

# ASSURANCE QUALITÉ AUPRÈS DES SERVICES DE L'ÉDUCATION NON FORMELLE

## BILAN 2019

# Table des matières

INTRODUCTION .....	2
1. ASSISTANTS PARENTAUX .....	4
1.1. Les projets d'établissement .....	4
1.2. Les rapports suivi AP des agents régionaux .....	4
1.3. Les rapports d'activité 2018 .....	14
1.4. Les visites AP réalisées en 2019 .....	14
2. LES SERVICES D'EDUCATION ET D'ACCUEIL POUR ENFANTS .....	15
2.1. Les concepts d'action généraux .....	15
2.2. Les rapports suivi SEA des agents régionaux .....	15
2.3. Les visites SEA réalisées en 2019 .....	28
3. LES MAISONS DE JEUNES .....	29
3.1. Les rapports suivi MJ des agents régionaux .....	29
3.2. Les visites MJ réalisées en 2019 .....	37
4. Les agents régionaux.....	38
5. Le programme d'éducation plurilingue .....	40
6. La validation de la formation continue .....	41
7. Conférences .....	43
8. Développement de supports didactiques.....	44
8.1. Edition de documents pédagogiques .....	44
8.2. enfancejeunesse.lu .....	45
9. Projets Développement Qualité .....	47
10. Glossaire .....	48

## INTRODUCTION

Avec la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse (dénommée ci-après loi jeunesse) a été introduit un dispositif d'assurance de la qualité pour les services d'éducation et d'accueil pour enfants, les services pour jeunes et les assistants parentaux qui repose sur les obligations suivantes :

- présenter un concept d'action général conforme au cadre de référence national sur l'éducation non formelle des enfants et des jeunes (cf art. 32 (1) 1. de la loi jeunesse) ;
- participer à au moins 32 heures de formation continue sur une période de deux ans sans que le nombre d'heures de formation continue suivies pendant une année ne puisse être inférieur à 8 (cf art. 36 de la loi jeunesse) ;
- tenir un journal de bord qui reflète la mise en œuvre du concept d'action général (cf art. 32 (1) 2. de la loi jeunesse) ;
- accepter la visite par les agents régionaux du SNJ (cf art. 32 (1) 4. de la loi jeunesse).

Les agents régionaux du SNJ ont pour mission de contrôler l'application du dispositif d'assurance de la qualité tel qu'inscrit dans la loi modifiée sur la jeunesse.

Le présent rapport présente les résultats du suivi de l'assurance qualité réalisé pendant l'année 2019. Les points suivants, qui portent directement sur 2019, ont été notamment repris dans le rapport :

- Visite des agents en 2019
- Analyse des concepts en 2019

En outre, le rapport présente les différentes actions de soutien dans le domaine de la qualité de l'éducation non formelle, comme les conférences, les films et les documents publiés par le SNJ en 2019.

Les agents régionaux sont tenus de rédiger chaque année un rapport pour chaque service d'éducation et d'accueil pour enfants, service pour jeunes et assistant parental. Ce rapport sur le suivi du développement de la qualité est établi en exécution de la mission légale impartie aux agents régionaux par l'article 35 de la loi modifiée sur la jeunesse.

Pour chaque prestataire du chèque-service accueil, l'agent régional remet au moins un rapport par an et à chaque fois qu'il le juge utile. Le rapport de la visite est élaboré selon la procédure suivante :

- L'agent régional rédige une première version provisoire du rapport ;
- L'assistant parental, le SEA ou la MJ est invité(e) à relever, dans un délai de 10 jours ouvrables, des erreurs ou éléments manquants dans la première version provisoire ;
- Le cas échéant, l'agent régional adapte le rapport ;
- La nouvelle version du rapport est envoyée au prestataire CSA qui est invité à commenter les observations de l'agent régional ;
- Les commentaires sont intégrés dans la version finale du rapport.

Les rapports, appelés « rapports suivi », ont été envoyés aux services concernés début 2019 et se basent sur les visites des agents régionaux réalisées en 2018. Le présent bilan reprend ces données qui se rapportent donc à l'année 2018 et qui portent notamment sur :

- Les sujets discutés lors des visites en 2018 ;
- Les observations faites lors des visites en 2018 ;
- La conformité, respectivement non-conformité, aux obligations du dispositif qualité en 2018.

# 1. ASSISTANTS PARENTAUX

## 1.1. Les projets d'établissement

La grande majorité des projets d'établissement a été soumise au SNJ pendant la période « octobre 2017 - fin 2018 » (voir document « Assurance Qualité auprès des services de l'éducation non formelle - Bilan 2018 »).

En 2019, 22 projets d'établissement ont été introduits. 13 PE ont été avisés conformes avec le cadre de référence (voir lignes directrices du projet d'établissement pour les assistants parentaux) et 7 ont été retournés avec la remarque « à compléter ». 2 projets d'établissement étaient en cours de traitement au 31 décembre 2019.

Régions	Centre	Est	Nord	Sud	TOTAL
PE conformes	1	0	2	10	13
PE à compléter			1	6	7

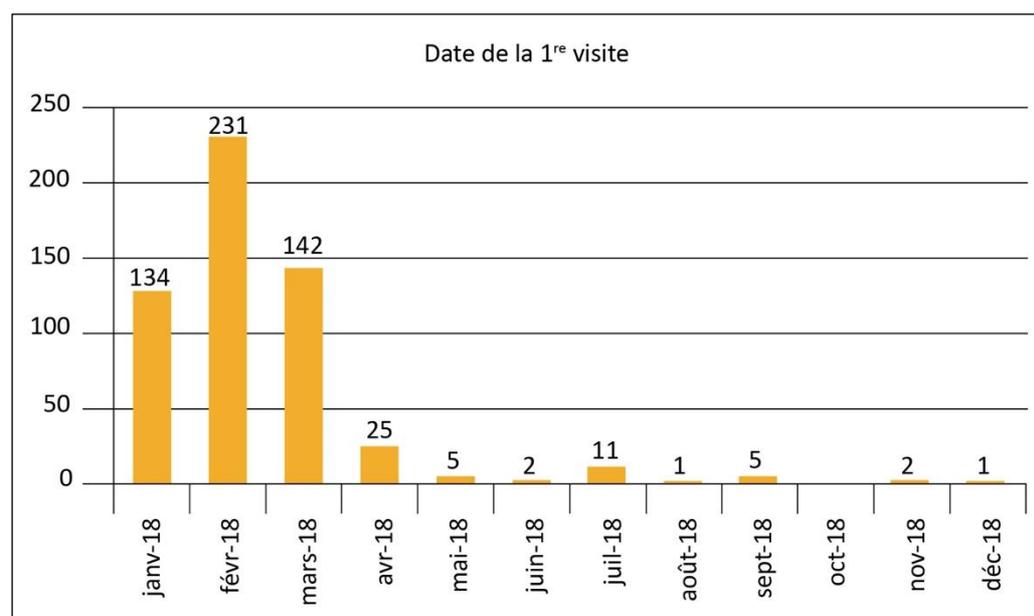
## 1.2. Les rapports suivi AP des agents régionaux

Les agents régionaux ont rédigé un total de 560 rapports suivi sur leurs missions auprès des assistants parentaux. Les points suivants ont pour objet d'illustrer et d'expliquer plus en détail les différentes conclusions de ces rapports.

### 1.2.1. Visites de l'agent régional en 2018

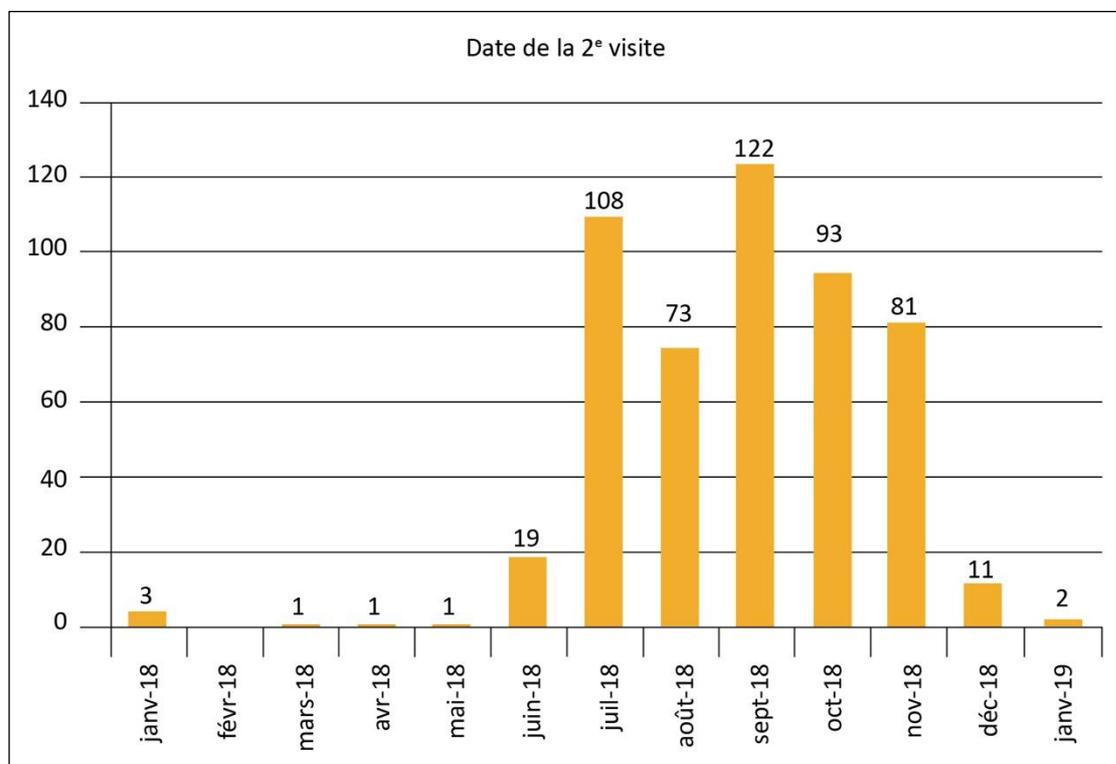
En principe, chaque agent régional effectue deux visites par an auprès des assistants parentaux. Les diagrammes suivants montrent pour chacune des deux entrevues la date de la visite.

#### Première visite 2018



Le premier tableau montre que la majorité des premières visites ont été effectuées début 2018. Le « dispositif assurance qualité » était le sujet dominant des visites.

### Deuxième Visite 2018

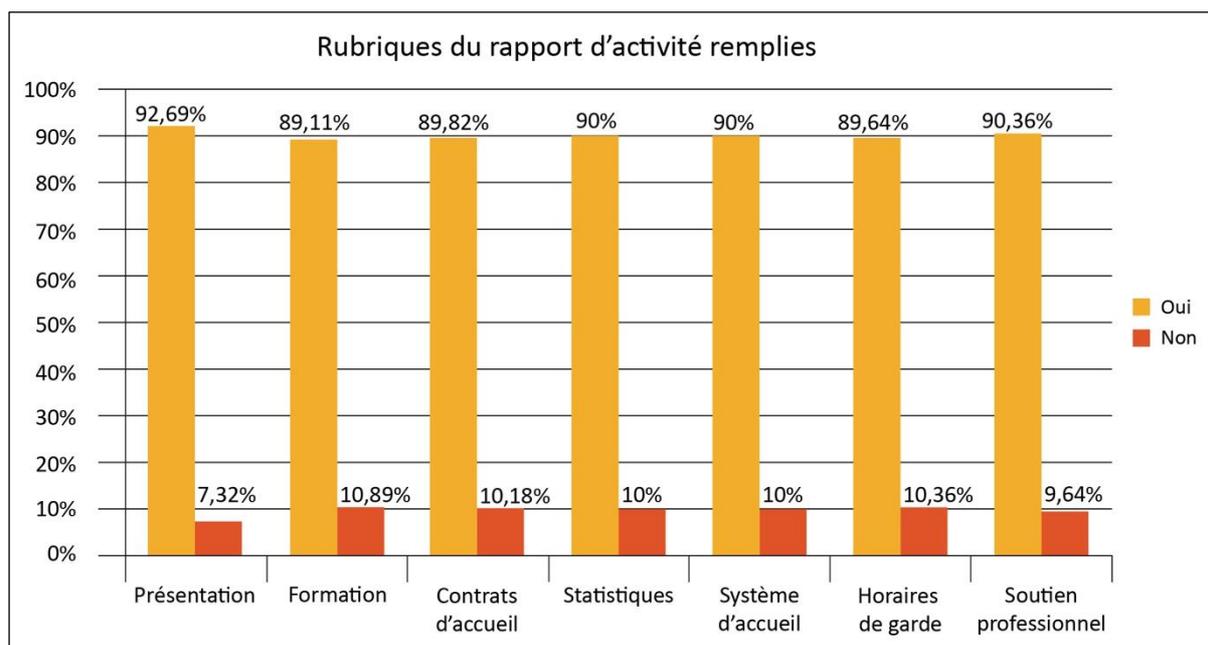


La deuxième visite se déroulait entre juillet et novembre 2018. Dans 43 cas, une deuxième visite n'a pas eu lieu (soit sur décision de l'agent régional, soit parce que l'assistant parental n'a commencé son activité qu'en cours d'année). Le sujet principal abordé lors de ces deuxièmes visites était l'« image de l'enfant » (pour plus de détails concernant les sujets abordés voir point 1.2.4.).

#### 1.2.2. Tenue du rapport d'activité 2017

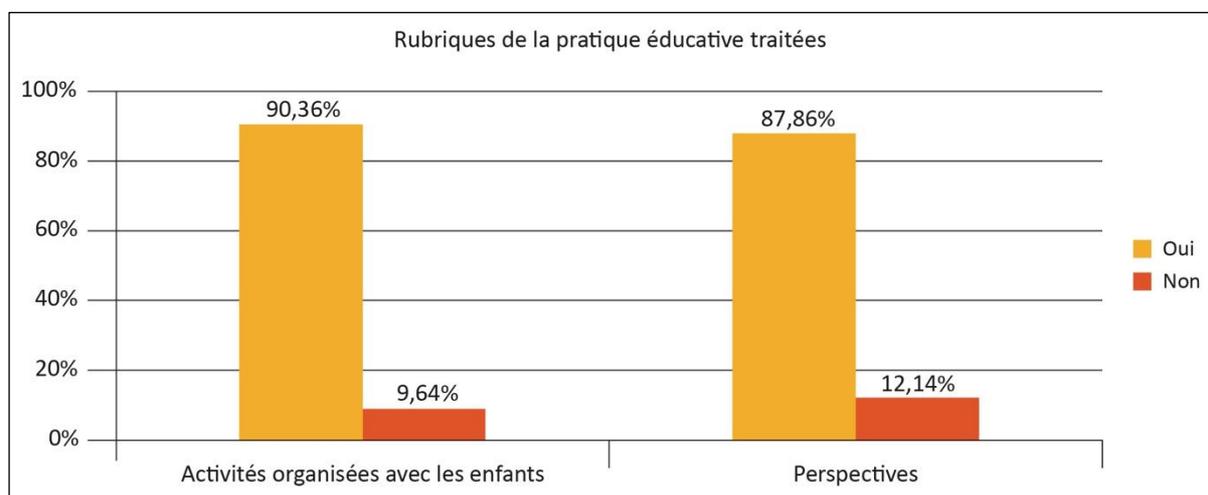
Les assistants parentaux participant au chèque-service accueil sont tenus de produire chaque année un rapport d'activité qui reflète la mise en œuvre de leur projet d'établissement. Etant donné que le SNJ a reçu les rapports d'activité 2017 en 2018, les analyses et échanges subséquents y relatifs ont eu lieu en 2018 et les conclusions finales ont été reprises dans les rapports suivis rédigés en 2019 par les agents régionaux.

## Rapports d'activité 2017 - éléments constitutifs



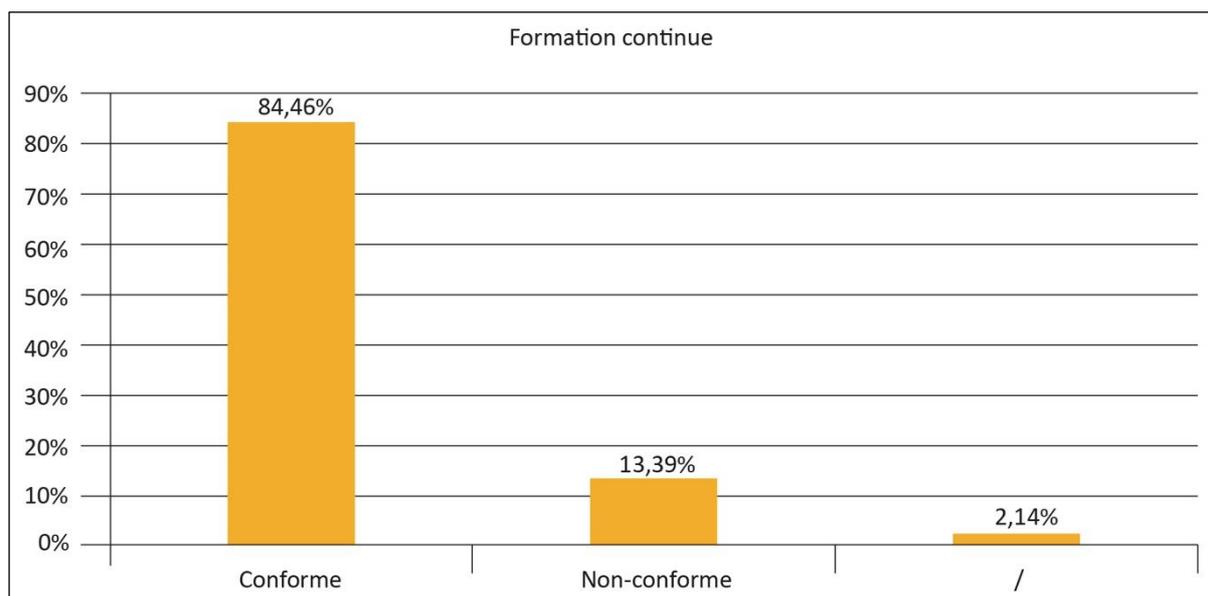
Le tableau ci-dessus permet de mettre en évidence le fait que la plupart des éléments constitutifs du rapport d'activité (présentation, formation, contrats d'accueil, statistiques, système d'accueil, horaires de garde et soutien professionnel) ont été traités par les assistants parentaux.

## Rapports d'activité 2017 - documentation de la pratique éducative



Considérant la documentation de la pratique éducative, les rubriques « activités organisées avec les enfants » et « perspectives » ont été traitées par la majorité des assistants parentaux.

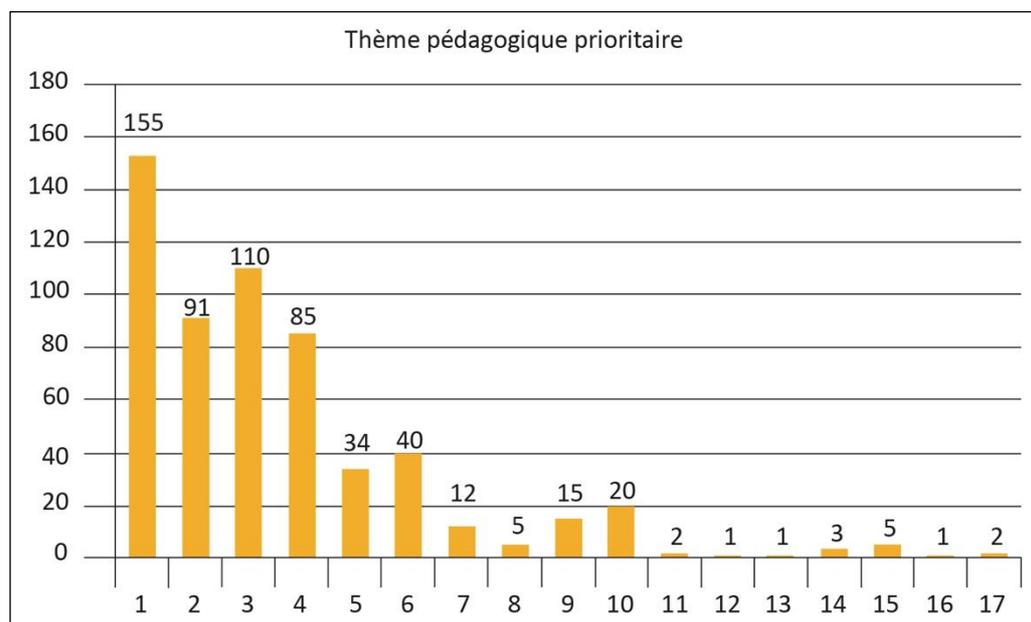
### 1.2.3. Formation continue de l'assistant(e) parental(e)



La grande majorité des assistants parentaux étaient conformes en ce qui concerne l'obligation de suivre annuellement un certain nombre d'heures de formation continue reconnue par l'Etat (84,46%). Plus précisément, « être conforme en matière de formation continue » signifie dans ce contexte que l'assistant parental a accompli au moins 20 heures de formation continue au cours de l'année considérée, ou bien que la personne n'a pas été dans l'obligation de suivre des formations continues pendant cette année. Les personnes « non conformes » (13,39%) n'ont quant à elles pas atteint le minimum requis de 20 heures de formation continue au cours de l'année considérée (peu importe qu'elles aient accompli p.ex. 18 heures ou aucune heure de formation). Les rapports restants (2,14%) ne permettent pas d'établir avec précision si les assistants parentaux ont rempli leur obligation en matière de formation continue ou non au cours de l'année considérée.

### 1.2.4. Échange avec l'agent régional

#### Thème pédagogique prioritaire

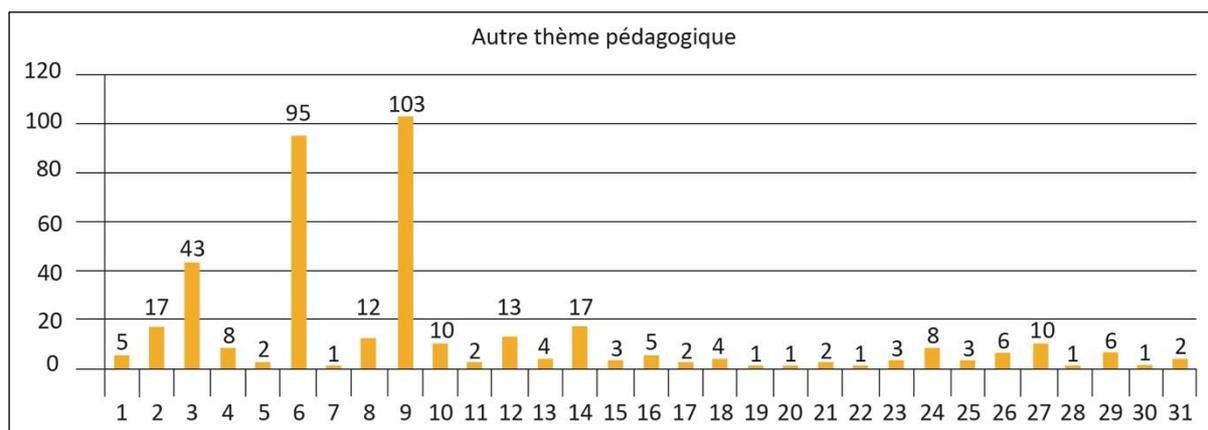


1 = image de l'enfant - participation  
3 = image de l'enfant - phase de familiarisation  
5 = image de l'enfant - déroulement de la journée  
7 = champs d'action  
9 = phase d'adaptation  
11 = activités éducatives  
13 = éducation plurilingue  
15 = c.a. « émotions et relations sociales »  
17 = c.a. « sciences naturelles, techniques »

2 = image de l'enfant - locaux et matériel  
4 = image de l'enfant - besoins de l'enfant  
6 = image de l'enfant - langage et communication  
8 = autonomie  
10 = image de l'enfant en général  
12 = jeu libre  
14 = c.a. « mouvement, conscience corporelle et santé »  
16 = c.a. « valeurs, démocratie, participation »

Les thèmes pédagogiques prioritairement discutés lors de l'échange avec l'agent régional ont surtout porté sur les différents chapitres de la publication « Image de l'enfant ». Le sujet de la participation a été abordé le plus souvent, suivi de la phase de familiarisation et des locaux et du matériel. Des thèmes comme le jeu libre, l'éducation plurilingue ou encore les différents champs d'action n'ont par contre été discutés que rarement comme sujet pédagogique prioritaire. Dans 22 rapports aucun thème pédagogique prioritaire n'est abordé en particulier.

## Autre thème pédagogique

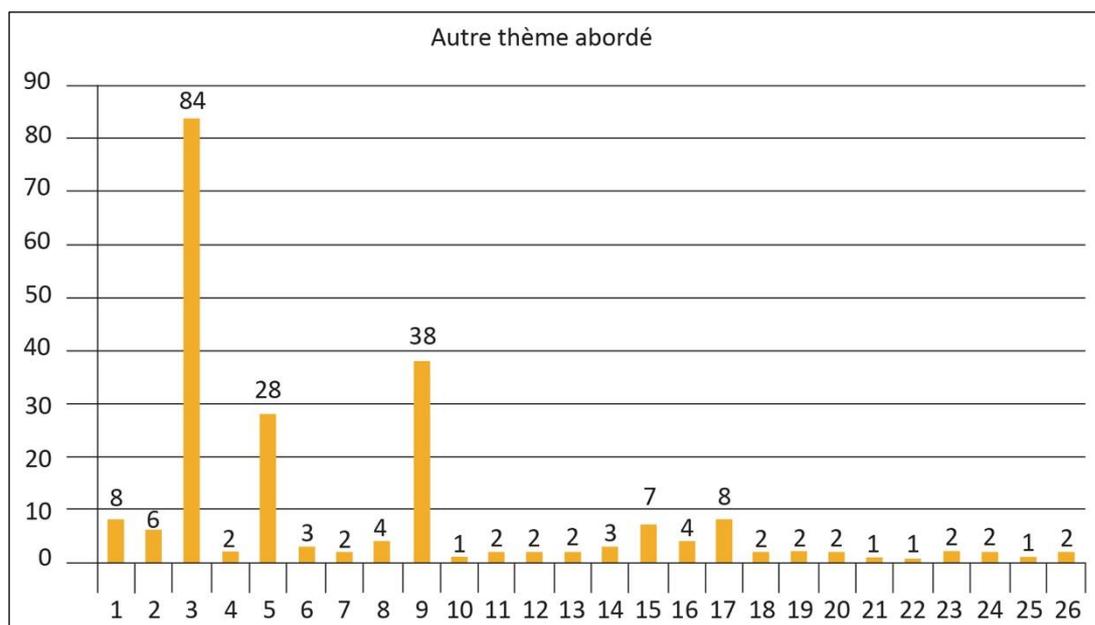


- |   |   |
|---|---|
| 1 = langue et communication                           | 2 = participation                         |
| 3 = autonomie   | 4 = utilisation des médias                |
| 5 = aménagement de l'espace                           | 6 = matériel de jeu et d'apprentissage    |
| 7 = transition  | 8 = image de l'enfant                     |
| 9 = champs d'action en général                        | 10 = besoins des enfants                  |
| 11 = individualité                                    | 12 = phase d'adaptation                   |
| 13 = relations sociales                               | 14 = devoirs à domicile                   |
| 15 = règles   | 16 = offre pédagogique                    |
| 17 = organisation de la journée                       | 18 = sanctions                            |
| 19 = éducation plurilingue                            | 20 = ouverture à l'égard des enfants      |
| 21 = repos des enfants                                | 22 = mise en réseau local                 |
| 23 = collaboration avec les parents                   | 24 = c.a. « esthétique, créativité, art » |
| 25 = dispositif d'assurance qualité                   | 26 = situation de repas                   |
| 27 = c.a. « sciences naturelles, techniques »         | 28 = valeurs                              |
| 29 = c.a. « mouvement, conscience corporelle, santé » | 30 = base volontaire                      |

D'autres thèmes pédagogiques<sup>1</sup> abordés lors de l'échange avec les agents régionaux sont principalement ceux du matériel de jeu et d'apprentissage et des champs d'action. La notion de l'autonomie est un autre sujet de discussion qui a été évoqué à plusieurs reprises. Dans l'ensemble, on peut conclure qu'un grand nombre de thèmes pédagogiques divers a été abordé lors des échanges avec les agents régionaux.

<sup>1</sup> La notion d'« autres thèmes pédagogiques » se réfère à tous les sujets pédagogiques qui ne sont pas listés comme « sujet pédagogique prioritaire » dans les rapports suivis.

## Autre thème abordé<sup>2</sup>



1 = coopération avec d'autres AP

3 = phase de familiarisation

5 = coopération avec les parents

7 = formation continue

9 = télévision / radio

11 = mini-crèches

13 = (explications) signalement parquet

15 = sanctions

17 = devoirs à domicile

19 = base volontaire

21 = repas

23 = inclusion

25 = mise en réseau local

2 = jeu libre

4 = organisation de la journée

6 = journée du centre Formida (Arcus)

8 = système de paiement

10 = caractéristiques et principes de l'éducation non formelle

12 = famille d'accueil

14 = retraite, arrêt de travail

16 = garde des enfants

18 = communication

20 = activités

22 = restrictions ministérielles

24 = champs d'action

26 = apprentissage par l'exploration

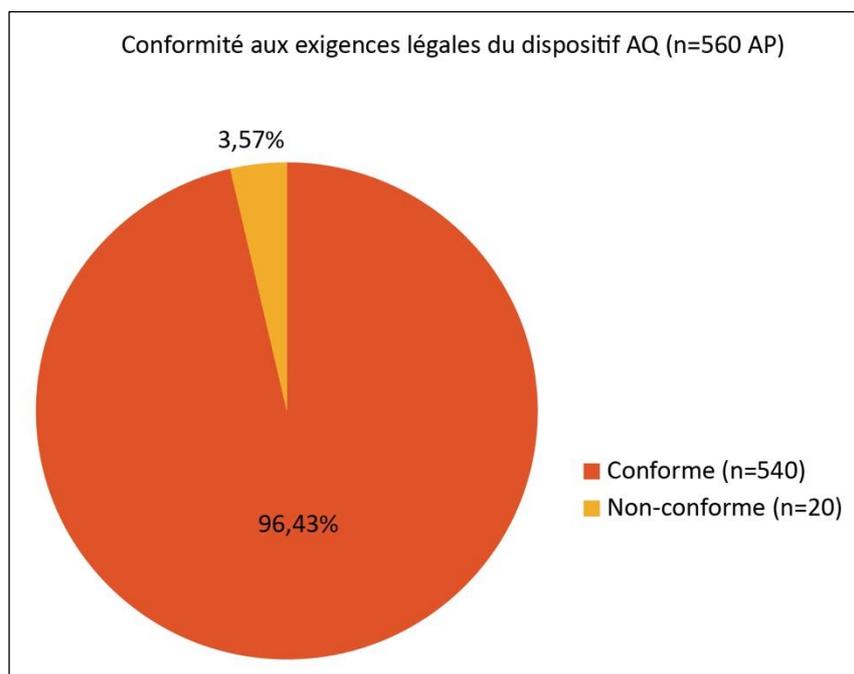
La phase de *familiarisation*, la *coopération avec les parents*, ainsi que *l'usage de la télévision respectivement de la radio*, ont été les principaux autres thèmes abordés lors des échanges avec les agents régionaux. Les autres thèmes ne sont que très rarement mentionnés lors de l'échange avec l'agent régional comme le montre le tableau ci-dessus.

Il convient de noter que certains agents régionaux ont par exemple consigné la « phase de familiarisation » sous le volet pédagogique (« thème pédagogique prioritaire »), tandis que d'autres l'ont noté sous ce point-ci.

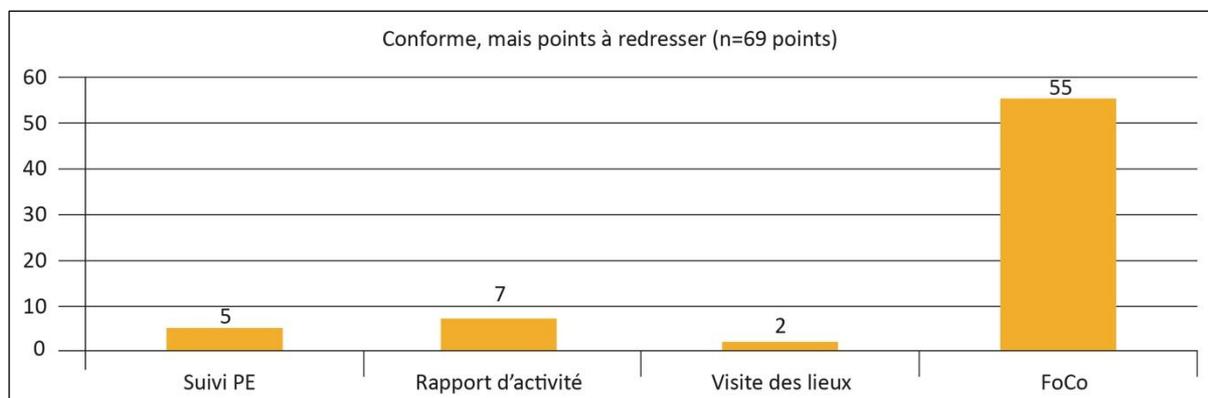
<sup>2</sup> Dans les rapports suivi il est fait une distinction entre « thème pédagogique prioritaire »; « autre thème pédagogique » et « autre thème abordé ».

### 1.2.5. Conclusions de l'agent régional

#### Conformité par rapport aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité

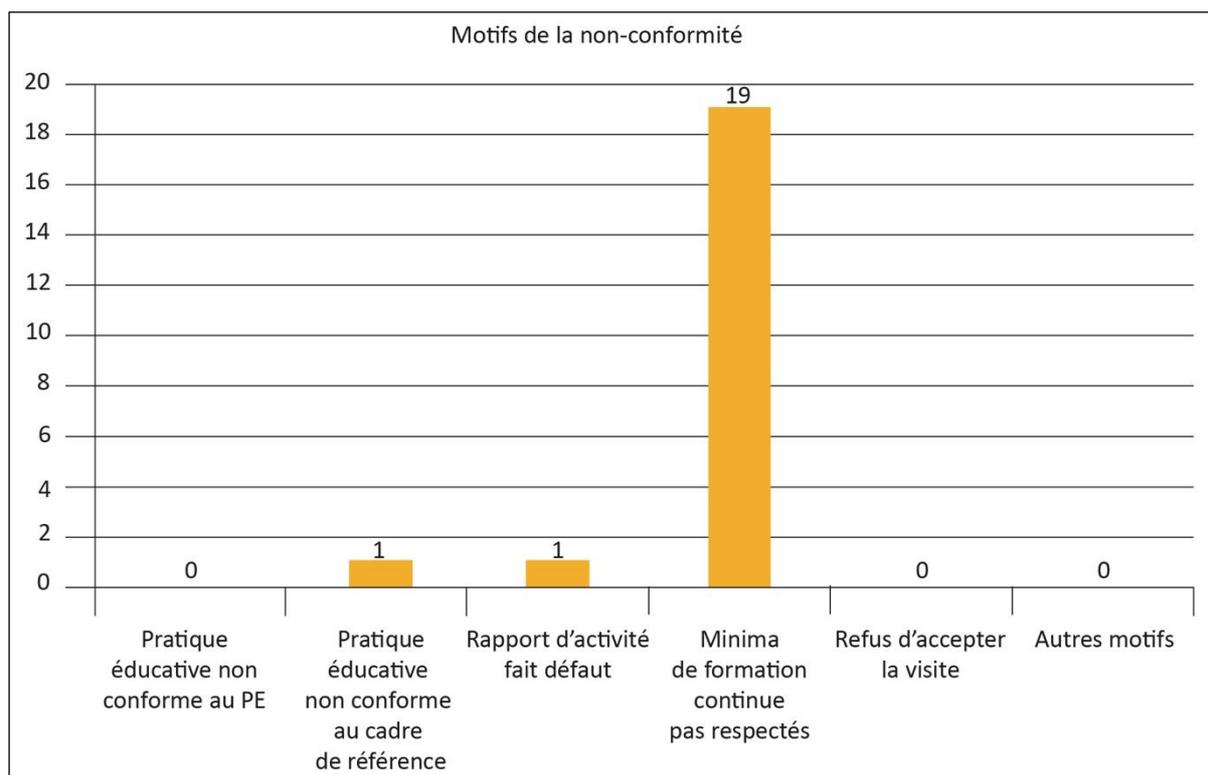


En résumé, plus de 96% des assistants parentaux étaient conformes aux exigences légales du dispositif « assurance qualité ».



Parmi les assistants parentaux conformes au dispositif d'assurance de la qualité, certains ont été appelés à redresser différents points. Les agents régionaux ont demandé le redressement d'un point à 69 reprises (certains assistants parentaux ont été appelés à redresser plusieurs points). La plupart des points à redresser concernaient la formation continue.

## Motifs de non-conformité

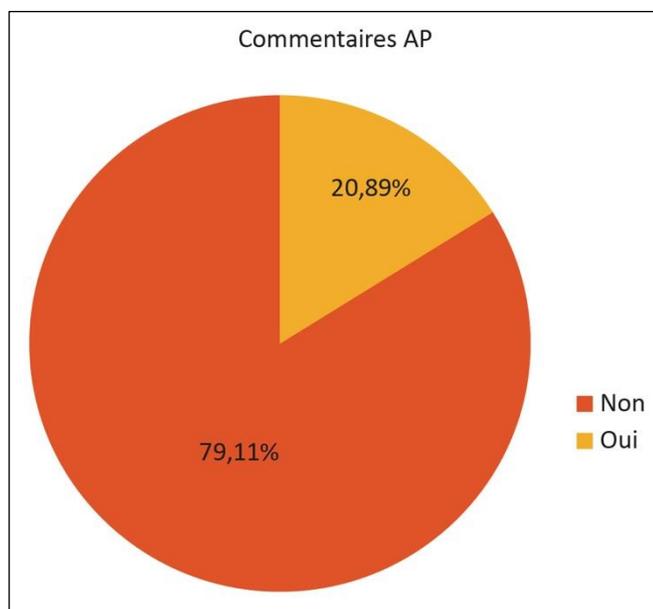


Un total de 20 assistants parentaux (3,57% de l'ensemble des AP) se sont avérés ne pas être conformes aux exigences légales du dispositif « assurance qualité » (une personne ne l'était pas sur 2 points).

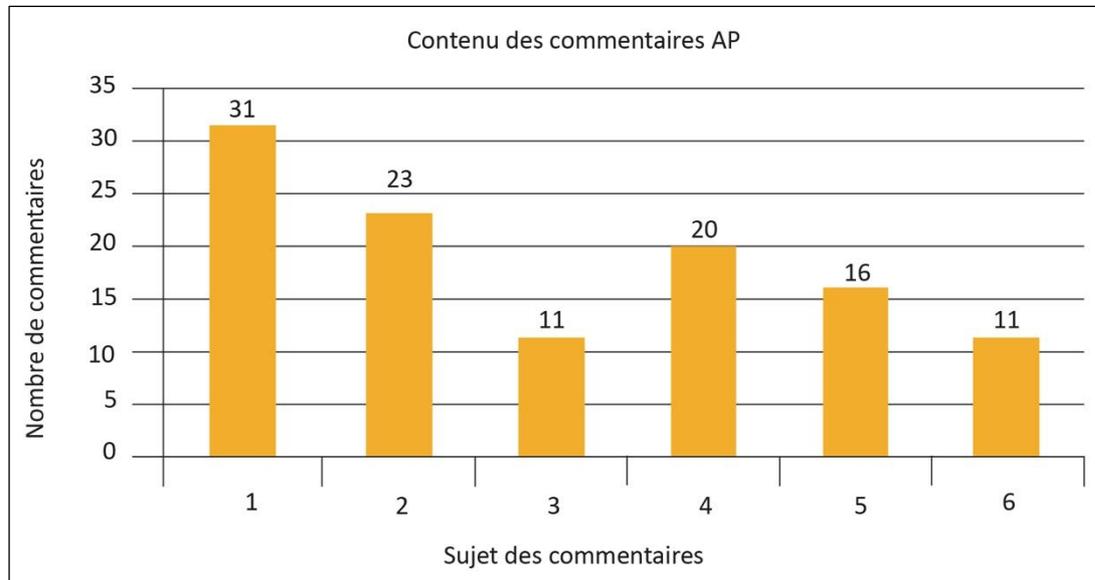
Le principal motif de non-conformité était le non-accomplissement du minima d'heures de formation continue obligatoires durant l'année considérée (19 AP).

### 1.2.6. Commentaires des AP

Le dispositif qualité en place prévoit la possibilité pour les assistants parentaux de faire des commentaires concernant le rapport suivi de l'agent régional.



Au total, 20,89% des assistants parentaux ont noté au moins un commentaire sur la fiche spécifique leur transmise à cet effet (fiche « Commentaires »).



1 = formation continue

3 = bonnes discussions avec l'AREG

5 = mise en œuvre des conseils AREG

2 = remerciement

4 = suivi AREG très important

6 = visite des lieux

Étant donné que les assistants parentaux ont noté de nombreux commentaires différents, ceux-ci ont été regroupés en différentes catégories selon le contenu. La plupart des commentaires portaient sur une justification du côté des AP concernant le défaut d'heures de formation continue. Dans de nombreux cas, les

assistants parentaux ont exprimé leurs remerciements aux AREG pour la bonne coopération et déclarent que le suivi par les AREG est important pour eux et leur travail. Certains AP indiquent également qu'ils ont déjà mis en œuvre les recommandations de l'AREG ou qu'ils sont en cours d'adapter ceux-ci.

Le tableau ci-dessus ne reprend que les catégories de commentaires mentionnées plus de 10 fois.

### 1.3. Les rapports d'activité 2018

#### Nombre de rapports d'activité 2018 reçus

Le délai pour l'envoi des rapports d'activité de l'année 2018 au Service national de la jeunesse était le 31 mars 2019. 528 rapports ont été reçus. Les indications faites dans les rapports d'activité ont été discutées et analysées lors des visites des agents régionaux en 2019. Une analyse écrite fera partie intégrante des rapports suivi des agents régionaux portant sur 2019.

Régions	Centre	Est	Nord	Sud	TOTAL
Rapport d'activité 2017	78	35	135	330	578
Rapport d'activité 2018	59	35	118	316	528

### 1.4. Les visites AP réalisées en 2019

Les visites des agents régionaux auprès des AP permettent de vérifier l'adéquation de la pratique éducative avec le projet d'établissement. En 2019 ont eu lieu 969 visites auprès des assistants parentaux. Les sujets clés thématiques ont été définis par la coordination des agents régionaux et portaient sur :

- Image de l'enfant
- Les champs d'action du cadre de référence
- Mise en réseau
- Rôle du pédagogue
- Élaboration du projet d'établissement
- Aménagement des espaces
- Matériel de jeu et d'apprentissage
- Collaboration avec les parents

## 2. LES SERVICES D'EDUCATION ET D'ACCUEIL POUR ENFANTS

### 2.1. Les concepts d'action généraux

La grande majorité des concepts d'action généraux a été soumise au SNJ pendant la période « octobre 2017 - fin 2018 » (voir document « Assurance Qualité auprès des services de l'éducation non formelle - Bilan 2018).

En 2019, 59 concepts ont été introduits : 51 ont été avisés conformes et 5 « à compléter ». 3 CAG étaient en cours de traitement au 31 décembre 2019.

Régions	Centre	Est	Nord	Sud	TOTAL
CAG conformes	15	5	11	20	51
CAG à compléter	3	1		1	5

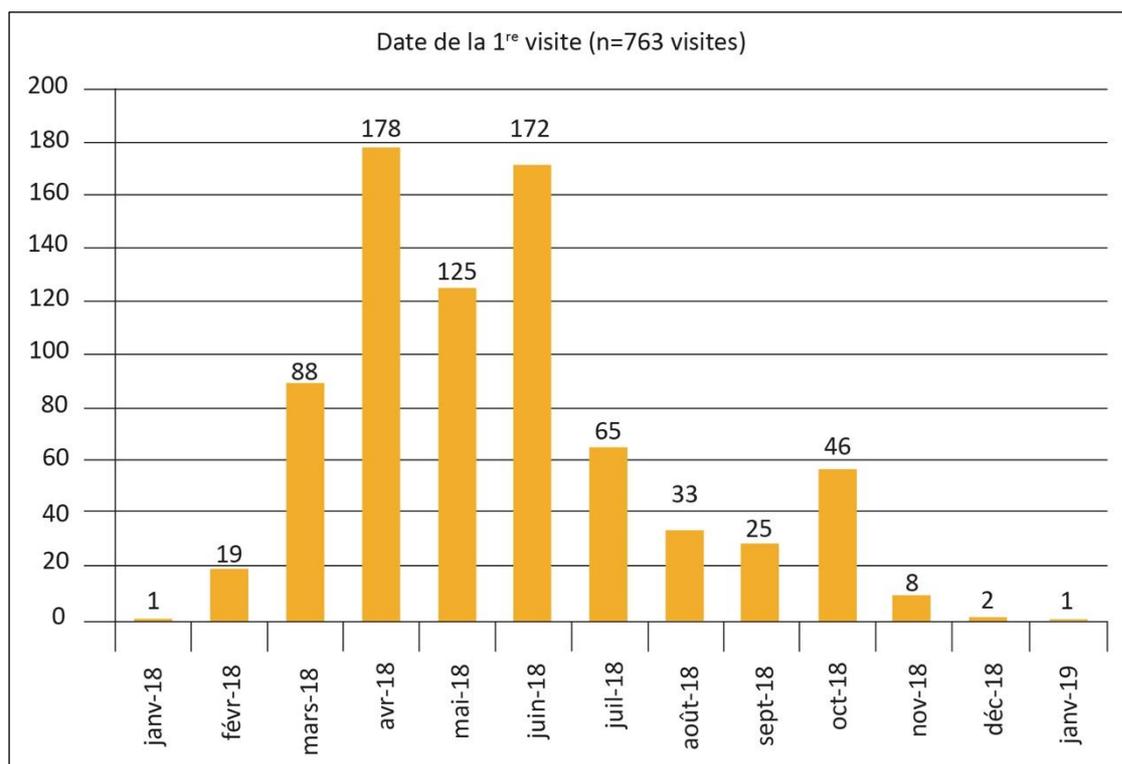
### 2.2. Les rapports suivi SEA des agents régionaux

Les agents régionaux ont rédigé un total de 763 rapports suivi sur leurs missions auprès des SEA en 2018.

#### 2.2.1. Visites par les agents régionaux en 2018

Il est prévu que chaque agent régional effectue deux visites par an dans chaque SEA. Le présent chapitre permet de visualiser plus en détail les dates des visites.

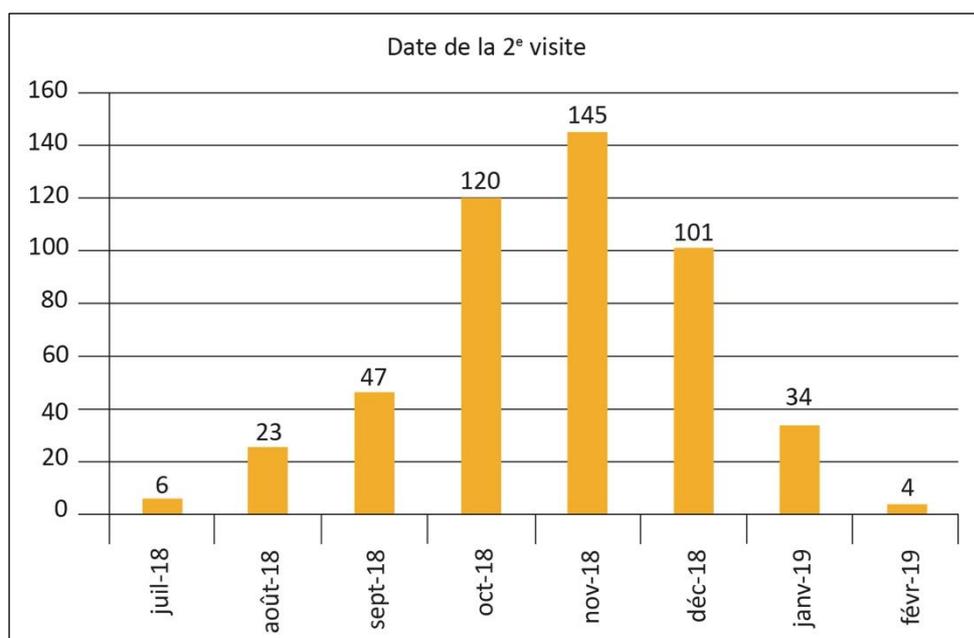
### Première visite 2018



Le tableau ci-dessus met en évidence le fait que la majorité des premières visites ont eu lieu entre mars et juillet 2018.

Le sujet principal des premières visites était le dispositif d'assurance de la qualité.

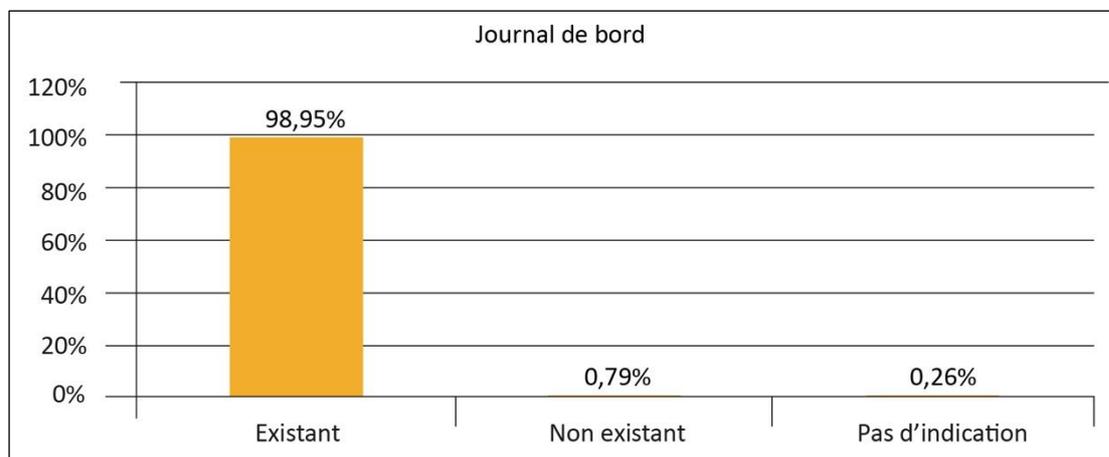
### Deuxième visite 2018



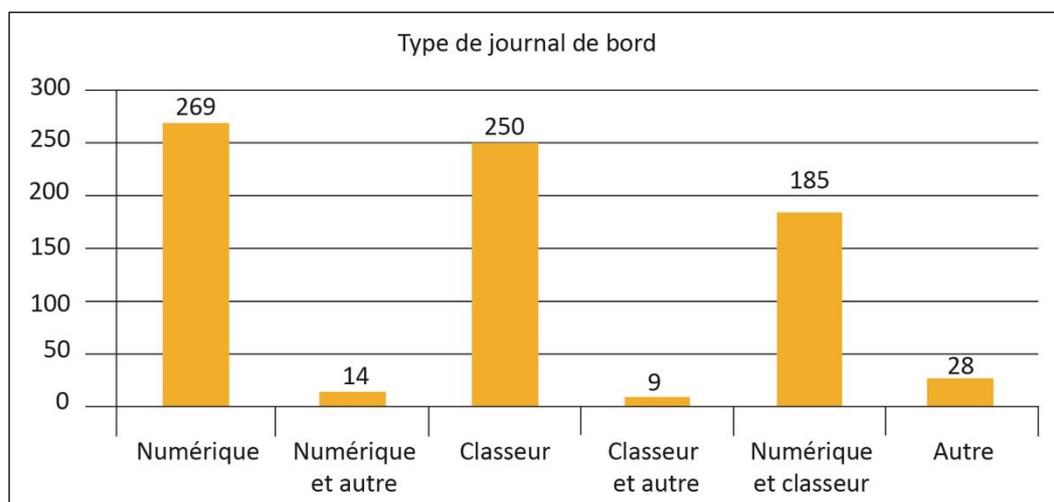
La deuxième visite s'est déroulée entre octobre et décembre 2018 et portait surtout sur l'image de l'enfant. Dans 280 structures, une deuxième visite n'a pas eu lieu (soit sur décision de l'AREG, soit parce que le SEA n'a commencé son activité qu'en cours d'année).

### 2.2.2. Tenue du journal de bord

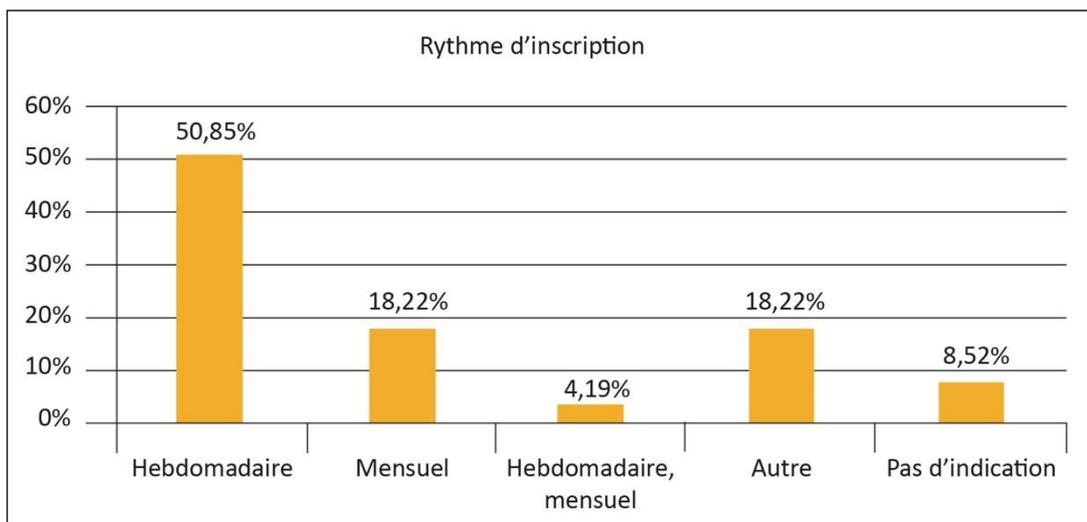
#### Gestion du journal de bord



99% des SEA travaillent avec un journal de bord.

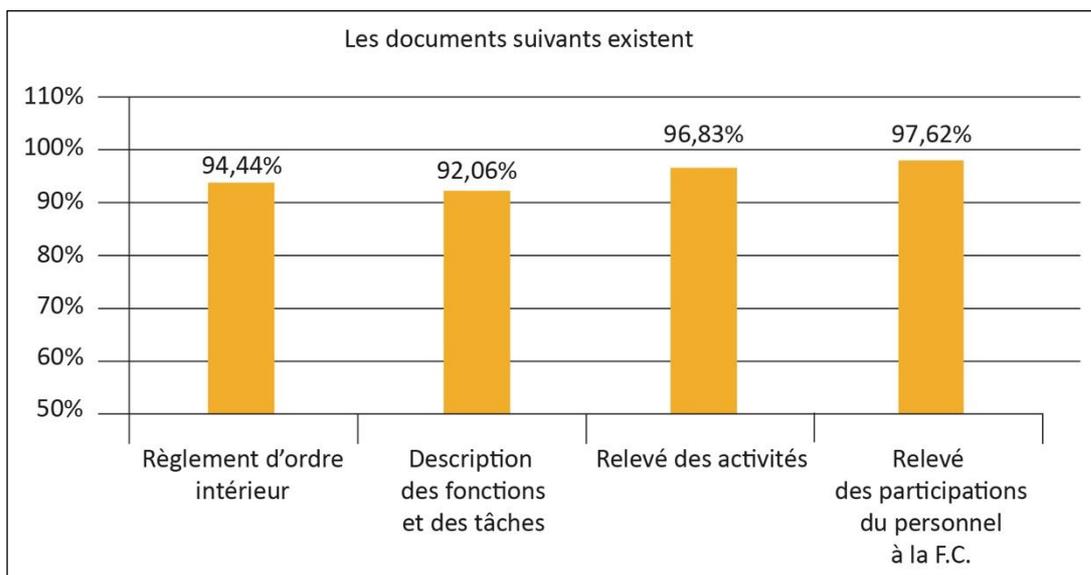


L'utilisation du journal de bord numérique (269 SEA) et du classeur (250 SEA) est assez équilibrée. Un nombre non négligeable de SEA travaillent avec les deux outils (185 SEA). Une minorité de SEA utilisent leurs propres instruments (« autre »).



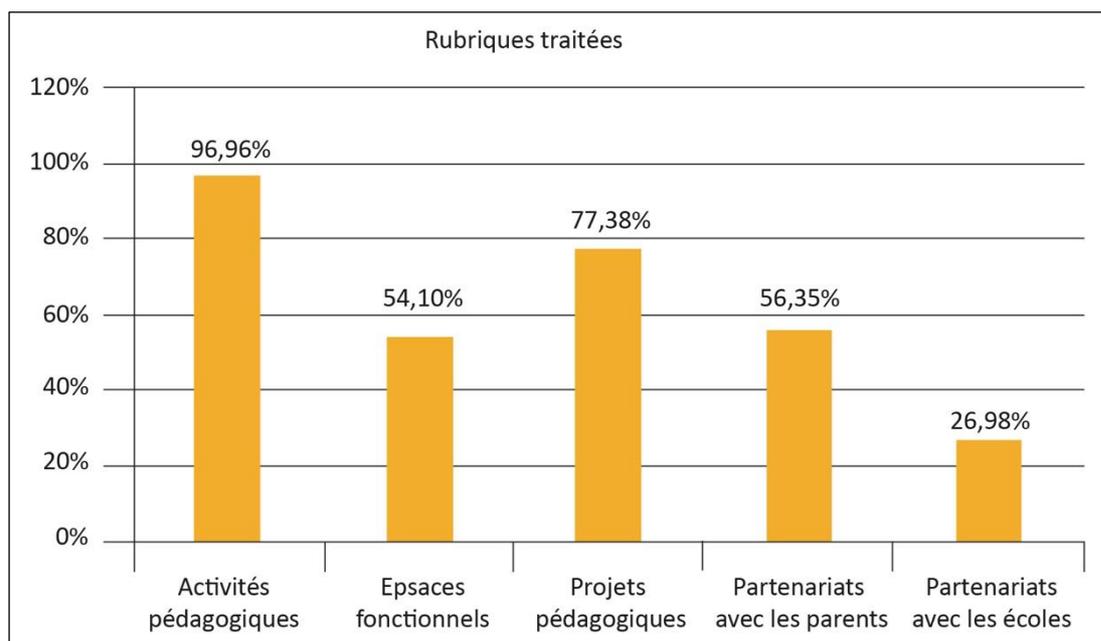
Le tableau ci-dessus permet d'établir que plus de la moitié des SEA font des inscriptions hebdomadaires dans le journal de bord (50,85%). 18,22% y font des inscriptions à un rythme mensuel. Dans 8,52% des cas, le rythme d'inscription n'est pas précisé dans le rapport suivi. Par « autre » il faut entendre par exemple un rythme d'inscription de deux fois par mois ou moins d'une fois par mois.

#### Éléments constitutifs du journal de bord



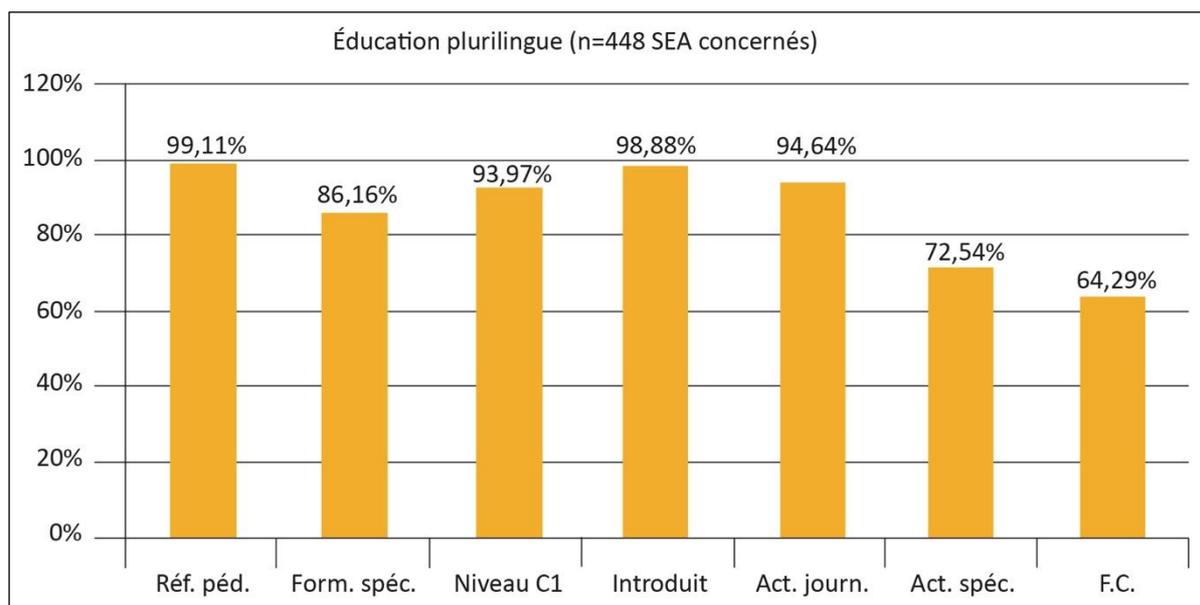
Les éléments constitutifs du journal de bord - à savoir le règlement d'ordre intérieur, la description des fonctions et des tâches, le relevé des activités ainsi que le relevé des participations du personnel à la formation continue – font partie du journal de bord pour la grande majorité des SEA.

## Documentation de la pratique éducative



Concernant la documentation de la pratique éducative, on constate que le journal de bord traite principalement les catégories « activités pédagogiques » (96,96%) et « projets pédagogiques » (77,38%). Un peu plus de la moitié des SEA font des inscriptions sur les espaces fonctionnels (54,10%) et les partenariats avec les parents (56,35%). Le partenariat avec les écoles, par contre, est enregistré dans le journal de bord par très peu de SEA, à savoir par 26,98%.

### 2.2.3. Éducation Plurilingue



réf.péd. = Le SEA a désigné parmi son personnel d'encadrement un référent pédagogique du programme d'éducation plurilingue

form.spéc. = Le référent pédagogique a accompli une formation spécifique en application de l'article 36 de la loi

niveau C1 = Le SEA garantit qu'au moins un membre de son personnel d'encadrement maîtrise la langue luxembourgeoise à un niveau C1 du cadre européen commun de référence des langues, et qu'au moins un autre membre de son personnel d'encadrement maîtrise la langue française à un niveau C1 du cadre européen commun de référence des langues. L'offre de chacune des deux langues est assurée pendant au moins 40 heures par semaine

introduit = concept d'éducation plurilingue introduit

act.journ. = La mise en pratique du programme d'éducation plurilingue est garantie dans le contexte des activités journalières

act.spéc. = La mise en pratique du programme d'éducation plurilingue est garantie dans le contexte d'activités / projets spécifiques

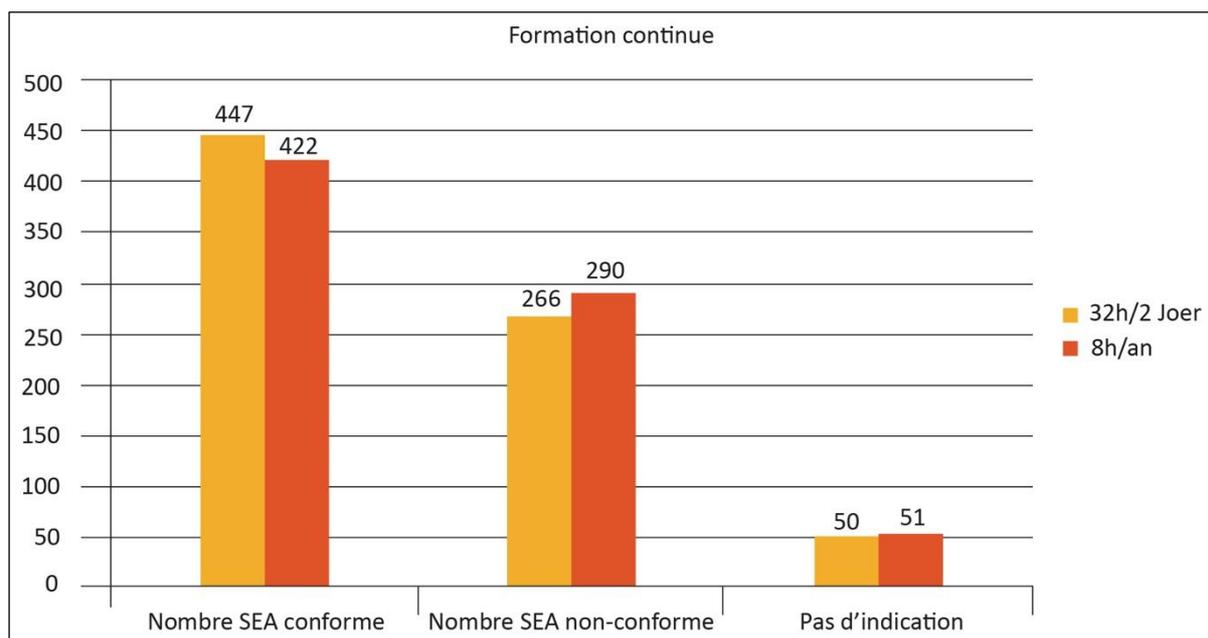
FC = Participation de chaque membre du personnel encadrant au minimum des heures de formation continue dans le domaine du développement langagier sur une durée de deux ans

Au total, dans les rapports suivis, 448 SEA sont concernés par le programme d'éducation plurilingue. 313 SEA ne le sont pas.

Le tableau ci-dessus, qui ne tient compte que des SEA concernés par le programme d'éducation plurilingue, indique que presque toutes les structures ont désigné un référent pédagogique du programme d'éducation plurilingue parmi leur personnel d'encadrement (99,11%). Pour la plupart des SEA, le référent pédagogique désigné a accompli la formation spécifique (86,16%). D'autres référents n'ont pas encore commencé leur formation, mais se trouvent sur la liste d'attente, ou ne l'ont pas encore terminée (13,39%). Concernant le niveau des langues imposé par la loi, 93,97% des SEA garantissent le minimum requis. Le concept d'éducation plurilingue a été introduit par presque 99% des SEA concernés.

La mise en pratique du programme d'éducation plurilingue dans le contexte des activités journalières est garantie dans 94,64% des cas. Chez 72,54% des SEA, la mise en pratique est garantie dans le contexte d'activités/projets spécifiques. Pour 64,29% des SEA, chaque membre du personnel encadrant a participé au minimum des heures de formation continue requis sur une durée de deux ans dans le domaine du développement langagier.

#### 2.2.4. Formation Continue

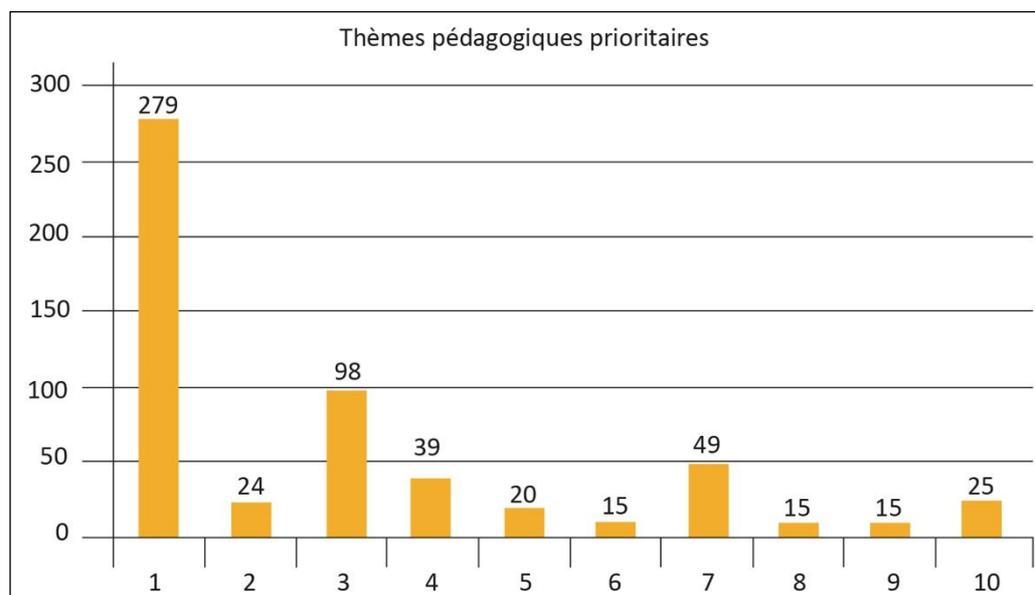


Concernant l'obligation de formation continue de 32 heures sur une période de deux ans, 447 SEA étaient conformes, tandis que 266 SEA n'avaient pas accompli le nombre d'heures requises. En ce qui concerne le minimum de 8 heures par an, 422 SEA étaient conformes et 290 ne l'étaient pas.

Certains rapports ne permettent pas de déterminer clairement si la structure est conforme ou non par rapport aux heures de formation continue en raison du fait que, par exemple, les certificats n'ont pas pu être vérifiés ou que la période à considérer n'est pas encore clôturée et les heures de formation ne peuvent être vérifiées que pour la période suivante.

## 2.2.5. Échange avec l'agent régional

### Thèmes pédagogiques prioritaires

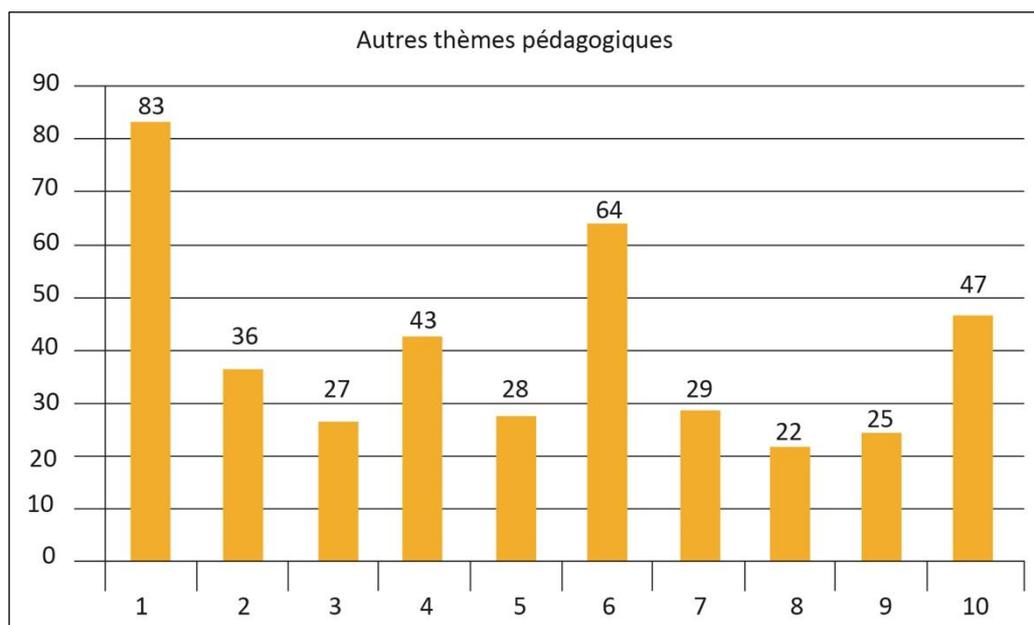


1 = image de l'enfant  
3 = participation  
5 = inclusion  
7 = phase d'adaptation  
9 = CAG

2 = besoin des enfants  
4 = partenariat parents / EPL  
6 = c.a. « valeurs, participation »  
8 = espaces fonctionnels

Au total, 37 domaines de thèmes pédagogiques différents ont été abordés prioritairement au cours des visites. *L'image de l'enfant* a été le sujet le plus fréquemment discuté lors des visites (279), suivi de la *participation* (98) et de la *phase d'adaptation* (49). D'autre part, des sujets tels que la *coopération avec les écoles*, le *déroulement de la journée* ou la *situation des repas*, n'ont été que rarement évoqués, raison pour laquelle ils ne figurent pas dans le tableau ci-dessus qui ne reprend que les thèmes pédagogiques prioritaires cités plus de 15 fois dans les rapports suivis.

## Autres thèmes pédagogiques



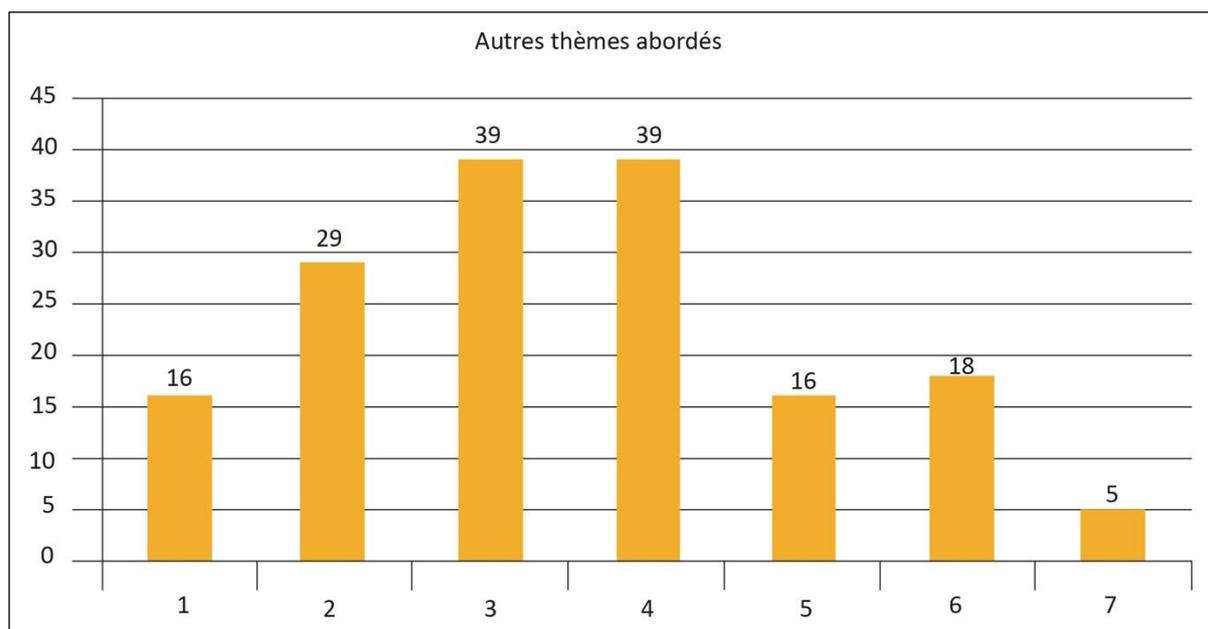
1 = participation  
3 = c.a. « mouvement »  
5 = EPL / communication  
7 = transitions  
9 = inclusion / diversité

2 = aménagement des espaces / matériel  
4 = partenariat parents  
6 = phase d'adaptation/phase de familiarisation  
8 = autonomie  
10 = dispositif assurance qualité

Le rapport suivi de 2019 fait une distinction entre « thème pédagogique prioritaire » et « autre thème pédagogique ». La *participation* (83), la *phase d'adaptation* (64) ainsi que le *dispositif assurance qualité* (47) sont d'« autres thèmes pédagogiques » abordés lors de l'échange avec l'agent régional. D'autres aspects cependant, tels que les *sanctions*, les *activités et projets pédagogiques*, ou encore le *rôle du pédagogue*, ne sont que rarement énumérés et de ce fait ne figurent pas dans le tableau ci-dessus qui ne comporte que les thèmes mentionnés plus de 20 fois.

Dans 273 rapports, il n'y a pas d'autres thèmes pédagogiques marqués. Au total, plus de 40 thèmes pédagogiques (non prioritaires) différents ont été discutés lors des visites.

## Autres thèmes abordés



1 = collaboration parents  
3 = partenariat éducation / SEA  
5 = devoirs à domicile  
7 = orientation pédagogique

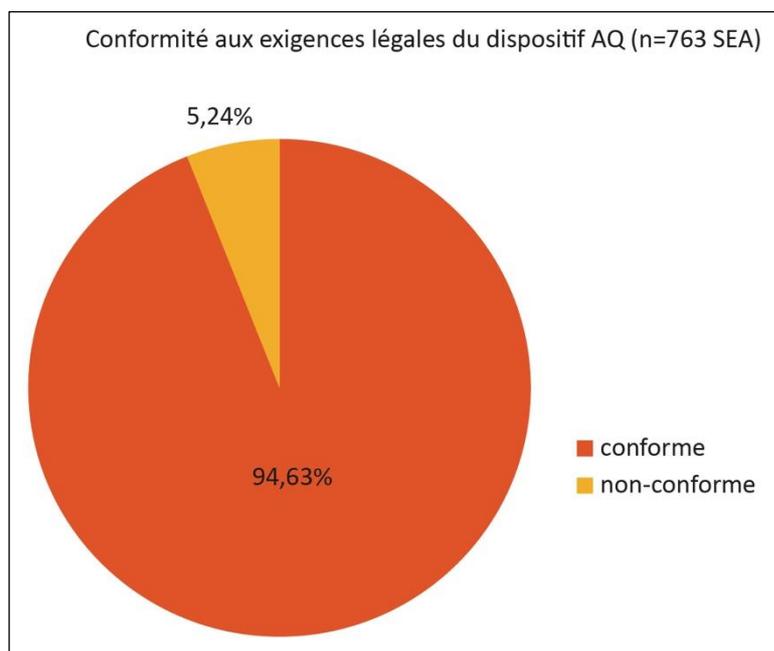
2 = EPL  
4 = développement qualité  
6 = champs d'action

Outre les thèmes pédagogiques, le rapport suivi donne la possibilité de mentionner d'autres sujets (non pédagogiques) abordés lors des discussions avec les agents régionaux. Il en ressort que les discussions ont principalement porté sur les sujets du *partenariat avec l'éducation/d'autres SEA*, du *développement de la qualité* ou bien de *l'éducation plurilingue*. Au total, 525 rapports suivi n'ont fourni aucune information sur ce point. Le tableau ci-dessus n'illustre que les thèmes traités plus de 15 fois dans les rapports suivi.

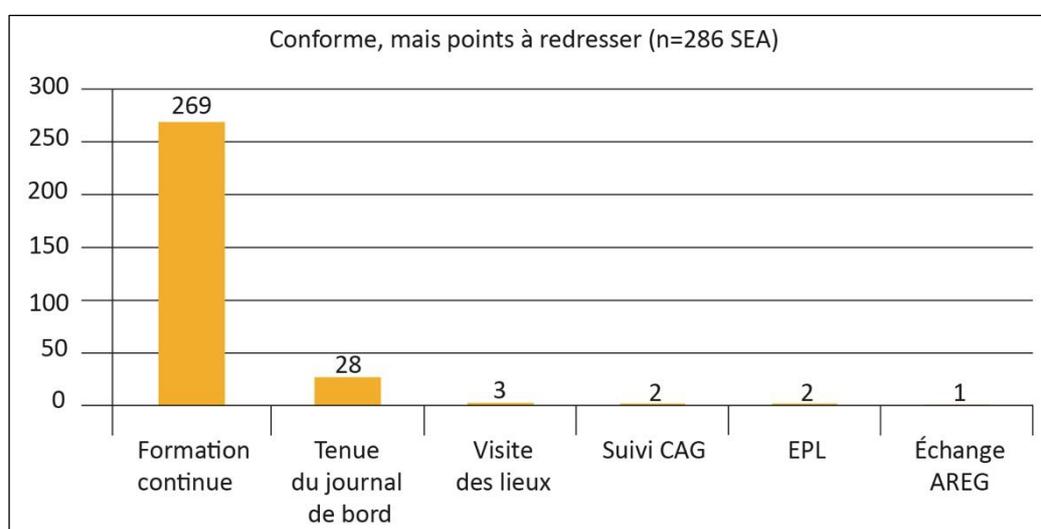
Étant donné que les différents sujets lors des échanges avec les agents régionaux ne sont pas fixés à l'avance, mais que soit les AREG, soit les structures, peuvent opter pour un sujet de leur choix, une variété importante de sujets a été discutée lors des visites. En outre, les thèmes sont attribués par les AREG dans différentes catégories : un AREG considère un certain domaine comme « sujet pédagogique », tandis qu'un autre classe le même domaine dans la catégorie « autres thèmes abordés ».

## 2.2.6. Conclusions

### Conformité par rapport aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité

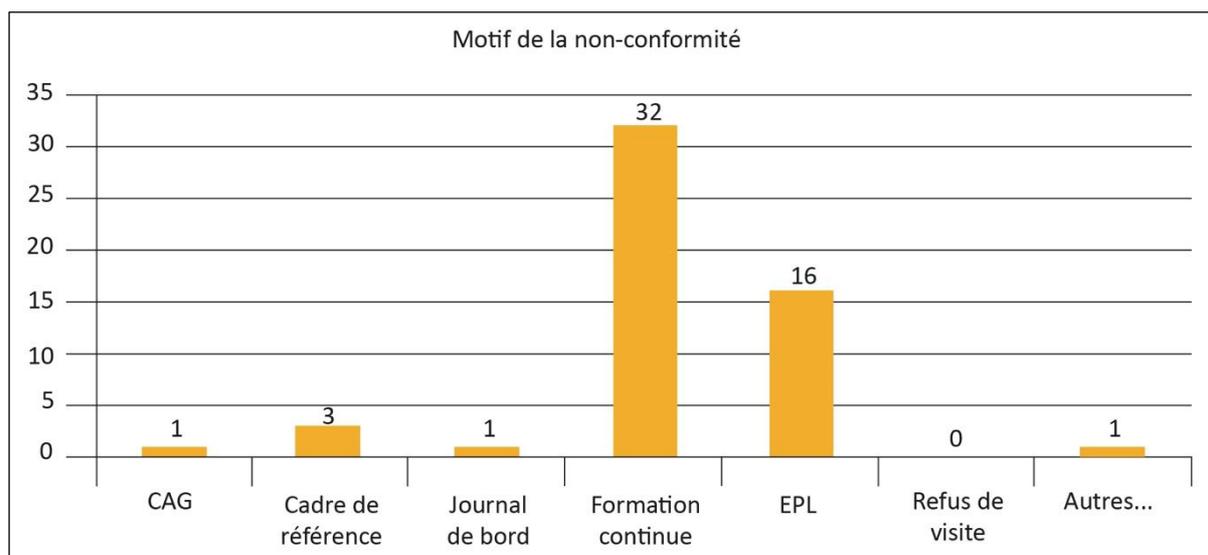


En résumé, plus de 94% des SEA se montrent conformes aux exigences légales du dispositif « assurance qualité ».



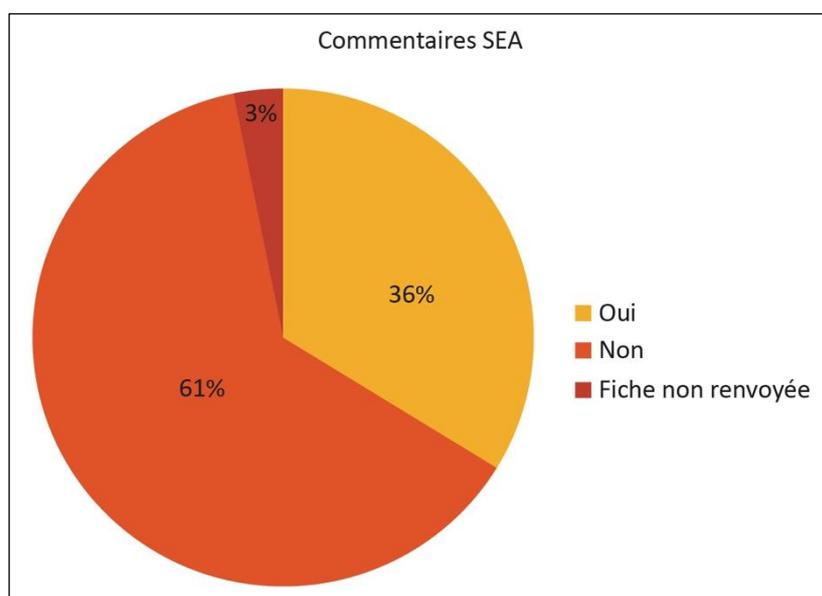
Parmi les SEA conformes au dispositif « assurance qualité », 286 ont néanmoins été appelés à redresser au moins un point du rapport suivi. Les agents régionaux ont demandé le redressement d'un point à 305 reprises (certaines structures ont été appelées à redresser plusieurs points). La plupart des points à redresser concernaient la formation continue.

## Motifs de non-conformité

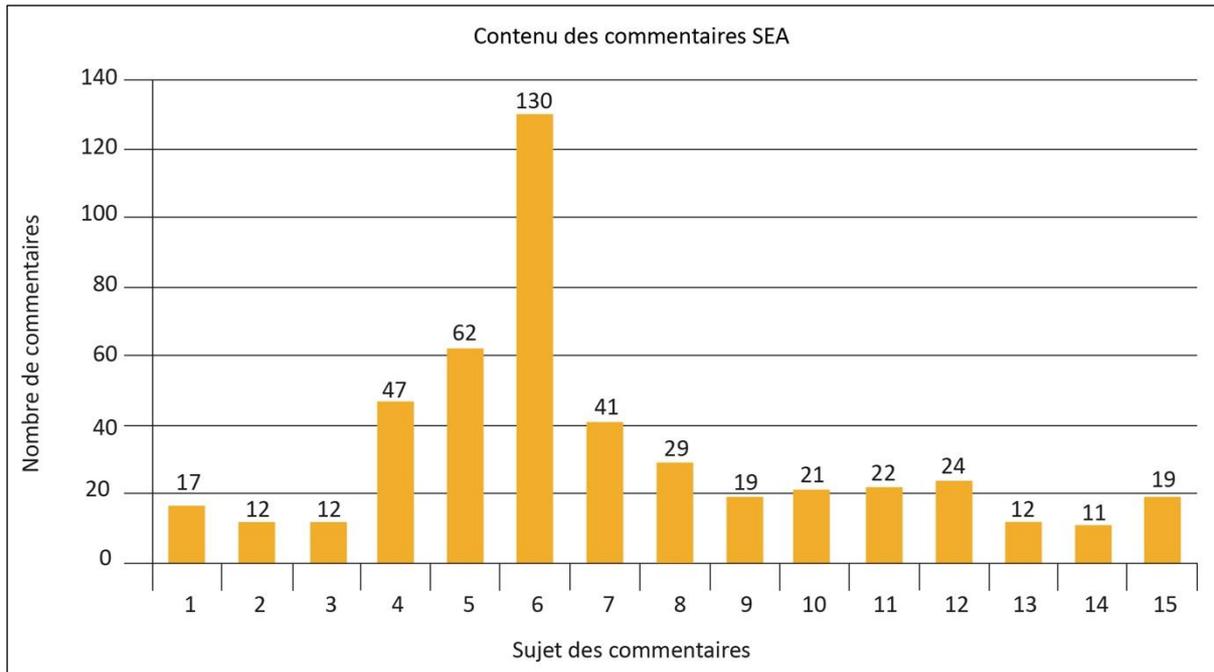


Un total de 40 SEA se sont avérés non conformes aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité sur au moins un point. Les motifs principaux pour la non-conformité des SEA (5,24% des SEA) étaient surtout le nombre d'heures de formation continue insuffisantes (32 SEA) ainsi que le programme d'éducation plurilingue qui n'a pas été respecté dans tous les points (16 SEA).

### 2.2.7. Commentaires des SEA



Sur les 763 rapports suivis, 36% des SEA ont formulé un commentaire sur la fiche « commentaires », 61% n'ont laissé aucun commentaire et 3% n'ont pas renvoyé la fiche.



- |  |  |
|--|--|
| 1 = remerciement                               | 2 = bonnes discussions avec l'AREG                             |
| 3 = suivi AREG très important et utile         | 4 = documentation journal de bord                              |
| 5 = mise en œuvre des conseils AREG            | 6 = formation continue - explications                          |
| 7 = aménagement des espaces / visite des lieux | 8 = concept d'action général                                   |
| 9 = éducation plurilingue                      | 10 = pas d'accord avec un commentaire AREG / points à corriger |
| 11 = collaboration parents                     | 12 = équipe du SEA (réunions) / personnel                      |
| 13 = partenariat éducatif                      | 14 = évaluation / suivi des enfants                            |
| 15 = pédagogie                                 |  |

Étant donné que les SEA ont formulé des remarques sur des sujets assez divers, les commentaires ont été regroupés en différentes catégories. La plupart des SEA ont donné des explications sur les raisons pour lesquelles le nombre d'heures de formation continue requis n'a pas pu être atteint. D'autres structures se sont exprimées sur la documentation dans le journal de bord ou bien sur la mise en œuvre des conseils des AREG lors de la première visite. Le tableau ci-dessus représente toutes les catégories qui sont nommées plus de 10 fois dans les rapports suivis.

### 2.3. Les visites SEA réalisées en 2019

Les visites des agents permettent de vérifier l'adéquation de la pratique éducative avec les concepts d'action généraux. En 2019 ont eu lieu 1095 visites auprès des SEA. Les sujets clés thématiques ont été définis par les AREG et la coordination des agents régionaux et portaient sur :

- Image de l'enfant (ses besoins, déroulement de la journée, situation des repas)
- Rôle du pédagogue
- Partenariat avec les parents
- Aménagement des espaces
- Les champs d'action du cadre de référence
- Éducation plurilingue
- Participation
- Les besoins de l'enfant
- Inclusion
- Accompagnement des transitions notamment la phase de familiarisation
- Les caractéristiques de l'éducation non formelle

## 3. LES MAISONS DE JEUNES

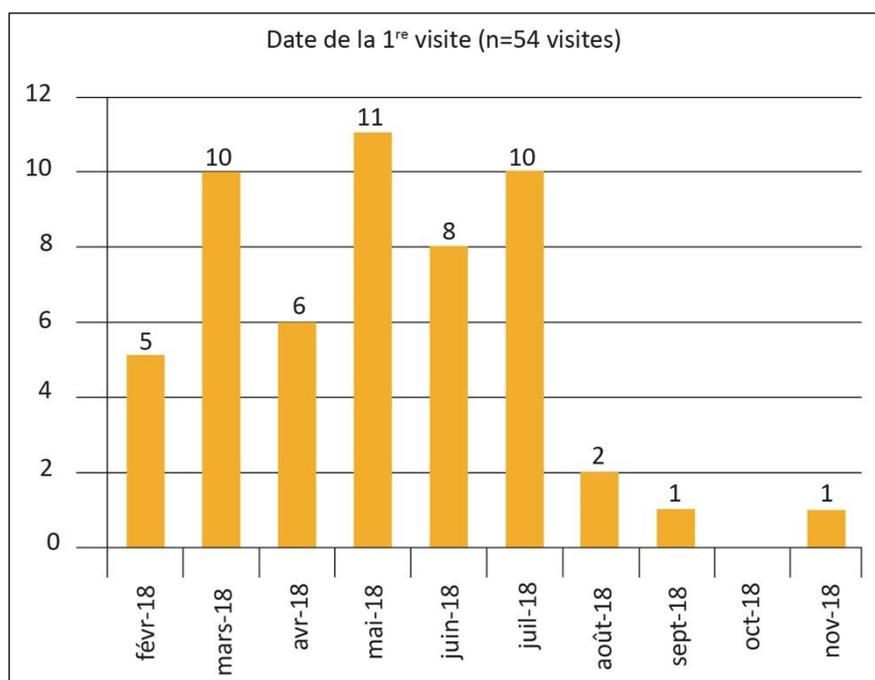
### 3.1. Les rapports suivi MJ des agents régionaux

Les agents régionaux ont rédigé en 2019 54 rapports suivi sur leurs missions auprès des maisons de jeunes.

#### 3.1.1. Visites par l'agent régional

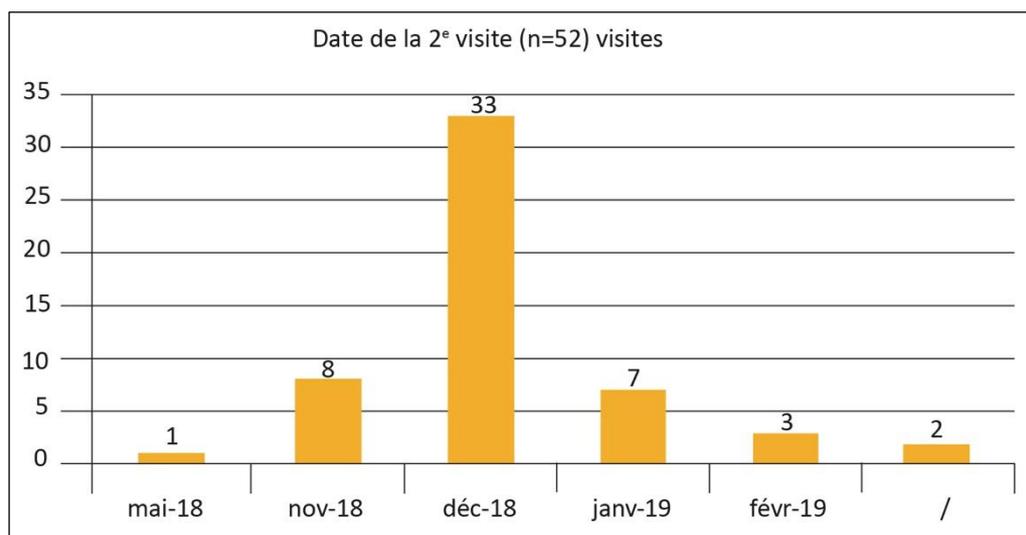
En 2018, les agents régionaux ont effectué deux visites dans chaque service pour jeunes, à l'exception de deux services où une seule visite a eu lieu.

#### Première visite



Les premières visites ont eu lieu plutôt au début et au milieu de l'année 2018. Dans tous les cas, le sujet central des visites était le dispositif d'assurance de la qualité.

## Deuxième visite

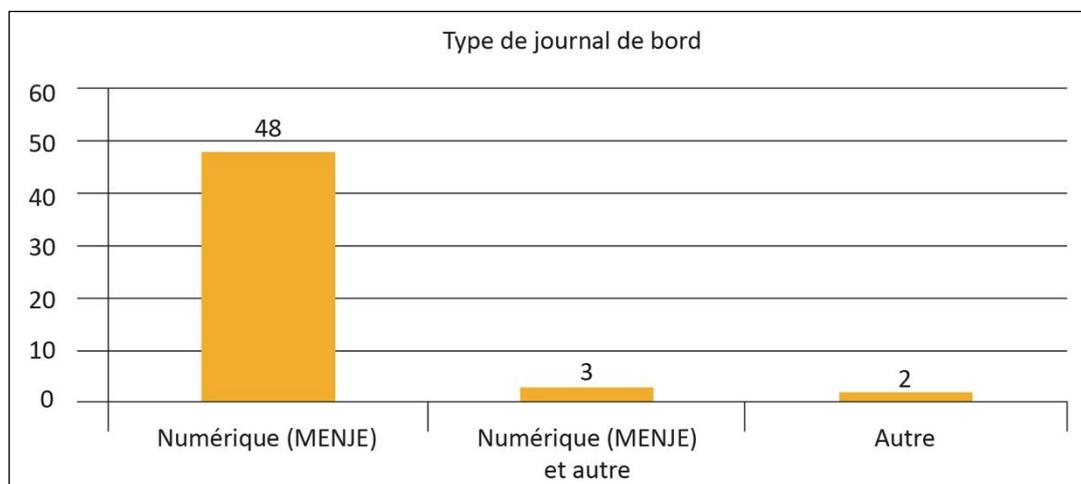


Les deuxièmes visites se sont déroulées vers la fin de l'année 2018, début de l'année 2019, et portaient essentiellement sur le rôle du pédagogue.

### 3.1.2. Gestion du journal de bord

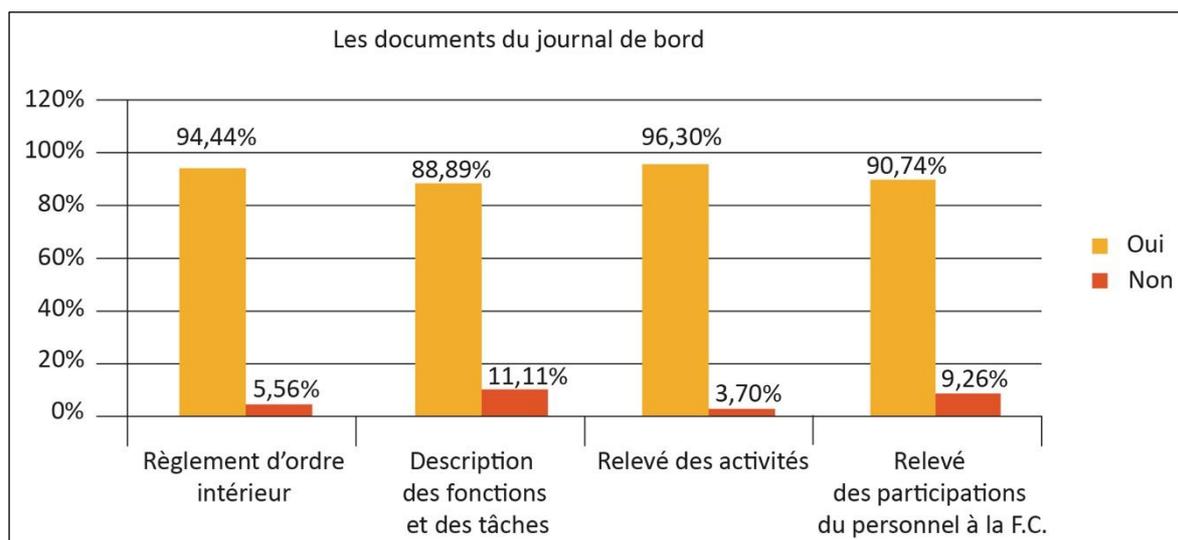
Tous les 54 services pour jeunes disposent d'un journal de bord.

## Type de journal de bord



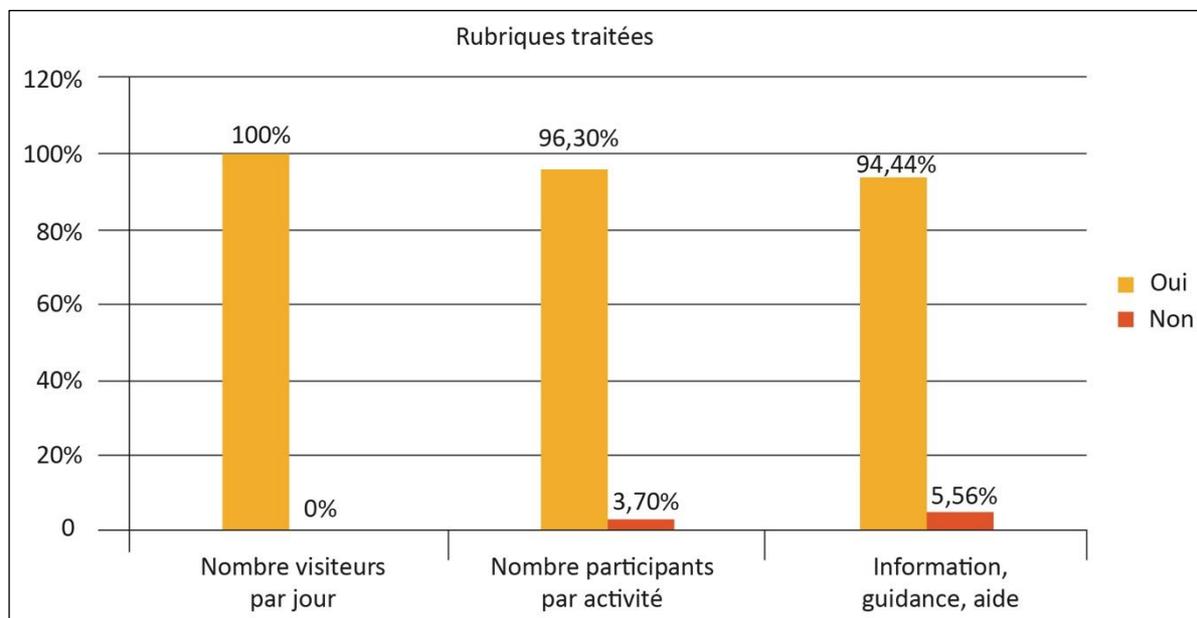
La plupart des MJ utilisent le journal de bord numérique du MENJE. D'autres versions du journal de bord ne sont que rarement utilisées. Contrairement aux SEA, le rapport suivi se rapportant aux MJ n'analyse pas la fréquence d'inscription.

## Éléments constitutifs du journal de bord



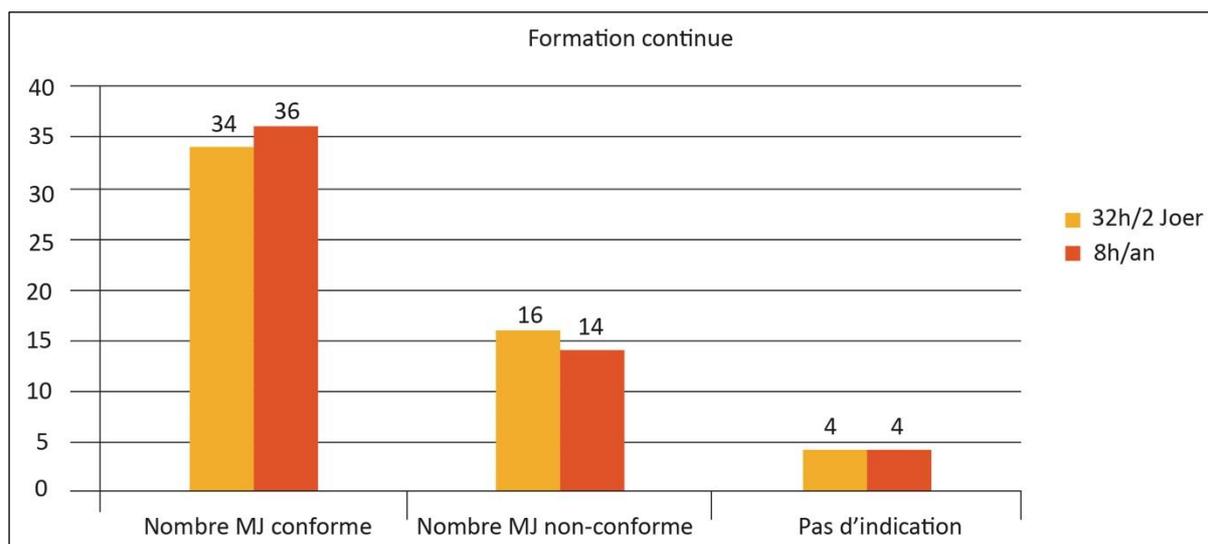
Les éléments constitutifs du journal de bord - à savoir le règlement d'ordre intérieur, la description des fonctions et des tâches, le relevé des activités ainsi que le relevé des participations du personnel à la formation continue - sont disponibles pour la plus grande partie des MJ. Lorsqu'un document est manquant, il s'agit généralement de la description des fonctions et des tâches du personnel d'encadrement ou du relevé des participations à la formation continue.

## Documentation de la pratique éducative



Si l'on considère la documentation de la pratique éducative, on constate que la rubrique *nombre de visiteurs par jour* a été traitée par tous les services pour jeunes. Les deux autres rubriques, à savoir le *nombre de participants par activité* et *information, guidance, aide*, ont également été traitées par la plupart des services pour jeunes.

### 3.1.3. Formation continue

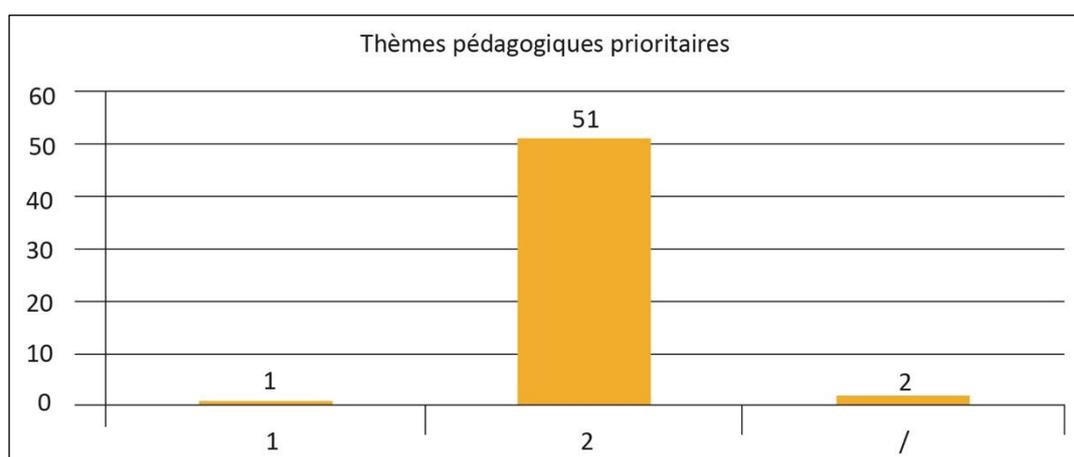


En ce qui concerne les heures de formation continue à accomplir par le personnel d'encadrement des services pour jeunes, à savoir 32 heures sur une période de deux ans, 34 MJ étaient tout à fait conformes aux dispositions en vigueur, tandis que 16 MJ n'avaient pas accompli le nombre d'heures prévu. Quant au minimum de 8 heures par an, 36 MJ étaient conformes et 14 ne l'étaient pas.<sup>3</sup>

Quatre rapports ne donnent pas d'indication sur la conformité ou non par rapport aux heures de formation continue obligatoires (« pas d'indication »).

### 3.1.4. Échange avec l'agent régional

Thèmes pédagogiques prioritaires



1 = participation

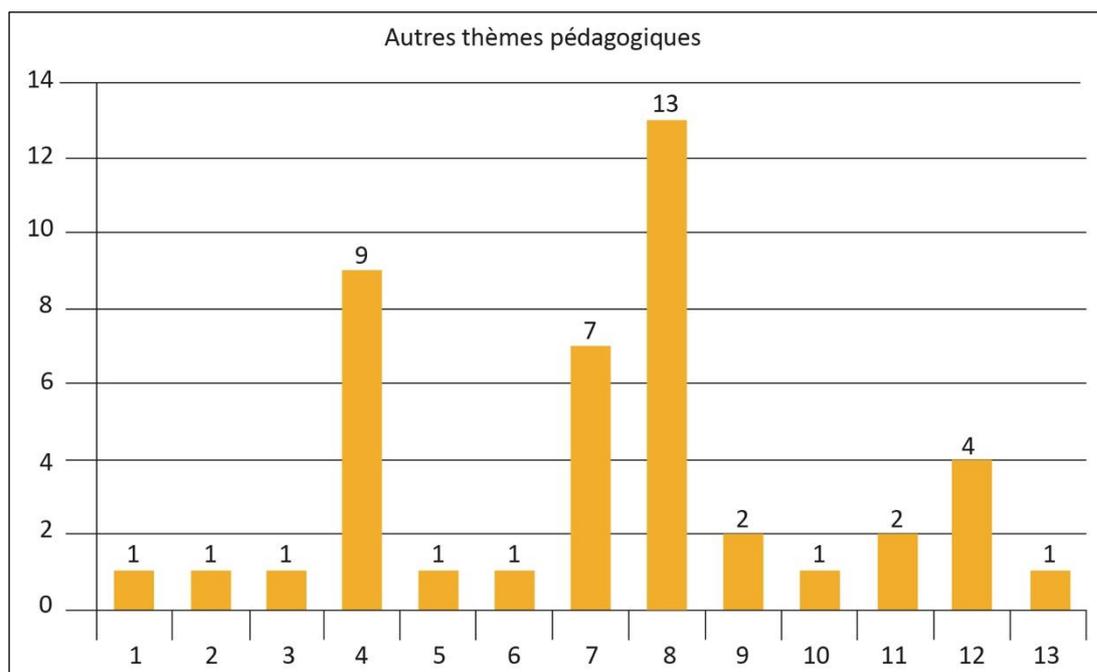
2 = rôle du pédagogue

/ = pas de thème péd. prioritaire

<sup>3</sup> Être non conforme en matière de formation continue signifie que le personnel d'encadrement d'une MJ n'a pas complètement rempli les conditions prévues par la loi.

Le thème pédagogique prioritairement discuté lors de l'échange avec les agents régionaux était celui du rôle du pédagogue dans la maison de jeunes. Deux rapports suivis ne donnent pas d'indication sur le sujet prioritaire des visites.

## Autres thèmes pédagogiques



1 = participation

3 = partenariat parents

5 = inclusion / diversité

7 = projets pédagogiques /activités

9 = dispositif AQ

11 = émotions / relations sociales

13 = échange entre MJ

2 = aménagement des espaces / matériel

4 = transition

6 = c.a. « langue, communication, médias »

8 = coopération et mise en réseau

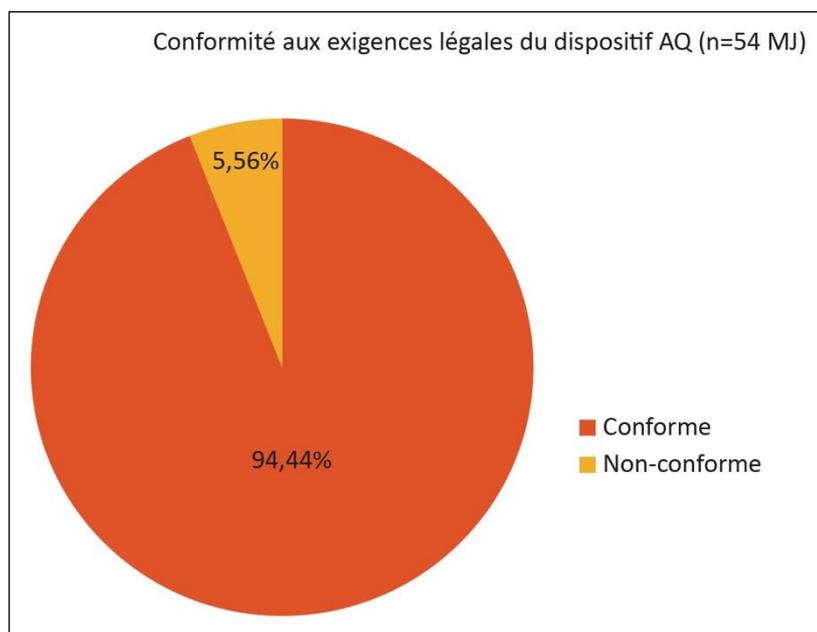
10 = jeunes fréquentant la MJ

12 = travail de proximité auprès des jeunes

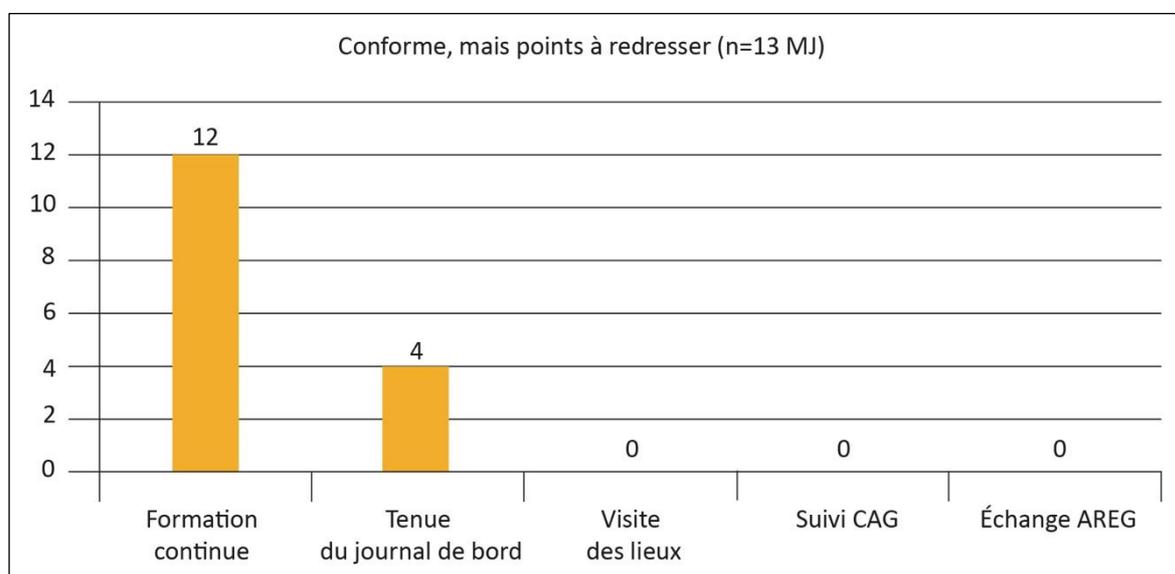
Outre le rôle du pédagogue, la coopération et mise en réseau, ainsi que le thème des transitions, ont été abordés lors des visites des agents régionaux.

### 3.1.5. Conclusions

Conformité par rapport aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité

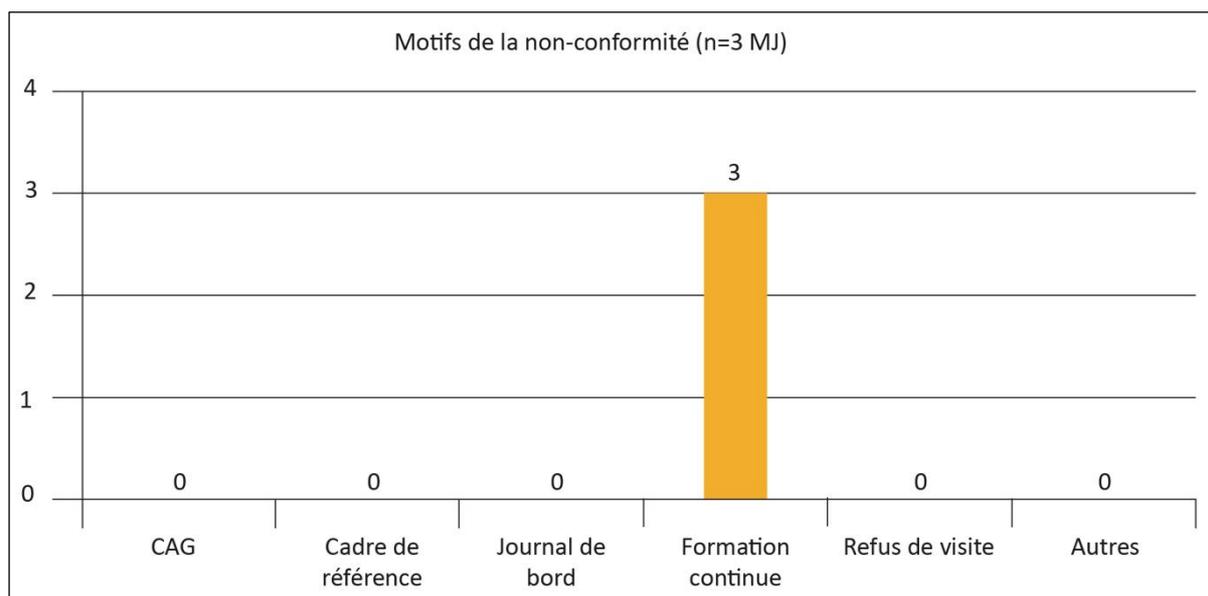


En résumé, plus de 94% des services pour jeunes se sont montrés conformes aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité.



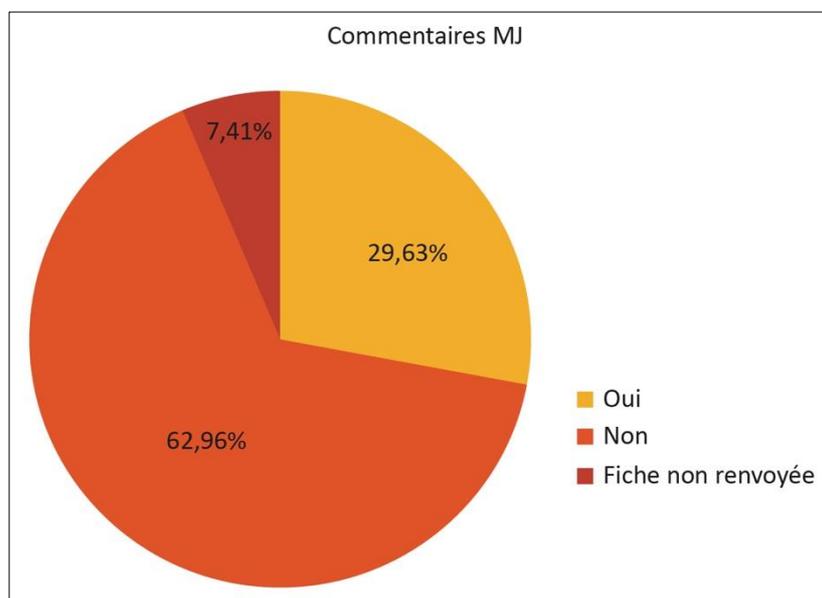
Parmi les MJ conformes au dispositif d'assurance de la qualité, 13 ont néanmoins été appelées à redresser au moins un point marqué dans le rapport suivi. Les agents régionaux ont demandé le redressement d'un point à 16 reprises (certains services pour jeunes ont ainsi été appelés à redresser plusieurs points). La plupart des points à redresser concernaient la formation continue.

### Motifs de non-conformité

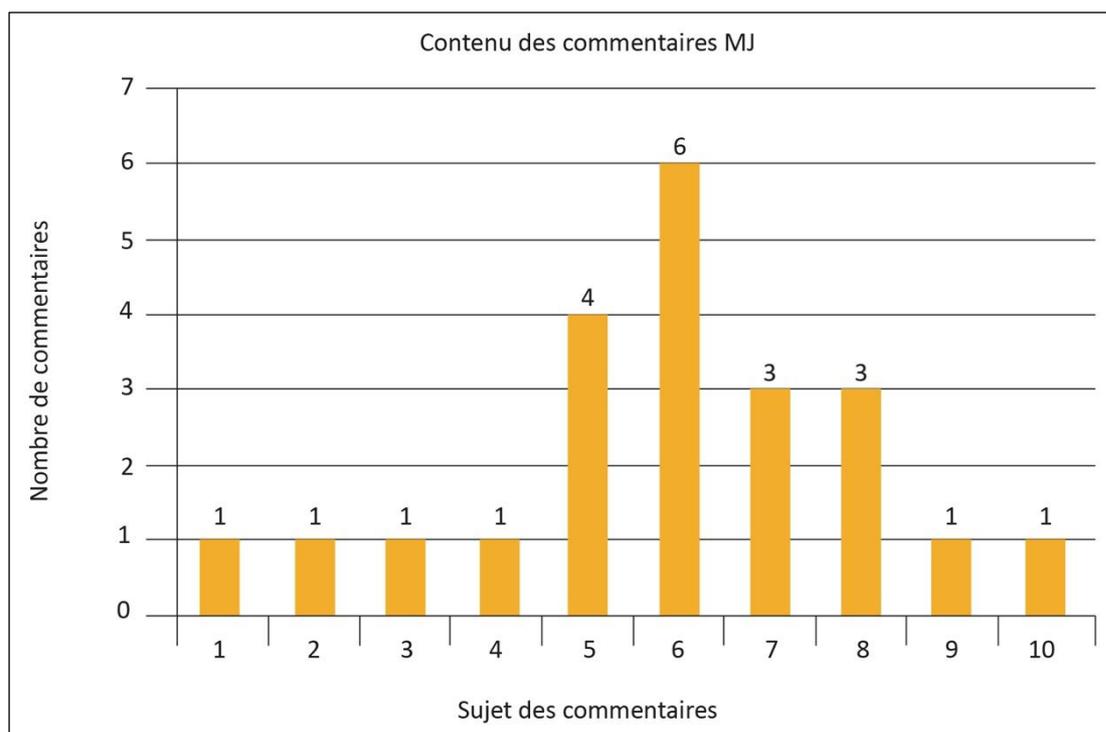


Sur un total de 54 services pour jeunes, seuls 3 (5,56%) se sont avérés non conformes aux exigences légales du dispositif d'assurance de la qualité. Le motif pour la non-conformité de ces MJ concernait à chaque fois les heures de formation continue insuffisantes.

#### 3.1.6. Commentaires des MJ



Sur les 54 rapports suivis, environ 30% des MJ ont formulé un commentaire sur la fiche « commentaires », 63% n'ont laissé aucun commentaire et 7% n'ont pas renvoyé la fiche.



1 = Remerciement

3 = suivi AREG très important et utile

5 = mise en œuvre des conseils AREG

7 = aménagement des espaces / visite des lieux

9 = partenariat éducatif

2 = bonnes discussions avec l'AREG

4 = documentation journal de bord

6 = formation continue - explications

8 = éducation plurilingue

10 = évaluation / suivi des enfants

Étant donné que les MJ ont formulé des remarques sur des sujets assez divers, les commentaires ont été regroupés en différentes catégories. Comme pour les SEA, les MJ indiquent le plus souvent dans leurs commentaires les raisons pour lesquelles elles n'ont pas atteint le taux d'heures de formation continue obligatoires. Pour tous les autres sujets, les services pour jeunes n'ont laissé que quelques commentaires.

### 3.2. Les visites MJ réalisées en 2019

Les visites des agents permettent de vérifier l'adéquation de la pratique éducative avec le concept d'action général. En 2019 ont eu lieu 91 visites auprès des maisons de jeunes. Les sujets thématiques étaient :

- Rôle du pédagogue
- La digitalisation
- La mise en réseau
- Projets mis en place par les maisons de jeunes
- Aménagement des espaces
- Transitions

## 4. Les agents régionaux

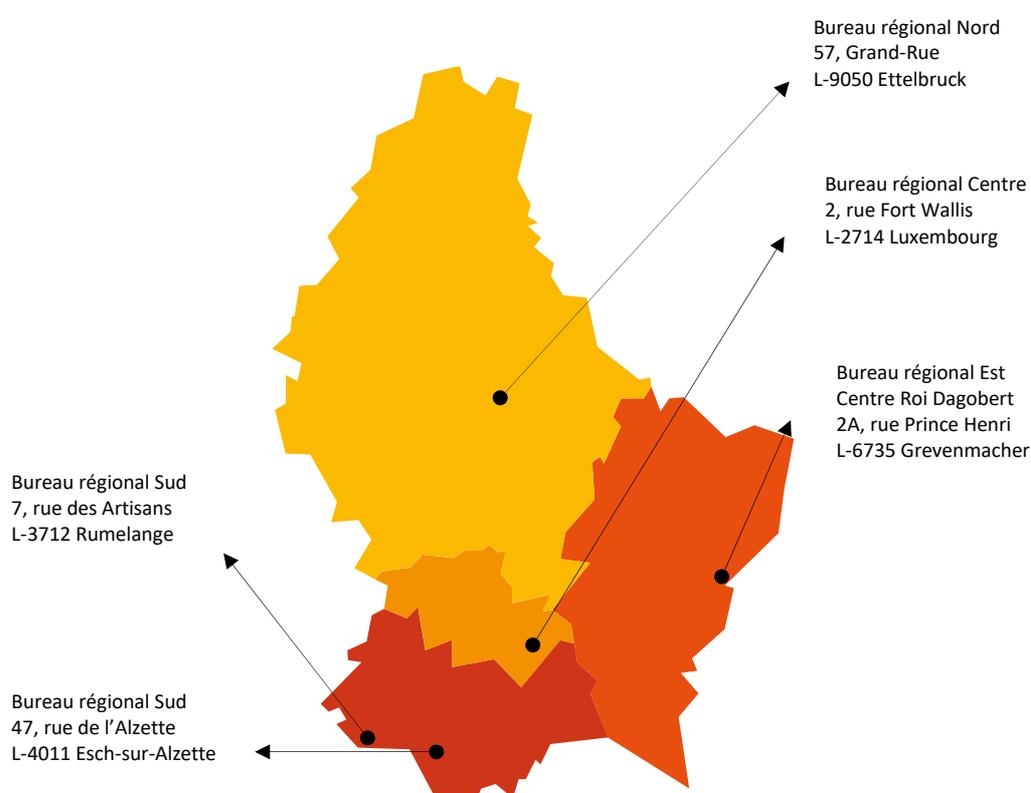
### Les bureaux régionaux

Les agents régionaux ont comme mission d'assurer le suivi de la qualité pédagogique dans les services d'éducation et d'accueil pour enfants (SEA), les maisons de jeunes (MJ) et auprès des assistants parentaux (AP). En moyenne, le nombre des différents types d'accueil s'élevait en 2019 au total à 1.390 dont 780 SEA, 540 AP et 70 MJ. Pour assumer cette tâche, 7 nouveaux postes ont été créés au cours de l'année 2019 ce qui fait un total de 29 postes. Ces postes sont occupés par 30 agents régionaux.

Les agents régionaux sont répartis comme suit dans les 5 bureaux régionaux :

Ville de Luxembourg	Grevenmacher	Rumelange	Esch-sur-Alzette	Ettelbruck
À temps plein : 7 agents	À temps plein : 3 agents	À temps plein : 4 agents	À temps plein : 6 agents	À temps plein : 6 agents
	À mi-temps : 2 agents	À raison de 75% : 1 agent	À raison de 75% : 1 agent	

### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE - BUREAUX AGENTS RÉGIONAUX



A noter que les agents régionaux ont commencé début 2019 à rédiger les rapports suivi prévus par la loi jeunesse pour chaque agrément SEA, AP et MJ. L'analyse de ces rapports et une synthèse des conclusions principales ont été réalisées en 2019 et sont décrits ci-avant dans le document.

## **Les visites des agents régionaux**

Les visites des agents permettent de vérifier l'adéquation de la pratique éducative avec le concept d'action général, respectivement le projet d'établissement, notamment à travers l'analyse du journal de bord et le rapport d'activité, de vérifier si les dispositions en matière de formation continue sont suivies et de faire une visite des lieux. Des échanges sur des thèmes pédagogiques prioritaires ont lieu lors de ces visites.

Une synthèse des thèmes abordés en 2019 lors des visites dans les divers types d'accueil (service d'éducation et d'accueil, assistants parentaux, maison de jeunes) a été présentée ci-avant.

## **Notes d'observation**

Les agents régionaux sont tenus de rédiger une « note d'observation » à chaque fois qu'ils le jugent utile. Ces notes d'observation touchent soit au non-respect du dispositif qualité prévu par la loi jeunesse, soit au non-respect de la qualité structurelle et sont transmises au ministère. 6 notes d'observation concernant le type d'accueil « service d'éducation et d'accueil pour enfants » et 3 notes d'observation concernant le type d'accueil « assistance parentale » ont été transmises au ministère en 2019. Les motifs au niveau du dispositif qualité étaient : l'aménagement des espaces, le matériel de jeu et d'apprentissage et une approche pédagogique non conforme au cadre de référence national. Concernant la qualité structurelle, l'état de salubrité et le dépassement de la capacité d'accueil autorisée ont motivé la rédaction d'une note.

## **CONCLUSIONS PRINCIPALES VISITES 2019 AGENTS RÉGIONAUX**

- 5 bureaux régionaux avec 30 agents régionaux ;
- En principe ont eu lieu en 2019 deux visites auprès de chaque service d'accueil ;
- « Le rôle du pédagogue » était le thème principal lors des visites auprès des services d'éducation et d'accueil pour enfants ;
- Chez les assistants parentaux le thème principalement abordé concernait « L'image de l'enfant » ;
- « Le rôle de la maison de jeunes au futur » et « Le travail en réseau » étaient les thèmes principaux lors des visites auprès des maisons de jeunes.

## 5. Le programme d'éducation plurilingue

Le 19 juin 2019, une journée d'ateliers autour de l'éducation plurilingue a eu lieu au Forum « Geesseknäppchen » à Luxembourg-Ville. Environ 125 professionnels du secteur de la petite enfance ont participé aux ateliers proposés. Cette journée d'ateliers a donné aux professionnels du secteur l'occasion d'aborder plus profondément différents aspects de l'éducation plurilingue et leur a permis de s'échanger entre eux sur leurs pratiques respectives.

La formation des référent(e)s pédagogiques pour l'éducation plurilingue est composée de 5 modules et a une durée de 30 heures. En 2019, 192 personnes ont suivi cette formation. Elles étaient réparties en 8 groupes, dont 2 groupes en langue luxembourgeoise/allemande et 6 groupes en langue française.

Le conseil scientifique, qui accompagne la mise en œuvre du programme d'éducation plurilingue dans la petite enfance, se réunit deux fois par an. En 2019, il s'est réuni une première fois le 20 juin et une deuxième fois les 25 et 26 novembre. La première réunion, qui s'est tenue le lendemain de la journée d'ateliers autour de l'éducation plurilingue citée ci-avant, était consacrée au feedback des experts qui y ont eux-mêmes participé. Les experts se sont montrés particulièrement positifs face au changement de mentalité qui a d'ores et déjà eu lieu au niveau des éducateurs concernant notamment l'importance des langues dans les structures de la petite enfance. La plupart des structures ont réussi à mettre en place un programme d'éducation plurilingue en peu de temps. En tenant compte des réactions du terrain, concernant le document « *Lignes directrices sur l'éducation linguistique dans l'accueil de la petite enfance* », le conseil scientifique a eu comme mission en novembre, lors de la deuxième réunion, de réviser les textes sur l'éducation plurilingue et de les adapter aux besoins du terrain. En outre, divers matériels de jeu et livres ont été examinés en vue de leur utilisation dans un contexte multilingue.

## 6. La validation de la formation continue

La commission de la formation continue a comme mandat de valider les formations continues organisées à l'attention du personnel des services d'éducation et d'accueil pour enfants, des services pour jeunes et des assistants parentaux tel que prévu dans le chapitre V du règlement grand-ducal concernant l'assurance de la qualité dans l'activité de l'assistance parentale et dans les services d'éducation et d'accueil pour enfants et dans les services pour jeunes.

En 2019, la Commission s'est attelée à la révision de la démarche à suivre en vue de la validation de la formation, ce dans un souci de simplification des procédures et d'accroissement de la transparence. Il a été notamment décidé que les formations portant un numéro de validation « ANB » peuvent être offertes à plusieurs reprises - en externe et/ou en interne - sans que l'introduction d'une nouvelle demande de validation ne soit requise. Les formations continues portant un numéro de validation « SEA », peuvent être proposées en interne dans la structure du demandeur à plusieurs reprises, sans qu'une nouvelle demande de validation ne soit nécessaire.

En 2019 ont été traitées 807 demandes de validation, dont 750 évaluations positives parmi lesquelles 184 évaluations positives pour l'éducation plurilingue.

Demandes introduites par les structures d'éducation et d'accueil en 2019 (période du 15.01.2019 au 15.11.2019)	Total demandes	Nombre de numéros de validation « SEA » délivrés
Délai 15/01	49	43
Délai 15/03	54	50
Délai 15/05	24	22
Délai 15/07	26	26
Délai 15/09	31	28
Délai 15/11	22	21

Demandes introduites par les organismes de formation en 2019 (période du 15.01.2019 au 15.11.2019)	Total demandes	Nombre de numéros de validation « ANB » délivrés
Délai 15/01	148	135
Délai 15/03	60	57
Délai 15/05	48	44
Délai 15/07	160	150
Délai 15/09	84	77
Délai 15/11	91	87

Total des demandes introduites par les structures d'éducation et d'accueil (SEA)	206
Total des demandes introduites par les organismes de formation (ANB)	591
Total des demandes d'hospitalisations (HOSP)	10
Total des demandes « SEA+ANB+HOSP »	807
Évaluations positives	750
Évaluations EPL	184
N'ont pas reçu de numéro de validation	57

## 7. Conférences

La conférence sur les « Principes d'une pédagogie globale axée sur l'enfant », avec comme intervenant expert le Prof. Dr. Armin Krenz, comptait 215 participants.

La huitième conférence nationale sur l'éducation non formelle avait comme thème « Les parents en tant que partenaires dans l'éducation non formelle ». 330 personnes ont participé à cette conférence qui s'adresse au personnel éducatif des services d'éducation et d'accueil pour enfants.

70 travailleurs de la jeunesse ont participé à la conférence « Evaluatioun an Selbstevaluatioun am Jugendhaus » destinée au secteur de la jeunesse. 77 participants étaient présents à la conférence « Jugendarbecht am Zäitalter vun der Digitaliséierung ».

Une journée d'ateliers autour de l'éducation plurilingue a eu lieu au Forum « Geesseknäppchen » à Luxembourg-Ville. 125 participants du secteur de la petite enfance ont participé aux 6 ateliers proposés.

## 8. Développement de supports didactiques

La division Développement Qualité réalise chaque année plusieurs publications sur les différents thèmes abordés dans le cadre de référence. En outre est proposé un soutien pédagogique pour le personnel éducatif des SEA et MJ et pour les assistants parentaux sous forme de films et de guides/dépliants.

### 8.1. Edition de documents pédagogiques

#### Publications

Dans le cadre du développement de la qualité, ont été éditées en 2019 :

dans la série « Pädagogische Handreichung » :

- Kinder in Bewegung
- Bildungspartnerschaft mit Eltern

dans la série « Études et conférences » :

- L'attachement et l'éducation (en français et en allemand)
- Le partenariat avec les familles dans l'éducation plurilingue de la petite enfance (en français et en allemand)

dans la série « Cahiers parents » :

- Imagination et créativité / Fantasie und Kreativität

dans la série « Développement Qualité » :

- Le rôle du pédagogue dans l'éducation non formelle (en français et en allemand).

#### Films pédagogiques

En collaboration avec Arcus ont été finalisés les derniers clips sur le cadre de référence et les champs d'action.

Depuis 2018, les films suivants ont été publiés sur [www.enfancejeunesse.lu](http://www.enfancejeunesse.lu) :

- La conception de l'éducation non formelle
- Émotions et relations sociales
- Mouvement, conscience du corps et santé
- Valeurs, participation et démocratie
- Science et technique
- Esthétique, créativité et art

## Journal de bord

574 services d'éducation et d'accueil pour enfants se sont inscrits en 2019 pour travailler avec la version électronique du journal de bord. 531 SEA travaillent activement avec cette version.

Concernant les fichiers et documents qui ont été placés dans les journaux de bord électroniques, la grande majorité concerne l'offre pédagogique et les projets pédagogiques.

Documents sur journal de bord/version électronique :

Offre pédagogique	49481
Projet pédagogique	4870
Espace / lieu	2804
Partenariat avec les parents/tuteurs	1183
Partenariat avec les écoles	345
Travail en réseau	10

## 8.2. enfancejeunesse.lu

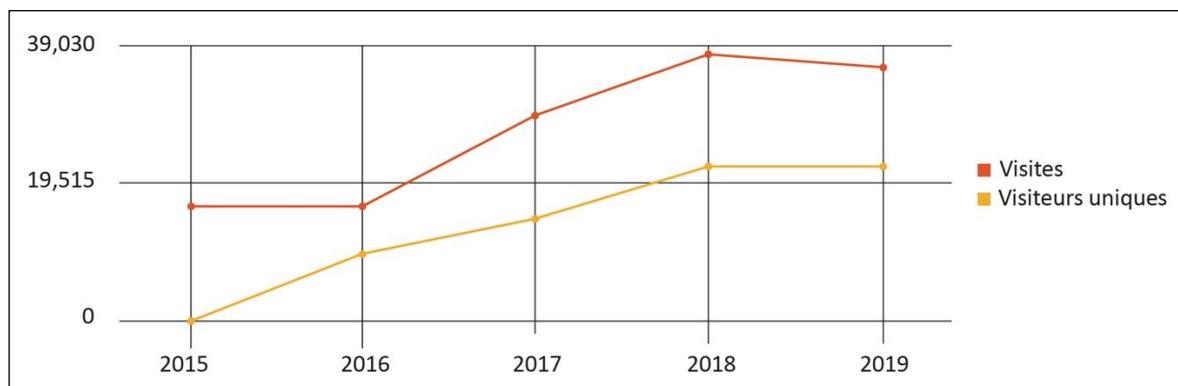
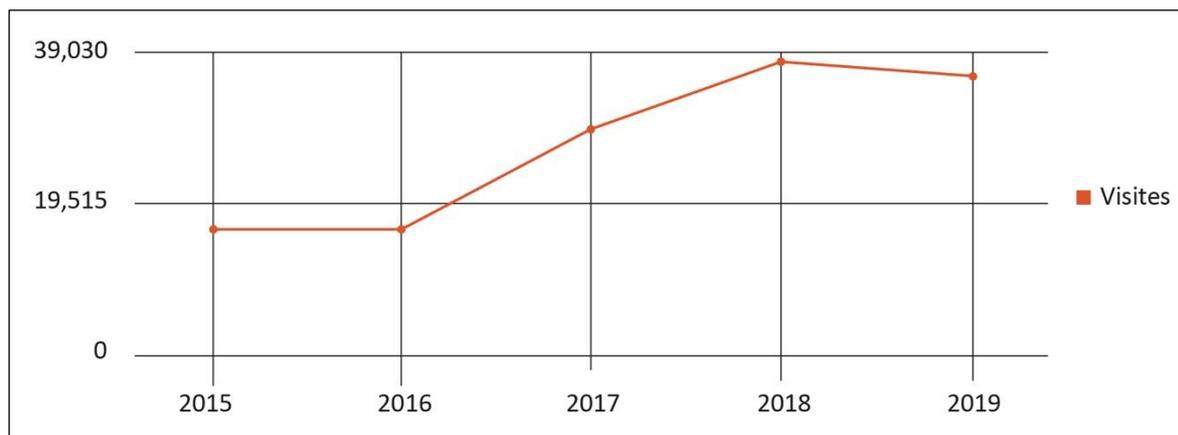
Le site enfancejeunesse.lu qui vise à offrir une information exhaustive aux acteurs concernés par l'éducation non formelle a été régulièrement mis à jour et en partie remanié.

Parmi les principales nouveautés survenues au cours de l'année 2019 figurent :

- Les nombreux documents pédagogiques destinés principalement au personnel éducatif se sont vu attribuer une rubrique « Publications » à part, plus visible et plus facile d'accès.
- Les anciennes rubriques « Pratique éducative » et « Éducation plurilingue » ont été réorganisées en :
  - o une rubrique « Éducation non formelle » consacrée au cadre de référence national sur l'éducation non formelle des enfants, aux principes et caractéristiques de l'éducation non formelle (en cours de construction) et à des documents et films ;
  - o une rubrique « Champs d'action » consacrée exclusivement aux différents champs d'action du cadre de référence national. Si toute la documentation y précédemment contenue a été conservée, les différentes pages ont connu d'importants changements au niveau de leur apparence visuelle.

Le site a connu au cours de 2019 un total de 35.594 visites, dont 22.224 visiteurs uniques.

690 formations ont été publiées en 2019 sur le site enfancejeunesse.lu.



## 9. Projets Développement Qualité

Dans le cadre du dispositif qualité, le SNJ offre un soutien financier aux projets des SEA et MJ qui ont un aspect novateur dans le domaine de l'éducation non formelle et qui visent le développement de la qualité pédagogique. Par ce dispositif, des projets de la pratique sont valorisés et peuvent contribuer au développement du concept de l'éducation non formelle.

5 projets du secteur jeunesse et 11 projets des services d'éducation et d'accueil pour enfants ont été soutenus en 2019.

## 10. Glossaire

<b>AP</b>	Assistant parental
<b>AREG</b>	Agent régional « Jeunesse »
<b>CAG</b>	Concept d'action général
<b>MJ</b>	Maison de jeunes
<b>PE</b>	Projet d'établissement
<b>SEA</b>	Service d'éducation et d'accueil pour enfants
<b>SNJ</b>	Service national de la jeunesse

