

RAPPORT D'ACTIVITÉ LE BISEAU

2019

Service Résidentiel Général

Le Biseau

Rue de Biseau 8

7130 Binche

Tél/Fax : +32(0)64/54.92.48

GSM : +32(0)471/22.14.15

Email : lebiseau@alises.eu

Table des matières

1. Dénomination, coordonnées du service, une équipe	3
2. Missions du SRG le Biseau	4
2.1. Accompagnement familial	4
2.2. Scolarité	4
2.3. Loisirs	4
3. Autorités mandantes et capacités réservées	5
4. Public	5-6
4.1. Répartition filles et garçons	6
4.2. Répartition par classe d'âge	6
4.3. Six fratries ont été aidées par le Biseau	7
4.4. Nationalité des jeunes	7
4.5. Origine des mandats	7
4.6. Situations de couple des parents	7
4.7. Enfants dont la fratrie ou une partie de la fratrie est placée	7
4.8. Placement avant l'entrée au Biseau	7
4.9. Origine directe des jeunes	7
5. Evolution des contacts entre jeunes et leur famille et familiaux : le résultat d'un travail au quotidien	7-8-9
6. Focus sur le travail de l'intervenant(e) psychosocial(e)	9
7. Scolarité	9-10
8. Temps forts	11-12-13
8.1. Des activités qui permettent la socialisation	11-12-13
8.2. Quelques activités qui nous aident financièrement	13
9. Perspectives 2020	14
10. Questionnaire d'évaluation du Biseau par les parents et familiaux	14-15-16
11. Quelques témoignages	16-17

1. Dénomination, coordonnées du service, une équipe :

Le SRG le Biseau, Service Résidentiel Général, est un service agréé et subventionné par la communauté française de Belgique.

L'activité a débuté le 1^{er} juillet 2017 pour une période d'une année dans le cadre d'un agrément facultatif. Depuis le 1^{er} juillet 2018, le Biseau a reçu son agrément définitif.

Adresse : 8 rue de Biseau
7130 Binche
Tél/Fax : 064/54.92.48
GSM : 0471/22.14.15
Email : lebiseau@alises.eu



Personnes de contact :

Monsieur DI BARTOLOMEO Roberto, Directeur

Monsieur VANHOEGAERDEN Simon, Coordinateur

- L'équipe est composée de :
 - 5,5 ETP Personnel éducateur
 - 0,5 ETP Intervenant psycho-social
 - 0,5 ETP Personnel administratif
 - 1,5 ETP Personnel technique
 - 1 ETP Coordinateur
 - 1 ETP Directeur

- Durant l'année 2019 l'équipe accueille pour accompagner à la formation :
 - 6 stagiaires éducateurs/trices
 - 1 stagiaire A.S.
 - 6 stagiaires agent d'éducation
 - 1 stagiaire CESS/secrétariat
- Un processus de formation continue pour l'équipe : soit de manière interne (partage de compétences), soit de manière externe (plan global de formation de l'AAJ, supervision/formation (10 séances réparties sur 2 ans), formation ciblée, ...).
- Deux chargés de projet relaient auprès des généreux donateurs et sympathisants les besoins matériels du Biseau et sont à la recherche d'appels à projet.
- Un comité d'accompagnement, dirigé par Madame Colette Van Helleputte, soutient le projet du Biseau en se réunissant une fois par trimestre et en diversifiant ses actions (réflexion autour de l'accueil des enfants, activités avec les jeunes, recrutements des bénévoles, ...).
- Des bénévoles réguliers s'inscrivent dans ce processus de soutien : aide dans les tâches ménagères, préparation du déménagement, ... d'autres bénévoles sont présents lors des activités.

2. Missions du SRG le Biseau

1. A titre principal, l'accueil collectif et l'éducation de jeunes qui nécessitent une aide en dehors de leur milieu de vie.
2. A titre complémentaire et à l'issue de l'accueil visé, la mise en œuvre de programme d'aide en vue de la réinsertion des jeunes dans leur milieu de vie.
3. A titre complémentaire et uniquement lorsqu'au sein d'une fratrie un ou plusieurs membres sont pris en charge par le service en dehors de leur milieu de vie, une aide aux jeunes et aux familles en difficultés, par des actions socio-éducatives dans leur milieu de vie.
4. A titre complémentaire et à l'issue de l'accueil visé, la supervision et l'encadrement pédagogique et social de jeunes qui vivent en logement autonome (pour rappel, notre agrément nous permet d'accueillir des enfants âgés de 3 à 12 ans avec une certaine souplesse).

Nous intervenons essentiellement dans les 3 axes suivants :



2.1 Accompagnement familial

Depuis leur accueil, un travail d'accompagnement familial est réalisé pour qu'enfants et parents (souvent séparés) puissent retisser progressivement des liens constructifs. A leur entrée ces liens sont très tenus et/ou relationnellement difficiles. Au fur et à mesure de nos interventions, ces liens s'amplifient qualitativement et actuellement tous ont des contacts plus réguliers et plus positifs avec leurs différents pôles familiaux (allant de visites des parents à la maison familiale à des retours en week-end en famille).



2.2 Scolarité

Tous les enfants hébergés sont scolarisés et chacun d'entre eux fait l'objet d'un suivi rigoureux (collaboration avec le corps enseignant, atelier de renforcement scolaire, implication des parents dans le processus de scolarité, ...). Les résultats sont dans l'ensemble encourageants et pour certains, dont le parcours scolaire a été dès leur jeune âge assez chaotique, le soutien scolaire hebdomadaire (en plus des devoirs courants) leur permet de récupérer certains acquis.

Les écoles se situent sur le territoire binchois. Les enfants sont bien intégrés dans leur milieu scolaire et ils participent, dès qu'il y en a, aux activités parascolaires organisées à l'une ou l'autre occasion.



2.3 Loisirs

La majorité des enfants participent à des activités organisées par des associations. Notre but est de les socialiser le plus naturellement possible, toujours en fonction de leur capacité à s'intégrer dans un tel projet.

3. Autorités mandantes et capacités réservées

Nous sommes mandatés par les autorités administratives suivantes :

Le SAJ (Service d'Aide à la jeunesse) est un service qui, par ses conseils ou ses actions, propose une aide aux jeunes en difficulté ou en danger ainsi qu'à leur famille. Un des objectifs du SAJ est de faire émerger, en collaboration avec le jeune et sa famille, une solution à la problématique afin d'éviter l'intervention de la justice. Il est dirigé par un(e) Conseiller(e) d'Aide à la Jeunesse. Il existe un SAJ par Division Judiciaire.

SAJ=aide acceptée=accord d'aide

Le SPJ (Service de Protection de la Jeunesse) est un service qui intervient une fois que le tribunal de la jeunesse a décidé d'une mesure d'aide. Son rôle est de mettre concrètement en œuvre et appliquer cette mesure. Il est dirigé par un(e) Directeur(riche) de Protection de la Jeunesse.

S'il est constaté qu'un enfant, un jeune, est en état de danger, si sa santé ou sa sécurité sont menacées, si lui, ses parents, n'acceptent pas l'aide du SAJ ou négligent de mettre en œuvre les modalités du programme d'aide, le Tribunal de la Jeunesse peut être saisi et imposer une mesure d'aide contrainte. Il existe un SPJ par Division Judiciaire.

SPJ=aide contrainte=application de mesure

Les capacités réservées sont des places qui sont réservées à certains mandants (en fonction d'une cartographie des besoins). C'est-à-dire que le choix d'accueillir tel enfant au Biseau appartient à l'autorité mandante. Nous sommes donc attentifs et œuvrons pour que la spécificité de l'action du SRG le Biseau soit reconnue comme celle décrite dans son projet éducatif afin d'accueillir des situations autour des mêmes problématiques.

Depuis juin 2018, 9 places sont réservées au SPJ de Charleroi, 3 au SAJ de Charleroi et 3 au SPJ de Mons.

Deux constats :

- Notre zone d'intervention s'étend à l'arrondissement judiciaire du Hainaut, divisions Charleroi et Mons.
- 80% de nos prises en charge sont sous mandat judiciaire.

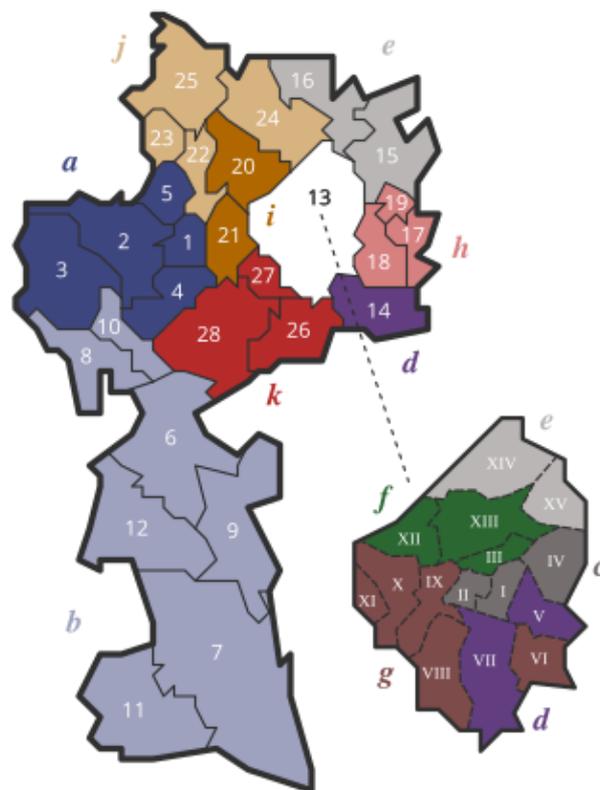
4. Public

Nous intervenons sur base d'un mandat qui nous est confié par le (la) Conseiller (ère) de l'Aide à la Jeunesse ou le (la) Directeur (trice) de la Protection de la Jeunesse. La durée du mandat est de 6 mois à 1 an, renouvelable en fonction des missions demandées. Ces placements sont donc mandatés soit par le SAJ (Service d'Aide à la Jeunesse) de Charleroi (3 places réservées) soit par le SPJ (Service de Protection de la Jeunesse) de Charleroi (9 places réservées) ou de Mons (3 places réservées).

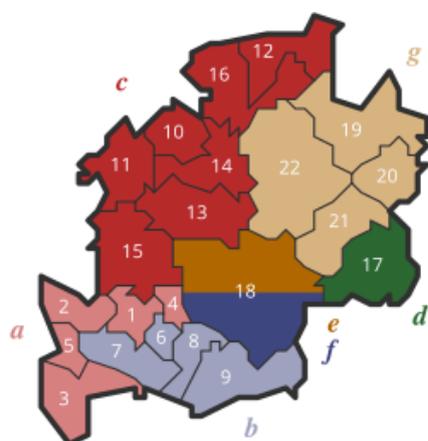
Arrondissement judiciaire du Hainaut



Division de Charleroi



Division de Mons



1. Anderlues
2. Binche
3. Estinnes
4. Lobbes
5. Morlanwelz

En 2019, 2 jeunes dépendent du SPJ de Tournai. Ce transfert est dû au changement de domicile des enfants. Pour éviter un placement dans une autre institution (région de Tournai), les enfants restent inscrits au Biseau.

Nous réalisons pour l'année 2019 un taux de prise en charge de 99%.

4.1. Répartition filles et garçons :

9 filles et 9 garçons

4.2. Répartition par classe d'âge

Filles : 0 -> 3 ans : 1
 3 -> 5 ans : 0
 6 -> 8 ans : 4
 9 -> 11 ans : 3
 12 ans et plus : 1

Garçons : 3 -> 5 ans : 2
 6 -> 8 ans : 3
 9 -> 11 ans : 3
 12 ans et plus : 1

NB : Les deux enfants âgés de plus de 12 ans ont, au moment de leur entrée au Biseau, 1 membre au moins de leur fratrie, âgé de moins de 12 ans. L'enfant âgé de moins de 3 ans fait l'objet d'une dérogation exceptionnelle conséquente à un placement d'urgence pour des raisons de danger grave dans le milieu familial.

4.3. Six fratries ont été aidées par le Biseau

4.4. Nationalité des jeunes

Tous les enfants sont de nationalité belge, certains avec des origines européennes et extra-européennes.

4.5. Origine des mandats (1 par enfant)

Six mandats proviennent du SAJ de Charleroi.
Neuf mandats proviennent du SPJ de Charleroi.
Un mandat provient du SPJ de Mons.
Deux mandats proviennent du SPJ de Tournai.
2/3 sont des mandats sous contrainte.

4.6. Situation de couple des parents

Sur les douze situations parentales (6 jeunes, 6 fratries de 2), quatre couples de père et mère vivent ensemble sous le même toit.

4.7. Enfants dont la fratrie ou une partie de la fratrie est placée (au Biseau ou ailleurs)

Seul un enfant n'a pas de membre de sa fratrie qui est placé.

4.8. Placement avant l'entrée au Biseau

94% des enfants accueillis en hébergement au Biseau ont déjà été placés au moins une fois auparavant.

4.9. Origine directe des enfants

Quatorze enfants viennent d'un placement dans un service d'aide à la jeunesse (centre d'observation et d'orientation, centre d'accueil d'urgence, service résidentiel général).
Quatre enfants viennent de famille (2 de chez leur mère, 2 de chez ses père et mère).

5. Evolution des contacts entre enfants et leur famille et familiers : le résultat d'un travail au quotidien

En 2019, le SRG Le Biseau a hébergé 18 enfants. Nous avons eu 3 nouvelles entrées et 2 sorties (dont deux retours en famille). D'autre part, de septembre à décembre 2019, 4 jeunes ont fait l'objet d'un suivi en réintégration familiale. Un des quatre est revenu au Biseau.

	2019
Nombre de mandats	18
Mandats SAJ	6
Mandats SPJ	12
Nombres de garçons	9
Nombre de filles	9
Nombre de familles	12
Nombre de familles avec parents vivant ensemble	5
Nombre de familles recomposées	5
Nombre de familles monoparentales	2
Durée moyenne des mandats en 2019	10 mois
Nombre d'entretiens psychosociaux réalisés avec les familles et intervenants	107

Concernant les **contacts et les retours en famille**, ils tendent vers une **hausse**. Un des piliers de vie de l'enfant est sa famille. Dans nos différentes missions, nous sommes vigilants à préserver le lien qui unit les enfants et leurs parents.

Parmi les 18 enfants accueillis au Biseau en 2019 :

12 enfants retournent régulièrement en famille le week-end, lors des vacances scolaires en tout ou en partie.

Parmi ces 12 enfants :

- cinq chez leur mère
- trois chez leur père
- quatre chez leur père et mère

Nombre de retours en 2019 : 1486 périodes de retour en famille.

Moyenne mensuelle des retours en 2019 : 10,3 jours en famille / mois / enfant.

6 enfants reçoivent la visite de leur(s) parent(s) au Biseau :

- un de sa maman
- deux de leur mère ou père
- trois de leur père et mère (couple)

Nombre de visites en 2019 : 219

Moyenne de visites en 2019 : 3 visites /mois/enfant

En résumé, les enfants confiés au Biseau peuvent, avec l'accord du mandant et en fonction de la dynamique familiale, retourner en famille lors des week-ends et/ou des vacances scolaires (en tout ou en partie), résultat d'un travail d'accompagnement familial.

Sur l'année 2019, nous comptabilisons **1486** périodes de retour en famille et familiaux ainsi que **219** visites des familles et familiaux dans notre centre.

6. Focus sur le travail de l'intervenant psychosocial (0.5 ETP) :

L'intervenant(e) psychosocial(e) participe aux entretiens d'évaluation et de formalisation aux SAJ et SPJ avec la personne représentant l'autorité mandante, les parents, l'enfant, l'éducateur et d'autres intervenants de la vie de l'enfant/des parents si nécessaire.

Ces entretiens débouchent sur un mandat qui se décline en objectifs d'aide. La mission de l'intervenant(e) psychosocial(e) est de mobiliser les ressources de la famille et du système pour tendre vers les objectifs du mandat en collaboration avec l'enfant, les parents, l'équipe éducative et le réseau de l'enfant.

Généralement nous divisons les objectifs à atteindre en « sous-objectifs ». En effet, l'objectif principal peut régulièrement paraître trop grand et inaccessible aux yeux de la famille et/ou du jeune. C'est pourquoi la rencontre des sous-objectifs permet de valoriser les parents et les enfants pas à pas. Pour ce faire, les missions principales de l'intervenant(e) psychosocial(e) sont les suivantes :

- ✓ Entretiens individuels à la demande du jeune ou un membre de la famille et entretiens familiaux.
- ✓ Rédaction des rapports en collaboration avec l'éducateur référent.
- ✓ Participation active aux réunions d'équipe et partage son expérience avec les membres. Il profite de sa position de recul pour aider l'équipe à avoir une réflexion sur les situations. Il met à disposition de ses collègues également, dans le cadre de partage de compétences, des outils afin que chacun puisse acquérir plus d'assurance dans le cadre de la mission du SRG.
- ✓ Soutien auprès des parents lors des retours en famille.
- ✓ Demande d'autorisation aux mandants.
- ✓ Collaboration avec les mandants et divers intervenants sociaux (PMS, CPAS, Centre de guidance, ...).

7. Scolarité



L'épanouissement scolaire des enfants hébergés au Biseau est au centre de nos préoccupations, c'est dans cette optique qu'une collaboration bienveillante est mise en place avec chaque établissement : directions, enseignants, centres PMS, services sociaux, ...

Nous nous efforçons de faire renaître le sentiment de réussite chez les enfants à travers les valorisations et reconnaissances liées à leurs apprentissages.

De janvier à juin 2019 :

- Parmi les enfants hébergés au Biseau :

Cinq enfants fréquentent l'enseignement spécialisé :

- Trois à l'Ecole Fondamentale Spécialisée Clerfayt à Waudrez ;
- Deux à l'IMP René Thone à La Louvière.

Trois enfants fréquentent l'enseignement maternel :

- Deux à l'Ecole Communale de la rue de Versailles à Binche ;
- Un à l'Athénée Royale de Binche.

Six enfants fréquentent l'enseignement primaire :

- Cinq à l'Athénée Royal de Binche ;
- Un à l'Ecole communale Roland Pouillard à Waudrez.

Deux enfants fréquentent l'enseignement secondaire à l'Athénée Royal de Binche.

Un enfant n'a pas été scolarisé.

Tous les enfants sont admis en classe supérieure en fin d'année scolaire.

- Parmi les enfants suivis en réintégration dans leur milieu de vie :

Un enfant fréquente l'enseignement primaire à l'Athénée Royal de Thuin.

De septembre à décembre 2019 :

- Parmi les enfants hébergés au Biseau :

A la rentrée 2019, nous avons fait le choix d'orienter certains enfants vers l'Ecole Communale de Binche IV à Buvrines, structure plus adaptée par sa taille à leurs besoins.

Quatre enfants fréquentent l'enseignement spécialisé :

- Deux à l'Ecole Fondamentale Spécialisée Clerfayt à Waudrez ;
- Deux à l'IMP René Thone à La Louvière.

Cinq enfants fréquentent l'enseignement primaire :

- Un à l'Athénée Royal de Binche ;
- Quatre à l'Ecole communale de Binche IV à Buvrines.

Deux enfants fréquentent l'enseignement secondaire à l'Athénée Royal de Binche.

- Parmi les enfants suivis en réintégration dans leur milieu de vie :

Trois fréquentent l'enseignement primaire :

- Deux à l'Ecole Communale de Manage, implantation de la rue Delval ;
- Un à l'Ecole Communale Henri Pohl à Jemappes.

Une fréquente l'enseignement spécialisé à l'IMP René Thone à Marchienne-au-Pont.

8. Temps forts

8.1. Des activités qui permettent la socialisation

Le départ de la randonnée cycliste parrainée « La Bise Ô Cycle » et le camp en Suisse qu'elle aura permis de financer sont les points d'orgue de l'année 2019.

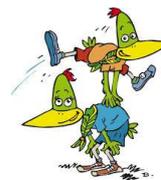
Le 29 mai, entourés des enfants, de l'équipe, de sympathisants, de sponsors, de membres du CA et du comité d'accompagnement, Roberto et ses compagnons d'échappées prenaient le départ d'une belle aventure humaine : 850 kilomètres vers Arolla afin de récolter l'argent nécessaire à l'organisation du camp de novembre. ACTV et la presse ne manquaient pas d'immortaliser ce moment.



Durant les vacances d'automne, 14 enfants accompagnés de deux éducateurs, une stagiaire et une bénévole, ont profité du bon air de la montagne. Leurs chalets situés dans le village de Veysonnaz en Suisse ont été le point de départ de nombreuses activités et découvertes : randonnées, gastronomie, lacs d'altitude, rencontre de hockey sur glace, accrobranche, labyrinthe Aventure, faune alpestre, contes et légendes du village ... Un arrêt dans le temps institutionnel pour vivre des expériences et s'ouvrir à une autre culture.



Nous sommes attentifs tout au long de l'année scolaire à la collaboration avec les clubs et associations de la région binchoise. C'est ainsi que les enfants hébergés au Biseau participent à leurs activités de manière régulière ou lors de stages durant les vacances scolaires :



- LOFT 34 – Ecole de Danse
- Tennis Club Ressaix

- Rugby coyote Club de Binche
- Royale Union Entité Estinoise – Football
- Conservatoire Communal de Binche Marcel Quinet – Danse
- Club badminton Mutu Binche
- Carpse Diem – Ecole de batterie et percussions
- Le Petit Collège – Ecole de tambour
- Patro Saint François d’Assise de Binche
- Bull d’air – Equimotricité
- La Bulle – Centre de planning familial
- L’Ecole du Mouvement
- Plaine de jeux communale de Binche

Nous participons aux festivités traditionnelles et aux événements régionaux : Bal carnavalesque des enfants, matches de basket au Spiroudôme, Carnavals (Binche, La Louvière, Carnières, ...), Fêtes médiévales de Binche, Brocante des remparts, Marchés de Noël, Concert des Comètes à l’Eden de Charleroi, Commémorations de la libération de Binche, Tanks in Mons, Fêtes de septembre à Binche, ...



Nous participons à des activités du monde associatif : Bottines des Lacs, Noël solidaire, Journée Famille du Rotaract de la Louvière, Fête à la ferme Dupont à Morlanwelz, Parade des Feux de la Saint Jean avec l’ensemble Carpse Diem, Journée bateau à voile avec LEA (Les enfants d’Abord), Spectacles organisés par le Centre Culturel du Roeulx.

Durant les vacances scolaires, les enfants profitent de séjours en internat en collaboration avec les associations suivantes : l’ADEPS, l’ADSL, La Ferme du Pré La Garde à Nevrumont, J-Club à La Panne (offert par le Kiwanis de La Louvière), Les Kids à la Mer avec Latitude Jeunes, Le Domaine Mon Plaisir à Braine-le-Comte, ...

Des activités sont mises en place en partenariat avec le Comité d’Accompagnement. En extérieur : Théâtre (Les bons vœux de Cornebidouille), Eveil Scientifique à Couillet, Paire Daiza. Au sein du Biseau : activités artistiques et culinaires, apprentissage de l’anglais, initiation musicale, ...

L’équipe éducative organise des activités chaque soir : jeux de société, piscine, bricolages, lecture, blind test, jeux dans le jardin, balade à vélo, ...

Mais également lors des week-ends et des vacances scolaires :

- Les visites du PASS à Frameries, du Musée international du Carnaval et du Masque à Binche, du Musée du Doudou à Mons, du Château de Bouillon, de l’Aquarium de Liège.

- Des excursions à Pairi Daiza, au Domaine Provincial de Chevetogne, au Domaine Provincial de Kessel-Lo, aux Lacs de l'Eau d'Heure, à la Mer du Nord, au Centre Récréatif de Marcinelle, au Centre de Délassement de Claire-Fontaine, à Walibi.



- Des sorties cinéma, Imagipark, balades en forêt, équitation, Parc de Mariemont, Golfy, bowling, cirque, Foire de Liège, ...

Nous nous sommes également investis dans l'Opération Cap 48. Les jeunes, l'équipe et le comité d'accompagnement ont fait preuve de solidarité en vendant les fameux Post-it dans toute la région Binchoise. Nous avons reçu les félicitations des responsables régionaux pour nos bons résultats.

Notons également la désormais traditionnelle fête de Saint-Nicolas : repas dans un restaurant pizzeria pour tous les enfants et l'équipe du Biseau suivi de la visite du Grand Saint pour la distribution de cadeaux et de friandises.



8.2. Quelques activités qui nous aident financièrement

- La représentation de « Si ça tombe...ça va aller » au théâtre de Binche
- Rotaract de La Louvière (Bal masqué, journée parents, autres, ...)
- Le Chalet des amis de Gargamelle sur le Marché de Noël de Binche
- La fête à la Ferme
- La Mère Noël est une rockeuse
- Tournoi de golf par la Chambre des Notaires du Hainaut
- Brocante de l'Hurtebise
- Concert par l'Ordre Marie de Hongrie de Binche

9. Perspectives 2020

- Emménagement dans notre maison rue de Biseau.
- Organisation d'un camp de deux semaines à la Mer du Nord, dans la station balnéaire de Saint-Idesbald du 10 au 24 juillet avec tous les jeunes du Biseau.
- Projet de mise en autonomie d'une jeune de 17 ans (entrée au Biseau en 2017).



10. Et l'avis des parents dans tout ça ?

Dans sa pratique, l'Aide à la Jeunesse invite les services agréés à réaliser régulièrement une enquête auprès de ses bénéficiaires (parents et enfants). L'objectif principal est de sonder les avis des personnes pour en retirer éventuellement des pistes d'amélioration de notre pratique, de notre intervention.

Ce questionnaire pourrait s'intituler « questionnaire de qualité » du service. Il ne se veut en aucun cas un outil d'analyse précis mais bien d'une tendance des avis des parents que nous vous présentons dans ce rapport.

Cinq thèmes ont été abordés : **l'accueil, l'écoute, le suivi scolaire, l'accompagnement familial et l'avis général.**

Au total, ce sont 12 parents de 16 enfants qui ont été sondés.

L'échelle d'évaluation est la suivante :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Assez insatisfait
- Très insatisfait

Chaque item est accompagné de la possibilité de laisser une remarque, d'argumenter, de modérer son choix, ...

1^{er} thème : ***Comment vous êtes-vous sentis accueillis, soutenus par l'équipe du Biseau ?***

6 - Très satisfait

5 - Assez satisfait

1 - Ni satisfait, ni insatisfait

Certains soulignent un bon accueil, un ressenti positif par rapport aux explications de notre méthode d'accompagnement, un autre notera le peu de possibilité de suivi psy en interne pour son enfant.

2^{ème} thème : ***L'équipe est-elle à votre écoute et sensible à vos besoins ?***

- 6 - Très satisfait
- 5 - Assez satisfait
- 1 - Assez insatisfait

Plusieurs parents dans leur remarque soulignent une inquiétude par rapport à la prise de poids de leur enfant, une insatisfaction au manque de suivi médical de leurs enfants, à quelques malentendus à certains moments.

3^{ème} thème : ***Comment évaluez-vous le suivi scolaire de vos enfants par notre équipe ?***

- 6 - Très satisfait
- 5 - Assez satisfait
- 1 - Ni satisfait, ni insatisfait

Ce thème est pour la grande majorité celui qui renvoie le plus de feedback positif à l'équipe. Toutefois, une demande d'une meilleure communication avec les parents après les bilans scolaires et réunions est présente.

4^{ème} thème : ***Comment évaluez-vous le travail et l'accompagnement familial mis en place par notre équipe ?***

- 5 - Très satisfait
- 7 - Assez satisfait

Cet item recueille également un grand nombre de satisfaction de la part des parents avec pour l'un ou l'autre des remarques ayant trait à l'évolution progressive de la confiance (joining, filiation thérapeutique) en début et fin de mandat ou ayant trait à une demande de suivi plus intense pour son enfant.

5^{ème} thème : ***Quel est votre avis, en général, sur le SRG Le Biseau ?***

- 3 - Très satisfait
- 7 - Assez satisfait
- 2 - Ni satisfait, ni insatisfait

Les remarques ajoutées par les parents sont les suivantes :

- Le côté parfois désorganisé du quotidien au Biseau (ordre, rangement dans la maison).
- Le manque de communication à certains moments entre les membres de l'équipe entre eux et l'équipe et les parents.
- L'accès pas facile en transport en commun.
- Une demande de plus de liens entre les membres d'une même fratrie « dispersée ».

- Une demande de plus de participation aux événements importants de la vie de leur enfant (anniversaire, ...).
- Une demande de plus d'entretiens familiaux à domicile.
- Des réponses de l'équipe pas toujours adaptées aux enfants.

Ce que nous pouvons en retirer :

Sans entrer dans une analyse des contenus des avis, il en ressort que les parents émettent assez facilement et librement leur opinion. Nous en tenons compte dans notre pratique quotidienne pour améliorer la qualité de notre service notamment dans la **communication** des informations de type indirect (avis des professionnels de l'école, du médical et paramédical) que nous retransmettons aux parents.

11. Quelques témoignages :

Ce point est l'occasion de partager 2 témoignages directement émis, l'un par une personne que nous aidons, l'autre avec qui nous collaborons.

Dans ce premier témoignage, nous nous sommes permis de corriger quelques points d'orthographe et de ponctuation pour une meilleure fluidité du texte.

1. « Voilà une page qui se tourne pour moi vis à vis du biseau.

Dans ma voiture j'ai envie de vous écrire c est quelques mots
 Une page où étant parent se sentons soutenu jusqu' au bout.
 Je ressors de cette expérience les yeux pleins d'étoiles
 Où j'ai vu mon fils s'épanouir à vue d'œil.

Je ne vous remercierai jamais assez pour ce que vous avez fait pour moi et pour S.
 A l'heure actuelle S. ne fait plus partie de chez vous depuis le 2 septembre et pourtant ...
 J'ai accouché il y a 3 semaines et j'ai tenu à vous présenter ma merveille et une fois de plus
 vous m'avez accueillie les bras ouverts.

Vous avez été là quoi qu'il arrive . Encore aujourd'hui je suis repartie de chez vous les larmes
 aux yeux

Vous êtes juste une équipe incroyable .. et un directeur au top , à l'écoute , et fort
 conseiller...

Jamais je me suis sentie délaissée, malgré tous les problèmes que j'ai eus vous m'avez pas
 lâchée ...

Milles merci car aujourd'hui j'en sors plus forte que jamais ...
 Je vous admire vraiment.

Restez comme vous êtes car malgré que vous êtes professionnels , vous êtes pour moi de
 réels amis ..

A une prochaine fois, bientôt j'espère.

Je vous souhaite à tous une bonne année 2020 et tous mes vœux de bonheur à vous.
 Que la santé et l'argent vous soient favorables...

Je pense que plus jamais je ne rencontrerais une équipe comme la vôtre !

La maman de S.D ».

2. « Le monde serait plus beau si chacun pouvait s'investir avec souplesse et bienveillance pour les enfants en difficulté, en recherche de solution.

Merci à vous et à votre équipe »

Véronique Tahir

Inspectrice pédagogique



Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse

Boulevard Léopold II 44, 1080 Bruxelles (bureau 3A036)

GSM : 0476/542687

Courriel : veronique.tahir@cfwb.be