire veille à ce que toutes les autorisations découlant des lois et règlements prévus à l'article 48 du présent règlement soient disponibles à la consultation par le ministre ou lors des visites de contrôle.

Les prestataires de services hébergés dans des infrastructures tombant sous la législation relative aux établissements classés mettent à disposition pour consultation par le ministre ou lors des visites de contrôle l'autorisation d'exploitation de l'Inspection du Travail et des Mines accompagnée du rapport final des réceptions techniques effectuées par un organisme agréé et le cas échéant, la lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Direction de la Santé, et par laquelle il a communiqué l'existence de l'infrastructure.

Une copie certifiée exacte de l'agrément est affichée à l'entrée du service offrant la mesure pour mineurs, jeunes adultes et familles et dans chacune de ses services.

## **TITRE III – LE DISPOSITIF DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

### **Chapitre 1<sup>er</sup> – Les standards de qualité**

#### *Section 1<sup>ère</sup> – Le concept d'action général*

### **Art. 58. Le contenu du CAG**

Le CAG décrit l'orientation conceptuelle du prestataire dans son entièreté et les conditions d'accueil, la population-cible, les méthodologies appliquées et le concept de l'assurance qualité de la mesure en question. Le CAG est rédigé en application de la grille de rédaction définie en annexe 1 du présent règlement grand-ducal. Le CAG est à rédiger pour chaque service par le prestataire ou l'indépendant qui offre des mesures au sens des articles 5 à 20 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles et qui participe au dispositif de l'assurance de la qualité des services au sens des articles 93 et suivants de la même loi.

### **Art. 59. La procédure de validation du CAG**

La validation du concept d'action général est réalisée selon la procédure suivante :

- 1° le service ou l'indépendant soumet au ministre un projet de CAG au moins trois mois avant l'expiration du CAG en vigueur ;
- 2° la position du ministre est communiquée par écrit au prestataire endéans un délai de deux mois à partir de la date de réception du projet ;
- 3° le CAG est adapté par le service ou l'indépendant, le cas échéant ;
- 4° le CAG est validé par le ministre.

Le CAG est élaboré pour une durée de deux ans.

### **Art. 60. La mise à disposition du CAG**

Le prestataire tient le CAG à la disposition des personnes physiques et morales indiquées dans le projet d'intervention tel que défini aux articles 27 et suivants de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.



## *Section 2 – Le concept de protection et le système de gestion des réclamations*

### **Art. 61. Le contenu du concept de protection**

Le concept de protection décrit les procédures à mettre en place par le prestataire afin d'assurer la protection des bénéficiaires qui sont suivis par un prestataire. Se basant sur une analyse des facteurs de risque et de protection en lien avec la population cible de la mesure et le cas échéant son lieu d'accueil, le prestataire se prononce sur les thèmes suivants :

- 1° la prévention des maltraitances et dangers par la sensibilisation du bénéficiaire à ses droits et aux possibilités et procédures de réclamation ;
- 2° les critères et procédures de recrutement, de formation et de développement du personnel ;
- 3° le code de conduite et la posture professionnelle ;
- 4° le système de gestion des réclamations ;
- 5° le plan d'intervention en cas de maltraitance ou de danger potentiel ou avéré ;
- 6° la participation du bénéficiaire et de sa famille, notamment à l'élaboration du concept de protection ;
- 7° la documentation en cas de maltraitance ou de danger potentiel ou avéré.

Le concept de protection fait l'objet d'un suivi et d'une évaluation.

### **Art. 62. La procédure de validation du concept de protection**

La validation du concept de protection est réalisée selon la procédure suivante :

- 1° le prestataire soumet au ministre un nouveau projet de concept de protection au moins trois mois avant l'expiration du concept de protection en vigueur ;
- 2° la position du ministre est communiquée par écrit au prestataire endéans un délai de deux mois à partir de la date de réception du projet ;
- 3° le concept de protection est adapté par le prestataire, le cas échéant ;
- 4° le concept de protection est validé par le ministre.

Le concept de protection est élaboré pour une durée de deux ans.

## *Section 3 – Le recueil de l'opinion des bénéficiaires*

### **Art. 63. Le contenu du recueil de l'opinion des bénéficiaires**

Le prestataire procède deux fois par an au recueil de l'opinion des bénéficiaires ayant recours à ses services. Ce recueil vise les mineurs à partir de 6 ans, les jeunes adultes et les parents ou les titulaires de l'autorité parentale. Le recueil est en relation avec les prestations de base des services et traite les domaines suivants :

- 1° la participation des bénéficiaires ;
- 2° les moments-clés de la mesure ;
- 3° la coordination des mesures ;
- 4° la planification de l'aide ;



- 5° le sentiment de protection et de bien-être ;
- 6° les possibilités de réclamation ;
- 7° la posture du personnel du service ou de l'indépendant.

Le déroulement du recueil de l'opinion des bénéficiaires s'adapte à l'âge et au degré de maturité du bénéficiaire.

#### **Art. 64. La procédure et validation du recueil de l'opinion des bénéficiaires**

La synthèse du recueil de l'opinion des bénéficiaires, réalisée par le prestataire pour l'ensemble des bénéficiaires d'un service sur une période donnée, est soumise au ministre pour validation dans le cadre du rapport de l'évaluation interne des services.

#### *Section 4 – La formation continue et la supervision*

#### **Art. 65. Le contenu de la formation continue et de la supervision**

La formation continue ou la supervision dont le personnel d'encadrement bénéficie dans le cadre de l'article 66 du présent règlement est validée préalablement par la commission de formation défini à l'article 67 du présent règlement.

#### **Art. 66. La procédure de validation et de coordination de la formation continue et de la supervision**

Le prestataire veille à ce que les agents assumant des missions d'encadrement à temps plein bénéficient d'au moins 16 heures de formation continue et de supervision socio-éducative par an. Les agents assumant des missions d'encadrement à temps partiel bénéficient d'un nombre d'heures de formation continue et de supervision socio-éducative par an diminué proportionnellement par rapport à leur tâche hebdomadaire.

Le tableau des formations et des supervisions suivies par le personnel est à introduire auprès du ministre dans le cadre du rapport de l'évaluation interne.

Le ministre veille à ce que les indépendants bénéficient d'au moins 16 heures de formation continue par an.

#### **Art. 67. La commission de la formation**

Il est créé une commission de la formation qui a pour missions de :

- 1° coordonner l'offre de formation continue ;
- 2° publier un programme de formation continue ;
- 3° valider les programmes de formation continue proposés par des organismes de formation agréés par le ministre ;
- 4° valider les demandes de formation continue du personnel ;
- 5° évaluer les qualifications professionnelles des psychologues.

#### **Art. 68. La composition**

La commission se compose comme suit :



- 1° trois représentants du ministre ayant l'Enfance et le Jeunesse dans ses attributions ;
- 2° un représentant du Service National de la Jeunesse ;
- 3° un représentant de l'ONE ;
- 4° un représentant du groupement d'indépendants dont la prestation est visée ;
- 5° un représentant des groupements professionnels possédant la qualité et ayant un caractère suffisamment représentatif ;
- 6° deux représentants des organismes de formation continue agréés.

Les membres de la commission de formation visés sub 1 à 3 sont nommés par le ministre ayant l'Enfance et la Jeunesse dans ses attributions pour une durée de trois ans. Les membres de la commission de la formation continue visés sub 4 à 6 sont nommés par le ministre ayant l'Enfance et la Jeunesse dans ses attributions sur proposition des organismes visés pour une durée de trois ans. Les arrêtés de nomination sont publiés au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

La commission de formation peut faire participer des experts aux réunions. Ils n'ont pas de droit de vote.

La fonction du président est assurée par un représentant du ministre ayant l'Enfance et la Jeunesse dans ses attributions.

Le secrétariat de la commission de formation est assuré par un représentant du ministre ayant l'Enfance et le Jeunesse dans ses attributions.

Le président convoque la commission de la formation en indiquant l'ordre du jour. La commission de la formation se réunit au moins une fois par mois et autant de fois que l'exécution des missions l'exige.

La commission de formation se dote d'un règlement d'ordre interne et arrête les procédures de validation.

#### *Section 5 – L'évaluation interne*

##### **Art. 69. Le contenu de l'évaluation interne**

L'évaluation interne de la qualité des services du prestataire consiste en l'analyse du respect des lignes directrices et standards de qualité en rapport avec la mesure prestée par le service ou l'indépendant. La synthèse de l'analyse, ainsi qu'une analyse de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires et le tableau des formations continues sont à soumettre au ministre.

Les lignes directrices et standards de qualité précisées par mesure font partie de l'annexe 2 qui fait partie intégrante de ce règlement grand-ducal.

##### **Art. 70. La procédure de l'évaluation interne**

La synthèse de l'évaluation interne de la qualité du service, l'enquête de satisfaction et le tableau de la formation continue est à soumettre au ministre un an après l'introduction du concept d'action général et du concept de protection. Ces trois éléments sont analysés par les agents d'évaluation.

Un rapport, se basant sur une analyse des lignes directrices et des standards de qualité en annexe 2 du présent règlement et sur une synthèse du recueil de l'opinion des bénéficiaires, est élaboré selon la procédure suivante :



- 1° l'agent d'évaluation rédige une première version provisoire du rapport qui est transmise au prestataire ;
- 2° le prestataire est invité à relever dans un délai de 10 jours ouvrables des erreurs ou éléments manquants dans la première version provisoire ;
- 3° l'agent d'évaluation adapte le rapport, le cas échéant ;
- 4° la nouvelle version du rapport est envoyée au prestataire qui est invité à commenter les observations de l'agent d'évaluation ;
- 5° les commentaires du prestataire sont intégrés dans la version finale du rapport.

### *Section 6 – L'évaluation externe*

#### **Art. 71. Le contenu de l'évaluation externe**

L'évaluation externe consiste en l'évaluation biannuelle du respect des standards de qualité définis à l'article 92 paragraphe 3 point 2 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Elle est accompagnée d'une visite des agents d'évaluation dans les locaux du service ou de l'indépendant, prévues par l'article 95 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

#### **Art. 72. La procédure de l'évaluation externe**

L'évaluation biannuelle se fait sur base de l'examen des documents visés aux articles 69 et 70 et sur base de visites sur place des locaux où sont exercées les mesures offertes.

La visite sur place est annoncée au prestataire participant au dispositif de l'assurance qualité au moins deux semaines en avance et par voie écrite.

Les visites ont lieu avec une personne responsable et au moins un représentant du personnel du service en question ou avec l'indépendant lui-même.

Lors de la visite, les échanges se basent sur :

- 1° le CAG ;
- 2° le concept de protection et le système de gestion des réclamations ;
- 3° le rapport d'évaluation interne impliquant l'analyse des lignes directrices et standards de qualité et de la synthèse du recueil de l'opinion des bénéficiaires ;
- 4° le programme de formation des membres du personnel d'encadrement ;
- 5° une visite des locaux.

L'agent d'évaluation peut accéder à tous les locaux utilisés dans le cadre de l'exercice des mesures offertes par le prestataire et s'échanger avec le personnel du prestataire et avec les bénéficiaires.

Le rapport de la visite est élaboré selon la procédure suivante :

- 1° l'agent d'évaluation rédige une première version provisoire du rapport qui est transmise au prestataire ;
- 2° le prestataire est invité à relever dans un délai de 10 jours ouvrables des erreurs ou éléments manquants dans la première version provisoire ;
- 3° l'agent d'évaluation adapte le rapport, le cas échéant ;



- 4° la nouvelle version du rapport est envoyée au prestataire qui est invité à commenter les observations de l'agent d'évaluation ;
- 5° les commentaires du prestataire sont intégrés dans la version finale du rapport.

Au cas où il est constaté que le prestataire ne se conforme pas aux conditions de la reconnaissance de la qualité des services tel que prévues à l'article 94 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, la procédure du retrait de la reconnaissance est déclenchée conformément à l'article 95 de la même loi.

## **Chapitre 2 – L'évaluation des standards de qualité**

### **Art. 73. Les agents d'évaluation**

Le ministre désigne un ou plusieurs fonctionnaires de l'État, soit de la catégorie de traitement A soit de la catégorie de traitement B relevant du niveau supérieur, avec la mission d'évaluer et de vérifier les conditions de la reconnaissance de la qualité des services. Lesdits fonctionnaires peuvent se faire assister dans leurs missions par les agents du ministre, ainsi que par des experts. Lors d'une visite des lieux, les agents chargés de la mission d'évaluation s'identifient à l'aide d'une carte de légitimation qui porte la signature du ministre.

## **TITRE IV – DISPOSITIONS ABROGATOIRES**

### **Art.74. Abrogation du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles**

Le règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles est abrogé.

## **TITRE V – DISPOSITIONS TRANSITOIRES**

### **Art. 75. Les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1er et 2 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique pour ce qui concerne l'agrément à accorder aux personnes physiques ou aux personnes morales entreprenant ou exerçant une activité de consultation, de formation, de conseil, de médiation, d'accueil et d'animation pour familles**

Les agréments accordés sur base du règlement précité conservent leur validité pendant deux ans à compter de la publication du présent règlement grand-ducal au Journal officiel. Après expiration de ce délai, une nouvelle demande d'agrément peut être introduite sur base de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

### **Art. 76. Les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles**



Les agréments accordés sur base du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles conservent leur validité pendant trois ans à compter de la mise en vigueur du présent règlement grand-ducal.

#### **Art. 77. Les infrastructures**

Le ministre peut accorder au prestataire qui le demande, une période transitoire de deux ans à compter de la date de mise en vigueur du présent règlement grand-ducal pour la mise en conformité de ses infrastructures aux dispositions du présent règlement.

Une dérogation quant aux conditions à remplir en vertu des articles 50 à 53 du présent règlement peut être accordé par le ministre.

#### **Art. 78. Le personnel d'encadrement**

Le ministre peut accorder au prestataire qui le demande, une période transitoire de deux ans à compter de la date de mise en vigueur du présent règlement grand-ducal pour la mise en conformité de son personnel aux dispositions du présent règlement.

### **TITRE VI – DISPOSITIONS FINALES**

#### **Art. 79. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le premier jour du 6<sup>ème</sup> mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Notre ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse est chargé de l'exécution du présent règlement grand-ducal qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.



## COMMENTAIRE DES ARTICLES

### **Ad Art. 1 à 12 et 14 à 15**

Les articles 1 à 12 ainsi que les articles 14 et 15, déterminent pour chaque mesure le ou les objectifs que la mesure entend poursuivre. Ces objectifs permettent une délimitation et une structuration des différentes mesures d'aide, de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

### **Ad Art. 13 – L'accueil socio-éducatif stationnaire**

L'article 13 détermine les objectifs que la mesure de l'accueil socio-éducatif stationnaire entend poursuivre et la population cible à laquelle la mesure s'adresse.

L'article 13 précise les trois formes d'accueil socio-éducatif stationnaire qui sont mises en place et que chaque forme d'accueil doit être pourvu d'un taux minimum de personnel.

Pour l'accueil de mineurs et de jeunes adultes de plus de quatre ans avec plus de 4 places agréées, il est précisé qu'il existe trois intensités différentes. Des précisions quant aux degrés d'intensité de la prise en charge se trouvent à l'annexe 2 du règlement grand-ducal précisant le financement des mesures d'aide, de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

### **Ad Art. 16 à 20**

Les articles 16 à 20 énoncent pour les différents types de mesures, les conditions de fonctionnement minimales. Celles-ci se rapportent entre autres aux heures et jours d'ouverture de la mesure en tenant compte des besoins de la population cible. Les différentes mesures offrent une garantie d'accessibilité aux bénéficiaires et mettent en place une collaboration avec d'autres instances et services.

### **Ad Art. 21 – L'accueil socio-éducatif à l'étranger**

Pour l'exercice de la mesure d'accueil socio-éducatif à l'étranger, les conditions de fonctionnement minimales sont fixées par une convention et sont appliquées en conformité avec la procédure du règlement (UE) 2019/1111 du 25 juin 2019 relatif à la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière matrimoniale et en matière de responsabilité parentale.

### **Ad Art. 22 à 23**

Le dossier de la demande d'agrément doit être constitué de façon à permettre au ministre de juger si les conditions légales et réglementaires en la matière sont remplies.

Dès lors, la demande d'agrément comprendra des éléments objectifs, tels que des diplômes et certificats documentant la qualification et l'honorabilité du personnel, l'identité de l'organisme gestionnaire etc. Par ailleurs, le demandeur est appelé à exposer l'orientation générale, le concept et l'approche globale à la base de la mesure. Ces derniers éléments doivent permettre au ministre d'apprécier si les conceptions du requérant sont conformes à la philosophie dégagée par les lois et règlements en la matière.

La composition du dossier varie légèrement quand il s'agit d'un prestataire indépendant.

### **Ad Art. 24 – Le contrôle d'honorabilité des prestataires et du personnel**





L'honorabilité est généralement définie par l'absence d'indices indiquant le contraire. Le prestataire lui-même a l'obligation de contrôler l'honorabilité des membres de son personnel et doit présenter aux agents du ministre l'attestation formelle du prestataire que le personnel répond aux critères d'honorabilité requis. Toutes les catégories de personnel doivent remplir les conditions d'honorabilité prévues à l'article 24.

#### **Ad Art. 25 – Le contrôle d'honorabilité des indépendants**

Pour le prestataire indépendant, l'honorabilité est contrôlée par l'État sur base des mêmes principes que celui des prestataires, à savoir sur base du bulletin n° 3 et du bulletin n° 5 du casier judiciaire datant de moins de deux mois à compter de la date de sa délivrance.

#### **Ad Art. 26 – Les conditions de langue**

Cet article ne nécessite pas de commentaires supplémentaires.

#### **Ad Art. 27 – Le champ d'application**

Cet article prévoit que les mesures offertes par le prestataire, personne morale, sont dirigées par une ou plusieurs personnes assurant la fonction de personnel de direction.

#### **Ad Art. 28 – La qualification**

Cet article précise les exigences en matière de qualification professionnelle du personnel de direction. Étant donné que les personnes qui dirigent l'activité doivent assumer d'importantes responsabilités, les exigences en matière de qualification professionnelle sont plus élevées pour les personnes qui dirigent l'activité et qui sont le garant de la qualité des interventions professionnelles.

Le deuxième alinéa de cet article prévoit une dérogation quant aux exigences de qualification professionnelle pour des personnes qui se distinguent par leur expérience professionnelle. Les personnes en question devront néanmoins suivre une formation supplémentaire en cours d'emploi.

#### **Ad Art. 29 – Définition**

Cet article précise la notion de personnel d'encadrement tout en soulignant que les fonctions de direction, d'administration, de contrôle, de formation et de supervision ainsi que le personnel d'entretien ménager et technique n'y sont pas incluses.

#### **Ad Art. 30 – Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures préventives**

L'article fixe les exigences en matière de qualification professionnelle requises pour le personnel d'encadrement des mesures préventives. Les qualifications varient en fonction des besoins des bénéficiaires et du concept d'action général et sont déterminés dans une convention individuellement négociée entre le ministre et le prestataire.

#### **Ad Art. 31 – Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires, des mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire et d'accueil socio-éducatif en internat socio-familial**

L'article 31 précise les exigences en matière de qualification professionnelle du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires, des mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire et d'accueil socio-éducatif



en internat socio-familial. Il est précisé que le titulaire de ces diplômes est destiné soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins.

Dans son deuxième paragraphe, certaines formes de certificats ou autres qualifications sont assimilées aux diplômes du paragraphe 1<sup>er</sup> mettant la qualification de ces personnes au même niveau que ceux des personnes étant titulaires des diplômes énumérés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

### **Ad Art. 32 – Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour**

L'article 32 précise les exigences en matière de qualification professionnelle du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour. Il est précisé que le titulaire de ces diplômes est destiné soit à un travail professionnel social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, soit à des professions de santé et de soins soit à un travail dans le domaine de la culture, du multimédia, de l'art, de l'hôtellerie, de l'informatique, de la logistique ou de l'artisanat. Les qualifications du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour sont plus nombreuses que celles du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires, mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire et mesures d'accueil socio-éducatif en internat socio-familial. Ceci s'explique par le fait que la prise en charge dans les mesures de jour est plus diversifiée et la plupart du temps en relation avec l'éducation formelle.

Ainsi, les différentes spécialisations énumérées ci-dessus sont nécessaires dans un contexte de formation professionnelle tel qu'il existe par exemple dans un centre d'insertion socio-professionnel.

Dans son deuxième paragraphe, certaines formes de certificats ou autres qualifications sont assimilées aux diplômes du paragraphe 1<sup>er</sup> mettant la qualification de ces personnes au même niveau que ceux des personnes étant titulaires des diplômes énumérés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

### **Ad Art. 33 – Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures préventives**

Les effectifs dans le cadre des mesures préventives sont déterminés dans une convention et varient en fonction du volume et de l'intensité de la mesure en question.

### **Ad Art. 34 – Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures ambulatoires**

Cet article énonce les effectifs minimaux de personnel en ce qui concerne les mesures ambulatoires. Les clés de personnel varient en fonction du type d'activité et soit en fonction du volume et de l'intensité des mesures d'aide dont le prestataire est chargé soit en fonction des besoins du bénéficiaire et des objectifs de la prise en charge.

#### **1° l'aide socio-familiale**

Dans le cadre de la mesure de l'aide socio-familiale les heures d'encadrement doivent être assurées soit par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal, soit à celles de l'article 31 paragraphe 1<sup>er</sup> et paragraphe 2 points 1 à 4 du présent règlement grand-ducal. Un pourcentage différent est prévu par catégorie de qualification.

#### **2° l'assistance sociale et éducative**



Le personnel prestant cette mesure doit répondre aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31.

Des personnes ayant au moins un niveau bachelor ou plus dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé doivent assurer plus de la moitié des heures d'encadrement.

#### 3° l'assistance sociale et éducative en famille d'accueil

Le personnel prestant cette mesure doit être titulaire d'un diplôme au moins de niveau fin d'études secondaires.

Le personnel prestant cette mesure doit répondre aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31.

La majorité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant au moins un niveau bachelor dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé.

#### 4° l'assistance sociale et éducative en logement encadré

Le personnel prestant cette mesure doit répondre aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31.

Plus de la moitié des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un au moins niveau bachelor dans le domaine de la psychologie, de la pédagogie, des sciences sociales, éducatives ou de la santé.

#### 5° la prise en charge psychothérapeutique

La totalité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant un niveau master ou plus et disposant du titre de psychothérapeute conformément à la loi modifiée du 14 juillet 2015 portant création de la profession de psychothérapeute. Ces personnes doivent également être en possession d'une autorisation d'exercer la profession de psychothérapeute au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### 6° la prise en charge psychologique

La totalité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant au moins un niveau master dans le domaine de la psychologie.

#### 7° l'intervention précoce

La totalité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant au moins un niveau bachelor dans le domaine de la pédagogie curative, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, de la psychomotricité et de l'intervention précoce.

Si ces personnes sont titulaires d'un bachelor dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie, ils doivent en plus avoir suivi un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en intervention précoce.



8° le soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie

La totalité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant au moins un niveau bachelor dans le domaine de la psychomotricité ou de l'ergothérapie.

9° le soutien au développement par l'orthophonie

La totalité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes ayant au moins un niveau bachelor dans le domaine de l'orthophonie.

Pour les prestations de diagnostic et de prise en charge des troubles du langage écrit, à savoir la dyslexie, la dysorthographe et la dyscalculie, la totalité des heures d'encadrement est assurées par des personnes ayant au moins un niveau bachelor dans le domaine de l'orthophonie, de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie. Dans ce cas de figure, ils doivent également avoir suivi un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en troubles et traitements du langage écrit.

**Ad Art. 35 – Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures d'accueil de jour**

Cet article énonce les effectifs minimaux de personnel en ce qui concerne les mesures d'accueil de jour. Les clés de personnel varient en fonction du type d'activité.

1° l'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour

Cet article fixe le nombre minimal d'agents d'encadrement pour la mesure de l'accueil de jour à 1,075 ETP par place agréée.

La majorité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 32 du présent règlement grand-ducal.

Un tiers au moins des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

2° l'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle

Cet article fixe le nombre minimal d'agents d'encadrement pour la mesure de l'accueil en centre d'insertion socio-professionnelle à 0,60 ETP par place agréée.

La majorité des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 32 du présent règlement grand-ducal.

Au moins un tiers des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

**Ad Art. 36 – Les effectifs du personnel d'encadrement des mesures d'accueil stationnaire**



Cet article énonce les effectifs minimaux de personnel en ce qui concerne les mesures d'accueil stationnaire. Les clés de personnel varient en fonction du type d'activité, de la population cible et du nombre de places agréées.

#### 1° l'accueil socio-éducatif stationnaire

Le nombre minimal d'agents d'encadrement est différent s'il s'agit de mineurs âgés de plus de 4 ans ou de moins de 4 ans. Il est encore différent si l'accueil prévoit 4 places agréées ou plus de 4 places agréées. Le nombre ETP est plus bas en cas d'accueil de plus de quatre mineurs avec plus de 4 places agréées. Plus de la moitié des heures d'encadrement sont assurées par des personnes répondant aux conditions de qualification professionnelle précisées à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

#### 2° l'accueil socio-éducatif d'un mineur ou de jeunes adultes dans un internat socio-familial

Cet article fixe le nombre minimal d'agents d'encadrement pour la mesure de l'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial à 0.25 ETP par place agréée.

La majorité du personnel doit répondre à la qualification professionnelle précisée à l'article 31 du présent règlement grand-ducal.

La moitié des heures d'encadrement sont assurées par des personnes faisant valoir des qualifications de type postsecondaire de niveau bachelor professionnel en sciences sociales et éducatives ou reconnu équivalent à ce diplôme.

#### **Ad Art. 37 – L'aide socio-familiale**

L'aide socio-familiale indépendante doit soit être disposer du certificat d'auxiliaire économe et d'auxiliaire de vie, du certificat aux fonctions d'aide socio-familiale du certificat de capacité professionnelle, d'un diplôme d'aptitude professionnelle, d'un diplôme de technicien, soit avoir terminé avec succès 5 années d'enseignement secondaire préparant à un diplôme de fin d'études secondaire classique ou secondaire général dans le domaine social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, de santé ou de soins, soit toute autre personne ayant été reconnue comme répondant aux conditions de qualification professionnelle en vigueur pour les mesures existantes au moment de l'entrée en vigueur du présent règlement.

#### **Ad Art. 38 – L'assistance sociale et éducative**

L'indépendant prestant la mesure de l'assistance sociale et éducative doit disposer d'un diplôme de niveau bachelor dans le domaine social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, de santé ou de soins.

#### **Ad Art. 39 – L'assistance sociale et éducative en famille d'accueil**

L'indépendant prestant la mesure de l'assistance sociale et éducative en famille d'accueil doit disposer d'un diplôme de niveau bachelor dans le domaine social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, de santé ou de soins.



#### **Ad Art. 40 – L'assistance sociale et éducative en logement encadré**

L'indépendant prestataire de la mesure de l'assistance sociale et éducative en logement encadré doit disposer d'un diplôme de niveau bachelier dans le domaine social, psycho-social, socio-éducatif ou socio-familial, de santé ou de soins.

#### **Ad Art. 41 – La prise en charge psychothérapeutique**

L'indépendant prestataire de la mesure de la prise en charge psychothérapeutique doit disposer d'un diplôme de au moins de niveau master. Il doit en outre disposer du titre de psychothérapeute conformément à la loi modifiée du 14 juillet 2015 portant création de la profession de psychothérapeute. Il doit en plus avoir une autorisation d'exercer la profession de psychothérapeute au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Ad Art. 42 – La prise en charge psychologique**

L'indépendant prestataire de la mesure de la prise en charge psychologique doit disposer d'un diplôme au moins de niveau master dans le domaine de la psychologie. Il doit en outre avoir suivi une formation complémentaire dans le domaine de la psychologie comprenant au moins 300 heures dans le cas où il ne dispose pas d'autorisation d'exercer en tant que psychothérapeute. Cette formation est validée par la commission de la formation tel que défini à l'article 67 du présent règlement.

#### **Ad Art. 43 – L'intervention précoce**

L'indépendant prestataire de la mesure de l'intervention précoce doit disposer d'un diplôme au moins de niveau bachelier dans le domaine de la pédagogie curative, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, de la psychomotricité ou de l'intervention précoce. Si l'indépendant est titulaire d'un bachelier dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie, il doit en plus avoir suivi un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en intervention précoce.

Dans tous les cas, l'indépendant doit en outre être en possession d'une autorisation d'exercer la profession de pédagogue curatif, d'ergothérapeute, d'orthophoniste ou de psychomotricien au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Ad Art. 44 – Le soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie**

L'indépendant prestataire de la mesure du soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie doit disposer d'un diplôme au moins de niveau bachelier dans le domaine de la psychomotricité ou de l'ergothérapie.

Il doit en plus avoir une autorisation d'exercer la profession d'ergothérapeute ou de psychomotricien au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.

#### **Ad Art. 45 – Le soutien au développement par l'orthophonie**

L'indépendant prestataire de la mesure du soutien au développement par l'orthophonie dispose d'un diplôme luxembourgeois au moins de niveau bachelier dans le domaine de l'orthophonie.

Il doit en plus être en possession d'une autorisation d'exercer la profession de d'orthophoniste au Grand-Duché de Luxembourg délivrée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions.



Pour les prestations de diagnostic et de prise en charge des troubles du langage écrit, à savoir la dyslexie, la dysorthographe et la dyscalculie, l'indépendant doit disposer d'un diplôme au moins de niveau bachelier dans le domaine de la pédagogie, de l'éducation ou de la psychologie. Dans ce cas de figure, il doit également avoir suivi un minimum de 20 ECTS ou un équivalent de 500 heures de cours spécialisés en troubles et traitements du langage écrit.

#### **Ad Art. 46 - Le personnel administratif, d'entretien ménager et technique**

Le prestataire doit disposer de personnel administratif, d'entretien ménager et technique en nombre suffisant. À défaut, le prestataire doit avoir conclu un contrat de sous-traitance de ces travaux avec un organisme externe agréé.

#### **Ad Art. 47 – Le cuisinier**

Le prestataire doit disposer de personnel de cuisine en nombre suffisant et au minimum d'une personne disposant du diplôme d'aptitude professionnelle de cuisinier à partir de la préparation de soixante couverts par repas principal sur le même site. À défaut, le prestataire doit avoir conclu un contrat de sous-traitance de ces travaux avec un organisme externe agréé.

#### **Ad Art. 48 – Le respect des conditions de la loi modifiée du 8 septembre 1998**

L'article 48 et suivants ont trait aux conditions d'infrastructure et d'équipement tel que fixé par l'article 2b) de la loi modifiée du 8 septembre 1998, réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

#### **Ad Art. 49 Les dérogations**

L'article 49 prévoit que le ministre peut autoriser des dérogations aux exigences en matière d'infrastructure. Le prestataire doit adresser une demande motivée au ministre.

#### **Ad Art. 50 – La sécurité**

Le prestataire d'une mesure d'accueil de jour, d'une mesure d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial doit disposer d'infrastructures qui ne nuisent pas aux bénéficiaires des mesures. Ainsi, les infrastructures doivent être choisis ou bâtis de telle sorte à ce que des bruits excessifs, des odeurs ou des vibrations désagréables, des émanations nocives, des courants d'air et d'autres désagréments soient évités.

Le prestataire doit également choisir des aménagements adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires.

Afin de garantir une sécurité optimale aux bénéficiaires, le prestataire offrant les mesures d'accueil de jour, les mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial est obligé à respecter la liste des mesures de sécurité énumérés au présent article.

#### **Ad Art. 51 – La salubrité**



Le prestataire de mesures d'accueil de jour, les mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif doit aménager les locaux de façon à respecter les dispositions législatives et réglementaires usuelles en matière de salubrité.

#### **Ad Art. 52 – L'hygiène**

Le prestataire de mesures d'accueil de jour, les mesures d'accueil socio-éducatif stationnaire ou d'accueil socio-éducatif dans un internat socio-familial doit aménager les installations sanitaires de façon à respecter les dispositions législatives et réglementaires usuelles en matière d'accessibilité, de salubrité, de sécurité et d'hygiène.

#### **Ad Art. 53 – La sécurité et l'hygiène**

Cet article énonce pour toutes les mesures ambulatoires la nécessité de respecter les dispositions législatives et réglementaires en matière d'accessibilité, de salubrité, de sécurité et d'hygiène.

Le prestataire doit disposer de locaux appropriés et d'équipements et de mobilier adéquat et adapté aux besoins spécifiques des bénéficiaires et aux mesures y prestées.

#### **Ad Art. 54 – Les agents de contrôle**

L'adjonction d'experts peut être nécessaire pour l'appréciation de certains critères.

Cet article indique la nature des agents d'évaluation et leurs missions. Ces agents peuvent demander l'assistance d'autres agents du ministre ainsi que celle d'experts. Ces agents disposent d'une carte de légitimation permettant de s'identifier dans le cadre de leur mission.

#### **Ad Art. 55 – Le contrôle du respect des conditions d'agrément**

Le contrôle du respect des conditions d'agrément se fait sur base de l'examen des documents visés aux articles 22 à 53 ci-avant et sur base de visites sur place des locaux où sont exercées les mesures.

#### **Ad Art. 56 – Le changement de données**

Il est de la responsabilité de l'organisme gestionnaire de communiquer sans délai au ministre tout changement des données et des pièces visées aux articles 22 à 53 du présent règlement.

#### **Ad Art. 57 – Les autorisations et les affichages**

Il est de la responsabilité de l'organisme gestionnaire de témoigner du respect des dispositions législatives et réglementaires en matière de sécurité, de salubrité, d'hygiène et d'accessibilité à l'égard du ministre ou des agents chargés du contrôle des conditions d'agrément.

#### **Ad Art. 58 – Le contenu du CAG**

L'article 58 précise les différents éléments que contient un CAG et pour quelles mesures le CAG est à rédiger. La grille de rédaction définie à l'annexe 1 du présent règlement indique de quelle manière le CAG est à établir.

#### **Ad Art. 59 – La procédure de validation du CAG**





L'article 59 précise la procédure qui est mise en place afin de pouvoir valider ledit CAG. Le service du prestataire présente son projet de CAG au ministre. Il doit présenter ce projet au ministre au moins trois mois avant l'expiration du CAG en vigueur. Le ministre analyse alors le CAG en se basant sur les éléments issus de la grille de rédaction définie à l'annexe 1 du règlement. Il communique son avis au sujet du contenu du projet de CAG au prestataire dans les deux mois de la réception dudit projet. Si l'avis du ministre nécessite des adaptations au CAG, le service procède auxdites adaptations. Le CAG est de nouveau communiqué au ministre avec les adaptations nécessaires et est validé par le ministre.

Le CAG est élaboré pour une durée de deux ans.

#### **Ad Art. 60 – La mise à disposition du CAG**

Les personnes visées par le présent article sont les bénéficiaires des mesures, les titulaires de l'autorité parentale ainsi que les prestataires offrant la mesure.

#### **Ad Art. 61 – Le contenu du concept de protection**

Le concept de protection consiste en la mise en place par le prestataire de procédures afin d'assurer la protection des bénéficiaires qui sont suivis par un service.

Le concept de protection se base sur une analyse des risques en lien avec le bénéficiaire et se prononce sur différents sujets énoncés dans le présent règlement.

#### **Ad Art. 62 – La procédure de validation du concept de protection**

L'article 62 précise la procédure qui est mise en place afin de pouvoir valider ledit concept de protection. Le service du prestataire présente son projet au ministre. Il doit présenter ce projet au ministre au moins trois mois avant l'expiration du concept de protection en vigueur. Le ministre analyse alors le concept en se basant sur les thèmes fixés dans le présent règlement et sur lesquelles le service doit se prononcer. Le ministre communique son avis au sujet du contenu du projet du concept de protection au prestataire dans les deux mois de la réception dudit projet. Si l'avis du ministre nécessite des adaptations au concept de protection, le service procède auxdites adaptations. Le concept de protection est de nouveau communiqué au ministre avec les adaptations nécessaires et est validé par le ministre.

#### **Ad Art. 63 – Le contenu du recueil de l'opinion des bénéficiaires**

Le prestataire doit procéder au recueil de l'opinion des bénéficiaires ayant recours à ses services. Cet article précise les différents domaines traités dans le cadre du recueil de l'opinion des bénéficiaires.

Les objectifs du recueil de l'opinion des bénéficiaires sont :

- 1° sonder l'application des standards de qualité ;
- 2° donner des indications sur l'évolution de leur implémentation ;
- 3° orienter la manière d'implémenter au mieux ces standards ;
- 4° évaluer si l'intérêt supérieur du bénéficiaire est respecté.

#### **Ad Art. 64 – La procédure et validation du recueil de l'opinion des bénéficiaires**



La synthèse du recueil de l'opinion des bénéficiaires est soumise au ministre pour validation dans le cadre du rapport de l'évaluation interne des services conformément à l'article 70 du présent règlement.

#### **Ad Art. 65 – Le contenu de la formation continue et de la supervision**

La commission de la formation fixe le contenu de la formation continue et de la supervision tel que prévue à l'article 67 du présent règlement.

#### **Ad Art. 66 – La procédure de validation et de coordination de la formation continue et de la supervision**

Le prestataire a l'obligation de contrôler que son personnel d'encadrement assume au moins 16 heures de formation continue et de supervision socio-éducative par an. Pour les indépendants, le ministre doit assurer ce contrôle.

#### **Ad Art. 67 – La commission de la formation**

Cet article précise les missions de la commission de la formation.

À côté de la mission de gérer la formation continue dans le sens de coordonner l'offre, de publier un programme, de valider ceux proposés par des organismes de formation agréés par le ministre et de valider les demandes de formation continue du personnel, ladite commission procédera aussi à l'évaluation des qualifications professionnelles des psychologues.

#### **Ad Art. 68 – La composition**

Cet article indique la composition de la commission de la formation ainsi que son fonctionnement.

#### **Ad Art. 69 – Le contenu de l'évaluation interne**

Dans le cadre de l'évaluation interne, le ministre analyse si le prestataire a respecté les lignes directrices et standards de la qualité des services en rapport avec la mesure prestée par le service. Trois documents sont à remettre au ministre : la synthèse de l'analyse du respect des lignes directrices et standards de la qualité des services, l'analyse du recueil de l'opinion des bénéficiaires et le tableau des formations continues.

#### **Ad Art. 70 – La procédure de l'évaluation interne**

Les documents dont question à l'article 69 sont à soumettre au ministre un an après l'introduction du concept d'action général et du concept de protection. Ces trois éléments sont analysés par les agents d'évaluation.

L'article 70 précise la procédure qui est mise en place afin de pouvoir valider le rapport élaboré dans le cadre de la procédure d'évaluation interne par les agents d'évaluation. Une première version provisoire du rapport est élaborée par l'agent d'évaluation. Cette première version est transmise au prestataire qui doit relever dans un délai de 10 jours ouvrables des erreurs ou éléments manquants dans la première version provisoire. Si le prestataire communique ces erreurs ou éléments manquants, l'agent d'évaluation adapte le rapport. Cette nouvelle version est communiquée au prestataire. Le prestataire peut



commenter les observations de l'agent d'évaluation. Les commentaires du prestataire sont intégrés dans la version finale du rapport.

#### **Ad Art. 71 – Le contenu de l'évaluation externe**

Les agents d'évaluation procèdent toutes les deux années à une analyse des standards de qualité définis à l'article 94 paragraphe 3 point 2 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ainsi qu'à l'analyse des lignes directrices fixées à l'annexe 2.

#### **Ad Art. 72 – La procédure de l'évaluation externe**

L'analyse faite par les agents d'évaluation peut se faire sur base de l'examen des documents visés aux articles 94 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou par une visite des agents dans les locaux du service.

Lors de la visite, les échanges se basent sur le CAG, le concept de protection et le système de gestion des réclamations, le rapport d'évaluation interne impliquant l'analyse des standards de qualité et le recueil de l'opinion des bénéficiaires, le programme de formation des membres du personnel d'encadrement et le résultat de la visite de l'établissement.

L'article 72 précise la procédure qui est mise en place afin de pouvoir valider le rapport élaboré dans le cadre de la procédure d'évaluation externe par les agents d'évaluation. Une première version provisoire du rapport est élaborée par l'agent d'évaluation. Cette première version est transmise au prestataire qui doit relever dans un délai de 10 jours ouvrables des erreurs ou éléments manquants dans la première version provisoire. Si le prestataire communique ces erreurs ou éléments manquants, l'agent d'évaluation adapte le rapport. Cette nouvelle version est communiquée au prestataire. Le prestataire peut commenter les observations de l'agent d'évaluation. Les commentaires du prestataire sont intégrés dans la version finale du rapport.

En cas de violations des conditions de la reconnaissance de la qualité des services tel que prévues à l'article 94 de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, le ministre peut déclencher la procédure du retrait de la reconnaissance conformément à l'article 95 de la même loi.

#### **Ad Art. 73 – Les agents d'évaluation**

Cet article indique la nature des agents d'évaluation et leurs missions. Ces agents peuvent demander l'assistance d'autres agents du ministre ainsi que celle d'experts. Ces agents disposent d'une carte de légitimation permettant de s'identifier dans le cadre de leur mission.

#### **Ad Art.74 – Abrogation du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles**

Cet article indique que le règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles est abrogé.

#### **Ad Art. 75 – Les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1er et 2 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et**



**les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique pour ce qui concerne l'agrément à accorder aux personnes physiques ou aux personnes morales entreprenant ou exerçant une activité de consultation, de formation, de conseil, de médiation, d'accueil et d'animation pour familles**

Cet article vise à réglementer les modalités transitoires pour les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 10 novembre 2006 portant exécution des articles 1<sup>er</sup> et 2 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique pour ce qui concerne l'agrément à accorder aux personnes physiques ou aux personnes morales entreprenant ou exerçant une activité de consultation, de formation, de conseil, de médiation, d'accueil et d'animation pour familles.

**Ad Art. 76 – Les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles**

Cet article vise à réglementer les modalités transitoires pour les agréments accordés en vertu du règlement grand-ducal modifiée du 17 août 2011 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'activités pour enfants, jeunes adultes et familles. Les prestataires auront le temps pendant trois ans à compter de la date de mise en vigueur du présent règlement grand-ducal pour mettre leurs agréments en conformité avec les nouvelles dispositions.

**Ad Art. 77 – Les infrastructures**

Cet article vise à réglementer les modalités transitoires pour les infrastructures. Les prestataires auront le temps pendant deux ans à compter de la date de mise en vigueur du présent règlement grand-ducal pour mettre leurs infrastructures en conformité avec les nouvelles dispositions. Une dérogation reste possible.

**Ad Art. 78 – Le personnel d'encadrement**

Cet article vise à réglementer les modalités transitoires pour le personnel d'encadrement. Les prestataires auront le temps pendant deux ans à compter de la date de mise en vigueur du présent règlement grand-ducal pour mettre leur personnel d'encadrement en conformité avec les nouvelles dispositions.

**Ad Art. 79 – Entrée en vigueur**

Cet article ne nécessite pas de commentaires supplémentaires.



## Fiche financière

### **Projet de règlement grand-ducal concernant les mesures d'aide de soutien et de protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles, l'agrément à accorder aux prestataires des mesures et le dispositif de l'assurance de la qualité des services**

Le présent projet de règlement grand-ducal concerne l'agrément et le dispositif de la qualité des services dans le contexte de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles. Il énumère les objectifs et les conditions de fonctionnement minimales des différentes mesures de ladite loi, à l'exception de la mesure d'accueil en famille d'accueil, et les conditions et les démarches en lien avec l'agrément et le dispositif de l'assurance de la qualité des services.

Comme les conditions d'agrément et du dispositif de l'assurance de la qualité des services sont purement procédurales, ils n'engendrent pas d'impact financier.

L'impact financier des agents d'évaluation de la reconnaissance de la qualité des services, ainsi que le financement des mesures d'aide, de soutien et de protection, est déjà inclus dans la fiche financière du projet de loi 7994 portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

**Le projet de règlement grand-ducal n'est donc pas susceptible de grever le budget de l'État de nouvelles dépenses particulières.**



## **Annexe 1 : Grille de rédaction pour le concept d'action général (CAG) applicable aux prestataires de l'aide, du soutien et de la protection des mineurs, des jeunes adultes et des familles**

Le concept d'action général (CAG) applicable à tous les prestataires doit aborder différents thèmes qui donnent à la fois un aperçu du cadre et des missions du service, ainsi que des informations sur la mise en œuvre méthodologique des objectifs fixés. La grille suivante indique les différents thèmes à décrire en fonction du type de mesure.

<b>Prestataire</b>	Informations et coordonnées du prestataire  Informations et coordonnées du prestataire indépendant, et informations concernant ses formations professionnelles et continues  Contexte et historique du prestataire  Principe directeur
<b>Cadre de la mesure</b>	Informations générales  Type de mesure d'aide, de soutien ou de protection et base légales  Ressources de l'infrastructure et aménagement de l'espace  Ressources humaines et qualifications (p. ex. direction, personnel d'encadrement, administration, cuisine, nettoyage, personnel technique, bénévoles, stagiaires)  Intégration sociale  Coopération, coordination (ONE, justice, école, services médicaux, autres services sociaux) et communication (p. ex. <i>reporting</i> , échange d'informations)
<b>Population cible</b>	Public cible  Critères d'admission et d'exclusion  Origine des demandes d'aide, de soutien ou de protection



<b>Objectifs du service</b>	<p>Objectifs à long terme</p> <p>Description des mesures offertes</p> <p>Durée prévisionnelle de la mesure</p> <p>Objectifs spécifiques ou prestations spéciales</p>
<b>Méthodes de travail</b>	<p>Approches pédagogiques ou thérapeutiques et mise en œuvre méthodologique</p> <p>Intégration de concepts d'action axés sur les droits de l'enfant et les droits de l'homme</p> <p>Gestion de crises</p> <p>Soutien et promotion dans les domaines de la santé, de la formation, du choix professionnel et des activités de loisirs</p>
<b>Organisation des moments clés</b>	<p>Préparation, admission ou premier contact, anamnèse ou diagnostic, élaboration du projet d'intervention, préparation des transitions et fin de la mesure</p>
<b>Travail avec la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale</b>	<p>Informations, droit de visite, participation, développement des compétences parentales, participation au projet d'intervention, approches axées sur la sécurité, organisation des transitions</p>
<b>Assurance de la qualité des services</b>	<p>Concept de la gestion de la qualité des services</p> <p>Mise en œuvre de l'assurance de la qualité des services (rédaction des processus, autoréflexion, vérification des critères, code de conduite, documentation)</p> <p>Prise de position sur la démarche qualité dans le cadre des éléments suivants : recueil de l'opinion des bénéficiaires et familles, formation continue et supervision, intervision, gestion des réclamations, concept de protection et approches axées sur la sécurité, procédure de rédaction et d'adaptation du concept d'action général.</p>



## DIRECTRICES ET STANDARDS DE QUALITE

### Lignes directrices et standards de qualité pour les services d'aide socio-familiale

#### LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.2** Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.4** Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.5** Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable





En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.6** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**1.7** Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, à la direction ou à d'autres membres du personnel.*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**1.8** Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

*Aide à la réponse : Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**1.9** Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**1.10** Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.

*Aide à la réponse : brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## PROCESSUS

### 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

#### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

#### 2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations, projet d'intervention, procédures*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

#### 2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.

*Aide à la réponse : p. ex. périodicité et durée d'une mesure, absences injustifiées*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

#### 2.4 La famille se voit attribuer un membre du personnel d'encadrement comme personne de référence.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



2.5 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.6 Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des actions, réactions et décisions des membres du personnel d'encadrement*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

3.1 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.3 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.4 Les membres du personnel d'encadrement aident les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.5 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires, respect des délais*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.7 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec les parents, les personnes titulaires de l'autorité parentale et, le cas échéant, les mineurs et les jeunes adultes, et le projet d'intervention est signé conjointement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



3.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 4. PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge des mineurs, des jeunes adultes et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.2 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

**4.4 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.5 Les ressources individuelles et familiales des bénéficiaires sont valorisées.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.6 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **5. GESTION DE CRISES**

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

*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues*

Oui

Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.3 En situation de crise, les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.5 En cas de crise, les membres du personnel d'encadrement ont des personnes de contact.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.6 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.7 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.8 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.  
Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.3 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.4 La vie privée du mineur, du jeune adulte et de la famille est respectée et les membres du personnel d'encadrement s'engagent à garantir la discrétion professionnelle.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.5 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

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





Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.2 Un rapport final est rédigé.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent du matériel requis.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, fonctions, réunions d'équipe*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

- Oui
- Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 La direction informe régulièrement les collaborateurs des décisions et les associe à celles-ci.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 **La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

- 10.1 La direction soutient la coopération avec les services internes et externes et les autorités.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.2 Des partenariats sont établis avec d'autres prestataires.  
Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.

*Aide à la réponse : p.ex. sur le sujet des droits de l'enfant et de l'Homme*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

11.4 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse



11.5 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'information préoccupantes.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.6 Les résultats d'apprentissage des formations continues sont diffusés au sein du service et intégrés dans le travail quotidien.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.

*Aide à la réponse : p. ex. description des événements, situations particulières, incidents*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.2 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : basés sur les ressources des bénéficiaires et de leur famille*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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



# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une aide socio-familiale

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés sur les différentes possibilités de faire une réclamation.

*Aide à la réponse : p. ex. ONE, OKaJu, médiateur du Grand-duché (Ombudsman)*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p.ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## PROCESSUS

### 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

#### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations, projet d'intervention, procédures*

Oui





- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.  
*Aide à la réponse : périodicité et durée d'une mesure, absences injustifiées*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 2.4 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.  
*Aide à la réponse : sens et utilité des actions, réactions et décisions du prestataire*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

- 3.1 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.  
Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.3 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.4 Le prestataire aide les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.5 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.6 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte, la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale et le projet d'intervention est signé conjointement.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.8 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.9 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.2 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.4 **La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.5 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.  
*Aide à la réponse : personne interne, via l'ONE*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

- 5.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.  
*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.  
Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 Le prestataire veille à faire participer la famille et des échanges ont lieu régulièrement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

6.3 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.4 La vie privée du mineur, du jeune adulte et de la famille est respectée et le prestataire s'engage à garantir la discrétion professionnelle.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.5 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.2 Un rapport final est rédigé.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Le prestataire dispose du matériel requis.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.2 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

10.1 Le prestataire soutient la coopération avec des services externes et les autorités.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Des partenariats sont établis avec d'autres prestataires.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'information préoccupantes.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.4 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.

*Aide à la réponse : description des événements, situations particulières, incidents*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : basés sur les ressources des bénéficiaires et de leur famille*

Oui  
Non



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

Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards de qualité pour les services d'assistance sociale et éducative

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.2 Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.3 Le concept d'action général fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.4 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.  
Oui



- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.6 La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.  
*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.7 Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.  
*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, à la direction ou à d'autres membres du personnel*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.8 Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.  
*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.9 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.10 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.  
Oui  
Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

**2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.**

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.**

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, déroulement de la planification de l'aide, possibilités de participation, gestion des réclamations*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.**

*Aide à la réponse : p. ex. périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



2.4 Le bénéficiaire se voit attribuer un membre du personnel d'encadrement comme personne de référence.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.5 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.6 Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des tâches, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

3.1 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.3 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.4 Le prestataire aide les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte et les parents ou les personnes titulaires de l'autorité parentale et le projet d'intervention est signé conjointement.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.6 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 **Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 3.8 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.  
*Aide à la réponse : p. ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires, respect des délais*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires, professionnels et de santé.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.12 **Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.13 **La cohérence des mesures est favorisée.**  
*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*  
Oui  
Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : détails sur le déroulement des rencontres*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.3 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 4.4 Le prestataire informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.  
*Aide à la réponse : p. ex. problèmes de poids, problèmes d'addiction*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.5 Des thèmes tels que le développement, la santé et l'école sont abordés.  
*Aide à la réponse : p. ex. utilisation des médias réduite pour un meilleur sommeil, pratique régulière d'activités sportives*  
Sportives  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.6 **La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.7 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

- 5.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.  
*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial*  
Oui  
Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.2 Il existe des descriptions de processus ou des grilles d'action pour les potentielles situations de crise.  
*Aide à la réponse : p. ex. disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie en situation de crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.6 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 5.7 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.8 Le personnel bénéficie de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

- 6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.3 **Le mode de travail avec la famille est analysé et mis en œuvre en équipe.**



*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis.*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.4 Les compétences des parents sont identifiées et développées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.5 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.6 Les familles sont impliquées dans le travail éducatif.

*Aide à la réponse : p. ex. renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.7 Les objectifs éducatifs sont établis de manière participative.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.9 Les circonstances familiales difficiles pour le mineur ou le jeune adulte sont abordées avec la famille.

*Aide à la réponse : p. ex. questions déontologiques, secrets de famille*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.2 À la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.3 Un rapport final est rédigé.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS



- 8.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent de locaux et d'équipements adaptés.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.3 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins du bénéficiaire et de la famille.  
*Aide à la réponse : p. ex., garantir la confidentialité*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.4 La mesure se déroule principalement dans le contexte domestique, familial et social.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.5 Le prestataire incite à stimuler le bénéficiaire dans son environnement familial à travers des activités adaptées à son âge.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.6 Les nouvelles technologies et formes de travail sont identifiées et utilisées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

- 9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 9.5 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.

Oui





- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 **La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

- 10.1 La direction soutient la coopération avec les services internes et externes et les autorités.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.  
*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.4 Les membres du personnel d'encadrement ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.4 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.5 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.6 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.7 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein du service et intégrés dans le travail quotidien.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.8 Les situations difficiles sont traitées au sein d'une équipe multidisciplinaire.  
*Aide à la réponse : divergences d'opinions, situations d'impasse*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

*Aide à la réponse : description des événements, situations particulières, incidents*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.3 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation continue*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable



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

En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une assistance sociale et éducative

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.1** Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.2** Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.3** Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.4** Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.6 La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.**  
*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.7 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés sur les différentes possibilités de faire une réclamation.**  
*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.8 Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.**  
*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

- 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.**



*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.**

*Aide à la réponse : p. ex. périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.4 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.**

*Aide à la réponse : sens et utilité des tâches, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

**3.1 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.3 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.4 Le prestataire aide les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte, la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale et le projet d'intervention est signé conjointement.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 3.6 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.8 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires, professionnels et de santé.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.11 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**3.12 La cohérence des mesures est favorisée.**

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE**

**4.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.2 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.**

*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement des rencontres*

Oui

Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. en cas de problèmes de poids, problèmes d'addiction*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.6 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.7 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **5. GESTION DES CRISES**

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

*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE**

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

Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.2 Le mineur et le jeune adulte sont pris en compte dans leur environnement global.**

*Aide à la réponse : environnement familial, scolaire, social*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.3 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.4 Les compétences des parents sont identifiées et développées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.5 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.6 Les familles sont impliquées dans le travail éducatif.**

*Aide à la réponse : p. ex. renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.7 Les objectifs éducatifs sont établis de manière participative.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**6.8 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**6.9 Les circonstances familiales difficiles pour le mineur ou le jeune adulte sont abordées avec la famille.**

*Aide à la réponse : p. ex. questions déontologiques, secrets de famille*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **7. TRANSITIONS ET SUIVI**

**7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**7.2 À la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**7.3 Un rapport final est rédigé.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

### 8.1 Les locaux sont conviviaux et accueillants.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 8.2 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins du bénéficiaire et de la famille.

*Aide à la réponse : p. ex. garantir la confidentialité*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 8.3 La mesure se déroule principalement dans le contexte domestique, familial et social.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 8.4 Le prestataire incite à stimuler le bénéficiaire dans son environnement familial à travers des activités adaptées à son âge.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse





## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

### 9.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

### 10.1 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### 10.2 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**10.4 Le prestataire a une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopère avec eux.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **11. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION**

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.2 Des études de cas, supervisions et interventions ont lieu.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.3 Le prestataire est formé aux questions d'éthique professionnelle.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**11.4 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**11.5 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## **12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION**

**12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.**

*Aide à la réponse : description des événements, situations particulières, incidents*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **1.2 Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.4 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.6 La participation des mineurs, des jeunes adultes, de la famille d'accueil et de la famille d'origine est ancrée dans le concept d'action général.**

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.7 Les mineurs, les jeunes adultes, les familles d'origine, les familles d'accueil et les membres du personnel encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.**

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, à la direction ou à d'autres membres du personnel*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.8 Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.**



*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.9 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.10 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## **2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE**

**2.1 Les moment-clés sont systématiquement organisés.**

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.2 Le mineur, le jeune adulte, la famille d'accueil et la famille d'origine sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.3 La rencontre entre le bénéficiaire et le prestataire se fait de manière bienveillante et chaleureuse.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.4 Le mineur, le jeune adulte, la famille d'accueil et la famille d'origine sont informés des conditions organisationnelles.**

*Aide à la réponse : périodicité et durée de la mesure, absence injustifiée*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.5 Le mineur, le jeune adulte, la famille d'accueil et la famille d'origine se voient attribuer un membre du personnel d'encadrement comme personne de référence.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.6 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs et aux jeunes adultes, à la famille d'accueil et à la famille d'origine.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**2.7 Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte, la famille d'accueil et la famille d'origine.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### **3. ADMISSION**

**3.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec la famille d'accueil et le bénéficiaire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.2 Le prestataire veille à ce que l'accueil du mineur ou du jeune adulte dans la famille d'accueil se fasse sans préjugés et avec bienveillance.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.3 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les bénéficiaires et la famille d'accueil.**

*Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.4 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres de mesures et les conditions de fonctionnement du prestataire.**

*Aide à la réponse : p. ex. concept, heures d'ouverture, numéros d'appel, accessibilité*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse





**3.5 Le prestataire veille à ce qu'il existe un ou plusieurs rituels d'admission valorisants pour les nouveaux bénéficiaires dans la famille d'accueil.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.6 Les membres de la famille d'accueil sont préparés à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.7 La phase d'adaptation du bénéficiaire au sein de la famille d'accueil est accompagnée et analysée par le prestataire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## **4. PLANIFICATION DE L'AIDE**

**4.1 Le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.2 Les préoccupations du mineur, du jeune adulte, de la famille d'origine et de la famille d'accueil sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



- 4.3 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil comme des experts de leur propre situation.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.4 Le prestataire aide le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil et le projet d'intervention est signé conjointement.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.6 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.8 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.**  
*Aide à la réponse : p. ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité du bénéficiaire, respect des délais*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 4.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires ou professionnels et de santé.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.10 Les résultats du projet d'intervention font l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins des bénéficiaires.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration
- 4.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.13 La cohérence des mesures est favorisée.**  
*Aide à la réponse : coordination, coopération, mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.14 La continuité des différentes mesures est encouragée afin d'éviter les interruptions dans le processus du projet d'intervention.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 5. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

### 5.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille d'origine se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. détails sur le déroulement des rencontres, des visites*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### 5.3 La mesure se déroule principalement dans le contexte domestique, familial et social.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### 5.4 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes, les familles d'origine et les familles d'accueil.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### 5.5 Des thèmes tels que le développement, la santé, l'école ou le travail sont abordés.

*Aide à la réponse : p. ex. consultations médicales, développement scolaire, état psychologique général du bénéficiaire, utilisation des médias, activités sportives*

- Oui
- Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.6 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et des familles en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.7 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.8 Des entretiens individuels avec le mineur ou le jeune adulte ont lieu régulièrement, indépendamment de la famille d'accueil et de la famille d'origine.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.9 Le mineur et le jeune adulte sont responsabilisés quant à l'organisation de leur quotidien.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.10 Les bases du travail biographique sont établies avec le mineur et le jeune adulte.**

*Aide à la réponse : aborder des thèmes de la situation familiale avec le mineur et le jeune adulte*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.11 Le prestataire informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.**

*Aide à la réponse : p. ex. problèmes de poids, problèmes d'addiction*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.12 Les visites de la famille d'origine sont préparées au préalable et suivies.**

*Aide à la réponse : p. ex. les mineurs et les jeunes adultes ainsi que les familles d'accueil sont préparés aux visites, des entretiens après les visites sont organisés*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.13 Le prestataire veille à ce que la participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur du lieu de vie soit valorisée.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

**6.1 Le travail avec la famille d'origine se fait sans préjugés et avec bienveillance.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille d'origine afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.3 Le mode de travail avec la famille d'origine est analysé et mis en œuvre en équipe.**



*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**6.4 Les compétences de la famille d'origine sont identifiées et développées.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**6.5 La famille d'origine est impliquée dans le travail éducatif.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**6.6 Les objectifs éducatifs relatifs à un retour en famille envisagé sont préparés de manière participative.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**6.8 Les circonstances familiales difficiles pour le bénéficiaire sont abordées avec la famille d'origine.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



## 7. GESTION DE CRISES

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.2 Il existe des descriptions de processus ou des grilles d'action pour les potentielles situations de crise.

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**7.9 Les crises sont systématiquement traitées avec le bénéficiaire, la famille d'origine et la famille d'accueil.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **8. TRANSITIONS ET SUIVI**

**8.1 L'organisation des transitions est intégrée dans le projet d'intervention.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.2 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.**

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

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.3 Les changements vers de nouvelles mesures sont compréhensibles pour le bénéficiaire.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.4 Le prestataire veille à ce que les transitions soient ritualisées.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.5 Les compétences du bénéficiaire requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.6 A la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.7 Un rapport final est rédigé.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 9. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

### 9.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent de locaux et d'équipements adaptés.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 10. COMMUNICATION ET INTERACTION

### 10.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*



- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.2 Il existe des règles internes obligatoires en matière de communication, qui font l'objet d'une réflexion régulière.**  
*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.4 Il existe une culture de communication professionnelle.**  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.5 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.6 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.7 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.**



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 11. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

### 11.1 La direction soutient la coopération avec les services internes et externes et les autorités.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 11.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes, les familles d'origine et les familles d'accueil, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 11.4 Les membres du personnel d'encadrement ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

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

*Aide à la réponse : attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**12.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**12.4 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

**12.6 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein du service et intégrés dans le travail quotidien.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : divergences d'opinion, situations d'impasse*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **13. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION**

**13.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.**

*Aide à la réponse : p. ex. description des événements, situations particulières, incidents*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.2 Le prestataire veille à ce qu'un portfolio soit constitué pour le mineur et le jeune adulte.**

*Aide à la réponse : documents officiels, rapports médicaux, albums photos, travail biographique*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.3 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires, les familles d'origine ou les familles d'accueil sont documentés.**

*Aide à la réponse : traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**13.4 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.**

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation continue*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une assistance sociale et éducative en famille d'accueil

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.2 Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.3 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.4 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.**  
Oui  
Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.6 La participation des mineurs, des jeunes adultes, des familles d'origine et des familles d'accueil est ancrée dans le concept d'action général.**

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.7 Les mineurs, les jeunes adultes, les familles d'origine et les familles d'accueil sont informés sur les différentes possibilités de faire une réclamation.**

*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.8 Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.**

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE



**2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.**

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.2 Les mineurs, les jeunes adultes, les familles d'origine et les familles d'accueil sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.3 Les mineurs, les jeunes adultes, la famille d'origine et la famille d'accueil sont informés des conditions organisationnelles, infrastructurelles et spatiales.**

*Aide à la réponse : p. ex. périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.4 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes, à la famille d'origine et à la famille d'accueil.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil.**

*Aide à la réponse : sens et utilité des tâches, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



### 3. ADMISSION

**3.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec la famille d'accueil et le bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.2 Le prestataire veille à ce que l'accueil du bénéficiaire dans la famille d'accueil se fasse sans préjugés et avec bienveillance.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.3 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les bénéficiaires et la famille d'accueil.**

*Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.4 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres de mesures et les conditions de fonctionnement de la mesure.**

*Aide à la réponse : p. ex. concept, accessibilité, numéros d'appel*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.5 Le prestataire veille à ce qu'il existe un ou plusieurs rituels d'admission valorisants pour les nouveaux bénéficiaires dans la famille d'accueil.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**3.6 Les membres de la famille d'accueil sont préparés à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**3.7 La phase d'adaptation du bénéficiaire au sein de la famille d'accueil est accompagnée et analysée par le prestataire.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **4. PLANIFICATION DE L'AIDE**

**4.1 Les mineurs, les jeunes adultes, la famille d'origine et la famille d'accueil sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.2 Les préoccupations du mineur, du jeune adulte, de la famille d'origine et de la famille d'accueil sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.3 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil comme des experts de leur propre situation.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**4.4 Le prestataire aide le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte, la famille d'origine et la famille d'accueil et le projet d'intervention est signé conjointement.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.8 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires, professionnels et de santé.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**4.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.11 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.12 La cohérence des mesures est favorisée.**

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## **5. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE**

**5.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.**

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



Veillez motiver votre réponse

**5.2 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.**

*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement des rencontres, des visites encadrées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.4 Le prestataire informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.**

*Aide à la réponse : p. ex. en cas de problèmes de poids, problèmes d'addiction*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.5 Des thèmes tels que le développement, la santé et l'école sont abordés.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.6 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.7 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.**

Oui





Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. GESTION DES CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

## 7. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE D'ORIGINE

### 7.1 Le travail avec la famille d'origine se fait sans préjugés et avec bienveillance.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille d'origine afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.3 Les compétences de la famille d'origine sont identifiées et développées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.4 La famille d'origine est impliquée dans le travail éducatif.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 7.5 Les objectifs éducatifs relatifs à un retour en famille envisagé sont préparés de manière participative.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**7.7 Les circonstances familiales difficiles pour le mineur ou le jeune adulte sont abordées avec la famille d'origine.**

*Aide à la réponse : p. ex. questions déontologiques, secrets de famille*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **8. TRANSITIONS ET SUIVI**

**8.1 L'organisation des transitions est intégrée dans le projet d'intervention.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**8.2 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**8.3 Les changements vers de nouvelles mesures sont compréhensibles pour le bénéficiaire.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

**8.4 Le prestataire veille à ce que les transitions soient ritualisées.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**8.5 Les compétences du bénéficiaire requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**8.6 À la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**8.7 Un rapport final est rédigé.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

CADRE

## 9. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

**9.1 Les locaux sont conviviaux et accueillants.**

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.2 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins du bénéficiaire et de la famille.**

*Aide à la réponse : p. ex. garantir la confidentialité*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.3 La mesure se déroule principalement dans le contexte domestique, familial et social.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.4 Le prestataire incite à stimuler le bénéficiaire dans son environnement familial à travers des activités adaptées à son âge.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.5 Les nouvelles technologies et formes de travail sont identifiées et utilisées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **10. COMMUNICATION ET INTERACTION**

**10.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**10.2 Il existe une culture de communication professionnelle.**

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **11. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION**

**11.1 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.**

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.2 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.4 Le prestataire a une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopère avec eux.**

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

### 12.2 Des études de cas, supervisions et interventions ont lieu.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

### 12.3 Le prestataire est formé aux questions d'éthique professionnelle.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

### 12.4 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

### 12.5 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse



## 13. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

### 13.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

*Aide à la réponse : description des événements, situations particulières, incidents*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 13.2 Le prestataire veille à ce qu'un portfolio soit constitué pour le mineur et le jeune adulte.

*Aide à la réponse : documents officiels, rapports médicaux, albums photos, travail biographique*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 13.3 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires, les familles d'origine ou les familles d'accueil sont documentés.

*Aide à la réponse : p. ex. traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





# Lignes directrices et standards de qualité pour les services d'assistance sociale et éducative en logement encadré

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.2 Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.3 Le concept d'action général fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.4 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.6 La participation des bénéficiaires et, le cas échéant, des familles est ancrée dans le concept d'action générale.  
*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.7 Les bénéficiaires, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.  
*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, à la direction ou à d'autres membres du personnel*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.8 Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.  
*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-Duché de Luxembourg (Ombudsman)*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.9 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



1.10 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations, planification de l'aide, déroulements*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 2.3 La rencontre entre le bénéficiaire et les membres du personnel d'encadrement se fait de manière bienveillante et chaleureuse.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 2.4 Les bénéficiaires sont informés des conditions organisationnelles, infrastructurelles et spatiales.
- Aide à la réponse : p. ex. chambre, emploi du temps, plan d'hygiène, plan des repas*
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 2.5 Les bénéficiaires se voient attribuer un membre du personnel d'encadrement comme personne de référence.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 2.6 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux bénéficiaires.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 2.7 **Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour les bénéficiaires.**
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse



### 3. ADMISSION

- 3.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires de la mesure d'assistance sociale et éducative en logement encadré.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.2 L'admission du bénéficiaire se fait sans préjugés et avec bienveillance.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.3 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les bénéficiaires.
- Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.4 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres de mesures et les conditions de fonctionnement du prestataire.
- Aide à la réponse : p. ex. concept, heures d'ouverture, accessibilité, numéros d'appel*
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.5 Les bénéficiaires de la mesure d'assistance sociale et éducative en logement encadré sont préparés à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 3.6 L'adaptation du bénéficiaire au sein du logement encadré est accompagnée et analysée par le prestataire.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse

## 4. PLANIFICATION DE L'AIDE

- 4.1 Les bénéficiaires sont activement impliqués dans la planification de l'aide.  
*Aide à la réponse: prise en compte du point de vue des personnes concernées, de leurs ressources, définition d'objectifs communs, participation à la formulation écrite du projet d'intervention et signature*
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 4.2 Les préoccupations des bénéficiaires sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 4.3 Le prestataire reconnaît les bénéficiaires comme des experts de leur propre situation.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 4.4 Le prestataire aide les bénéficiaires à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

4.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés avec le bénéficiaire et le projet d'intervention est signé conjointement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veillez motiver votre réponse

4.7 **Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité du bénéficiaire, respect des délais*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veillez motiver votre réponse

4.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires ou professionnels et de santé.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veillez motiver votre réponse

4.10 Les résultats du projet d'intervention font l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.

Oui



- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.12 **Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.13 La cohérence des mesures est favorisée.  
*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.14 La continuité des différentes mesures est encouragée afin d'éviter les interruptions dans le processus du projet d'intervention.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 5. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

- 5.1 La prise en charge du bénéficiaire se fait de manière bienveillante et chaleureuse.  
Oui





Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.2 La mesure se déroule principalement dans le logement du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.3 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les bénéficiaires.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.4 Des thèmes tels que le développement, la santé, l'école ou le travail sont abordés.

*Aide à la réponse : p. ex. consultations médicales, développement scolaire, état psychologique général du bénéficiaire, utilisation des médias, activités sportives*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.5 **La mesure s'oriente vers les ressources des bénéficiaires en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.6 L'autonomie du bénéficiaire est développée et favorisée.

*Aide à la réponse : p. ex. aptitudes à la vie pratique, stratégies de résolution de problèmes, démarches administratives, connaissance des droits et obligations, gestion financière*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



5.7 La continuité de la relation est garantie afin de transmettre aux bénéficiaires confiance, fiabilité et sécurité.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.8 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 6. VIE QUOTIDIENNE

6.1 Les bénéficiaires sont informés de la mission du prestataire, ainsi que de leurs droits et obligations.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.2 Le prestataire veille à ce que la cohabitation des colocataires repose sur l'empathie, l'acceptation et l'authenticité.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.3 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement du bénéficiaire.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

6.4 Le bénéficiaire est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.

*Aide à la réponse : p. ex. règlement du logement, ménage, aménagement de la chambre, utilisation des médias, préparation des repas*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.5 La participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur du logement encadré est valorisée.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.6 Les bénéficiaires ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.2 Le travail avec la famille est structuré.

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

- 7.3 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille d'origine est activé.  
*Aide à la réponse : quels membres de la famille pourraient constituer une ressource pour le bénéficiaire ?*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 8. GESTION DE CRISES

- 8.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.  
*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions, anamnèse*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.2 Il existe des descriptions de processus ou des grilles d'action pour les potentielles situations de crise.  
*Aide à la réponse : disputes, recours à la violence, abus, allusion au suicide, consommation de drogues*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie en situation de crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 8.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.6 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.7 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.8 Le personnel bénéficie de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.9 Les crises sont systématiquement traitées avec le bénéficiaire et la famille.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 9. TRANSITIONS ET SUIVI

- 9.1 L'organisation des transitions est intégrée dans la planification de l'aide.  
*Aide à la réponse : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.2 Le bénéficiaire est soutenu lors des transitions.  
*Aide à la réponse : p. ex. transitions vers l'âge adulte, vers la vie professionnelle, vers un logement indépendant*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.3 Le bénéficiaire est activement impliqué dans la planification des transitions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.4 La fin d'une mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 Les compétences du bénéficiaire requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.  
*Aide à la réponse : p. ex. compétences sociales, maturité, autodétermination, autonomie*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**9.6 Les transitions sont ritualisées.**

*Aide à la réponse : p. ex. déroulement de l'arrivée, fête de départ, cadeau de départ, rencontre avec le nouveau prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**9.7 À la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**9.8 Un rapport final est rédigé.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

CADRE

## 10. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

**10.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent de locaux et d'équipements adaptés.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**10.2 Les locaux et les équipements du service sont conviviaux et accueillants.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 11. COMMUNICATION ET INTERACTION

11.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relative au secret professionnel, réunions d'équipe*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





- 11.4 Il existe une culture de communication professionnelle.  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.5 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.6 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 11.7 **La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 12. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

- 12.1 La direction soutient la coopération avec les services internes et externes et les autorités.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**12.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les bénéficiaires, si nécessaire.**

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAs, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**12.4 Les membres du personnel d'encadrement ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **13. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION**

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 13.2 Des supervisions de cas en équipe et, le cas échéant, des supervisions individuelles sont systématiquement organisées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 13.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 13.4 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 13.5 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 13.6 Les situations difficiles sont traitées au sein d'une équipe multidisciplinaire.  
*Aide à la réponse : divergences d'opinions, situations d'impasse*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 14. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION



- 14.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.  
*Aide à la réponse : p. ex. fréquence des visites, contenu des visites, description des incidents, objectifs adaptés, coopération avec d'autres services*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 14.2 Le prestataire veille à ce que le bénéficiaire classe et mette à jour ses documents administratifs.  
*Aide à la réponse : p. ex. documents officiels, rapports médicaux, pièces d'identité*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 14.3 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les familles sont documentés.  
*Aide à la réponse : traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 14.4 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.  
*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation continue*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 14.5 Les rapports sont rédigés de manière neutre, professionnelle et factuelle.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 14.6 L'application pratique des aspects théoriques du concept d'action général est régulièrement analysée et adaptée si nécessaire.  
Oui  
Non



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

Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une assistance sociale et éducative en logement encadré

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.2 Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.3 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**1.4 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.5 Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.6 La participation des bénéficiaires et, le cas échéant, des familles est ancrée dans le concept d'action général.**

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.7 Les bénéficiaires et, le cas échéant, les familles sont informées sur les différentes possibilités de faire une réclamation.**

*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.8 Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.**

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.3 Les bénéficiaires sont informés des conditions organisationnelles, infrastructurelles et spatiales.

*Aide à la réponse : p. ex. chambre, emploi du temps, plan d'hygiène, plan des repas*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.4 Une relation de confiance est garantie afin d'apporter fiabilité, sécurité et attachement aux bénéficiaires.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour les bénéficiaires.

*Aide à la réponse : sens et utilité des tâches, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





### 3. ADMISSION

**3.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires de la mesure d'assistance sociale et éducative en logement encadré.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.2 L'admission du bénéficiaire se fait sans préjugés et avec bienveillance.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.3 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les bénéficiaires.**

*Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.4 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres de mesures et les conditions de fonctionnement de la mesure.**

*Aide à la réponse : p. ex. concept, accessibilité, numéros d'appel*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.5 Les bénéficiaires de la mesure d'assistance sociale et éducative en logement encadré sont préparés à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**3.6 L'adaptation du bénéficiaire au sein du logement encadré est accompagnée et analysée par le prestataire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## **4. PLANIFICATION DE L'AIDE**

**4.1 Les bénéficiaires sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.2 Les préoccupations des bénéficiaires sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.3 Le prestataire reconnaît les bénéficiaires comme des experts de leur propre situation.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**4.4 Le prestataire aide les bénéficiaires à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



- 4.5 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le bénéficiaire et le projet d'intervention est signé conjointement.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.6 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.8 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires, professionnels et de santé.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**4.11 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.12 La cohérence des mesures est favorisée.**

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **5. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE**

**5.1 La prise en charge du bénéficiaire se fait de manière bienveillante et chaleureuse.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.2 La mesure se déroule principalement dans le logement du bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**5.3 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les bénéficiaires.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.4 Des thèmes tels que le développement, la santé, l'école ou le travail sont abordés.**

*Aide à la réponse : p. ex. consultations médicales, développement scolaire, état psychologique général du bénéficiaire, utilisation des médias, activités sportives*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.5 La mesure s'oriente vers les ressources des bénéficiaires en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.6 L'autonomie du bénéficiaire est développée et favorisée.**

*Aide à la réponse : p. ex. aptitudes à la vie pratique, stratégies de résolution de problèmes, démarches administratives, connaissance des droits et obligations, gestion financière*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**5.7 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 6. VIE QUOTIDIENNE

### 6.1 Les bénéficiaires sont informés de la mission du prestataire, ainsi que de leurs droits et obligations.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.2 Le prestataire veille à ce que la cohabitation des colocataires repose sur l'empathie, l'acceptation et l'authenticité.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.3 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.4 Le bénéficiaire est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.

*Aide à la réponse : p. ex. règlement du logement, ménage, aménagement de la chambre, utilisation des médias, préparation des repas*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 6.5 La participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur du logement encadré est valorisée.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**6.6 Les bénéficiaires ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **7. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**7.2 Le travail avec la famille est structuré.**

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**7.3 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.**

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **8. GESTION DES CRISES**

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

*Aide à la réponse : p. ex. par des formations, des supervisions, des anamnèses*

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**8.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **9. TRANSITIONS ET SUIVI**

**9.1 Le bénéficiaire est soutenu lors des transitions.**

*Aide à la réponse : p. ex. transitions vers l'âge adulte, vers la vie professionnelle, vers un logement indépendant*

Oui  
Non  
Non applicable





En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.2 Le bénéficiaire est activement impliqué dans la planification des transitions.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.3 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.4 Les compétences du bénéficiaire requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.5 Les transitions sont ritualisées.**

*Aide à la réponse : p. ex. déroulement de l'arrivée, fête de départ, cadeau de départ, rencontre avec le nouveau prestataire*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.6 À la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**9.7 Un rapport final est rédigé.**

Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 10. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

### 10.1 Le prestataire dispose de locaux et d'équipements adaptés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 11. COMMUNICATION ET INTERACTION

### 11.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

## 12. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

### 12.1 Des partenariats sont établis afin d'orienter les bénéficiaires, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.2 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.4 Le prestataire a une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopère avec eux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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



**13.1 Les pratiques professionnelles font l'objet d'une réflexion et d'une évaluation continues et systématiques.**

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.2 Des études de cas, supervisions et interventions ont lieu.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.3 Le prestataire est formé aux questions d'éthique professionnelle.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.4 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**13.5 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **14. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION**

**14.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.**

*Aide à la réponse : p. ex. fréquence des visites, contenu des visites, description des incidents, objectifs adaptés, coopération avec d'autres services*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**14.2 Le prestataire veille à ce que le bénéficiaire classe et mette à jour ses documents administratifs.**

*Aide à la réponse : p. ex. documents officiels, rapports médicaux, pièces d'identité*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**14.3 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les familles sont documentés.**

*Aide à la réponse : p. ex. traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



---

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.9** Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse



**1.10** Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général et ont participé à son élaboration.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.12** Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.13** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.14** Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres membres du personnel*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**1.15** Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

*Aide à la réponse : Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.16** Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.17** Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.18** Le prestataire dispose de matériel d'information pour les bénéficiaires, les familles ou les membres du personnel d'encadrement.

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

**2.1** Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : p. ex. premier contact, planification de l'aide, évaluation régulière, fin d'une prise en charge*





Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, déroulement de la planification de l'aide, possibilités de participation, gestion des réclamations*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions de fonctionnement.

*Aide à la réponse : périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

2.4 Une relation thérapeutique est garantie afin d'apporter confiance, fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

2.5 Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des méthodes psychologiques ou psychothérapeutiques, réactions et décisions des professionnels*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

3.1 Le projet d'intervention est basé sur une consultation en psychologie clinique.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.3 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.4 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.5 Les membres du personnel d'encadrement aident les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 3.6 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec les mineurs, les jeunes adultes, la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale, et le projet d'intervention est signé conjointement.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.8 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.
- Aide à la réponse : p.ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires, respect des délais*
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.
- Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

3.12 La cohérence des mesures est favorisée.

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

3.14 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge du bénéficiaire se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



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

*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement de la séance*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.3 Les bénéficiaires sont impliqués dans l'organisation des séances.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.4 Les membres du personnel d'encadrement abordent avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles des sujets relatifs à la santé, pour les aider à prendre « de bonnes habitudes ».

*Aide à la réponse : en rapport avec la mission*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.5 Les membres du personnel d'encadrement informent sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.

*Aide à la réponse : en rapport avec la mission*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.6 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.7 Les ressources individuelles et familiales des bénéficiaires sont valorisées.

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.8 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.9 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des séances de réflexion au sein de l'équipe, des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.6 Les situations exceptionnelles sont thématiques dans le cadre de supervisions.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.7 Au besoin, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.8 Le personnel reçoit une formation complémentaire sur différents thèmes liés à la gestion de crises.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.3 Le mode de travail avec la famille est analysé et mis en œuvre en équipe.

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles et limites sont définis*

Oui  
Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.4 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.**

*Aide à la réponse : p.ex. compétences relationnelles*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.5 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.6 Le mineur et le jeune adulte sont pris en compte dans leur environnement global.**

*Aide à la réponse : environnement familial, scolaire, social*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **7. TRANSITIONS ET SUIVI**

**7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**7.2 Un rapport final est rédigé.**

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent de locaux et d'équipements adaptés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.3 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins des bénéficiaires.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION



9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.5 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



9.6 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

9.7 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de leurs doléances en interne.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'Inclusion, autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 Les membres du personnel d'encadrement ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.

Oui

Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.4 Les pratiques internes font l'objet d'une réflexion et d'une évaluation continue et systématique.**

*Aide à la réponse : p.ex. attitude, action, présence*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse, si possible, avec pièces à l'appui

**10.6 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.7 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.8 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



10.9 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

10.10 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés dans le service et intégrés dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : divergences d'opinions, situations d'impasse, maladies rares*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 11. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

11.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.2 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les familles sont documentés.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



11.3 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une prise en charge psychothérapeutique ou une prise en charge psychologique

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

**1.19 1.1** Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.20 1.2** Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.21 1.3** Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.22 1.4** Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.23 1.5** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.24 1.6** Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés sur les différentes possibilités de faire une réclamation.

*Aide à la réponse : p. ex. ONE, OKaJu, médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman), Conseil supérieur pour certaines professions de santé*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.25 1.7** Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, déroulement de la planification de l'aide, possibilités de participation, gestion des réclamations*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.

*Aide à la réponse : périodicité et durée d'une mesure, absences injustifiées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.4 Une relation thérapeutique est garantie afin d'apporter confiance, fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des méthodes psychologiques ou psychothérapeutiques, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

1.26 3.1 Le projet d'intervention est basé sur une consultation en psychologie clinique.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.3 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.4 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.5 Le prestataire aide les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

Oui  
Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.6 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte et les parents ou les personnes titulaires de l'autorité parentale, et le projet d'intervention est signé conjointement.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.8 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.11 La cohérence des mesures est favorisée.  
*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

1.1 4.1 La prise en charge du mineur et du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.2 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.

*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement de la séance*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

- 4.4 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.5 Les mineurs et les jeunes adultes sont impliqués dans l'organisation de la séance.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.6 Le prestataire aborde avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles des sujets relatifs à la santé, pour les aider à prendre « de bonnes habitudes ».

*Aide à la réponse : en rapport avec la mission*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.7 Le prestataire informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.

*Aide à la réponse : en rapport avec la mission*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.8 Les ressources individuelles et familiales des bénéficiaires sont valorisées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 4.9 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

- 5.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.
- Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial*
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 5.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 5.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 5.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse



- 5.5 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

- 6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 6.2 Le mineur et le jeune adulte sont pris en compte dans leur environnement global.
- Aide à la réponse : environnement familial, scolaire, social*
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 6.3 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 6.4 Les compétences des familles sont identifiées et développées.
- Aide à la réponse : stimulation adaptée à l'âge, compétences relationnelles*
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse





- 6.5 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.  
*Aide à la réponse : quels membres de la famille pourraient soutenir les parents ?*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

- 7.1 La fin d'une mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 7.2 Des aides supplémentaires pour le bénéficiaire ou sa famille sont proposées et préparées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 7.3 Un rapport final est rédigé.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les locaux sont conviviaux et accueillants.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins du bénéficiaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

9.2 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

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



Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

10.1 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'Inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 Le prestataire a une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopère avec eux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

11.1 Les pratiques professionnelles font l'objet d'une réflexion et d'une évaluation continue et systématique.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.2 Des études de cas, supervisions et intervisions ont lieu.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire est formé aux questions d'éthique professionnelle.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.4 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'information préoccupantes.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.5 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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



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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.3** Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général et ont participé à son élaboration.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.5** Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.6** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.7** Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres membres du personnel*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.8 Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.**

Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman), Conseil supérieur pour certaines professions de santé

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.9 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.9 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.10 Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.**

Aide à la réponse : brochures, flyers, site Web, Facebook

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse





## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : premier contact, planification de l'aide, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations, projet d'intervention, procédures*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.

*Aide à la réponse : périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.4 La famille se voit attribuer un membre du personnel d'encadrement comme personne de référence.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.5 Une relation thérapeutique est garantie afin d'apporter confiance, fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 2.6 Les actes des membres du personnel d'encadrement sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des exercices, réactions et décisions des professionnels*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

- 3.1 Le projet d'intervention est basé sur un « bilan complet, psychomoteur, orthophonique ».

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.3 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.4 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 3.5 Les membres du personnel d'encadrement aident les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.6 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec les mineurs, les jeunes adultes, la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale, et le projet d'intervention est signé conjointement.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.8 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.  
*Aide à la réponse : p. ex. projet d'intervention centré sur les besoins et l'individualité des bénéficiaires, respect des délais*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.  
Oui  
Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.12 La cohérence des mesures est favorisée.

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.14 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui



- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.2 Les membres du personnel d'encadrement font preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.  
*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement de la séance.*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.4 Les bénéficiaires sont impliqués dans l'organisation de la séance.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.5 Les membres du personnel d'encadrement abordent avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles des sujets relatifs à la santé, pour les aider à prendre « de bonnes habitudes ».  
*Aide à la réponse : p. ex. l'importance du jeu libre, de possibilités d'activité physique variées, de phases de repos est expliquée*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.6 Les membres du personnel d'encadrement informent sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.  
*Aide à la réponse : p. ex. en cas de problèmes de poids, problèmes d'addiction*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

- 4.7 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.8 Les ressources individuelles et familiales des bénéficiaires sont valorisées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 4.9 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

## 5. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des séances de réflexion au sein de l'équipe, des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, recours à la violence, abus, allusions au suicide, consommation de drogues*

Oui

Non



- Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie durant la situation de crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.6 Les situations exceptionnelles sont thématiques dans le cadre de supervisions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.7 Le cas échéant, une collaboration avec des services spécialisés est recherchée.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.8 Le personnel reçoit une formation complémentaire sur différents thèmes liés à la gestion des crises.  
Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille et, si besoin, la famille participe aussi activement aux séances.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.3 Le mode de travail avec la famille est analysé et mis en œuvre en équipe.

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles et limites sont définis*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.4 Les compétences des parents sont identifiées et développées.

*Aide à la réponse : p. ex. stimulation adaptée à l'âge, compétences relationnelles*

Oui  
Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.5 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.6 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

*Aide à la réponse : quels membres de la famille pourraient soutenir les parents ?*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.7 Le mineur et le jeune adulte sont pris en compte dans leur environnement global.

*Aide à la réponse : environnement familial, scolaire, social*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.2 Au début et à la fin de la mesure, une évaluation par rapport au développement a lieu.

*Aide à la réponse : sur base de tests ciblés par domaine*  
Oui  
Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.3 Un rapport final est rédigé.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les membres du personnel d'encadrement disposent de locaux et d'équipements adaptés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.3 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins des bénéficiaires.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.4 Lorsque cela s'avère nécessaire ou approprié, la mesure est intégralement ou partiellement assurée dans le contexte domestique, familial et social.

Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.5 Le service incite à stimuler le bénéficiaire dans son environnement familial à travers des activités adaptées son âge.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances en interne.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION



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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 Les membres du personnel d'encadrement ont une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopèrent avec eux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.4 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.5 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.6 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'information préoccupantes.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.7 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés dans le service et intégrés dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : divergences d'opinions, situations d'impasse, maladies rares*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable



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

En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse





# Lignes directrices et standards de qualité pour prestataires indépendants offrant une intervention précoce, un soutien au développement par la psychomotricité ou l'ergothérapie ou un soutien au développement par l'orthophonie

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

Le prestataire a élaboré un concept d'action général qui fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

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



Veillez motiver votre réponse

Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.6 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés sur les différentes possibilités de faire une réclamation.**

*Aide à la réponse : p. ex. ONE, OKaJu, médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman), Conseil supérieur pour certaines professions de santé*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.7 Le prestataire dispose de matériel d'information concernant : sa mission, sa vision et ses valeurs ainsi que concernant les droits et les obligations des bénéficiaires.**

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



## 2. DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE

### 2.1 Les moments-clés sont systématiquement organisés.

*Aide à la réponse : premier contact, projet d'intervention, évaluation régulière*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, déroulement de la planification de l'aide, possibilités de participation, gestion des réclamations*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles.

*Aide à la réponse : périodicité et durée de la mesure, absences injustifiées*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.4 Une relation thérapeutique est garantie afin d'apporter confiance, fiabilité, sécurité et attachement aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 2.5 Les actes du prestataire sont compréhensibles pour le mineur, le jeune adulte et la famille.

*Aide à la réponse : sens et utilité des exercices, réactions et décisions du prestataire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

3.1 Le projet d'intervention est basé sur un « bilan complet, psychomoteur, orthophonique ».

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.2 **Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.3 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.4 Le prestataire reconnaît le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

3.5 Le prestataire aide les mineurs, les jeunes adultes et les familles à prendre conscience de leurs propres capacités, besoins et intérêts.

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.6 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.7 Les objectifs du projet d'intervention sont élaborés individuellement avec le mineur, le jeune adulte, la famille et les personnes titulaires de l'autorité parentale et le projet d'intervention est signé conjointement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.9 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.10 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.11 La cohérence des mesures est favorisée.

*Aide à la réponse : coordination, coopération et mise en réseau des services d'aide, de soutien et de protection*  
Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 4. LA PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

4.1 La prise en charge du mineur, du jeune adulte et de la famille se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.2 Le prestataire fait preuve d'empathie, de tolérance et d'authenticité envers les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.3 Des informations sur les conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales sont communiquées.

*Aide à la réponse : renseignements sur le déroulement de la séance.*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 4.4 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.5 Les mineurs et les jeunes adultes sont impliqués dans l'organisation de la séance.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.6 Le prestataire aborde avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles des sujets relatifs à la santé, pour les aider à prendre « de bonnes habitudes ».  
*Aide à la réponse : p. ex. l'importance du jeu libre, de possibilités d'activité physique variées, de phases de repos est expliquée.*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.7 Le prestataire informe sur les mesures préventives pour éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé.  
*Aide à la réponse : p. ex. en cas de problèmes de poids, problèmes d'addiction.*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.8 Les ressources individuelles et familiales des bénéficiaires sont valorisées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 4.9 En cas d'absence prolongée de la personne assurant la prise en charge, la poursuite de la prise en charge est garantie  
Oui  
Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des formations, des supervisions, des anamnèses, l'aménagement spatial*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 5.2 Le prestataire est formé à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 5.3 Les crises sont systématiquement traitées avec le mineur, le jeune adulte et la famille.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 5.4 Le prestataire dispose de points de contact et de possibilités d'échange en cas de crise.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 Le mineur et le jeune adulte sont pris en compte dans leur environnement global.

*Aide à la question : environnement familial, scolaire, social*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.3 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille et, si besoin, la famille participe aussi activement aux séances.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.4 Les compétences des familles sont identifiées et développées.

*Aide à la réponse : stimulation adaptée à l'âge, compétences relationnelles*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.5 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.2 Au début et à la fin de la mesure, une évaluation par rapport au développement a lieu.

*Aide à la réponse : sur base de tests ciblés par domaine*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.3 Un rapport final est rédigé.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les locaux sont conviviaux et accueillants.

Oui

Non



Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont adaptés à l'âge et aux besoins du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.3 Lorsque cela s'avère nécessaire ou approprié, la mesure est intégralement ou partiellement assurée dans le contexte domestique, familial et social.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.4 Le prestataire incite à stimuler le bénéficiaire dans son environnement familial à travers des activités adaptées à son âge.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 Les responsabilités et compétences sont définies de manière claire et transparente.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



9.2 Il existe une culture de communication professionnelle.

*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

10.1 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.2 Le prestataire dispose de points de contact en cas de questions éthiques et juridiques.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

10.3 Le prestataire a une connaissance approfondie des différents services du secteur social ainsi que de leurs offres et coopère avec eux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.2 Des études de cas, supervisions et intervisions ont lieu.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire est formé aux questions d'éthique professionnelle.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.4 Le prestataire est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'information préoccupantes.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

11.5 Le prestataire suit régulièrement des formations continues.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée de la prise en charge.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards pour les mesures d'accueil socio-éducatif et scolaire intensif de jour et les mesures d'accueil dans un centre d'insertion socio-professionnelle

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.11** Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général et ont participé à son élaboration.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**1.14** Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.15** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.16** Les bénéficiaires participent au développement du concept de protection.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.17** Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres membres du personnel*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.9** Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

*Aide à la réponse : p.ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.10** Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non
- Non applicable





En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.11 Le prestataire dispose d'un règlement d'ordre intérieur et d'un code de conduite pour les membres du personnel d'encadrement.**

*Aide à la réponse : découlant de la mission du prestataire en charge, relatif au concept de protection*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**1.12 Le prestataire dispose de matériel d'information pour les bénéficiaires, les familles ou les membres du personnel d'encadrement.**

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

## PROCESSUS

### 2. ADMISSION

**2.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires, les parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations et de la mission du prestataire avant le début de la prise en charge.**

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations, projet d'intervention, procédures*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles et infrastructurelles et spatiales.**

*Aide à la réponse : p. ex. déroulement de la journée, plan d'hygiène, heures des repas, transition entre les activités scolaires et les autres activités*



Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.4 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**

*Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.5 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les conditions de fonctionnement du service.**

*Aide à la réponse : p. ex. concept, heures d'ouverture, accessibilité, numéros d'appel*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.6 Un ou plusieurs rituels d'admission valorisants sont organisés pour tout nouveau bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.7 Le groupe existant est préparé à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.8 Les nouveaux bénéficiaires et les familles font la connaissance des membres du personnel d'encadrement et du membre du personnel d'encadrement qui est attribué au bénéficiaire comme éducateur de référence, le cas échéant.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**2.9 La rencontre entre le nouveau bénéficiaire et les membres du personnel d'encadrement se fait de manière active et positive.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

### **3. PLANIFICATION DE L'AIDE**

**3.1 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.**

*Aide à la réponse : prise en compte du point de vue des personnes concernées, de leurs ressources, définition d'objectifs communs, participation à la formulation écrite du projet d'intervention et signature*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.3 Les objectifs et contenus du projet d'intervention sont négociés et élaborés individuellement avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**

*Aide à la réponse : les mineurs et les jeunes adultes bénéficient d'un projet d'intervention individualisé qui se base sur leurs points forts et préoccupations et qui est documenté de manière compréhensible*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**3.4 Les besoins et les compétences des bénéficiaires et des familles d'origine sont pris en compte dans la planification de l'aide.**

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



Veillez motiver votre réponse

- 3.5 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : la structure de la planification doit être la même pour chaque membre du personnel d'encadrement*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.8 La planification de l'aide est axée sur l'autodétermination.

*Aide à la réponse : en fonction de l'âge et du degré de maturité, l'autodétermination doit être un objectif*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires ou professionnels et de santé.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les bénéficiaires et les familles.

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

3.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 4. ORGANISATION DU QUOTIDIEN

4.1 L'intégration des bénéficiaires au sein de la nouvelle mesure est facilitée.

*Aide à la réponse : p ex. familiarisation avec les locaux, l'environnement et les personnes, le cas échéant, contact avec l'école, premiers contacts bienveillants*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.2 Les actes quotidiens des membres du personnel d'encadrement sont marqués par l'empathie, la tolérance et l'authenticité.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

4.3 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement du bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

**4.4 La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.5 Le bénéficiaire est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.**

*Aide à la réponse : p. ex. mise en place des règles de la maison, du plan des repas, des règles concernant les activités de loisirs, l'utilisation des médias*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.6 En cas d'absence prolongée de l'éducateur de référence, une personne de remplacement est attribuée au bénéficiaire.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.7 L'organisation du quotidien comprend un soutien scolaire ou professionnel.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.8 Des réunions de bénéficiaires ont régulièrement lieu.**

*Aide à la réponse : p. ex. échange d'informations, communication des souhaits et besoins des bénéficiaires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.9 Il existe des rituels fixes pour différentes occasions.**

*Aide à la réponse : p. ex. anniversaires, jours fériés*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

4.10 Les bénéficiaires ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.

*Aide à la réponse : p. ex. pauses accordées, possibilités de retrait, possibilités de se calmer après une crise*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des séances de réflexion au sein de l'équipe, des formations, des supervisions*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, crises d'angoisse, fugues, recours à la violence, consommation de drogues, abus sexuels, allusions au suicide*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie durant les situations de crise.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.

Oui



- Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et d'un suivi au sein de l'équipe.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.6 Les situations exceptionnelles sont thématiques dans le cadre de supervisions.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.7 Les thèmes pertinents pour les mineurs et les jeunes adultes qui présentent des dangers potentiels sont thématiques dans la vie quotidienne avec eux.  
*Aide à la réponse : p. ex. désescalade en cas de dispute ou d'accès de violence, crises psychiques, consommation de drogues, éducation sexuelle, risques de suicide*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.8 Le personnel bénéficie de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE





- 6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.2 L'entretien des relations entre les parents, les personnes titulaires de l'autorité parentale et les membres du personnel d'encadrement est systématique.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.3 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.4 Le mode de travail avec la famille est analysé et mis en œuvre en équipe.  
*Aide à la réponse : p ex. les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.5 Les compétences des parents sont identifiées et développées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.6 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.7 Les familles sont activement impliquées dans la prise en charge.  
*Aide à la réponse : p. ex. renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale*  
Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.8 Les objectifs en rapport avec la prise en charge sont négociés de manière participative.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.9 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.10 Les familles participent aux réunions importantes concernant le bénéficiaire.

*Aide à la réponse : dans le cadre d'une mesure stationnaire ou lors de rendez-vous à l'école ou avec des services externes*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

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

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification des transitions.

Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.3 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.4 Les changements vers de nouvelles mesures sont compréhensibles pour le bénéficiaire.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.5 Les transitions sont ritualisées.

*Aide à la réponse : p. ex. bilan, fête de départ, cadeau de départ, rencontre avec le nouveau prestataire*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les locaux et les équipements sont adaptés aux besoins et aux souhaits des bénéficiaires.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

8.3 Le bénéficiaire peut contribuer à l'aménagement et à l'équipement des locaux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.4 La disposition des locaux est conçue de manière à permettre une surveillance de la part du personnel.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.5 Les bénéficiaires et membres du personnel d'encadrement disposent de matériel, de locaux et d'équipements adaptés.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, réunions d'équipe*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 Les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire part de doléances en interne.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION



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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion, autres prestataires*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

10.3 La direction veille à ce que les services externes soient associés à la planification de l'aide.

*Aide à la réponse : p. ex. échanges, entretiens dans le cadre des projets d'intervention*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

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

- Oui
- Non
- Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.4 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.5 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**11.6 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

11.7 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein du service et intégrés dans le travail quotidien.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION



12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.

*Aide à la réponse : p. ex. description des événements, situations particulières, incidents*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

12.3 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





---

LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.19** Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.22** Certaines méthodes (psycho)pédagogiques sont appliquées dans la mesure.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.23** La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles d'origine est ancrée dans le concept d'action général.

*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.7** Les bénéficiaires participent au développement du concept de protection.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.8** Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres membres du personnel*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

**1.9** Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

- Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

1.10 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

1.11 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

1.12 Le prestataire dispose de matériel d'information pour les bénéficiaires, les familles et les membres du personnel d'encadrement.

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

PROCESSUS

## 2. ADMISSION

2.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires, les parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations avant le début de la prise en charge.

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, possibilités de participation, gestion des réclamations, projet d'intervention, procédures*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles, infrastructurelles et spatiales.

*Aide à la réponse : p. ex. chambre, emploi du temps, plan d'hygiène, des repas*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.4 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les mineurs, les jeunes adultes et les personnes titulaires de l'autorité parentale.

*Aide à la réponse : p. ex. qui fait quoi, qui est en charge ou responsable de quoi*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.5 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres et les conditions de fonctionnement du service.

*Aide à la réponse : p. ex. concept, heures d'ouverture, accessibilité, numéros d'appel*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

2.6 Un ou plusieurs rituels d'admission valorisants sont organisés pour tout nouveau bénéficiaire.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 2.7 Le groupe existant est préparé à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 2.8 Les nouveaux bénéficiaires et les familles font la connaissance des membres du personnel d'encadrement et du membre du personnel d'encadrement qui est attribué au bénéficiaire comme éducateur de référence, le cas échéant.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 2.9 La rencontre entre le nouveau bénéficiaire et les membres du personnel d'encadrement se fait de manière active et positive.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

- 3.1 Les bénéficiaires et les familles d'origine sont activement impliqués dans la planification de l'aide.  
Aide à la réponse : prise en compte du point de vue des personnes concernées, de leurs ressources, définition d'objectifs communs, participation à la formulation écrite du *projet* d'intervention et signature  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

- 3.3 Les objectifs et contenus du projet d'intervention sont négociés et élaborés individuellement avec les mineurs, les jeunes adultes, leurs parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale.

*Aide à la réponse : les mineurs et les jeunes adultes bénéficient d'un projet d'intervention individualisé qui se base sur leurs points forts et préoccupations et qui est documenté de manière compréhensible*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.4 Les besoins et les compétences des bénéficiaires et des familles d'origine sont pris en compte dans la planification de l'aide.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 3.5 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. planification de l'aide centrée sur le cas, respect des délais*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 3.8 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 3.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires ou professionnels et de santé.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles d'origine.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins du bénéficiaire.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse
- 3.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.
- Oui
  - Non
  - Non applicable
  - En cours d'élaboration
  - Veillez motiver votre réponse

## 4. ORGANISATION DU QUOTIDIEN



4.1 La prise en charge du bénéficiaire se fait de manière bienveillante et chaleureuse.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

4.2 L'intégration des bénéficiaires dans leur nouvel espace de vie est facilitée.

*Aide à la réponse : familiarisation avec la mesure stationnaire, contact avec l'école, présentation de la région et des associations ou clubs.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

4.3 L'éducation se fait dans un climat d'empathie, de tolérance et d'authenticité.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

4.4 Les bénéficiaires sont en contact avec leur famille d'origine.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

4.5 **La mesure s'oriente vers les ressources des mineurs, des jeunes adultes et de la famille en mettant l'accent sur leurs points forts, leurs compétences et leurs capacités.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

4.6 **En cas d'absence prolongée de l'éducateur de référence, une personne de remplacement est attribuée au bénéficiaire.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse





4.7 Les parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale sont impliqués au mieux dans la vie quotidienne des bénéficiaires.

*Aide à la réponse : informations sur les activités de la mesure stationnaire, prise en charge auprès de services externes, visites occasionnelles, présence physique*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.8 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement du bénéficiaire.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.9 Le bénéficiaire est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.10 L'organisation du quotidien comprend un soutien scolaire ou professionnel.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.11 Des réunions de bénéficiaires ont lieu régulièrement.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.12 La participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur de la mesure stationnaire est valorisée.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



4.13 Il existe des rituels fixes pour différentes occasions.

*Aide à la réponse : p. ex. anniversaires, jours fériés*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.14 La prévention en matière de santé est abordée de façon systématique.

*Aide à la réponse : p. ex. carnet de vaccination, consultations médicales*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

4.15 Les bénéficiaires ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

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

*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des formations, des supervisions*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, crises d'angoisse, fugues, recours à la violence, consommation de drogues, abus sexuels, allusions au suicide*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

- 5.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 5.7 Les thèmes pertinents pour les mineurs et les jeunes adultes qui présentent des dangers potentiels sont thématiques au quotidien avec eux.

*Aide à la réponse : désescalade en cas de dispute ou d'accès de violence, crises psychiques, consommation de drogues, éducation sexuelle, risques de suicide*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

- 5.8 Les membres du personnel d'encadrement bénéficient de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.2 L'entretien des relations entre les parents, les personnes titulaires de l'autorité parentale et les membres du personnel d'encadrement est systématique.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.3 **Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

6.4 Le mode de travail avec la famille est analysé et mis œuvre en équipe.

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

6.5 Les compétences des parents sont identifiées et développées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.6 Les ressources des familles sont identifiées et renforcées.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.7 Les familles sont impliquées dans le travail éducatif.

*Aide à la réponse : p. ex. renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.8 Les objectifs en rapport avec la prise en charge sont négociés de manière participative.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.9 Les objectifs éducatifs relatifs à un retour en famille envisagé sont préparés de manière participative.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

6.10 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



6.11 La famille participe aux réunions importantes concernant le bénéficiaire.

*Aide à la réponse : dans le cadre d'une mesure stationnaire ou lors de rendez-vous à l'école ou avec des services externes*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.2 A la fin de la mesure, une évaluation par rapport à la prise en charge a lieu.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification des transitions.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

7.4 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

7.5 Les compétences du bénéficiaire requises pour affronter de nouvelles situations de vie sont développées.

*Aide à la réponse : p. ex. compétences sociales, compétences cognitives, maturité, autodétermination*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

7.6 Les changements vers de nouvelles mesures sont compréhensibles pour le bénéficiaire.

*Aide à la réponse : p. ex. retour au domicile parental, transfert vers une autre mesure ou un logement encadré*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

7.7 Les transitions sont ritualisées.

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les locaux et les équipements sont adaptés aux besoins et aux souhaits des mineurs et des jeunes adultes.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse



8.3 Le mineur et le jeune adulte peut contribuer à l'aménagement et à l'équipement des locaux.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.4 Le respect de la vie privée des mineurs et des jeunes adultes doit être garanti.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.5 La disposition des locaux est conçue de manière à permettre une surveillance de la part du personnel.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

8.6 Les bénéficiaires et membres du personnel d'encadrement disposent de matériel, de locaux et d'équipements adaptés.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.

*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse





- 9.2 Il existe des règles internes obligatoires en matière de communication, qui font l'objet d'une réflexion régulière.  
*Aide à la réponse : p. ex. règlement d'ordre intérieur, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.4 **Il existe une culture de communication professionnelle.**  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 Le personnel a la possibilité de faire part de doléances.  
Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.2** Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.

*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion (CI), autres prestataires*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.3** La direction veille à ce que les services externes soient associés à la planification de l'aide.

*Aide à la réponse : p. ex. échange, entretiens dans le cadre des projets d'intervention*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**10.4** Les prestataires externes sont choisis conjointement avec les bénéficiaires et leurs familles.

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



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

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

Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.3** Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.4** Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.5** Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



**11.6 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

11.7 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein du service et intégrés dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.

*Aide à la réponse : p. ex. description des événements, situations particulières, incidents*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

12.2 Un portfolio ou dossier est constitué pour le bénéficiaire.

*Aide à la réponse : p. ex. documents officiels, rapports médicaux, albums photos*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

12.3 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les familles sont documentés.

*Aide à la réponse : traitement de toute forme d'injustice vécue par le bénéficiaire*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



12.4 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : basés sur les ressources des bénéficiaires et leurs familles d'origine*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



# Lignes directrices et standards de qualité pour la mesure d'accueil socio-éducatif en internat socio- familial

## LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPTS

- 1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.2 **Les membres du personnel d'encadrement connaissent le concept d'action général ou ont participé à son élaboration.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.3 **Le concept d'action générale fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.4 **Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans les activités professionnelles.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 1.5 **La participation des mineurs, des jeunes adultes et des familles est ancrée dans le concept d'action général.**



*Aide à la réponse : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.6 Les bénéficiaires participent au développement du concept de protection.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.7 Les mineurs, les jeunes adultes, les familles et les membres du personnel d'encadrement ont la possibilité de faire une réclamation auprès du prestataire.**

*Aide à la réponse : les réclamations peuvent être adressées directement aux membres du personnel d'encadrement, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres membres du personnel*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.8 Le prestataire rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.**

*Aide à la réponse : p. ex. Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), médiateur du Grand-duché de Luxembourg (Ombudsman)*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.9 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**1.10 Le prestataire dispose d'un code de conduite et d'un règlement d'ordre intérieur pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui

Non

Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**1.11 Le prestataire dispose de matériel d'information pour les bénéficiaires, les familles ou les membres du personnel d'encadrement.**

*Aide à la réponse : p. ex. brochures, flyers, site Web, Facebook*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

PROCESSUS

**2. ADMISSION**

**2.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires, les parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**2.2 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés de leurs droits et obligations avant le début de la prise en charge.**

*Aide à la réponse : p. ex. droits de l'enfant, droits de l'homme, possibilités de participation, gestion des réclamations*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**2.3 Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont informés des conditions organisationnelles et infrastructurelles ou spatiales.**

*Aide à la réponse : p. ex. chambre, emploi du temps, plan d'hygiène, plan des repas*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veuillez motiver votre réponse

**2.4 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**

*Aide à la réponse : p. ex. signature du contrat, participation financière des parents, distribution de médicaments*





Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.5 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres de mesures et les conditions de fonctionnement du service.**

*Aide à la réponse : p. ex. concept, règles internes, activités, prise en charge psychologique, aide aux devoirs, heures d'ouverture, accessibilité*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.6 Un ou plusieurs rituels d'admission valorisants sont organisés pour tout nouveau bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.7 Le groupe existant est préparé à l'arrivée d'un nouveau bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.8 Les nouveaux bénéficiaires et les familles font la connaissance des membres du personnel d'encadrement et du membre du personnel d'encadrement qui est attribué au bénéficiaire comme éducateur de référence, le cas échéant.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**2.9 La rencontre entre le nouveau bénéficiaire et les membres du personnel d'encadrement se fait de manière active et positive.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

#### 3.1 Les bénéficiaires et les familles sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

*Aide à la réponse : prise en compte du point de vue des personnes concernées, de leurs ressources, définition d'objectifs communs, participation à la formulation écrite du projet d'intervention et signature*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 3.2 Les préoccupations des mineurs, des jeunes adultes et des familles sont prises au sérieux et traitées de manière valorisante.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 3.3 Les objectifs et contenus du projet d'intervention sont négociés et élaborés individuellement avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.

*Aide à la réponse : les mineurs et les jeunes adultes bénéficient d'un projet d'intervention individualisé qui se base sur leurs points forts et leurs préoccupations et qui est documenté de manière compréhensible*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 3.4 Les besoins et les compétences des bénéficiaires et des familles sont pris en compte dans le projet d'intervention.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 3.5 Les membres du personnel d'encadrement reconnaissent le mineur, le jeune adulte et la famille comme des experts de leur propre situation.

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 3.6 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.  
*Aide à la réponse : p. ex. planification de l'aide centrée sur le cas, respect des délais*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.7 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.8 Le projet d'intervention s'oriente vers le bénéficiaire en tant qu'individu et est déterminé en fonction des besoins et intérêts de celui-ci.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.9 Le projet d'intervention comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires ou professionnels et de santé.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 3.11 Les objectifs sont adaptés en fonction des besoins des bénéficiaires.  
Oui  
Non  
Non applicable



En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**3.12 Au besoin, des mesures alternatives ou complémentaires dans le cadre de la loi portant aide, soutien et protection aux mineurs, aux jeunes adultes et aux familles ou toute autre prestation relevant d'une autre législation sont proposées.**

*Aide à la réponse : p. ex. ONE, mesures ambulatoires, médiation, centre de compétences, SePAS/CePAS, professionnels de santé*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **4. ORGANISATION DU QUOTIDIEN**

**4.1 L'intégration des bénéficiaires dans leur nouvel espace de vie est facilitée.**

*Aide à la réponse : familiarisation avec les internats, contact avec l'école, présentation de la région et des associations/clubs*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.2 Les actes quotidiens des membres du personnel d'encadrement sont marqués par l'empathie, la tolérance et l'authenticité.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.3 Les bénéficiaires ont la possibilité de rester en contact avec leur famille en semaine.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.4 Les parents et les personnes titulaires de l'autorité parentale sont impliqués au mieux dans la vie quotidienne des bénéficiaires.**

*Aide à la réponse : informations sur les activités de l'internat, prise en charge par des prestataires ou services externes, visites occasionnelles à l'internat ou appels téléphoniques, échanges réguliers sur des sujets scolaires ou personnels*

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.5 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement du bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.6 En cas d'absence prolongée de l'éducateur de référence, une personne de remplacement est attribuée au bénéficiaire.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.7 Les bénéficiaires peuvent s'impliquer dans l'organisation du quotidien.**

*Aide à la réponse : p. ex. droit de visite, règlement interne, aménagement de la chambre, plan des repas, loisirs, utilisation des médias*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.8 Le bénéficiaire est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.**

*Aide à la réponse : p. ex. organisation des activités, encadrement et accueil des autres résidents, service de cuisine, association d'élèves*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**4.9 L'organisation du quotidien comprend un soutien scolaire ou professionnel.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



**4.10 Des réunions de bénéficiaires ont lieu régulièrement.**

*Aide à la réponse : échange d'informations, communication des souhaits et besoins des bénéficiaires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.11 La participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur de l'internat est valorisée.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.12 Il existe des rituels fixes pour différentes occasions.**

*Aide à la réponse : p. ex. anniversaires, jours fériés*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.13 Les questions de santé sont traitées selon les besoins.**

*Aide à la réponse : p. ex. carnet de vaccination, consultations médicales*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**4.14 Les bénéficiaires ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **5. GESTION DE CRISES**

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



*Aide à la réponse : p. ex. par la prévention, des séances de réflexion au sein de l'équipe, des formations, des supervisions*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

*Aide à la réponse : p. ex. disputes, crises d'angoisse, fugues, recours à la violence, consommation de drogues, abus sexuels, allusions au suicide*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.3 Les membres du personnel d'encadrement sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.4 Les membres du personnel d'encadrement se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et sont thématiques au sein de l'équipe.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse



- 5.7 Les thèmes pertinents pour les mineurs et les jeunes adultes qui présentent des dangers potentiels sont thématiques avec eux dans la vie quotidienne.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.8 Les membres du personnel d'encadrement bénéficient de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec les mineurs, les jeunes adultes et les familles.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE**

- 6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.2 Les contacts entre les parents, les personnes titulaires de l'autorité parentale et les membres du personnel d'encadrement sont systématiques et réguliers.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 6.3 Des échanges réguliers ont lieu avec la famille afin de lui permettre de s'investir dans le processus d'aide.**  
Oui  
Non





Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.4 Le mode de travail avec la famille est analysé et mis en œuvre en équipe.**

*Aide à la réponse : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites sont définis*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.5 Les compétences éducatives et de soutien insuffisantes des parents sont identifiées et développées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.6 Dans la mesure du possible, le réseau de la famille est activé.**

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.7 Les ressources des parents et titulaires de l'autorité parentale sont identifiées et renforcées.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**6.8 Les familles sont impliquées dans le travail pédagogique.**

*Aide à la réponse : p. ex. renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



6.9 Les objectifs en rapport avec la prise en charge sont négociés de manière participative.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

6.10 La famille participe aux réunions importantes concernant le bénéficiaire.

*Aide à la réponse : au sein de l'internat ou lors de rendez-vous à l'école ou avec des services externes*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

## 7. TRANSITIONS ET SUIVI

7.1 **L'organisation des transitions est intégrée dans la mission de l'internat.**

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

7.2 **Si la mesure d'accueil socio-éducatif en internat socio-familial ne répond plus aux besoins du bénéficiaire, l'internat propose des aides alternatives.**

*Aide à la réponse : p. ex. ONE, mesures stationnaires, professionnels de santé*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

7.3 **Les mineurs, les jeunes adultes et les familles sont activement impliqués dans la planification des transitions.**

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

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



7.4 La fin de la mesure ou le passage à une nouvelle mesure ou prestation sont préparés.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

#### CADRE

#### 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

8.1 Les locaux et les équipements sont adaptés aux besoins et aux souhaits du bénéficiaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

8.3 Le bénéficiaire peut contribuer à l'aménagement et à l'équipement des locaux.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse

8.4 Le respect de la vie privée des bénéficiaires doit être garanti.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration
- Veillez motiver votre réponse



- 8.5 La disposition des locaux est conçue de manière à permettre une surveillance de la part des membres du personnel.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 8.6 Les bénéficiaires et membres du personnel d'encadrement disposent de matériel, de locaux et d'équipements adaptés.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

- 9.1 **L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les membres du personnel d'encadrement et les services externes.**  
*Aide à la réponse : p. ex. organigramme, description de poste*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.2 **Il existe des règles internes obligatoires en matière de communication, qui font l'objet d'une réflexion régulière.**  
*Aide à la réponse : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, fonctions, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.3 **Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les membres du personnel d'encadrement, ceux-ci reçoivent un feedback sur le travail effectué.**  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse



- 9.4 Il existe une culture de communication professionnelle.  
*Aide à la réponse : le prestataire veille à créer un environnement favorable aux échanges, favoriser une communication assertive et positive*  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.5 La gestion des conflits se fait de manière professionnelle, constructive et objective.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.6 La direction informe régulièrement les membres du personnel d'encadrement des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 9.7 Le personnel a la possibilité de faire part de doléances en interne.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

- 10.1 La direction soutient la coopération avec les services internes et externes et les autorités.  
Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse
- 10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les mineurs, les jeunes adultes et les familles, si nécessaire.



*Aide à la réponse : p. ex. réseau médical, SePAs, CePAS, Commission d'inclusion, autres prestataires*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**10.3 La direction veille à ce que les services externes soient associés à la planification de l'aide.**

*Aide à la réponse : p. ex. échange, entretiens dans le cadre des projets d'intervention*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **11. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION**

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

*Aide à la réponse : p. ex. attitude, action, présence*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum d'heures de formations continues pour les membres du personnel d'encadrement.**

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**11.4 Les membres du personnel d'encadrement sont formés aux questions d'éthique professionnelle.**

Oui



Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**11.5 Le personnel d'encadrement est formé à la détection des maltraitances et aux procédures de dénonciation et d'informations préoccupantes.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**11.6 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

**11.7 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés dans le service et intégrés dans le travail quotidien.**

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

## **12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION**

**12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des mesures.**

*Aide à la réponse : p. ex. description des événements de la journée, situations particulières, incidents à prendre en compte*

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration  
Veuillez motiver votre réponse

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

Oui  
Non  
Non applicable  
En cours d'élaboration



Veillez motiver votre réponse

**12.3 Un soutien est apporté aux membres du personnel d'encadrement dans le cadre de la rédaction de rapports.**

*Aide à la réponse : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation*

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

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

Oui

Non

Non applicable

En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse