



LIÈGE université
ESPRist

Émancipation sociale, Santé des Populations,
Réduction des Inégalités dans des sociétés en transition

ÉVALUATION DE LA RÉCEPTION DES OUTILS YAPAKA PAR LES PROFESSIONNELS DE PREMIÈRE ET DEUXIÈME LIGNE

RAPPORT FINAL

Septembre 2022

Julie KINET

LAURENT NISEN

BENJAMIN THIRY



TABLE DES MATIÈRES

I.	CONTEXTE ET FINALITÉS DE L'ÉVALUATION.....	4
1.	CONTEXTE DE L'ÉVALUATION	4
	a) <i>Le programme transversal de prévention de la maltraitance (Yapaka)</i>	5
	b) <i>Le Plan triennal de prévention de la maltraitance</i>	5
2.	FINALITÉS DE L'ÉVALUATION	7
II.	QUESTIONS ÉVALUATIVES.....	8
III.	DÉMARCHE ET MÉTHODES D'ÉVALUATION	9
1.	UNE ÉVALUATION PARTICIPATIVE ET NÉGOCIÉE	9
2.	UNE MÉTHODOLOGIE MIXTE (QUALITATIVE ET QUANTITATIVE)	9
3.	LES PHASES DE L'ÉVALUATION	10
	c) <i>Formalisation de l'évaluation</i>	10
	d) <i>Enquête en ligne</i>	12
	e) <i>Groupes focalisés</i>	18
	f) <i>Analyse intégrée des données qualitatives et quantitatives ; rédaction du rapport final</i>	20
IV.	RÉSULTATS PAR QUESTION ÉVALUATIVE	21
1.	CONCEPTION DES OUTILS	21
	a) Question n°1 : <i>Des thématiques supplémentaires devraient-elles être couvertes par les outils Yapaka ? Lesquelles ?</i>	21
	Une augmentation des situations d'inquiétude	21
	La variété des contenus Yapaka souffre d'un manque de visibilité	24
	b) Question 2 : <i>L'attractivité des outils Yapaka devrait-elle être améliorée et, si oui, comment ?</i>	28
	Les outils papiers Yapaka font partie de l'environnement professionnel	28
	Les professionnel-le-s font confiance aux outils Yapaka.....	31
	Résoudre la tension entre complexité et accessibilité	33
2.	DIFFUSION DES OUTILS.....	39
	a) Question 3 : <i>Comment organiser la diffusion des outils ? Faut-il cibler les relais, les publics ou les outils ?</i> 39	39
	Des outils principalement diffusés par envoi postal et relai des directions.....	39
	Des outils utilisés par tou-te-s ?	43
3.	APPROPRIATION DES OUTILS ET DES CONTENUS	46
	a) Question 4 : <i>Comment créer une communauté d'intérêts autour de la prévention de la maltraitance ?</i> 46	46
	Des professionnel-le-s parfois démunie-s face aux situations d'inquiétude	46
	Définir les rôles, les responsabilités et les objets d'inquiétude	51
	Face à l'inquiétude : une méconnaissance du réseau à activer.....	58
	Un besoin unanime de rencontres et d'échanges entre professionnel-le-s.....	60
	b) Question 5 : <i>Quelle place doit-on donner à l'accompagnement dans l'appropriation des outils ?</i>	63
	Des outils transversaux à l'épreuve de la singularité des vécus	63
4.	MISE EN PRATIQUE DES OUTILS	68
	a) Question 6 : <i>En quoi les outils Yapaka soutiennent-ils les professionnel-le-s dans leurs pratiques et comment ce soutien pourrait-il être amélioré ?</i>	68
	Se questionner sur ses pratiques.....	68
	Des outils pour ouvrir des espaces de parole et renforcer les liens.....	70
5.	FONDEMENTS DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE	73
	a) Question 7 : <i>La prise en compte des fondements de la prévention de la maltraitance promus en FWB est-elle encouragée par l'usage des outils proposés par Yapaka ?</i>	73

V.	CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION.....	75
VI.	RECOMMANDATIONS.....	77
1.	RECOMMANDATIONS À L'ADRESSE DE YAPAKA ET DE SON COMITÉ DE PROJETS.....	77
2.	RECOMMANDATIONS À L'ADRESSE DES SECTEURS ET DES AUTORITÉS COMPÉTENTES.....	79
VII.	BIBLIOGRAPHIE	82

I. CONTEXTE ET FINALITÉS DE L'ÉVALUATION

1. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

Cette évaluation est commanditée par la Coordination de la prévention de la maltraitance en collaboration avec la Direction de la recherche.

En Fédération Wallonie-Bruxelles, le champ de la prévention de la maltraitance est organisé en regard du décret du 12 mai 2004 relatif à l'Aide aux enfants victimes de maltraitance et de l'arrêté du 23 novembre 2016 visant à coordonner la prévention de la maltraitance des enfants. Ces deux textes prévoient les missions de la Coordination de la prévention de la maltraitance : formation continuée et programme d'information ou de sensibilisation à destination du grand public, des parents ou des enfants menés dans le but de prévenir la maltraitance.

Étant donné son aspect transversal, la Coordination de la prévention de la maltraitance est administrativement située au sein du Secrétariat général du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le champ d'action de la Coordination de la prévention se déploie donc dans un **programme transversal** de prévention de la maltraitance (Yapaka) et dans un Plan triennal de prévention de la maltraitance.

a) LE PROGRAMME TRANSVERSAL DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE (YAPAKA)

La conception du programme transversal (Yapaka) et sa réalisation sont le fruit d'un Comité de projets qui reflète d'une collaboration entre l'ensemble des entités administratives en lien avec l'enfance : l'ONE, l'Administration générale de l'Enseignement et de la recherche scientifique, l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse et l'Administration générale des maisons de justice, l'ADEPS, l'Administration générale de la Culture et l'Administration générale du Sport, ainsi que le Délégué Général aux Droits de l'Enfant, l'Observatoire de l'Enfance et de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (agents de liaison).

Dans le cadre de ce programme, la Coordination de la prévention de la maltraitance est chargée de :

- coordonner un programme communautaire de formation des intervenant·e·s de première ligne ;
- construire des outils de sensibilisation et d'informations à destination des professionnel·le·s ;
- mettre en œuvre des campagnes transversales d'information ou de sensibilisation à destination du grand public, des parents ou des enfants.

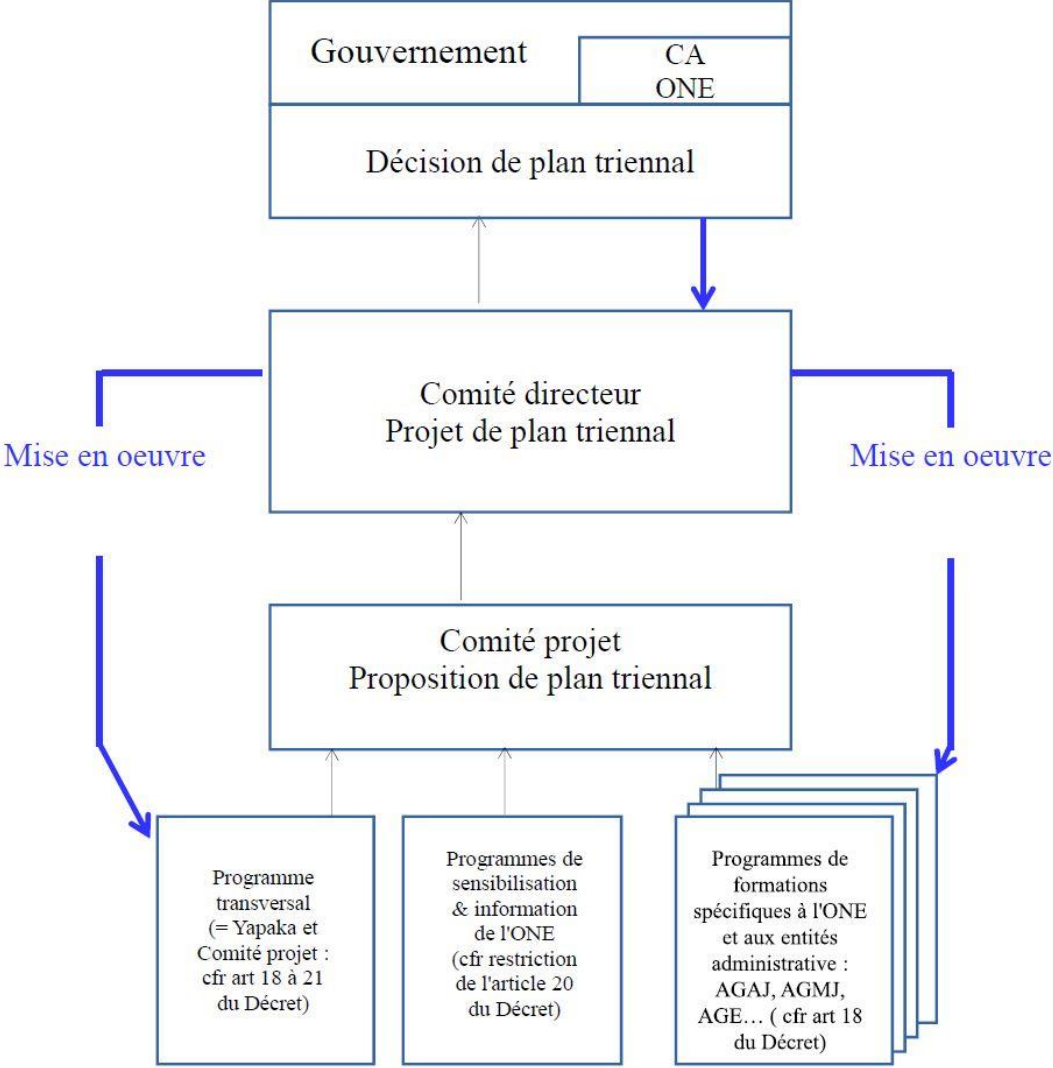
b) LE PLAN TRIENNAL DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Chaque administration est également chargée de mettre en œuvre des actions de prévention de la maltraitance.

L'articulation entre les programmes propres à chaque administration et le programme transversal de prévention de la maltraitance (Yapaka) est donc organisée dans un Plan triennal de prévention de la maltraitance à horizon glissant, c'est-à-dire adapté chaque année et porté par un Comité de directeur de prévention de la maltraitance. Cette instance est un lieu central où les responsables sont à la fois mandatés pour intervenir à un niveau décisionnel et

également à même d'en assurer ensuite la mise en œuvre par leurs services respectifs. Le Plan est ensuite soumis au gouvernement de la FWB qui l'avalise.

ORGANISATION INSTITUTIONNELLE DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE EN FWB



2. FINALITÉS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation sollicitée porte sur la **pertinence des outils proposés par Yapaka**, au travers de la perception qu'en ont les professionnel·le·s de première et deuxième ligne des secteurs de l'enfance et de la jeunesse auxquels ces outils s'adressent. Il s'agit **d'évaluer la place des ressources Yapaka dans le travail de terrain de ces professionnel·le·s**, en envisageant à la fois les représentations de ces derniers en matière de prévention mais aussi l'utilité perçue des outils Yapaka, leurs usages et les besoins non couverts par ces outils. Par ailleurs, l'évaluation devrait également permettre de saisir si l'usage des outils Yapaka **contribue à la promotion des fondements de la prévention de la maltraitance**¹ défendus par la FWB.

En termes de finalités, l'évaluation doit :

- **Alimenter la réflexion du Comité de projets**, en tant que lieu de construction du programme triennal de prévention de la maltraitance ;
- Offrir à Yapaka un **retour réflexif sur le panel d'outils** proposé, en tenant compte des besoins exprimés par les professionnel·le·s ;
- Offrir un **retour réflexif aux professionnel·le·s concerné·e·s** quant à leurs pratiques et représentations, ainsi que sur l'évolution possible du soutien qui leur est proposé.

Ces finalités doivent notamment être rencontrées par la **formulation de recommandations** à l'issue de ce rapport.

¹ Les fondements sont accessibles, sous forme vulgarisée, dans la Lettre d'information de la Coordination de la prévention de la maltraitance de 2021 :

https://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/page/newsletter_generale_2021_web.pdf

II. QUESTIONS ÉVALUATIVES

Les questions évaluatives ont pour objectif de guider la démarche d'évaluation en ciblant les **questionnements prioritaires**. Pour être utiles, les questions évaluatives doivent permettre (ABSIL & VANDOORNE, 2012; EUREVAL, 2014) :

- D'améliorer les connaissances concernant les actions évaluées (aspect descriptif) ;
- De porter un jugement sur ce qui est observé (aspect normatif) ;
- D'améliorer les actions en proposant des recommandations pertinentes (aspect instrumental).

Le cahier des charges formulait les **deux questions évaluatives initiales** suivantes :

- Les outils proposés par Yapaka sont-ils pertinents pour soutenir les professionnel-le-s dans une démarche de prévention de la maltraitance ?
- La prise en compte des fondements de la prévention de la maltraitance promus en FWB est-elle encouragée par l'usage des outils proposés par Yapaka ?

La question de la **pertinence** des outils proposés par Yapaka était cependant très vague. Les **réflexions préparatoires**² aux enquêtes quantitative et qualitative ont permis de **préciser les questionnements** et d'aboutir aux questions évaluatives ci-dessous :

CONCEPTION DES OUTILS	<ul style="list-style-type: none">- Des thématiques supplémentaires devraient-elles être couvertes par les outils Yapaka ? Lesquelles ?- L'attractivité des outils Yapaka devrait-elle être améliorée et, si oui, comment ?
DIFFUSION DES OUTILS	<ul style="list-style-type: none">- Comment organiser la diffusion des outils : faut-il cibler les relais, les publics ou les outils ?
APPROPRIATION DES OUTILS ET DES CONTENUS	<ul style="list-style-type: none">- Comment créer une communauté d'intérêts autour de la prévention de la maltraitance ?- Quelle place doit-on donner à l'accompagnement dans l'appropriation et la mise en pratique des outils ?
MISE EN PRATIQUE DES OUTILS	<ul style="list-style-type: none">- En quoi les outils Yapaka soutiennent-ils les professionnel-le-s dans leurs pratiques et comment ce soutien pourrait-il être amélioré ?

² Le descriptif de l'étape préparatoire, ainsi que de la méthodologie globale utilisée pour cette évaluation, est proposée au point III.

- La prise en compte des fondements de la prévention de la maltraitance promus en FWB est-elle encouragée par l'usage des outils proposés par Yapaka ?

III. DÉMARCHE ET MÉTHODES D'ÉVALUATION

1. UNE ÉVALUATION PARTICIPATIVE ET NÉGOCIÉE

L'**évaluation participative** accorde une place toute particulière aux points de vue, attentes et intérêts de toutes les personnes concernées par une action et ce, à toutes les étapes du processus évaluatif. Par ailleurs, une évaluation est dite « **négociée** » lorsque sa formalisation et sa méthodologie font l'objet d'échanges entre les parties prenantes, de façon à définir ensemble le protocole de l'évaluation (ABSIL & VANDOORNE, 2012).

2. UNE MÉTHODOLOGIE MIXTE (QUALITATIVE ET QUANTITATIVE)

L'approche méthodologique choisie pour la récolte des données d'évaluation est une **méthode mixte**, c'est-à-dire une « *procédure pour collecter, analyser et « mélanger » ou intégrer des données qualitatives et quantitatives à un certain stade du processus de recherche dans une même étude, dans le but de mieux comprendre le problème de la recherche* » (ANADÓN, 2019, p. 105).

L'articulation des phases qualitatives et quantitative a été construite de la manière suivante :

- Une première **phase exploratoire au travers de la réalisation de 5 entretiens** qualitatifs avec des professionnel-le-s des secteurs de l'enfance et de la jeunesse ;
- Une deuxième phase de **récolte de données quantitatives**, au moyen d'un questionnaire en ligne et construit notamment sur base des résultats de la phase exploratoire ;
- Une troisième phase de **récolte de données qualitatives** au travers de la réalisation de groupes focalisés, construits sur base des premiers résultats des analyses quantitatives ;
- Une quatrième phase d'**analyse intégrée des données** qualitatives et quantitatives pour la rédaction du rapport final.

3. LES PHASES DE L'ÉVALUATION

c) FORMALISATION DE L'ÉVALUATION

La première étape de l'évaluation a consisté en une **clarification des questionnements et du périmètre de l'évaluation**.

CHOIX DU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉVALUATION

Pour respecter les bonnes pratiques d'une démarche participative, **les différentes étapes de l'évaluation se négocient avec un comité d'évaluation**. Celui-ci est amené à donner son avis sur les organisations pertinentes à contacter, sur les questionnements à investiguer mais également à éclairer les résultats et valider les recommandations. Ce comité doit être constitué de **représentant·e-s des parties prenantes concerné·e-s par l'évaluation** (y compris les utilisateur·trice·s des outils Yapaka). La présence de parties prenantes variées permet non seulement d'améliorer la crédibilité de l'évaluation mais également la pertinence des questions évaluatives et l'utilisation des résultats (ABSIL & VANDOORNE, 2012).

Compte tenu de sa composition qui offre une représentativité intéressante des parties prenantes, il a été convenu que **le Comité de projet Yapaka endosserait le rôle de comité d'évaluation**. Par ailleurs, les habitudes de travail bien ancrées du Comité de projet ont permis une implantation aisée de la dynamique d'évaluation au sein de celui-ci.

ANALYSE DOCUMENTAIRE

La première étape de la démarche évaluative comprenait une analyse documentaire des informations que le Comité d'évaluation jugeait opportun à fournir, ainsi que d'autres documents repérés par l'évaluateur, de sorte que ce dernier **approfondisse les finalités de l'évaluation et précise les questions évaluatives**.

Par ailleurs, il a également été demandé aux représentant·e-s des administrations de communiquer des informations relatives à la **structuration de leurs bases de données d'envoi**

des outils Yapaka. Ces informations ont permis de dresser le panorama des publics recevant les outils, ainsi que d'approcher les modalités d'envoi propres à chaque administration.

CLARIFICATION DES ENJEUX ET DES QUESTIONNEMENTS ÉVALUATIFS

L'une des principales missions du comité d'évaluation est de participer à la **négociation et la formulation des questions évaluatives**. Pour cela, les enjeux et intérêts de chaque partie prenante, ainsi que les moyens et informations disponibles, ont été discutés. Les échanges ont mené à l'identification des questions évaluatives présentées au point II.

EXPLORATION QUALITATIVE

De façon à poursuivre le cadrage de l'évaluation en élargissant les points de vue, des **entretiens qualitatifs individuels** ont été menés avec cinq personnes-ressources. Celles-ci étaient issues des secteurs de la médecine scolaire, des Écoles de devoirs, de l'Accueil Temps Libre, du sport et de l'ONE. Les entretiens ont duré environ une heure et poursuivaient un **double objectif** :

- Affiner encore les questions évaluatives, par l'identification des enjeux et des questionnements des professionnel-le-s relativement aux outils Yapaka ;
- Recueillir des pistes, afin de parvenir à mobiliser efficacement les secteurs pour la réalisation d'une enquête par questionnaire en ligne.

Les données issues de ces entretiens ont donc principalement été exploitées à ces fins mais ont également été **intégrées dans l'analyse finale** pour la rédaction de ce rapport.

d) ENQUÊTE EN LIGNE

CONSTRUCTION ET PASSATION DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE

La première phase de récolte des données a pris la forme d'un questionnaire en ligne (disponible en annexes). L'objectif de cette étape était de **répondre aux questions évaluatives au moyen de données quantitatives** et **d'identifier quelques déterminants d'utilisation des outils Yapaka**.

La structure générale du questionnaire a été établie sur base d'un tableau identifiant, pour chaque question évaluative, une série de critères d'évaluation. Le questionnaire a fait l'objet de **nombreux allers et retours** entre l'équipe ESPRIst et le Comité d'évaluation, de façon à s'assurer que les questions soient à la fois pertinentes et **adaptées à la multiplicité des secteurs** visés par l'enquête. Le questionnaire a également été relu et commenté par des représentant·e·s de certains de ces secteurs.

Ouvert initialement pour une durée d'un mois, le questionnaire a été ultérieurement réouvert pendant une semaine, de façon à atteindre un plus haut taux de réponses dans certains secteurs peu représentés parmi les répondant·e·s (ONE et Sport). Les professionnel·le·s des secteurs concernés par l'enquête ont été **contacté·e·s individuellement**, par courriel (ou circulaire pour l'Enseignement), via des intermédiaires au sein de leurs administrations de tutelle, de fédérations professionnelles, etc. Des analyses ponctuelles du profil des répondant·e·s, durant la période d'ouverture du questionnaire, ont permis d'identifier les secteurs et sous-secteurs qui nécessitaient des relances supplémentaires.

PREMIÈRES ANALYSES DES DONNÉES ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS QUANTITATIFS

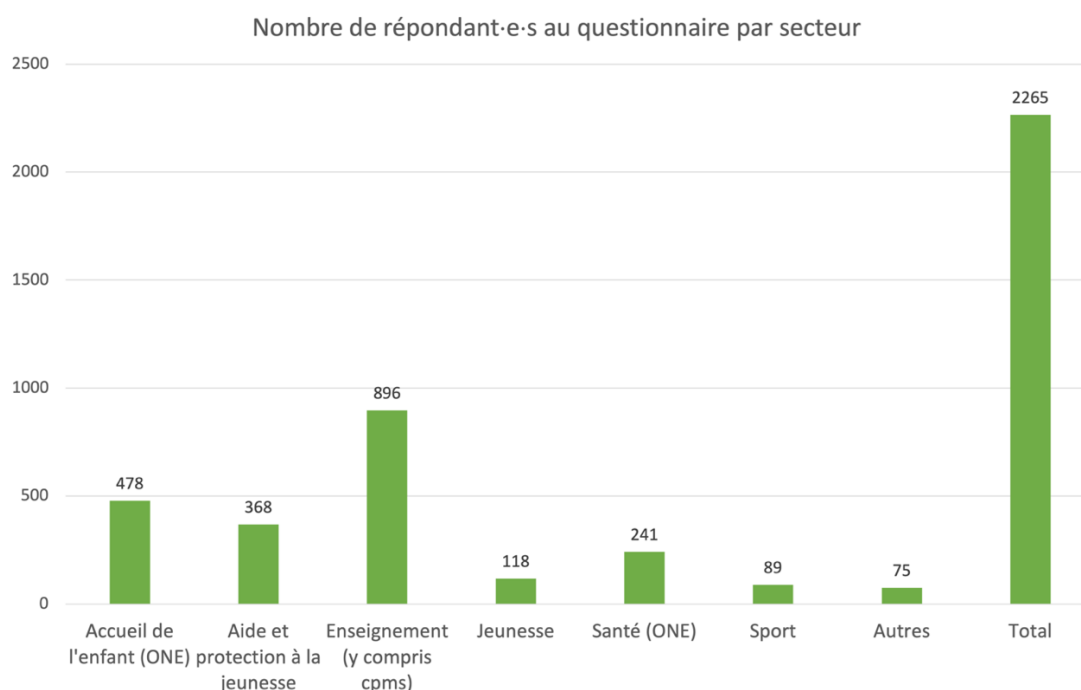
Les données récoltées ont été triées et analysées au moyen du logiciel Stata. La première étape a consisté en un **nettoyage de la base de données**. Les réponses des répondant·e·s ayant quitté le questionnaire prématurément ont été supprimées³ (soit 347 personnes). En effet, ces données ne fournissaient que des indications sur le profil professionnel des répondant·e·s et ne pouvaient être exploitées.

³ Les chiffres totaux présentés dans ce rapport ne prennent donc pas en compte ces réponses supprimées.

Les données ont d’abord été traitées statistiquement, de façon à fournir une vue d’ensemble des **résultats par secteur**. Des résultats plus affinés ont ensuite été produits, afin d’identifier des **tendances par type de fonction occupée**. Par ailleurs, quelques croisements entre variables ont également été menés. **Ces premières analyses ont été présentées au sein d’un rapport technique⁴**. Celui-ci constituait une mise à plat des données, sans visée explicative et/ou argumentative.

Ultérieurement, les données quantitatives ont subi un second tri, de façon à **reclasser les réponses « autres » dans les catégories adéquates**, lorsque cela était possible⁵. Les données chiffrées présentées dans le rapport final sont issues de ce second tri. Les différents croisements et tableaux, présentés au sein du rapport technique, ont été mis à jour, sur base des chiffres actualisés, et sont disponibles en annexes.

Le questionnaire en ligne a rencontré un franc succès, puisqu’il a été **complété par 2265 répondant-e-s**. Le secteur de **l’enseignement y est particulièrement représenté** mais les nombres de réponses sont également très élevés du côté de l’Accueil de l’enfant, de l’aide et protection à la jeunesse, ainsi que de la santé.



⁴ Le rapport technique est disponible auprès de Yapaka

⁵ Les catégories « autres » regroupent donc les répondant-e-s qu’il a été impossible de reclasser, au vu du manque d’informations les concernant.

Les tableaux ci-dessous reprennent le détail de la répartition des répondant-e-s au sein de chacun des secteurs. Il faut remarquer que les organismes relevant directement ou indirectement de l'ONE sont principalement répartis sur deux secteurs : Accueil de l'enfant et Santé. En effet, réduire ces secteurs à l'ONE revenait à exclure d'autres professionnels travaillant dans ces domaines (lesquels représentent jusqu'à un cinquième du nombre de professionnels concernés) ; par ailleurs, leurs champs d'action sont si différents que les résultats auraient invisibilisé des différences peut-être très pertinentes (on verra plus loin que c'est le cas pour certains résultats).

Tableau 1 - Répartition des répondant-e-s du secteur « Accueil de l'enfant (dont ONE) »

Sous-secteurs	Pourcentages des répondant-e-s du secteur
Accueil Temps-Libre	60%
Crèches et accueillantes	11%
Écoles de devoirs	10%
Autres ⁶	19%

Tableau 2 - Répartition des répondant-e-s du secteur « Santé (dont ONE)⁷ »

Sous-secteurs	Pourcentages des répondant-e-s du secteur
Consultation petite enfance	30%
Consultation prénatale	5%
PSE	46%
Planning familial	1%
Autres	18%

⁶ Les réponses « autres » ne pouvant être reclassées avec certitude, par manque d'informations sur les répondant-e-s, nous ne pouvons affirmer que les personnes se trouvant dans cette catégorie relèvent effectivement de l'ONE.

⁷ Cette catégorie peut être assimilée à l'ONE, sachant que les répondant-e-s issue-e-s de plannings familiaux sont seulement au nombre de 2. Cependant, les réponses « autres » ne pouvant être reclassées avec certitude, par manque d'informations sur les répondant-e-s, nous ne pouvons affirmer que les personnes se trouvant dans cette catégorie relèvent effectivement de l'ONE.

Tableau 3 - Répartition des répondant·e·s du secteur « Enseignement (y compris CPMS) »

Sous-secteurs	Pourcentages des répondant·e·s du secteur
Accueil extra-scolaire	2%
CPMS	21%
Conseillers pédagogiques	1%
Écoles maternelles	13%
Écoles primaires	29%
Écoles secondaires	22%
Autres	12%

Tableau 4 - Répartition des répondant·e·s du secteur « Jeunesse »

Sous-secteurs	Pourcentages des répondant·e·s du secteur
Centres d'informations	1%
Centres de vacances	28%
Maisons de jeunes	22%
Mouvements de jeunesse	11%
Autres	39%

Tableau 5 - Répartition des répondant·e·s du secteur « Sport »

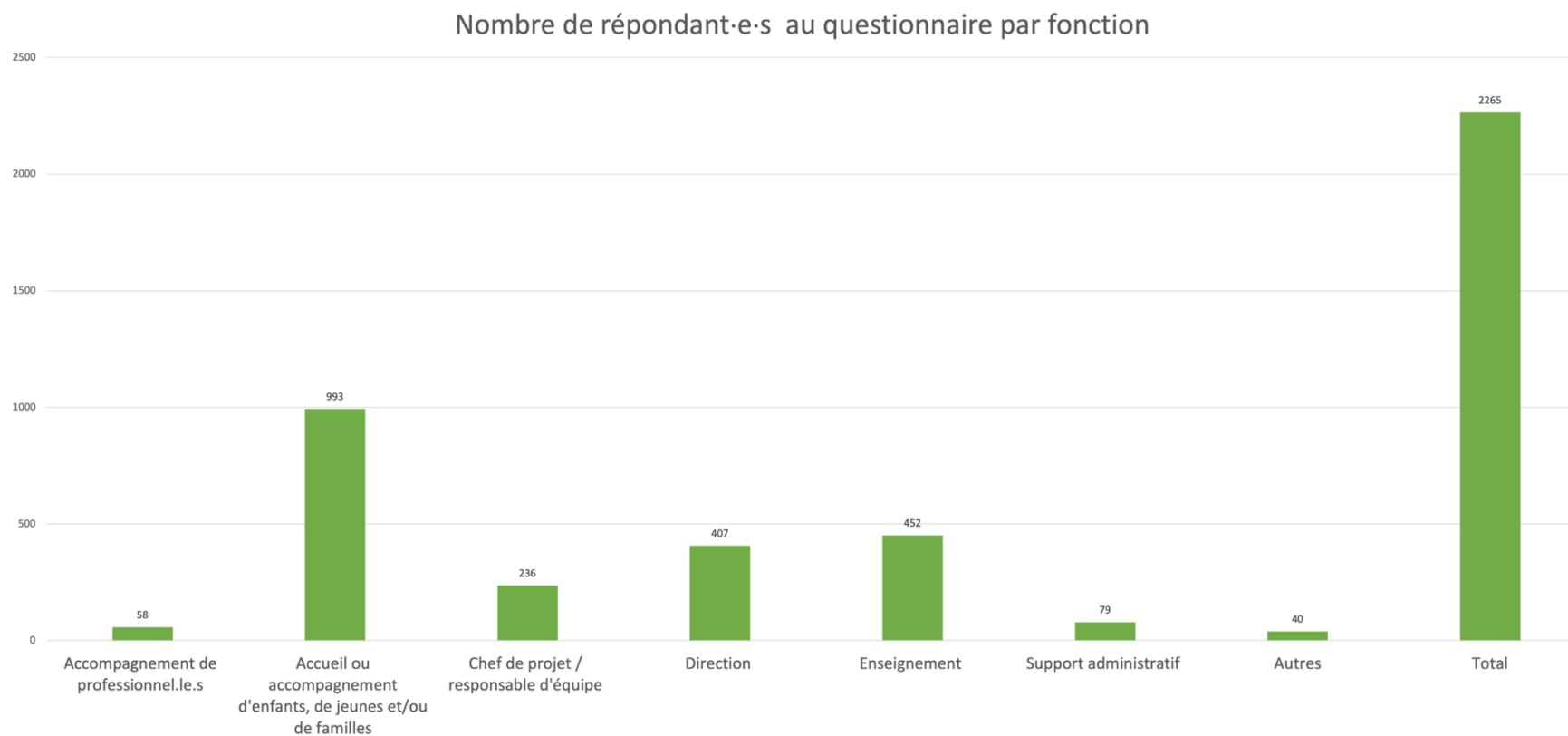
Sous-secteurs	Pourcentages des répondant·e·s du secteur
Centres ADEPS	25%
Centres de formation	2%
Centres sportifs	19%
Clubs de sport	26%
Fédérations sportives	24%
Autres	4%

Tableau 6 - Répartition des répondant·e·s du secteur « Aide et protection à la jeunesse »

Sous-secteurs	Pourcentages des répondant·e·s du secteur
AMO	15%
SAJ	9%
SPJ	7%
Services agréés résidentiels	21%
Autres ⁸	48%

⁸ Les Maisons de Justice ne semblent pas avoir répondu au questionnaire, du moins pas de façon identifiable.

Les professionnel-le-s ayant répondu au questionnaire sont principalement des professionnel-le-s de terrain, en contact avec les familles⁹. On retrouve également un nombre important d'enseignant-e-s, de directions et chef.fe.s de projet.



⁹ Les professionnel-le-s dits de première ligne se retrouvent donc dans les catégories « accueil ou accompagnement » et « enseignement », tandis que les professionnel-le-s de seconde ligne sont identifiables au sein des catégories « accompagnement de professionnel-le-s » et « chef de projet / responsable d'équipe » essentiellement. Cependant, les répondant-e-s au questionnaire ont été interrogé-e-s sur leur fonction principale et certain-e-s peuvent évidemment cumuler plusieurs fonctions.

e) GROUPES FOCALISÉS

Les premiers résultats quantitatifs ont été discutés avec le Comité d'accompagnement de l'évaluation, de façon à identifier les **thématiques prioritaires à investiguer** lors de groupes focalisés. Ces thématiques prioritaires ont été déclinées dans un **guide d'entretien** (disponible en annexes).

Les groupes focalisés, au nombre de quatre, ont été organisés pour couvrir le **territoire francophone** (Bruxelles, Liège, Namur et Mons), de façon à permettre aux professionnel-le-s d'y participer plus facilement. Les participant-e-s ont été recruté-e-s parmi les personnes ayant marqué leur accord, à la fin du questionnaire en ligne, pour être recontacté-e-s afin de participer à la suite du processus d'évaluation.

Les inscriptions ont été limitées à 12 participant-e-s par groupe, de façon à garantir la bonne dynamique des échanges. Le nombre d'inscriptions n'ayant pas dépassé ce chiffre, aucune sélection des participant-e-s n'a dû être opérée. Par contre, quelques défections ont eu lieu. De façon notable, Bruxelles en a connu peu, tandis qu'elles ont été modérées au sein des groupes wallons, signe d'un intérêt pour la question de prévention de la maltraitance des enfants et de la promotion de la bientraitance¹⁰.

¹⁰ Cet intérêt particulier pour la prévention de la maltraitance est fortement apparu lors des échanges. Les groupes focalisés en sont le reflet et offrent certainement une image tronquée de la réalité, puisqu'ils n'ont pas permis d'explorer le point de vue des professionnel-le-s se sentant peu concerné-e-s par cette thématique.

	NOMBRE DE PARTICIPANT·E·S	SECTEURS REPRÉSENTÉS	FONCTIONS REPRÉSENTÉES ¹¹
Bruxelles	11	Aide et protection à la jeunesse ; Enseignement ; Santé	Attaché pédagogique, assistant de justice, éducateurs (2), médecin, directeur, assistant social, coordinateur, accueillant, professeur et psychologue
Liège	6	Accueil de l'enfant ; Santé ; Organisation de Jeunesse	Directeur, infirmiers (2), médecin, animateur et coordinateur
Mons	7	Santé ; Accueil de l'enfant ; Enseignement	Infirmiers (4), responsable de projet, instituteur et assistant social
Namur	6	Aide et protection à la jeunesse ; Santé ; Organisation de Jeunesse	Psychologues (3), coordinateur, assistant social et infirmier

Les groupes focalisés ont permis d'approfondir les résultats quantitatifs, en confrontant ces derniers aux **vécus et pratiques des professionnel·le·s** présent·e·s. Ceux/celles-ci ont également pu s'exprimer librement sur les **difficultés rencontrées au quotidien**, en termes de prévention de la maltraitance. Par ailleurs, les groupes focalisés ont également été l'occasion d'identifier des **pistes de recommandations** à l'adresse de Yapaka.

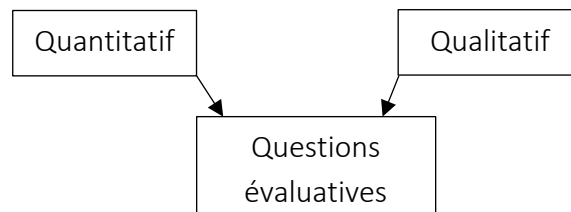
¹¹ Les fonctions sont présentées au masculin, même s'il s'agissait majoritairement de femmes, de façon à neutraliser le genre et de minimiser les possibilités d'identification

f) ANALYSE INTÉGRÉE DES DONNÉES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES ;
RÉDACTION DU RAPPORT FINAL

Le rapport final consiste en une analyse intégrée des données quantitatives et qualitatives récoltées durant toute la démarche évaluative. **L'objectif est de répondre aux questions évaluatives**, raison pour laquelle celles-ci structurent la présentation des résultats ci-dessous.

L'intégration des données qualitatives et quantitatives suit un **double modèle** (CRESWELL & PLANO CLARK, 2017):

- **La triangulation** : les données qualitatives et quantitatives éclairent parfois des aspects différents d'une même question. Les données sont combinées pour permettre une compréhension plus globale de l'objet.



- **Le modèle explicatif** : les groupes focalisés ont en partie été construits sur base des premiers résultats quantitatifs. Dès lors, les résultats qualitatifs sont en mesures d'approfondir et d'expliquer certains résultats issus du questionnaire en ligne.



En raison de l'objectif qui est de répondre aux questions évaluatives, tous les résultats quantitatifs détaillés (cf. rapport technique) ne seront pas forcément repris dans le rapport final.

IV. RÉSULTATS PAR QUESTION ÉVALUATIVE

1. CONCEPTION DES OUTILS

a) **QUESTION N°1** : DES THÉMATIQUES SUPPLÉMENTAIRES DEVRAIENT-ELLES ÊTRE COUVERTES PAR LES OUTILS YAPAKA ? LESQUELLES ?

UNE AUGMENTATION DES SITUATIONS D'INQUIÉTUDE

Les thématiques qui traversent les préoccupations des professionnel·le·s sont souvent en **lien direct avec l'actualité** ou concernent des **questions de société**. Interrogé·e·s par questionnaire, les professionnel·le·s considèrent que Yapaka devrait traiter en priorité les thématiques suivantes (par ordre décroissant d'apparition¹²) :

1. Le bien-être des enfants migrants
2. Le décrochage scolaire
3. Que faire en cas de suspicion de maltraitance ?
4. L'exposition aux réseaux sociaux
5. Les impacts de la crise COVID-19
6. Le genre
7. Les violences institutionnelles envers les enfants et les professionnel·le·s
8. L'exposition aux écrans (smartphones, jeux vidéo...)
9. Le harcèlement

Les professionnel·le·s rencontré·e·s s'accordent **sur la perception d'une augmentation des situations d'inquiétude, de négligences et/ou de maltraitements** face auxquelles ils/elles sont confronté·e·s au quotidien. La cause de cette augmentation n'est pas claire : pour certain·e·s, elle découle des événements mondiaux récents, pour d'autres de la propension plus grande des parents à démissionner. Certain·e·s pensent plutôt que l'attention portée aux signes inquiétants est plus grande qu'auparavant, débouchant sur un **nombre plus élevé de cas enregistrés** mais pas forcément sur une augmentation du nombre de cas totaux.

¹² 184 personnes ont répondu à cette question ; les réponses obtenues ont été regroupées par grandes thématiques et comptées.

*« Est-ce que les enfants parlent plus, signale-t-on plus vite les cas suspects ?
La violence est-elle réellement en augmentation ? Je me questionne
beaucoup là-dessus »*

*« Il y a peut-être plus de vigilance, plein d'inquiétudes, est-ce que ça a
changé la vision des enfants ? Je ne sais pas mais on est plus à l'affût des
signes »*

Quoi qu'il en soit, les professionnel·le·s font tou·te·s état de **préoccupations grandissantes vis-à-vis de la santé mentale des jeunes, ainsi que de la violence physique et psychologique observée** (entre jeunes, entre jeunes et adultes, ainsi qu'entre adultes). Ce constat entraîne avec lui **l'aveu de difficultés importantes dans la gestion de ces situations.**

Les thématiques soulevées ci-dessus par les professionnel·le·s sont le reflet de ces inquiétudes et la première thématique soulevée concerne le **bien-être des enfants migrants**. En effet, la guerre en Ukraine¹³ a remis à l'avant-scène les problématiques relatives à la prise en charge des enfants primo-arrivants de toutes origines. Les professionnel·le·s évoquent non seulement le suivi difficile des **victimes de traumatismes** mais également la délicate prise en considération des **fractures culturelles** dans l'accompagnement des jeunes et de leurs familles.

La **crise COVID-19 et ses impacts**, notamment sur la scolarité, l'isolement social, la dépression et l'apparition d'idéations suicidaires chez les enfants et adolescents font évidemment partie des préoccupations actuelles des professionnel·le·s. Ceux/celles-ci décrivent des familles *« repliées sur elles-mêmes »* et des enfants *« en perte de repères »*. Ce constat est particulièrement prégnant dans le milieu scolaire et l'accueil extra-scolaire. Bien que la crise ait perdu en intensité à l'heure actuelle, les impacts à long terme doivent toujours être affrontés par les professionnel·le·s qui soulignent, par exemple, la **rupture du lien avec les parents** ou encore la banalisation et **l'invisibilisation de la violence.**

Les inquiétudes se dirigent également vers **l'exposition prolongées aux écrans** (smartphone, jeux vidéo...). Cette préoccupation est déjà présente depuis de nombreuses années, avec la

¹³ Dont le déclenchement est intervenu quelques semaines avant l'ouverture du questionnaire

multiplication et l'intensification des usages des nouvelles technologies. Les professionnel·le·s se sentent démuni·e·s face à des jeunes qu'ils décrivent comme « *déconnectés de la réalité* ». Par ailleurs, les **réseaux sociaux** sont pointés du doigt comme des lieux privilégiés du **harcèlement**. Les professionnel·le·s ressentent ainsi le besoin d'outils permettant de guider les jeunes vers une utilisation éclairée de ceux-ci.

De manière transversale à toutes ces thématiques, les professionnel·le·s s'interrogent sur la **posture à adopter** en cas de suspicion de maltraitance. Le **besoin d'outils destinés à libérer la parole** de l'enfant et de l'adolescent est abordé. Par ailleurs, les professionnel·le·s reconnaissent la difficulté d'**identifier ce qui relève ou non de la négligence ou de la maltraitance** et, dès lors, de réagir efficacement en conséquence. La responsabilité de chacun·e, de même que les réseaux à activer en cas de suspicion, ne sont pas clairs pour tou·te·s.

Enfin, la confrontation à l'inquiétude et/ou à la maltraitance pose la question **du bien-être des professionnel·le·s** : comment se protéger des répercussions psychologiques ou du sentiment d'impuissance ? Lors des rencontres, plusieurs ont notamment souligné le **poids psychologique** que représente le fait d'être conscient·e·s du mal-être d'un enfant face à un système judiciaire considéré comme peu réactif.

Les thématiques couvertes par les outils Yapaka sont nombreuses et variées, comme l'indique le référencement des ressources disponibles sur le site internet, classées en [83 catégories thématiques](#). En cela, **le site internet constitue une ressource riche** pour les professionnel-le-s, d'autant que Yapaka s'intéresse tout autant à l'actualité qu'aux évolutions sociétales susceptibles d'amener de nouvelles problématiques à l'avant-plan. Cette **réactivité de l'équipe Yapaka** est d'ailleurs soulignée par les professionnel-le-s qui consultent régulièrement leurs contenus.

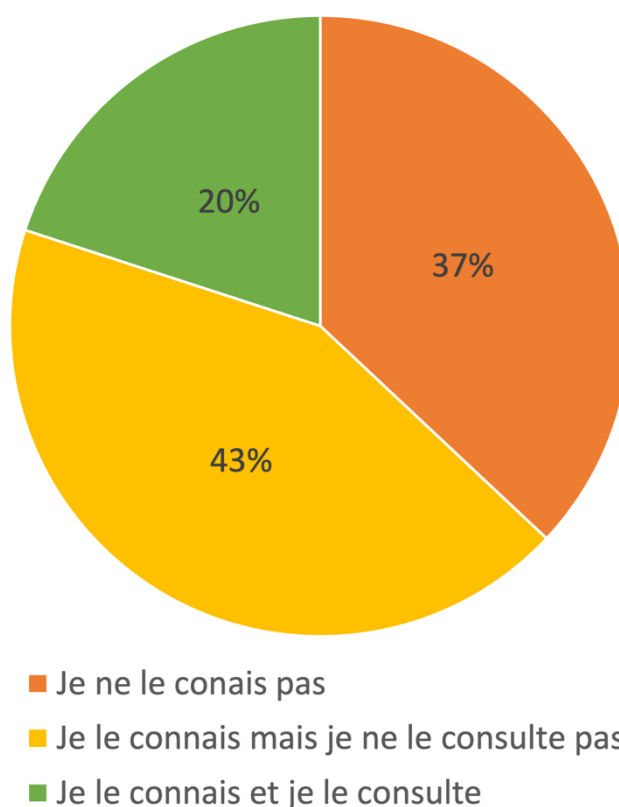
En réalité, les thématiques évoquées ci-dessus par les professionnel-le-s **ont déjà été abordées par Yapaka**. Le classement thématique au sein du site internet, de même que la fonction « recherche », permettent facilement de trouver des ressources relatives à ces préoccupations. La singularité des questionnements posés par les professionnel-le-s ne permet sans doute pas de trouver une ressource y répondant précisément mais les supports Yapaka **proposent déjà au moins des éclairages et pistes de réflexion** sur ces thématiques. Dès lors, il semble que la difficulté ne se situe pas tant au niveau de la variété des contenus, ni du nombre de publications et ressources disponibles, mais bien de la **visibilité de cette variété, a**.

Les professionnel-le-s peuvent avoir recours aux outils **Yapaka lorsqu'ils/elles se trouvent face à une problématique spécifique**. Celle-ci peut surgir d'une situation rencontrée dans leur pratique ou d'un fait d'actualité qui les interpelle. D'ailleurs, les statistiques issues des données collectées via le questionnaire montrent une **corrélation entre la connaissance de Yapaka et la confrontation à une situation d'inquiétude**. En d'autres termes, un-e professionnel-le ayant déjà été confronté-e à une situation d'inquiétude a plus de chance de connaître Yapaka que celui qui ne l'a jamais été.

Trouver une information relative à une situation rencontrée requiert alors une **démarche active** de la part des professionnel-le-s, soit de recherche dans des ressources conservées sur le lieu de travail (si elles existent), soit sur internet. Or, bien qu'il renferme une impressionnante

variété de contenus, **le site internet est en réalité peu consulté¹⁴** et est par ailleurs en concurrence avec d'autres ressources traitant des mêmes questions. En effet, seuls 20% des répondant·e·s au questionnaire déclarent consulter le site internet (essentiellement les professionnel·le·s de terrain et les directions). Ainsi, pour les services qui ne reçoivent pas automatiquement les publications Yapaka sous format papier, **la variété des contenus proposés peut facilement passer inaperçue.**

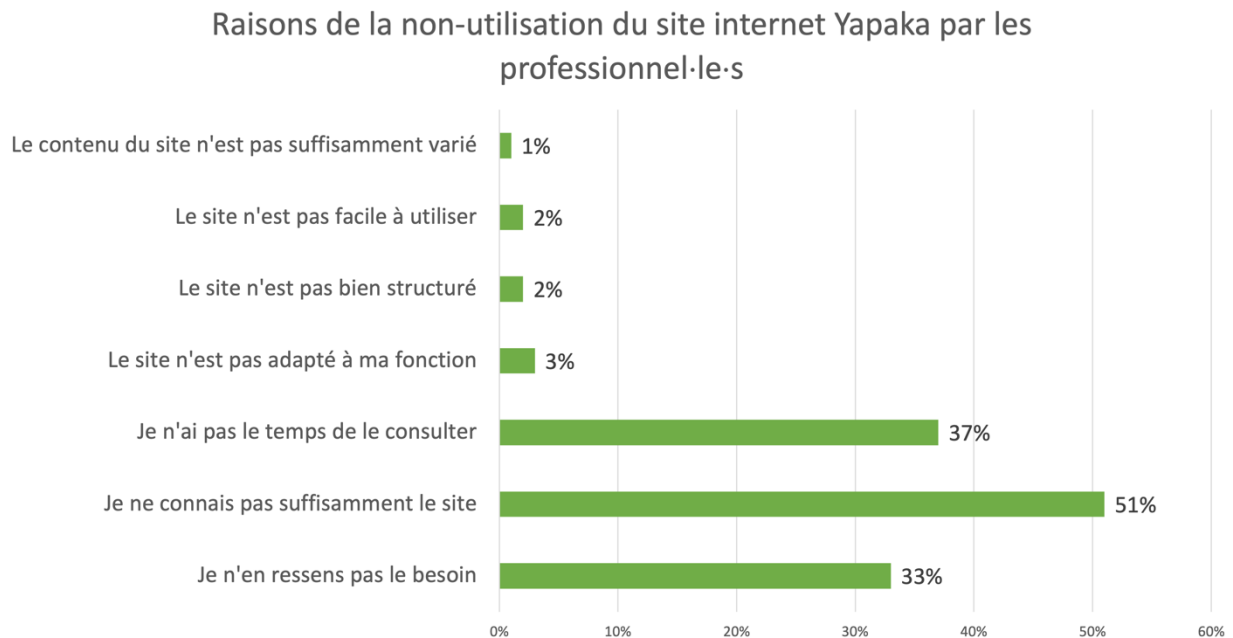
Connaissance et consultation du site internet



Les professionnel·le·s déclarent **ne pas avoir le réflexe de consulter le site Yapaka**, souvent parce qu'ils/elles oublient son existence. En outre, la moitié des répondant·e·s n'utilisant pas le site internet déclarent que cette non-utilisation provient d'un **manque de connaissance** de celui-ci et des ressources qu'il renferme. Enfin en cas de problème, les professionnel·le·s ont plus facilement tendance à **consulter les ressources issues de leur secteur** ou administration de

¹⁴¹⁴ Voir à ce sujet la question évaluative n°2

tutelle, lorsqu'elles existent. D'autres expliquent se tourner vers les professionnel·le·s de leur secteur qu'ils/elles estiment en mesure de répondre à leurs questions.



Bien que cela n'apparaissent pas dans les résultats issus du questionnaire, les professionnel·le·s rencontré·e·s ont souligné des **difficultés d'utilisation du site internet**. Celui-ci apparaît comme peu clair en raison d'une **organisation confuse des contenus**. Les professionnel·le·s ne parviennent pas à différencier immédiatement les ressources qui les concernent de celles qui concernent plutôt le grand public. En cela, l'objectif même du site internet échappe aux professionnel·le·s. Dès lors, trouver une ressource en particulier demande un **temps de recherche conséquent**, or le manque de temps constitue un facteur important de non-utilisation du site (pour 37% des répondant·e·s n'utilisant pas le site).

On constate, de manière générale, une **faiblesse des outils numériques**, en termes de connaissance et d'utilisation, relativement aux outils papiers qui sont plutôt très bien connus et bien utilisés (cf. infra). Les ressources numériques étant accessibles sur le site internet, la méconnaissance du site entraîne dans son sillage la faible utilisation des ressources numériques.

SYNTHESE

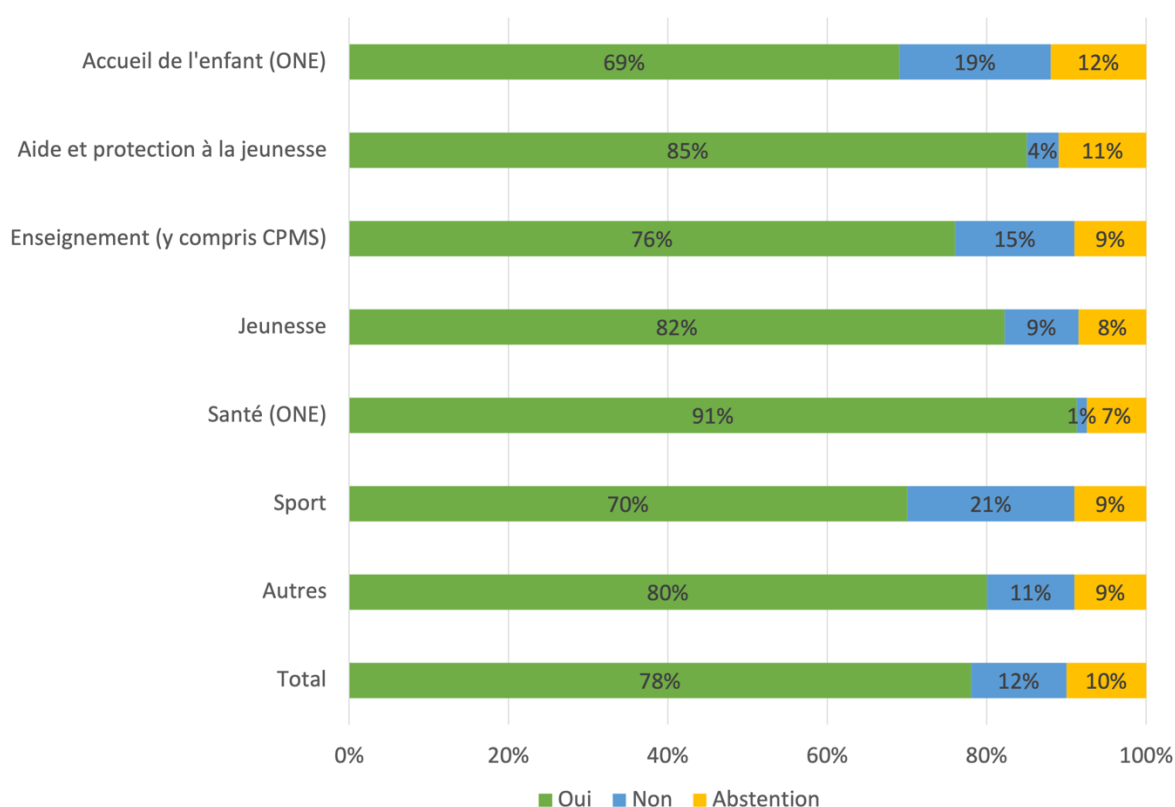
- Les thématiques couvertes par Yapaka recouvrent en très grande partie les préoccupations évoquées par les professionnel·le·s. Celles-ci suivent l'actualité et l'équipe Yapaka est reconnue pour sa réactivité. **Les contenus proposés sont donc généralement en adéquation avec les préoccupations immédiates des professionnel·le·s.** Cependant, ceux/celles-ci n'ont pas une vue d'ensemble claire sur cette variété de contenus.
- Une piste explicative plausible est **la faible connaissance et utilisation du site internet Yapaka, ainsi que des supports numériques en général** (vidéos, MOOC). L'impression que peuvent avoir les professionnel·le·s de manques en termes de thématiques traitées par Yapaka proviendrait essentiellement d'un manque d'accessibilité aux contenus produits par Yapaka et d'un manque de connaissance de ceux-ci.
- Par ailleurs, parcourir la variété des contenus nécessite également que du temps soit accordé à cette fin, or **le manque de temps est largement souligné** par les professionnel·le·s.
- Enfin, face à une situation d'inquiétude, les professionnel·le·s **se tournent prioritairement vers les ressources produites par leur secteur et administration de tutelle**, lorsque celles-ci existent.

b) QUESTION 2 : L'ATTRACTIVITÉ DES OUTILS YAPAKA DEVRAIT-ELLE ÊTRE AMÉLIORÉE ET, SI OUI, COMMENT ?

LES OUTILS PAPIERS YAPAKA FONT PARTIE DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Parmi les professionnel-le-s travaillant dans la sphère de la jeunesse, la connaissance de Yapaka ne fait aucun doute, bien que la profondeur de celle-ci soit évidemment variable. En effet, **au moins trois quarts des professionnel-le-s des secteurs interrogés déclarent connaître Yapaka**. En ce qui concerne les fonctions occupées, les enseignant-e-s semblent être ceux/celles connaissant le moins Yapaka (65% de réponses positives), tandis que les directions semblent les mieux informées (88% de réponses positives).

Pourcentage de répondant-e-s connaissant Yapaka (par secteur)



Vu leur diversité et pour des raisons pratiques, il n'était pas possible de faire porter l'évaluation sur l'ensemble des supports proposés par Yapaka. Nous avons restreint le périmètre d'investigation à ceux qui étaient les plus représentatifs et dont le comité de suivi estimait qu'il

était important de les évaluer. Il s'agit donc des « Temps d'Arrêt », des livres à destination des familles, du matériel de sensibilisation pour ce qui concerne les outils sur papier, et pour ce qui est des outils numériques, du site internet, de l'outil cartographique, des vidéos et des formations (celles-ci pouvant également se tenir en format présentiel).

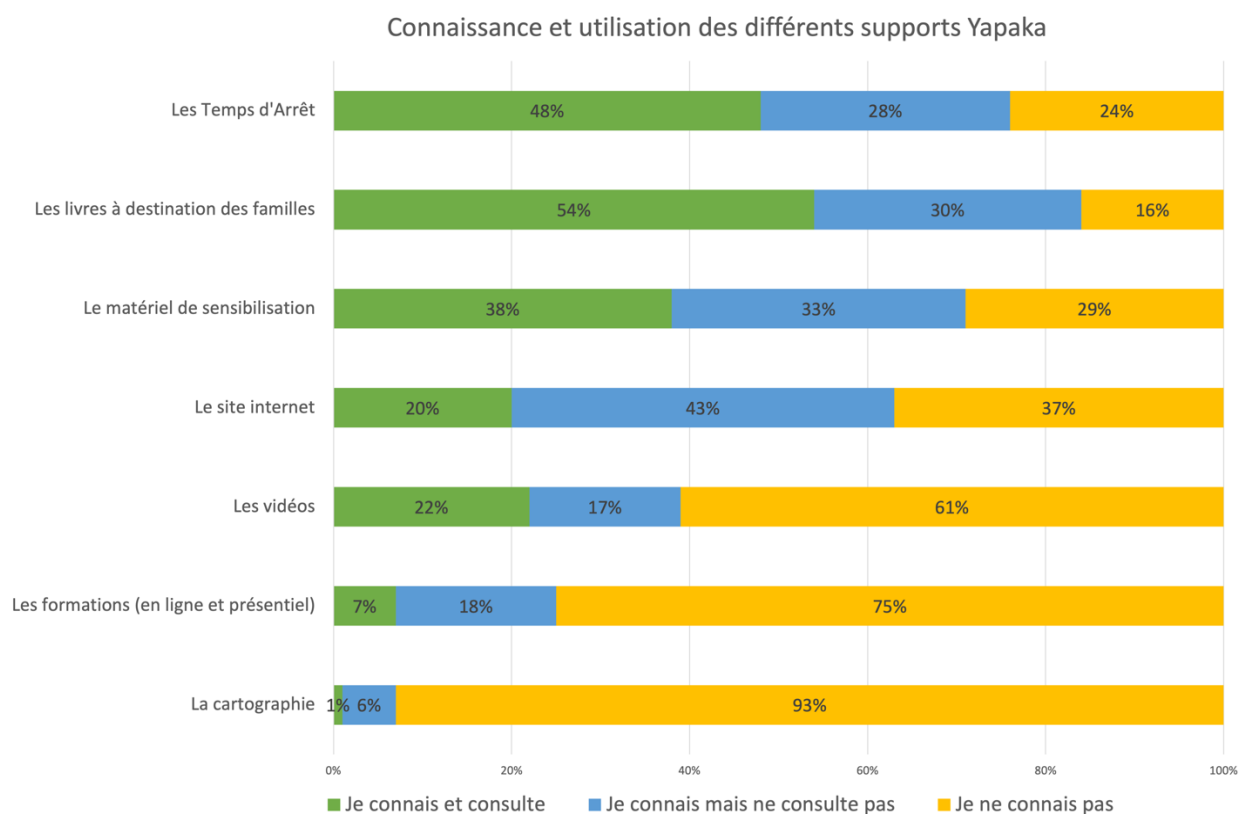
De manière générale, **les outils papiers Yapaka font partie de l'environnement de travail** des professionnel·le·s rencontré·e·s, ne serait-ce que par la présence d'une affiche dans un couloir. Cette présence dans l'espace ne doit pas être sous-estimée, en ce qu'elle entraîne une **familiarité importante** avec les outils Yapaka. De la même manière, les livres Temps d'Arrêt ou les livrets à destination des familles sont souvent conservés dans des bibliothèques ou mis à disposition sur un coin de table ou un présentoir. Même s'ils ne sont pas lus dès leur réception, ces supports « *sont là* » en cas de besoin. Ce constat donne sens au pari de Yapaka de proposer des outils, familiers des professionnel·le·s et capables de s'intégrer durablement dans les habitudes de travail.

Les outils papiers font l'objet d'une appréciation péjorative de la part de certain·e·s professionnel·le·s qui avouent « *les recevoir mais ne jamais les lire* ». Cependant, la présence des outils Yapaka sur le lieu de travail n'est pas anodine. En général, en effet, les professionnel·le·s se remémoraient avec une grande précision les messages ou images des affiches, montrant que leur présence ne passe pas inaperçue. Les livres laissés à disposition sont, quant à eux, facilement glissés dans un sac et lus dans les transports. En outre, certain·e·s professionnel·le·s **laissent stratégiquement les outils Yapaka bien en vue**, notamment dans les salles d'attente.

« Laisser trainer le livre dans l'environnement, ça permet d'envoyer un message, de dire que ce n'est pas tabou d'en parler ».

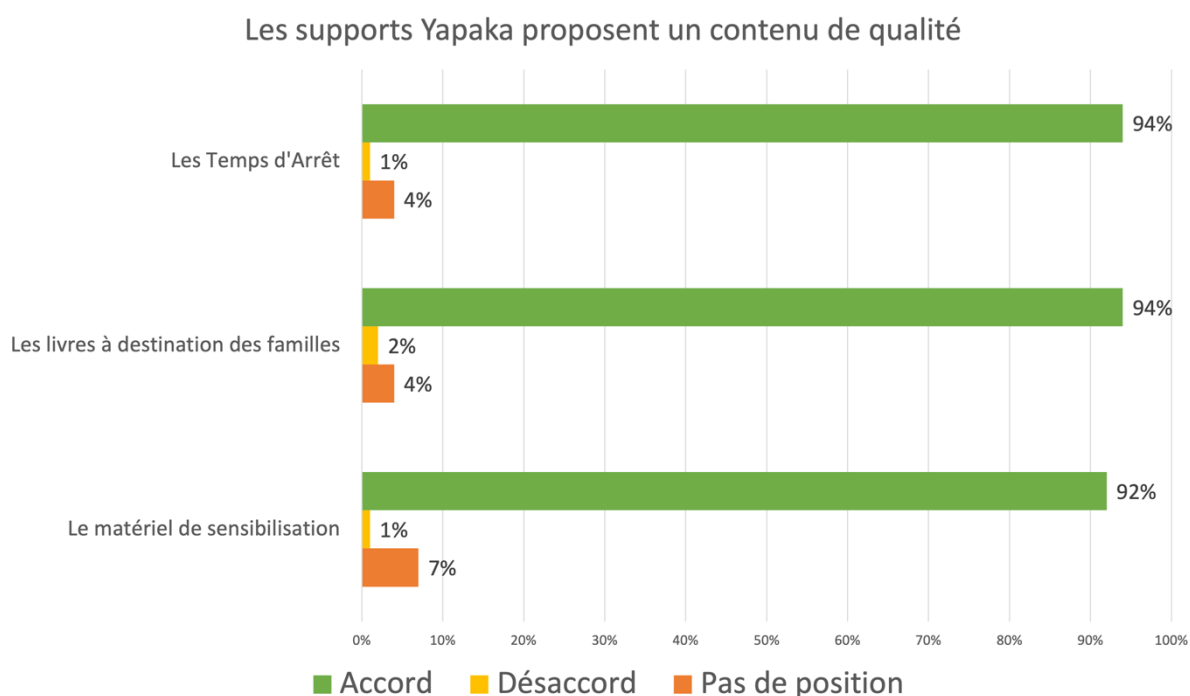
En ce sens, **l'existence d'outils papiers semble essentielle** et les professionnel·le·s consultés ne faisant pas encore partie de la liste de distribution de Yapaka souhaitent en général y être intégré·e·s.

Comme souligné précédemment, les outils papiers restent les outils les plus connus des professionnel·le·s, tandis que les outils numériques affichent des taux de connaissance et d'utilisation significativement moindres. Certains professionnel·le·s utilisent les outils papiers Yapaka depuis de nombreuses années et les Temps d'Arrêt sont considérés comme des livres de référence. Par ailleurs, comme mentionné plus haut, lorsque ces outils sont reçus automatiquement par la structure, ils ne requièrent pas de démarche active de la part des professionnels pour prendre connaissance de leur existence.



Les outils papiers sont également **plus faciles à mobiliser lors de courts entretiens**, par exemple dans le cas d'une consultation ou d'un échange informel avec des parents ou enfants, et peuvent être emportés. Les outils numériques, quant à eux, nécessitent un matériel informatique qui n'est pas toujours à disposition des équipes de terrain et les ressources consultées ne peuvent être emportées par les parents.

Qu'ils soient ou non fréquemment utilisés, les outils Yapaka¹⁵ sont largement considérés comme des **outils de qualité, proposant un contenu fiable**.



La fiabilité des outils rapportée par les professionnel·le·s a plusieurs origines. Tout d'abord, comme indiqué précédemment, la présence de Yapaka dans le paysage de l'enfance et de la jeunesse, depuis de nombreuses années, entraîne une certaine **familiarité**. En outre, les professionnel·le·s soulignent les efforts de Yapaka pour travailler avec des **auteurs reconnus** et proposer une diversité d'approches des thématiques couvertes. Enfin, le contenu des outils est globalement considéré comme bien construit et pertinent. Les professionnel·le·s y reconnaissent la **complexité des situations** qu'ils/elles rencontrent. Les outils Yapaka ne sont pas vus comme moralisateurs mais comme une porte d'entrée à la réflexivité. Les angles d'approche, parfois plus légers (au travers du jeu, du rire, etc.), permettent en outre aux professionnel·le·s de **prendre du recul avec des situations souvent pesantes**.

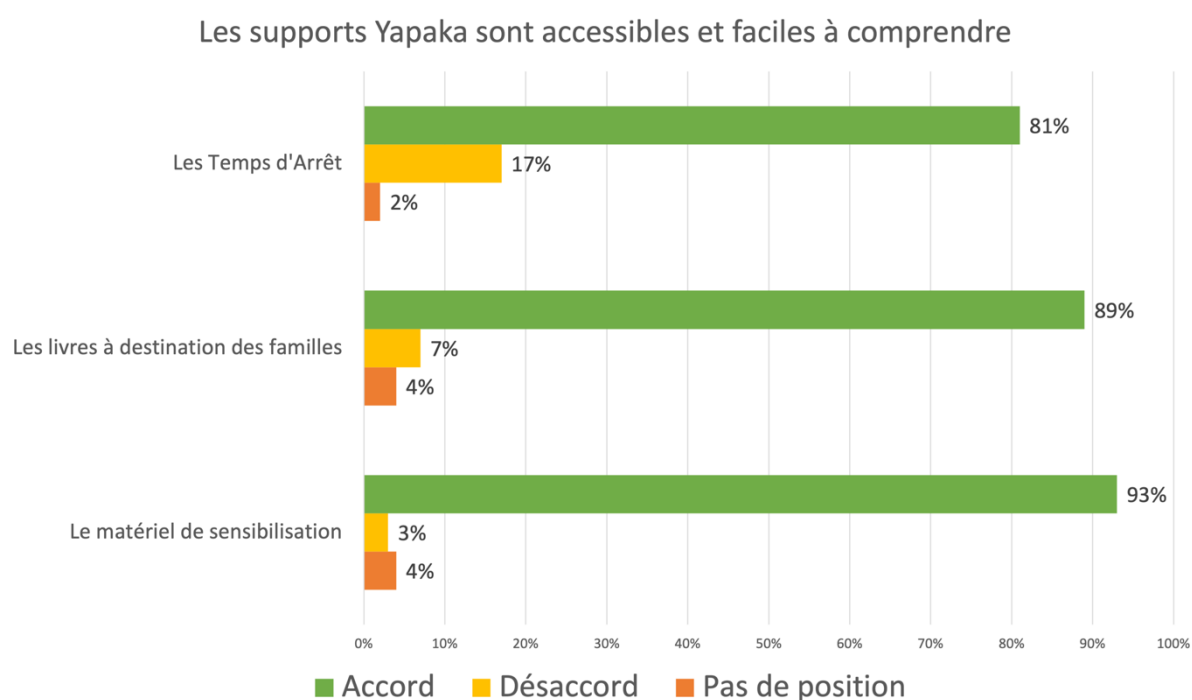
¹⁵ Les résultats relatifs à l'évaluation des outils numériques (vidéos, formations, cartographie) ne peuvent être proposés. En effet, le nombre de répondant·e·s déclarant connaître ces outils est trop faible pour permettre une représentativité.

« Le côté parfois décalé, c'est rafraichissant, on n'a pas l'habitude de prendre les choses sous cet angle quand le quotidien est d'aller à la rencontre de gens qui vont mal ».

Par ailleurs, les professionnel·le·s relèvent la **cohérence des différents supports Yapaka**, ainsi que leur engagement. Les professionnel·le·s ayant déjà été en contact avec l'équipe soulignent sa disponibilité et son écoute. Cependant, de manière très générale, **l'équipe Yapaka et ses missions restent vagues** pour les professionnel·le·s. Yapaka est souvent assimilé aux outils, aux livres et/ou aux campagnes de sensibilisation, tandis que le projet global et l'ancrage institutionnel de l'équipe reste inconnus de la plupart.

RÉSOUTRE LA TENSION ENTRE COMPLEXITÉ ET ACCESSIBILITÉ

La qualité des contenus Yapaka passe notamment par des **analyses complexes et détaillées** (collection « Temps d'Arrêt » ; vidéos), proposées par des expert·e·s reconnu·e·s. Cependant, la **facilité d'accès de ces contenus fait l'objet de critiques**. D'un côté, les réponses au questionnaire en montrent une vision positive, bien que l'adhésion soit moins importante concernant les Temps d'Arrêt :



D'un autre côté, les groupes focalisés ont fait émerger les difficultés des professionnel·le·s vis-à-vis de la complexité des contenus Yapaka, considérés comme **difficilement appréhendables**.

« Pour être honnête, le fascicule sur la maltraitance, je ne l'ai pas encore lu, j'ai le nez dans le guidon. Niveau visuel, c'est un bloc, pas vulgarisé. Pour des gens de terrain qui n'ont pas une formation très haute, ce n'est pas accessible »

En effet, si les livres « Temps d'Arrêt » sont largement reconnus comme proposant un contenu de qualité aux **argumentations fouillées** et permettant de **faire le point sur un sujet** en ouvrant la porte à la réflexivité, ils sont tout autant considérés comme **trop conceptuels**, éloignés de la

pratique et **difficiles à lire** pour un public non initié, y compris parmi les professionnel·le·s eux/elles-mêmes¹⁶. Cette complexité dans la lecture explique, pour beaucoup, que les Temps d'Arrêt soient **peu lus par les professionnel·le·s de terrain**, malgré leur intérêt et leur pertinence. Les professionnel·le·s de seconde ligne jouent alors parfois le rôle d'intermédiaire en s'appropriant d'abord le contenu des Temps d'Arrêt pour le restituer ensuite sous une forme plus accessible (cf. infra).

Malgré cette critique, la plupart des professionnel·le·s **ne souhaitent pas voir disparaître les Temps d'Arrêt qui restent considérés comme des ouvrages de référence**. De la même manière, leur complexité ne devrait pas être sacrifiée mais plutôt doublée d'une version rendue plus abordable par un **effort de vulgarisation**. Celui-ci pourrait alors profiter autant aux professionnel·le·s qu'aux parents intéressés.

Les vidéos proposées sur le site internet font également l'objet des mêmes commentaires. **Lorsqu'elles sont connues, elles sont appréciées pour leur courte durée** qui permet de prendre connaissance d'un sujet en quelques minutes. Cependant, lorsqu'elles émanent d'expert·e·s, elle restent considérées comme **trop ardues** pour les professionnel·le·s mais aussi **impossibles à mobiliser dans les échanges avec les familles**. Les professionnel·le·s se sentiraient plus concerné·e·s par des témoignages d'autres professionnel·le·s, de familles et de jeunes, ainsi que par des vidéos prenant la forme de dessins animés à mobiliser avec les familles. De manière générale, les professionnel·le·s ayant peu de temps à consacrer à ces questions expriment le besoin d'outils et de contenus **simples, « clé en main » et moins chronophages, mais également d'outils permettant d'ouvrir la discussion, d'initier la réflexion, plutôt que d'outil apportant une expertise « venue d'en haut »**.

Au-delà de l'accessibilité pour les professionnel·le·s se pose donc également la question de **l'accessibilité des contenus Yapaka pour le grand public**. Les livrets à destination des familles sont pensés en ce sens et conviennent probablement à de nombreuses familles. Cependant, ils

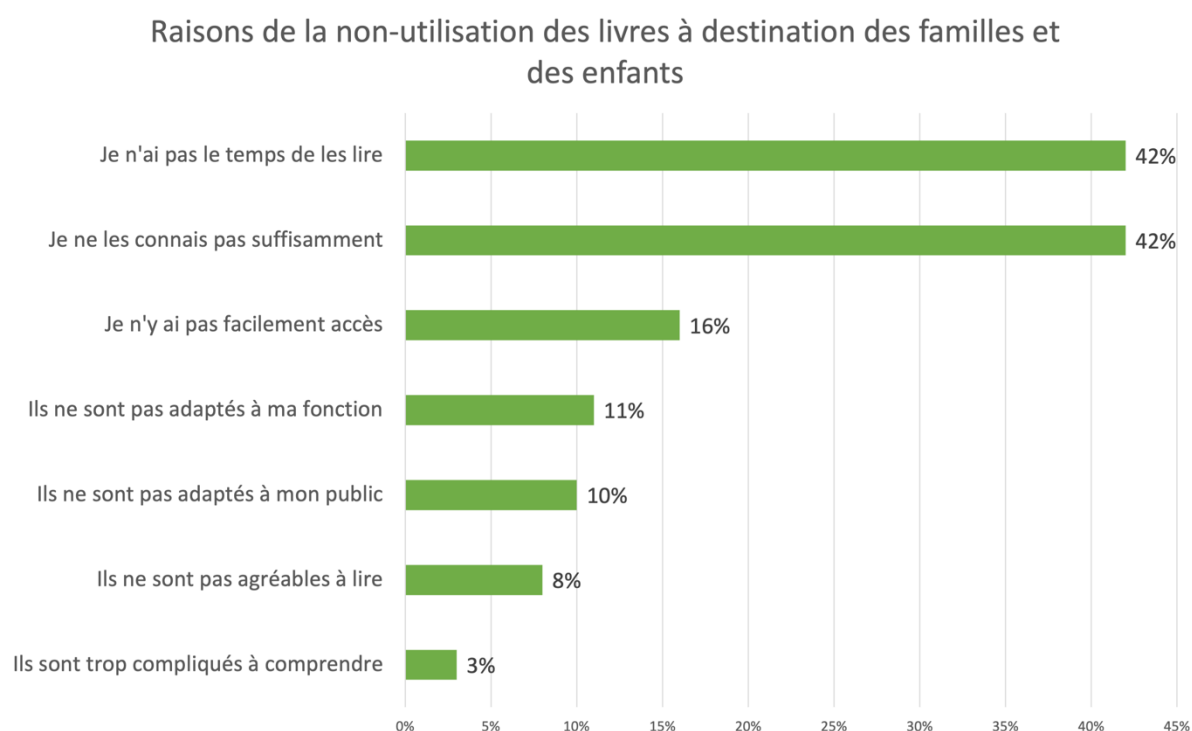
¹⁶ Le format des Temps d'Arrêt est également critiqué de manière récurrente pour sa typographie (police trop petite) et son manque d'aération du texte. Néanmoins, les professionnel·le·s apprécient son format de poche permettant d'être emporté facilement.

apparaissent comme **difficiles à utiliser avec des familles précarisées et/ou de cultures et langues différentes**.

Les difficultés de communication avec les familles précarisées dépassent les outils Yapaka et font partie du quotidien des professionnel·le·s.

« Mais au-delà du culturel, certaines familles précarisées, on ne se comprend pas... Ils parlent français mais on ne se comprend pas »

Lorsque les échanges sont ardu, le recours à des supports écrits n'est pas vraiment envisageable. 10% des répondant·e·s qui n'utilisent pas les livrets à destination des familles déclarent qu'ils ne sont en effet pas adaptés à leur public.



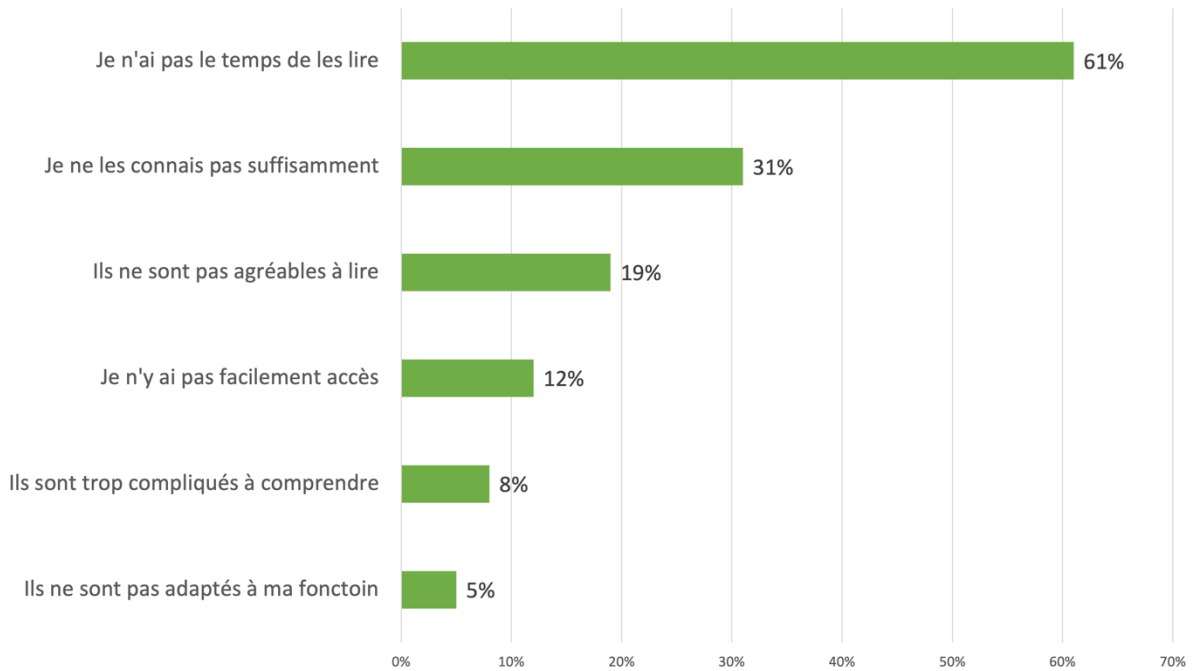
Les livres à destination des familles sont perçus **comme trop complexes en termes de vocabulaire utilisé et d'écriture**. De la même manière, les outils ne sont pas non plus accessibles aux familles maîtrisant mal ou pas du tout le français. La nécessité de **traduction des outils**, si les professionnel·le·s souhaitent les utiliser, est un obstacle conséquent à leur utilisation. Dans

les deux cas, les professionnel·le·s ressentent plutôt le **besoin d'outils très imagés**, de façon à contourner la barrière de la lecture.

La communication peut également être parasitée par des **différences culturelles** dans la perception de la famille, de l'enfant mais également de la facilité ou non d'aborder certains sujets. Les professionnels soulignent notamment la confrontation à des comportements traditionnels qui ne sont pas considérés comme de la maltraitance par les parents. Les professionnels doivent alors mener un **travail de déconstruction des représentations**. En cela, les professionnel·le·s sont **demandeurs d'outils leur permettant d'aborder cette différence culturelle** pour accompagner au mieux les familles sans tomber dans la stigmatisation. Par ailleurs, cet exercice demande **l'adoption d'une posture particulière**, compréhensive et non jugeante, pour laquelle les professionnel·le·s ne sont pas toujours outillé·e·s.

Que l'on parle d'accessibilité pour les professionnel·le·s ou pour le grand public, les besoins semblent donc se tourner, de manière générale, vers des **d'outils plus visuels et simples à mobiliser**, ainsi que **l'utilisation d'images, de dessins, d'encadrés** qui vulgarisent le contenu et le synthétisent. Pour autant, la complexité des contenus ne doit pas être sacrifiée et reste un indicateur de la qualité des supports Yapaka qui ne tombent jamais dans la simplification abusive de réalités multifacettes.

Raisons de la non-utilisation des Temps d'Arrêt



Outre l'amélioration de l'accès, l'effort de vulgarisation pourrait également permettre aux professionnel-le-s de prendre rapidement connaissance d'un contenu, palliant ainsi le **manque de temps qui apparaît souvent comme la principale raison de non-utilisation des outils** Yapaka (par exemple, les Temps d'Arrêt comme le montrent les chiffres ci-dessus). Cependant, certains sujets ne peuvent être abordés de manière expéditive. La véritable problématique se situe plutôt du côté des professionnel-le-s qui ne disposent pas du temps nécessaire à accorder à la prévention de la maltraitance, en raison notamment d'une **surcharge de travail** et d'un **manque de moyens**.

SYNTHESE

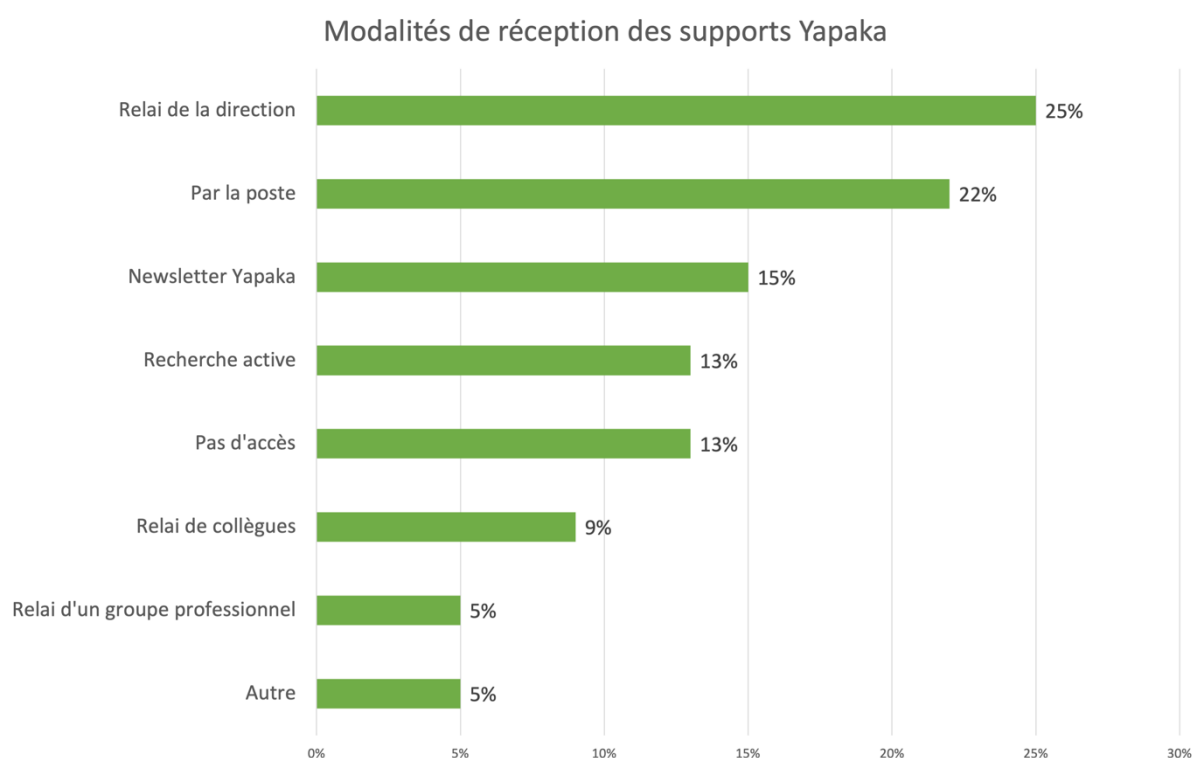
- Une **grande majorité des professionnel-le-s** travaillant dans les secteurs de la jeunesse **connaissent Yapaka**, principalement par les publications (Temps d'Arrêt, livrets à destination des familles).
- **Les outils papiers Yapaka sont souvent intégrés à l'environnement de travail** des professionnel-le-s qui les reçoivent. Cette présence sur le lieu de travail entraîne une familiarité importante entre les professionnel-le-s et les supports Yapaka, ainsi qu'une facilité à prendre connaissance et mobiliser ces supports.
- Par ailleurs, **le contenu des supports Yapaka est considéré comme fiable et de qualité**. Les professionnel-le-s soulignent la qualité des auteurs et apprécient retrouver, dans les outils Yapaka, la complexité des situations qu'ils/elles rencontrent au quotidien.
- Cependant, certain-e-s professionnel-le-s soulignent les **difficultés d'accès aux contenus Yapaka**. Les Temps d'Arrêt et vidéos sont alors jugés trop conceptuels et éloignés des pratiques, tandis que les livrets à destination des familles ne sont pas adaptés à la communication avec des familles précarisées et/ou d'origine étrangère.
- Les professionnel-le-s souhaiteraient, dès lors, des **d'outils plus visuels et simples à mobiliser**, ainsi que **l'utilisation d'images, de dessins, d'encadrés** qui vulgarisent les contenus et les synthétisent.
- Enfin, des outils **basés sur des témoignages**, de professionnels et de familles, permettant de susciter le dialogue et **d'ouvrir la discussion**, sont également souhaités, en complément des outils basés sur une expertise.

2. DIFFUSION DES OUTILS

a) QUESTION 3 : COMMENT ORGANISER LA DIFFUSION DES OUTILS ? FAUT-IL CIBLER LES RELAIS, LES PUBLICS OU LES OUTILS ?

DES OUTILS PRINCIPALEMENT DIFFUSÉS PAR ENVOI POSTAL ET RELAI DES DIRECTIONS

Les circuits de diffusion des outils Yapaka constituent un **enjeu majeur de la visibilité** de ces derniers. Interrogé·e·s sur les modalités de réception des outils, les réponses des professionnel·le·s permettent d’entrevoir la **variabilité des canaux de diffusion**. Cependant, deux circuits semblent se détacher : l’envoi postal et la diffusion par les directions.



L’**envoi postal** permet aux professionnel·le·s de disposer, sur leur lieu de travail, des outils Yapaka en format papier. Comme cela a été expliqué précédemment, la présence des outils papiers sur le lieu de travail induit une **familiarité importante** entre les professionnel·le·s et les outils Yapaka. Par ailleurs, cela leur permet de disposer des outils facilement et de pouvoir les mobiliser dans les interactions avec les familles sans nécessiter de support informatique.

Cependant, près de $\frac{3}{4}$ des professionnel·le·s ayant répondu au questionnaire semblent échapper au circuit de distribution postale mis en place par Yapaka.

La modalité de diffusion la plus répandue passe par les **directions qui assument le rôle de relais**. Il est probable que cela concerne également les outils papiers ; les professionnel·le·s pourraient ne pas recevoir personnellement les outils Yapaka et répondre, dès lors, qu'ils leur parviennent par leur direction. Toujours est-il que les directions jouent un rôle important dans la diffusion des outils vers leurs équipes.

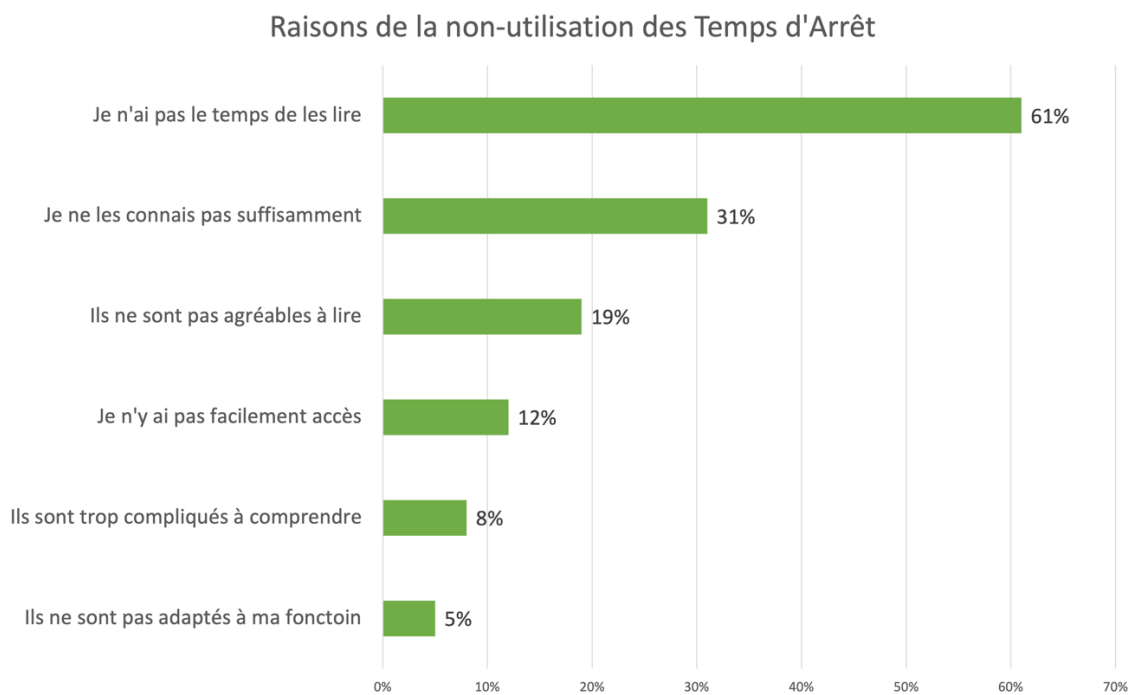
Si les directions jouent fréquemment le rôle de relais, les groupes professionnels (Fédérations, Ligues, ...), ainsi que les collègues, ne semblent pas constituer des relais aussi efficaces. Par ailleurs, la réception directe et personnelle des outils Yapaka (via la newsletter ou une recherche active) est également peu fréquente. La faible connaissance du site internet, soulignée précédemment, n'y est probablement pas étrangère.

La catégorie « autre » regroupe une diversité de modalités d'accès aux outils Yapaka, dont la mise à disposition en certains lieux est la plus fréquente : consultation ONE, salle des professeurs dans les écoles, bibliothèque, ou encore salle d'attente du médecin.

Si les directions constituent un relai important à la diffusion des outils, le passage par des intermédiaires pose néanmoins quelques difficultés. En effet, cela **suppose qu'un temps de travail soit dédié au relai d'informations, avec ou sans tri préalable**. Or, les professionnel·le·s déclarent unanimement **manquer de temps**, au quotidien, pour consulter les informations qu'ils reçoivent. Ainsi, les outils Yapaka, lorsqu'ils parviennent aux directions, y restent parfois bloqués et jamais diffusés.

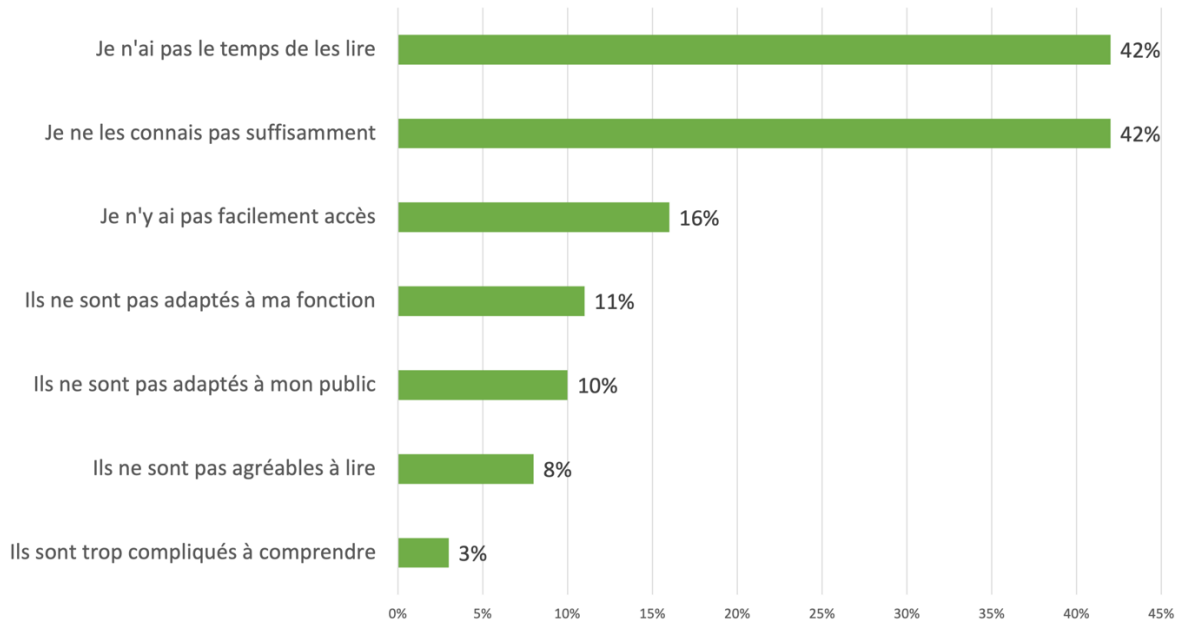
De la même manière, les professionnel·le·s déclarent **ne pas toujours bien connaître les supports Yapaka qu'ils reçoivent**. À défaut de savoir qu'en faire précisément, ils/elles ne les diffusent pas vers leurs équipes. Ce constat rejoint une demande générale des professionnel·le·s d'être mieux informé·e·s sur les outils Yapaka, en passant par exemple par de **brèves présentations ou exemples d'utilisation**.

Quels que soient les supports envisagés¹⁷, le manque de temps et le manque de connaissance des supports apparaissent en effet comme les raisons principales de leur non-utilisation :

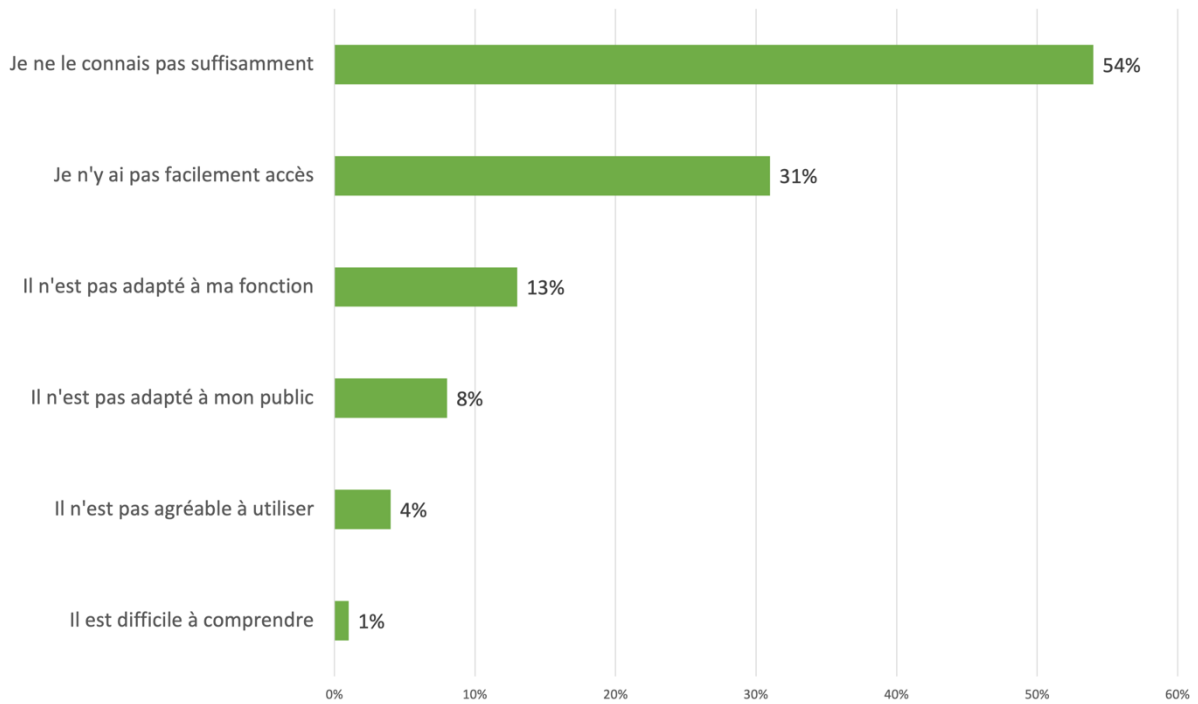


¹⁷ Cf. les résultats à cette même question pour le site internet (Question évaluative n°1).

Raisons de la non-utilisation des livres à destination des familles et des enfants

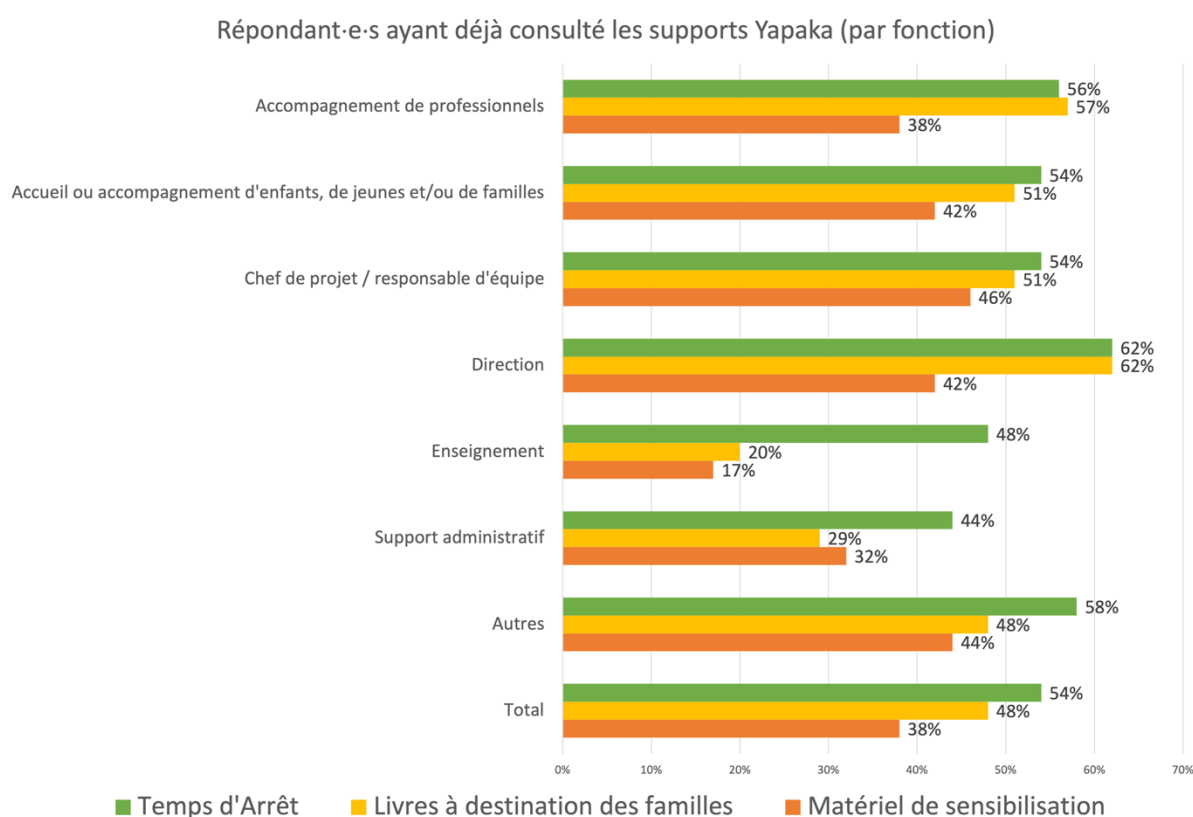


Raisons de la non-utilisation du matériel de sensibilisation



DES OUTILS UTILISÉS PAR TOU·TE·S ?

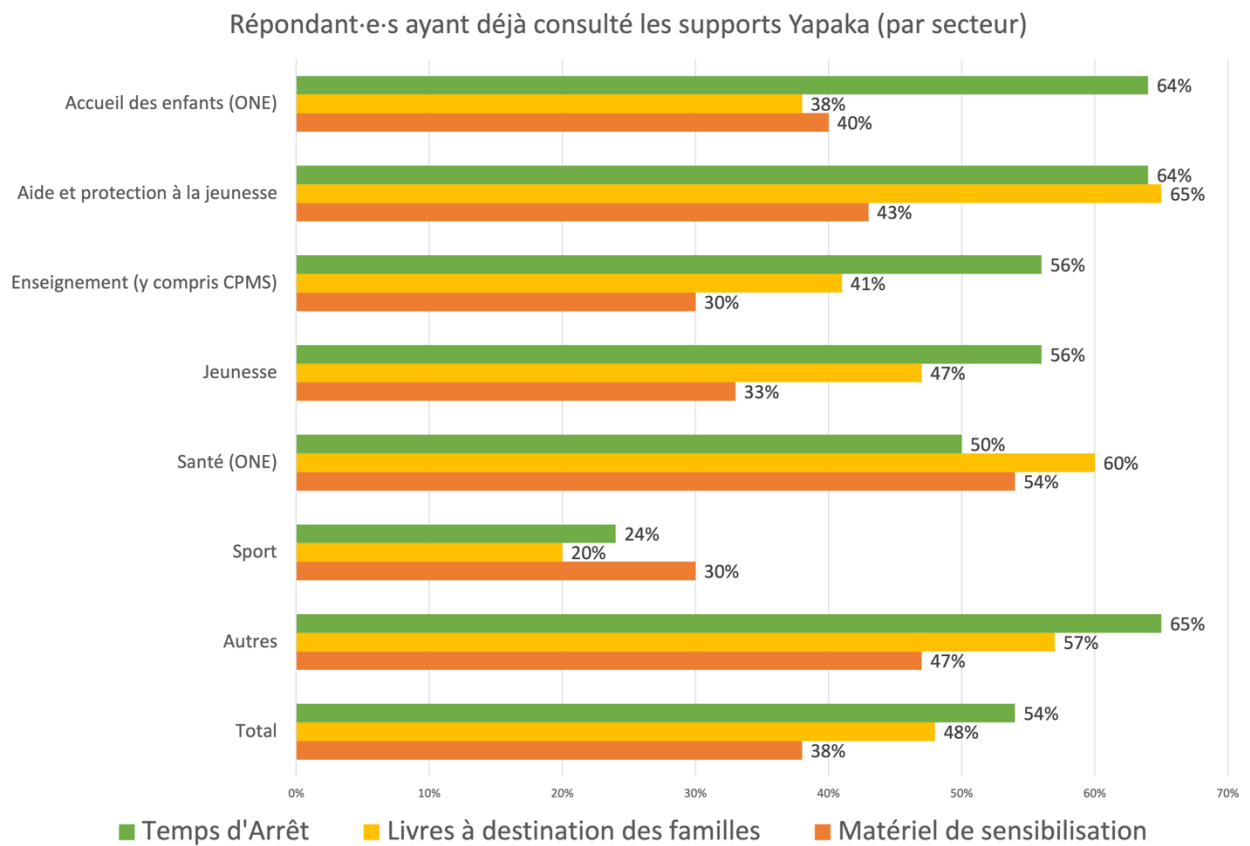
Les chiffres de l'utilisation des différents outils Yapaka¹⁸ par fonction sont intéressants. En effet, la plupart des professionnel·le·s semblent avoir une **utilisation équivalente des Temps d'Arrêt et des livrets à destination des familles**. Ainsi, les livrets à destination des familles sont autant consultés que les Temps d'Arrêt par les professionnel·le·s de seconde ligne et les directions que par les équipes de terrain. De manière globale, **le matériel de sensibilisation est moins utilisé que les autres supports**, à l'exception des personnes travaillant dans le support administratif.



Quel que soit le support envisagé, **les enseignant·e·s présentent une utilisation nettement inférieure des outils Yapaka**. Ce constat est également apparu lors des rencontres avec les professionnel·le·s qui soulignent le **manque global de connaissance et de diffusion des outils Yapaka dans le secteur de l'Enseignement**. Cependant, ce constat s'applique essentiellement

¹⁸ Pour rappel, seuls les outils utilisés par un nombre suffisant de répondant·e·s au questionnaire sont analysés ici ; en effet, les réponses concernant les autres outils (vidéos, formations...) ne sont pas suffisamment nombreuses pour être représentatives.

aux enseignant-e-s ; les CPMS/PSE apparaissent, au contraire, très bien informé-e-s sur les outils Yapaka.



Les résultats issus du questionnaire permettent difficilement d’imaginer une diffusion par outil, tant **les différents secteurs et professions ne semblent pas utiliser préférentiellement l’un ou l’autre support**. En effet, même les personnes travaillant dans le support administratif et qui paraissent, dès lors, moins directement concernées par les Temps d’Arrêt, ont déjà consulté ce support à hauteur d’environ 30%.

L’effort devrait, dès lors, plutôt porter sur l’amélioration de la diffusion des supports Yapaka pour les enseignant-e-s et le secteur du sport, ainsi que sur le renforcement du rôle des relais.

SYNTHESE

- Les professionnel·le·s reçoivent essentiellement les supports Yapaka via leur direction, ainsi que par envoi postal.
- L'envoi postal permet aux professionnel·le·s de bénéficier des avantages des supports en format papier. Cependant, **environ trois quarts des professionnel·le·s interrogé·e·s échappent à cette distribution.**
- Le relai par les directions arrive en tête des modalités de diffusion des outils Yapaka. Cependant, **l'efficacité du relai est mise à mal par le manque de temps** dont disposent les professionnel·le·s pour consulter, trier et relayer les informations. Par ailleurs, le **manque de connaissance des supports Yapaka** et de leurs utilisations possibles est également un frein à leur diffusion vers les équipes de terrain.
- Les professionnel·le·s et les secteurs, dans leur globalité, ne semblent pas avoir un usage préférentiel de l'un ou l'autre support Yapaka. **Les différents outils devraient donc continuer à être diffusés sans ciblage *a priori*.**
- Cependant, un effort **d'amélioration de la visibilité** des supports Yapaka semble nécessaire auprès des enseignant·e·s et des professionnel·le·s du sport¹⁹.

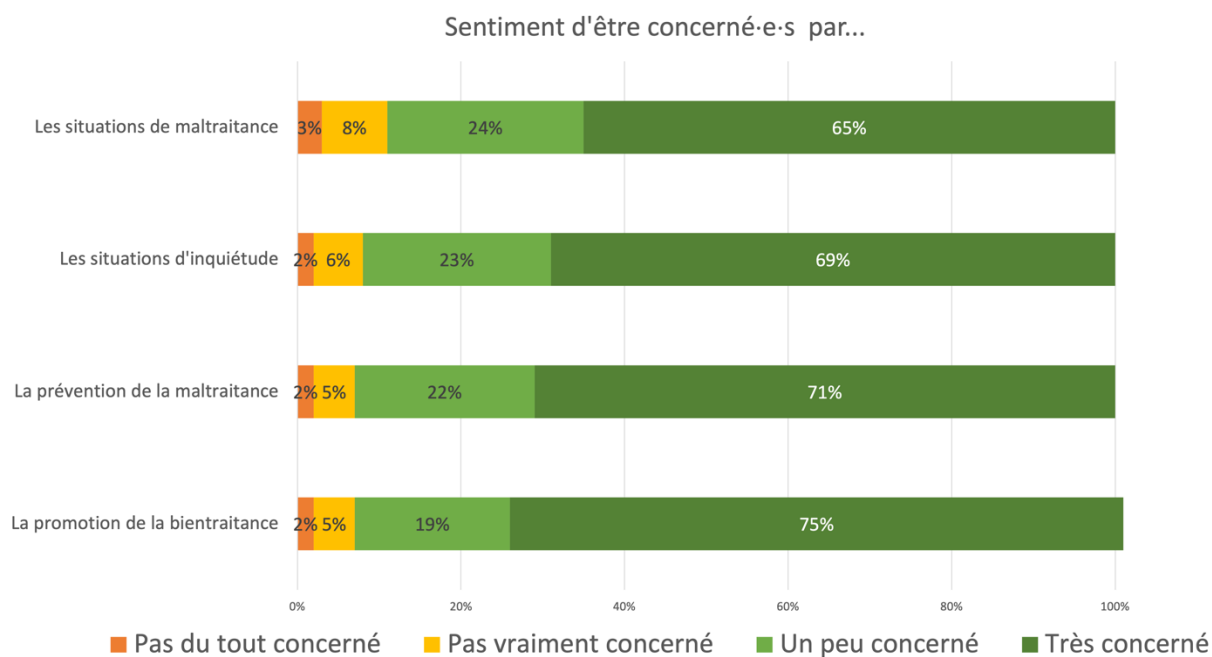
¹⁹ L'équipe Yapaka travaille actuellement en partenariat avec le secteur du sport à cette fin.

3. APPROPRIATION DES OUTILS ET DES CONTENUS

a) QUESTION 4 : COMMENT CRÉER UNE COMMUNAUTÉ D'INTÉRÊTS AUTOUR DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ?

DES PROFESSIONNEL·LE·S PARFOIS DÉMUNI·E·S FACE AUX SITUATIONS D'INQUIÉTUDE

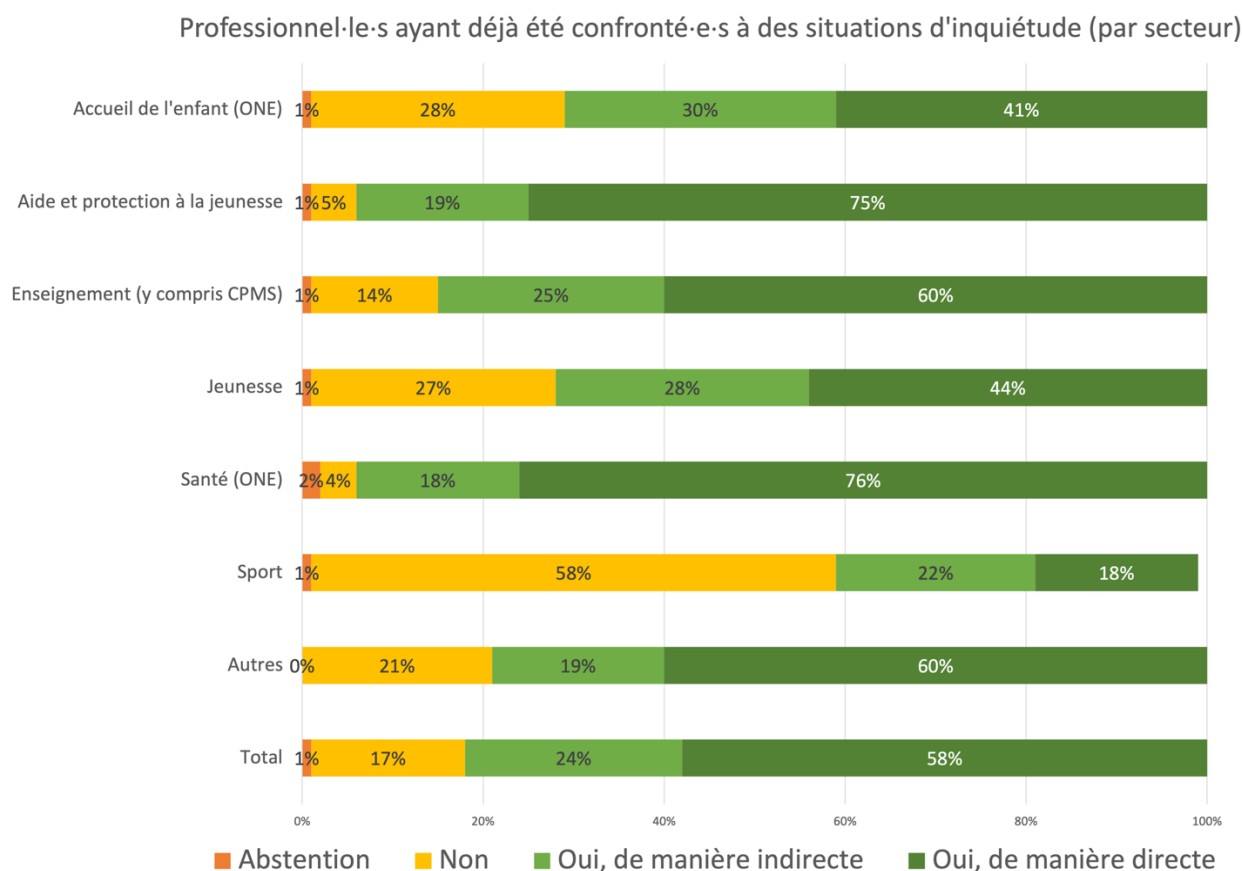
L'intérêt rencontré par le questionnaire (avec 2265 répondant·e·s) est un indicateur non négligeable de l'importance que revêt, pour les professionnel·le·s, la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance des enfants et des jeunes. Les professionnel·le·s interrogé·e·s par questionnaire s'estiment en grande majorité concerné·e·s par ces thématiques²⁰ :



Comme expliqué précédemment, les professionnel·le·s rencontré·e·s font état de **préoccupations croissantes relativement à ces thématiques**, en raison d'une perception

²⁰ Notons toutefois que si le grand nombre de répondants est un indicateur de l'intérêt pour cette problématique, les réponses à cette question sont tautologiques, dans la mesure où l'introduction à l'enquête précisait que le questionnaire portait sur la prévention de la maltraitance des enfants et sur la promotion de la bientraitance

d'augmentation des cas d'inquiétude, de négligence ou de maltraitance rencontrés dans leur travail. Certain·e·s évoquent de nouveaux cas chaque semaine, notamment dans les écoles.



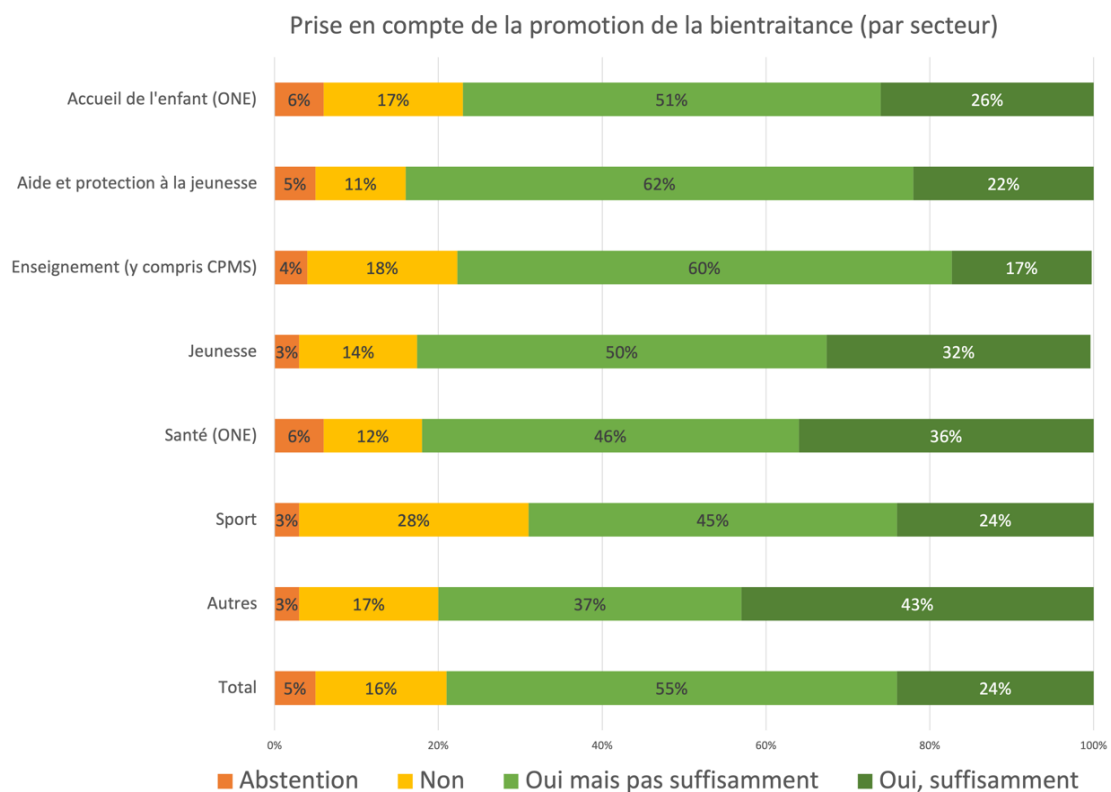
Comme le montrent les pourcentages ci-dessus, **la grande majorité des professionnel-le-s interrogé-e-s a déjà été confrontée à une situation d'inquiétude**, dans le cadre de son travail. Les situations d'inquiétude semblent particulièrement présentes dans les secteurs de l'aide et protection à la jeunesse mais également dans ceux de la santé et de l'enseignement²¹.

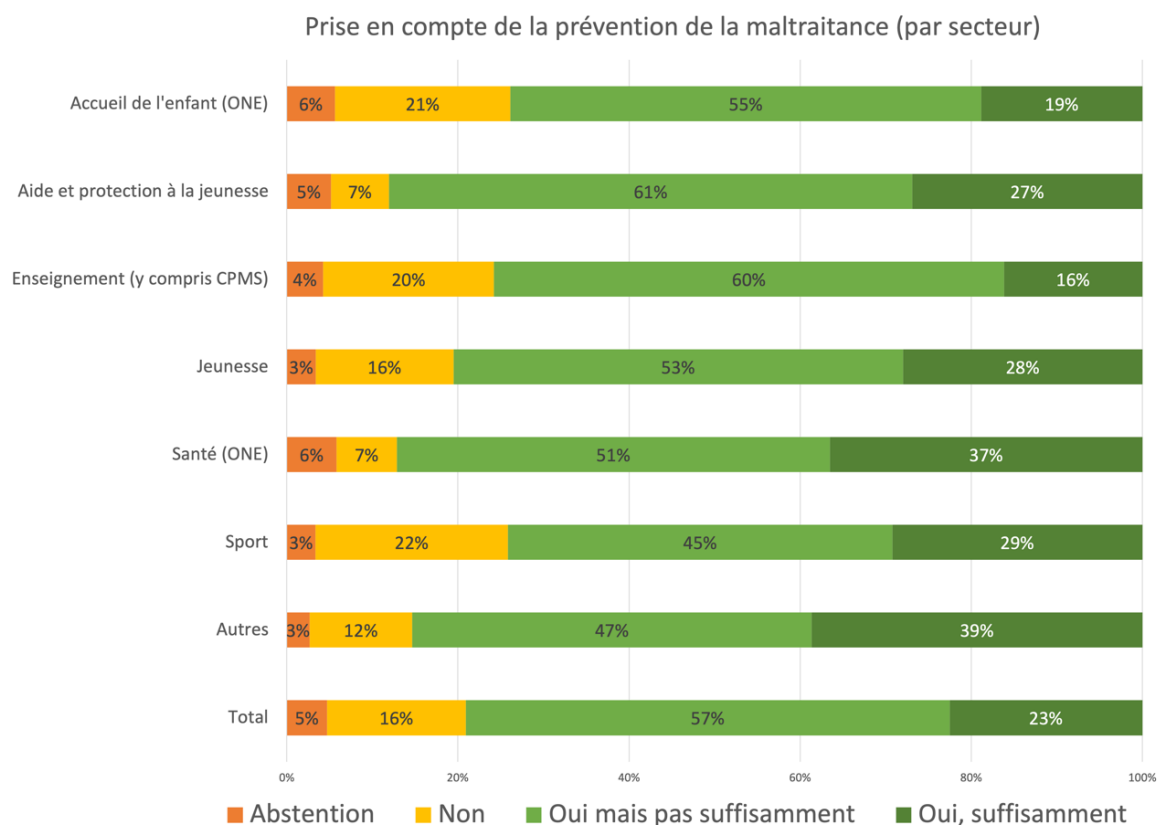
D'ailleurs, lorsqu'ils/elles sont interrogé-e-s sur leurs motivations à participer aux groupes focalisés, les professionnel-le-s évoquent presque à l'unanimité leurs difficultés face à cette

²¹ Les résultats pour le secteur du sport doivent être considérés avec prudence. En effet, c'est le secteur enregistrant le moins de répondant-e-s et, par ailleurs, la majorité de ceux/celles-ci occupent des fonctions de coordination ou des fonctions administratives. Les professionnel-le-s du sport en contact direct avec les enfants et les jeunes sont peu nombreux-ses à avoir répondu.

augmentation des cas. Pour la plupart, ces professionnel-le-s s'estiment dépassé-e-s et démuni-e-s.

Cette remarque rejoint les **taux élevés de répondant-e-s au questionnaire estimant que leur secteur ne prend pas suffisamment en charge la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance** (cf. ci-dessous). Par ailleurs, les professionnel-le-s s'interrogent aussi sur le manque de coordination entre les secteurs à ce sujet, notamment entre Yapaka et l'ONE.





Lors des groupes focalisés, les professionnel-le-s sont venu-e-s déposer des témoignages de situations complexes qui ont souvent ouvert la porte à des **questionnements sur leur posture professionnelle, leur champ d'action et leurs responsabilités**. Les professionnel-le-s rencontrés se présentaient comme **en quête de nouveaux outils et pistes de réflexion** pour améliorer leurs actions de prévention de la maltraitance et leur accompagnement des familles en difficulté.

« Le projet a ouvert une porte aux témoignages de maltraitance, je me suis sentie démunie. Je me suis demandé quelles étaient les limites de mon action, quels moyens j'avais à ma disposition (...) Je ne savais pas où était ma place là-dedans, ce que je pouvais apporter de plus »

Cet **aveu d'être peu outillé-e-s**, apparu durant les groupes focalisés, **contredit pourtant les résultats obtenus via le questionnaire en ligne** qui renvoie l'image de professionnel-le-s disposant de nombreuses ressources à mobiliser (cf. infra). L'explication de ce décalage pourrait être que ce sont des personnes très concerné-e-s et peu outillé-e-s qui se sont montré-e-s intéressé-e-s par la participation aux groupes focalisés. Les aveux de manque d'outils (au sens large) sont également récurrents lors des rencontres entre l'équipe Yapaka et

les professionnel·le·s. Par ailleurs, les professionnel·le·s rencontré·e·s faisaient souvent état de constats généraux, notamment lorsque ceux/celles-ci dirigent des équipes et/ou présentent une vue plus globale des besoins de leur secteur. Il est ainsi possible que les professionnel·le·s rencontré·e·s, tant lors des rencontres avec Yapaka que lors de nos focus groups, soient parmi les plus impliqué·e·s, et donc les plus conscient·e·s à la fois de leurs propres manques et des insuffisances de leur secteur.

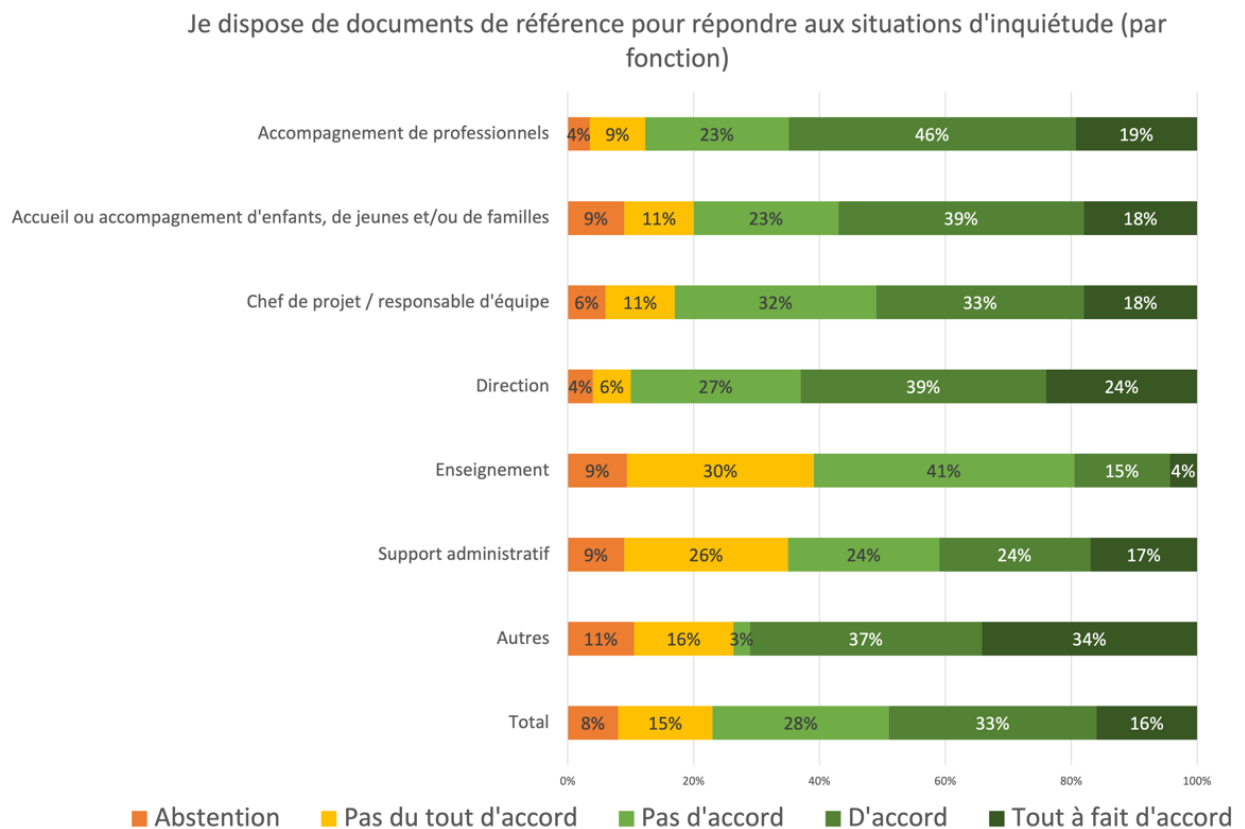
Par ailleurs, les items investigués dans le questionnaire en ligne ne correspondent pas tout à fait aux constats apportés par les participant·e·s aux groupes focalisés, lesquels permettent **d'introduire des nuances.**

Négligence et maltraitance sont des concepts difficiles à appréhender, d'autant que leur périmètre et leurs caractéristiques sont régulièrement redéfinis. L'OMS définit la maltraitance comme « toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou affectifs, de sévices sexuels, de négligences ou de traitements négligents, ou d'exploitation commerciale ou autre, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir » (OMS, 2019). Le décret de 2004 définit une situation de maltraitance comme « toute situation de violences physiques, de sévices corporels, d'abus sexuels, de violences psychologiques ou de négligences graves qui compromettent le développement physique, psychologique ou affectif de l'enfant; une attitude ou un comportement maltraitant peuvent être intentionnels ou non ». Or, la dignité ou le bon développement de l'enfant, notamment, sont des éléments pouvant être sujets à interprétation. **Pour les professionnel·le·s, définir les limites de la négligence et de la maltraitance est ardu, d'autant plus qu'ils/elles sont confronté·e·s à une multiplicité de vécus et d'histoires familiale différentes.**

« Mais où commence la négligence ? Si l'enfant est bien mais qu'il pue, tant que ça ne l'impacte pas, ce n'est pas de la négligence ? »

« Un enfant qui sent mauvais, il faut le dire (...) c'est important pour l'encadrement de l'enfant »

Les ressources dont disposent les professionnel·le-s, relativement à ces questions, peuvent prendre la forme de **documents de référence**. En cela, les répondant·e-s au questionnaire donnent des réponses mitigées :

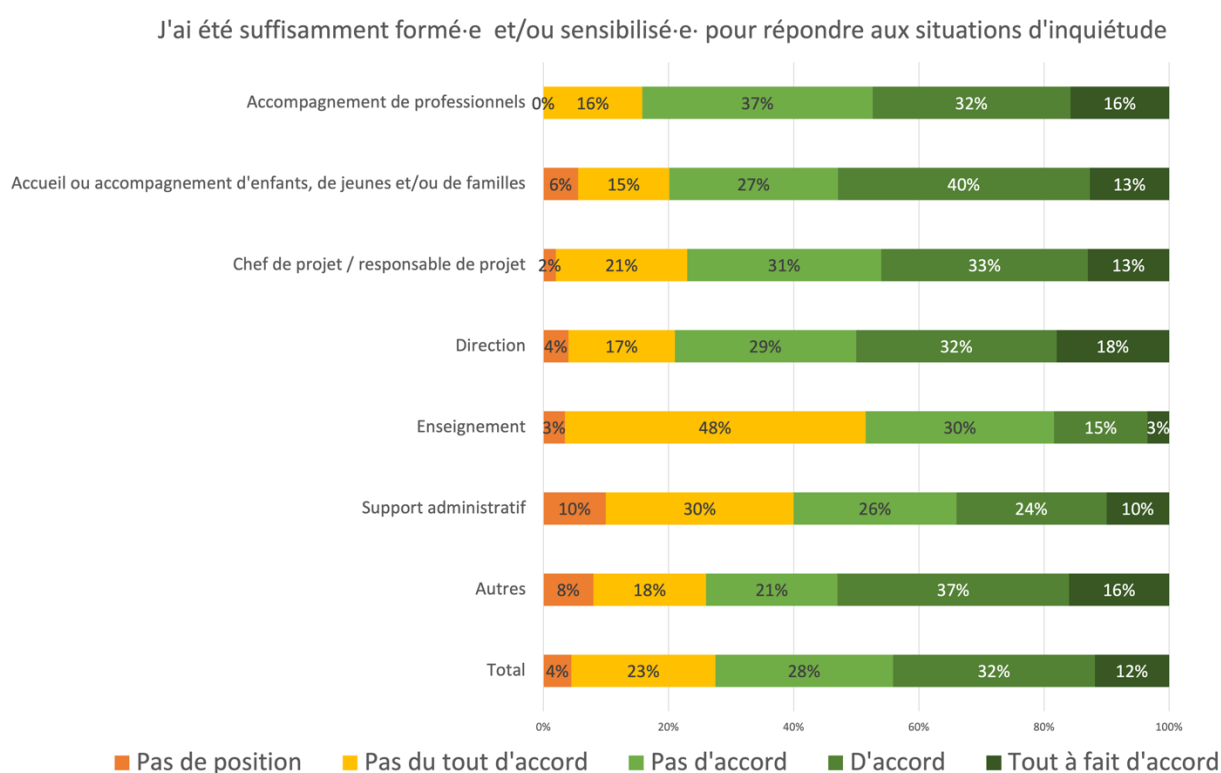


Au total, **près de la moitié des répondant·e-s estiment ne pas pouvoir se prononcer ou ne pas disposer de documents de référence pour les aider face aux situations d'inquiétude**. Les enseignant·e-s, ainsi que les personnes travaillant en support administratif, s'estiment particulièrement mal outillé·e-s en termes de documents de référence. Les répondant·e-s les mieux outillé·e-s semblent être ceux/celles travaillent dans l'accompagnement d'autres professionnel·le-s.

De manière générale, il semble que les professionnel·le-s se tournent en premier lieu, lorsqu'ils/elles ont besoin d'informations de référence, **vers leur secteur et leur administration de tutelle**. Le recours aux ressources Yapaka intervient alors plutôt dans un second temps, si l'administration de tutelle ne dispose pas des informations recherchées.

Cependant, même lorsque les documents de référence existent, ils ne paraissent pas répondre totalement aux questionnements des professionnel·le·s. En effet, la singularité des situations rencontrées permet difficilement de suivre un outil de référence qui serait valable dans tous les cas de figure. Le/la professionnel·le est, dès lors, **renvoyé·e à son « savoir-faire »**, pour peu que celui-ci ait pu être développé par l'expérience. **Il existe ici une tension entre, d'un côté, le besoin d'avoir des références claires (que faire dans quel cas) pour permettre une réaction efficace et soulager le/la professionnel·le de la crainte de « mal faire » et, de l'autre côté, la reconnaissance de la complexité des réalités rencontrées qui ne permet pas d'envisager des réponses uniformisées.**

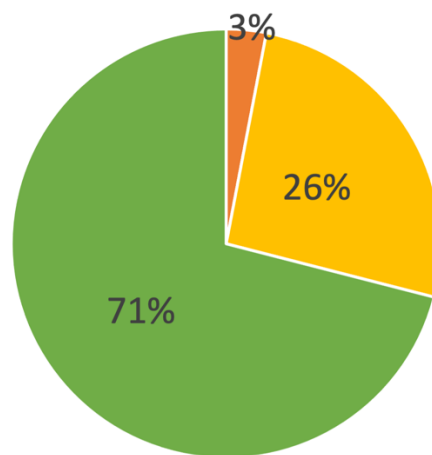
A côté des documents de référence, **les formations** apparaissent également comme un lieu privilégié pour développer les connaissances relatives à la prévention de la maltraitance. À cet égard, les professionnel·le·s se montrent également mitigé·e·s, lorsqu'ils/elles sont interrogé·e·s sur leur sentiment d'être bien formé·e·s :



Un peu plus de la moitié des répondant·e·s s'estime insuffisamment formée ou estime ne pas pouvoir se prononcer. Les enseignant·e·s sont particulièrement enclin·e·s à reconnaître l'insuffisance de leur formation, de même que les personnes travaillant dans le support administratif. Les professionnel·le·s travaillant avec les familles et/ou les jeunes (en dehors des enseignant·e·s) se montrent cependant mieux formé·s que les autres.

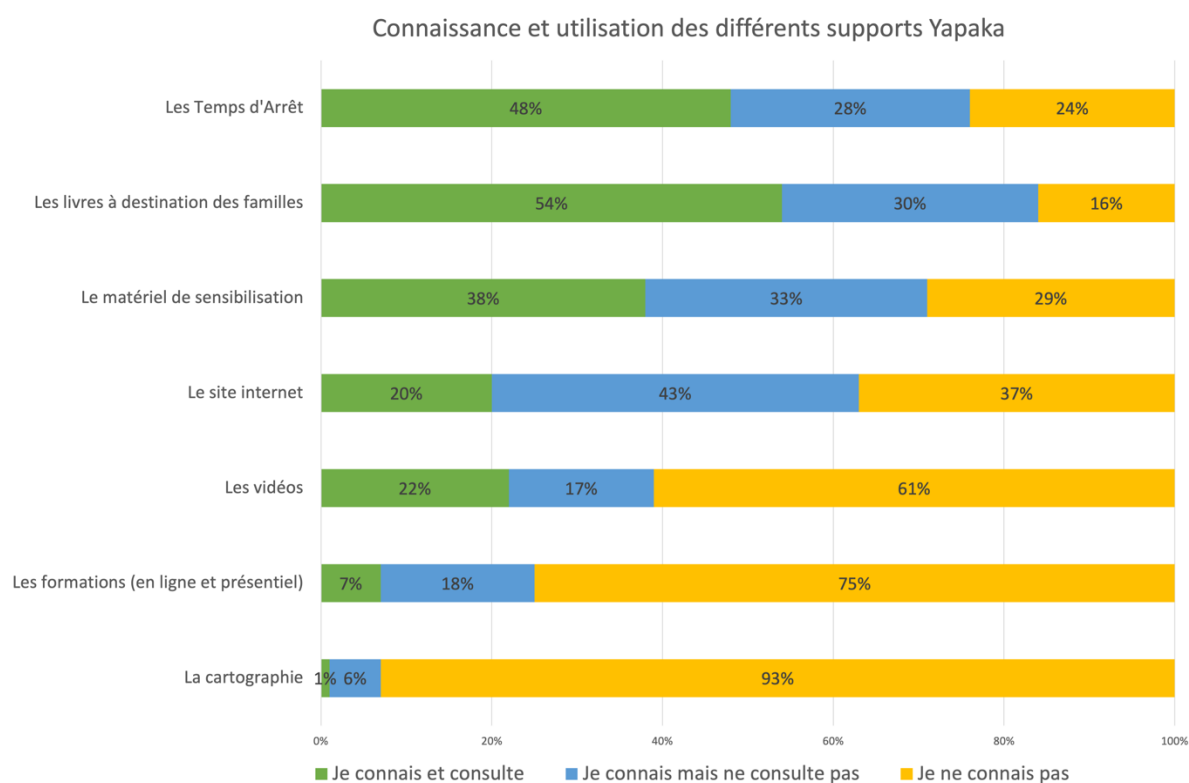
La reconnaissance d'un manque de formation et de sensibilisation s'accompagne d'une volonté claire de suivre des formations :

Intérêt pour les formations à la prévention de la maltraitance



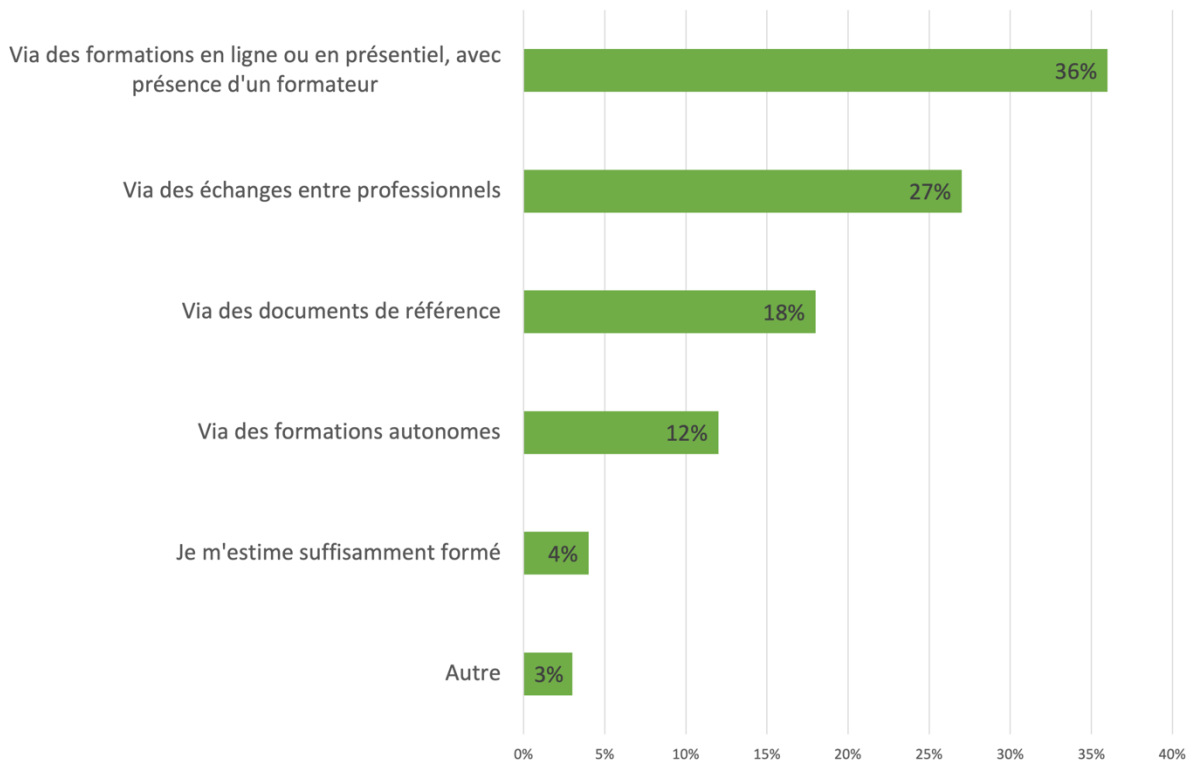
- Ce n'est pas utile
- C'est pertinent mais je n'y participerai pas
- C'est pertinent et je souhaiterais y participer

Parmi les formations disponibles et relatives à la prévention de la maltraitance, **les modules proposés par Yapaka restent peu connus** (75% des professionnel-le-s ayant répondu au questionnaire n'ont jamais entendu parler de ces formations).



Cela s'explique en grande partie par le fait que ces formations sont organisées depuis peu et que les moyens réduits de l'équipe Yapaka ne permettent actuellement pas l'organisation de ces formations à grande échelle. Yapaka propose également un **MOOC en ligne**, considéré positivement par les professionnel-le-s l'ayant suivi mais qui est également peu connu. Par ailleurs, les professionnel-le-s sont peu nombreux-ses à adhérer aux formules autonomes en ligne, bien qu'elles permettent aux participant-e-s de l'insérer facilement dans leur emploi du temps. En effet, les professionnel-le-s semblent particulièrement rechercher les moments d'interactivité et d'échanges.

Modalités préférées de formation



Les professionnel-le-s soulèvent néanmoins deux problèmes majeurs qui amoindrissent l'impact réel des formations. Le premier renvoie à la même critique que celle adressée aux documents de référence, à savoir qu'**elles ne peuvent remplacer l'expérience acquise** :

« La formation est une chose : connaître les cadres, les lois, le réseau mais il y a le savoir-faire (...) On peut faire toutes les formations qu'on veut mais ça ne remplace pas l'expérience. C'est une formation de terrain. Il y a un moment où il faut y aller ; la première fois, c'est dur et puis avec l'expérience, ça se facilite »

Le second tient à la **nécessité de suivre des formations en équipe**, sans quoi les bénéfices semblent peu significatifs :

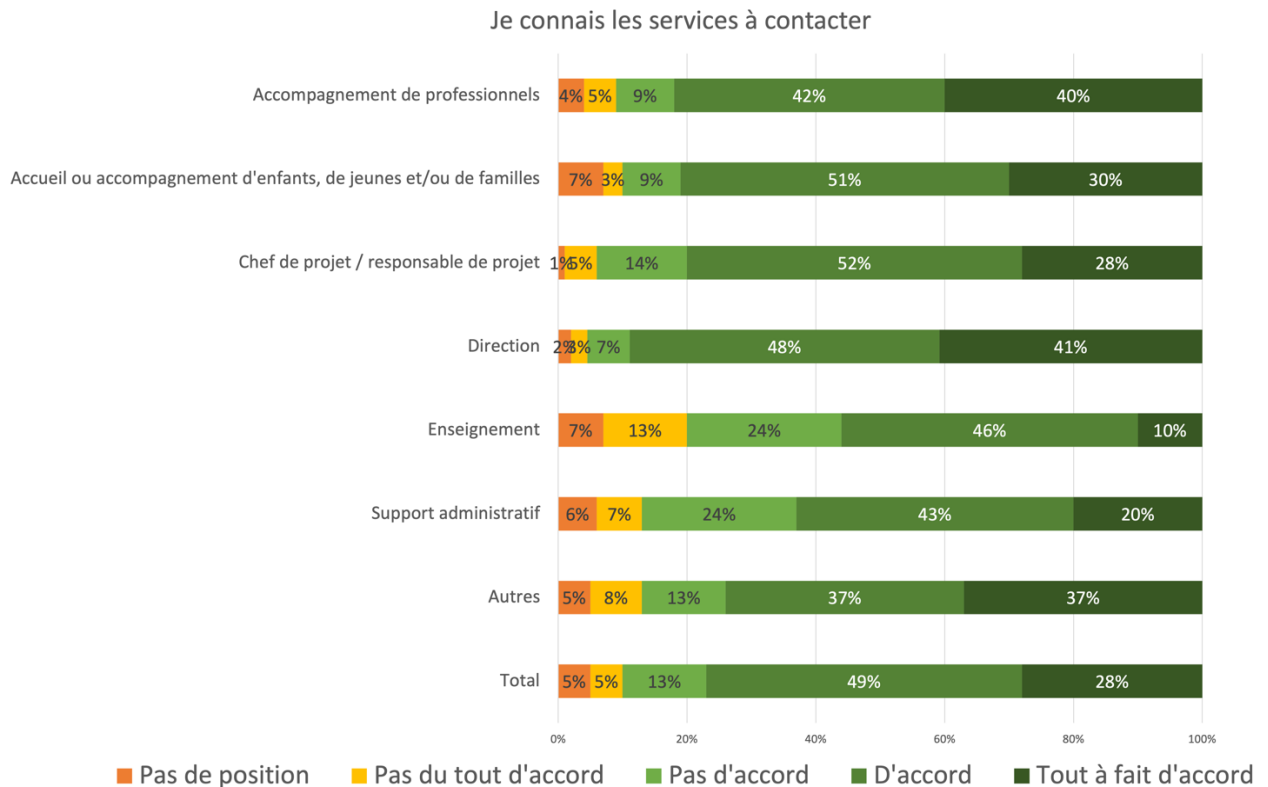
« Quand quelqu'un part en formation, ça lui fait une bulle d'air, il revient content, il va changer le monde. Mais le temps de transmettre aux autres, rien ne bouge, il n'y va plus. On ne fait plus que des formations en équipe, tous ensemble : une journée pour agir ensemble »

« Les formations, ça fonctionne en équipe. Si une seule personne la suit, elle revient avec un potentiel qui ne sera pas exploité »

Les professionnel·le·s sont donc plutôt en faveur de formations qui **soient orientées vers la pratique** et qui leur permettent d'ouvrir un **espace de réflexion en équipe et de construction de pistes communes**.

FACE À L'INQUIÉTUDE : UNE MÉCONNAISSANCE DU RÉSEAU À ACTIVER

Savoir vers qui se tourner en cas d'inquiétude est une ressource importante dans le suivi d'une situation difficile. Interrogé·e·s à ce sujet, les professionnel·le·s **se considèrent plutôt bien outillé·e·s** (à l'exception des enseignant·e·s et du support administratif) :



À nouveau, les professionnel·le·s rencontré·e·s durant les groupes focalisés expriment un avis un peu différent qui permet de déplacer légèrement la question. En effet, la difficulté ne semble pas tellement provenir de la connaissance des services à contacter (plutôt théorique) que de la **possibilité d'instaurer une communication efficace avec ces services, de leur faire confiance et donc de les connaître personnellement.**

La **communication** semble, en effet, faire défaut à de nombreuses reprises : les professionnel·le·s ne savent pas si les demandes qu'ils/elles introduisent sont bien suivies, si le service contacté sera bienveillant envers l'enfant ou ses proches, s'ils/elles peuvent déléguer la responsabilité de la situation à une personne de confiance, etc. Les professionnel·le·s ont l'impression, parfois, de courir après les services, d'enchaîner les appels téléphoniques qui ne mènent à rien et de ne pas obtenir les réponses à leurs questions.

« C'est hyper important, on devrait comprendre, en première ligne, pourquoi ils ne prennent pas le cas quand on se présente »

Les incompréhensions qui émergent entre les services et les relais sont souvent causées, d'après les professionnel·le·s, par un **manque de connaissance mutuelle**, ainsi que des missions et rôles de chacun. D'ailleurs, les participant·e·s aux groupes focalisés ont souvent déclaré s'être inscrit·e·s pour **avoir l'opportunité de rencontrer d'autres professionnel·le·s avec lesquels échanger leurs points de vue.**

Au niveau local, **des initiatives existent pour permettre la création d'espaces de rencontres** entre professionnel·le·s.

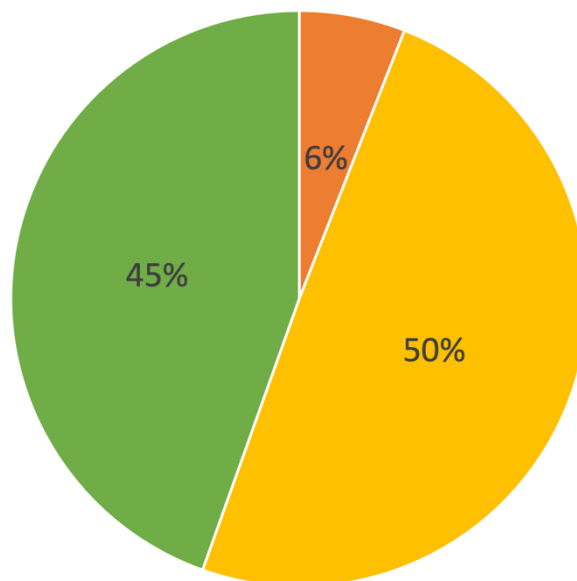
« On avait mis en place une cellule locale qui rassemblait les PMS, PSE, AMO, l'antenne scolaire et l'objectif était de mieux connaître le milieu scolaire, pour diminuer les préjugés sur ce que l'autre fait ou devrait faire »

Cependant, ces initiatives sont loin d'être généralisé·e·s., bien que les professionnel·le·s rencontré·e·s **reconnaissent l'importance et l'efficacité du travail en réseau.**

« Il y a une nécessité d'un réseau (...) C'est un travail de collaboration (...) J'ai eu un cas problématique, je croyais que c'était de la négligence mais ils ont été placés en urgence pour violence sexuelle (...) On ne doit pas porter ça tout seul, sinon vous aurez peur d'intervenir la prochaine fois, de porter ça à nouveau »

L'intérêt manifesté pour le travail en réseau par les participant·e·s aux groupes focalisés doit cependant **être nuancé** par les résultats issus du questionnaire en ligne. En effet, 50% des répondant·e·s y déclaraient ne pas vouloir prendre part à un réseau local.

Intérêt pour la participation à un réseau local de prévention de la maltraitance

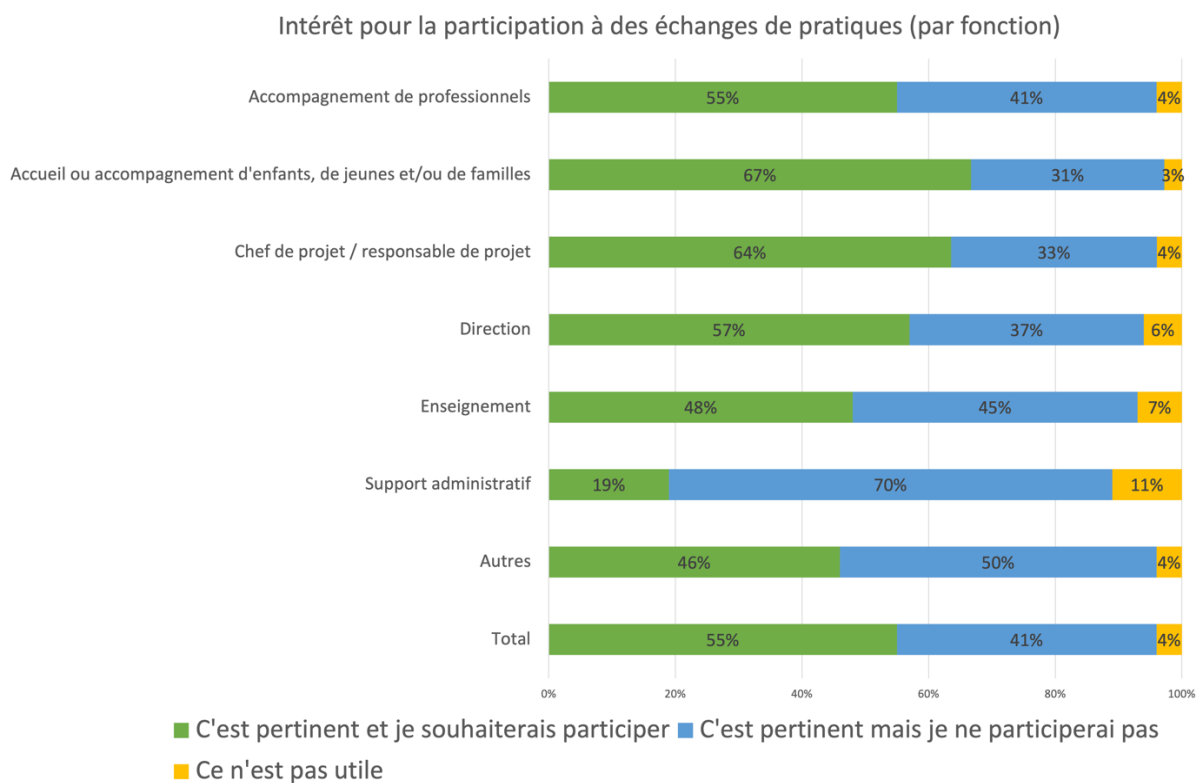


- Ce n'est pas utile
- C'est pertinent mais je n'y participerai pas
- C'est pertinent et je souhaiterais participer

UN BESOIN UNANIME DE RENCONTRES ET D'ÉCHANGES ENTRE PROFESSIONNEL·LE·S

Sans aller jusqu'au travail en réseau, les professionnel·le·s s'entendent avec plus de force sur la nécessité d'organiser des **échanges de façon intersectorielle**. Permettre la rencontre de professionnel·le·s confronté·e·s, chacun·e à leur manière, à des situations d'inquiétude a été une grande réussite des groupes focalisés. Bien que provenant d'horizons distincts (secteurs, zones géographiques, formations, etc.), **les professionnel·le·s se sont rapidement découvert des préoccupations communes**. Si les échanges leur ont parfois même permis de se décharger de situations difficiles, ils ont également pu trouver, au sein du groupe, de nouvelles pistes d'actions et de réflexions.

Le besoin de se rencontrer et d'échanger est également apparu, de manière claire, dans les réponses au questionnaire. Les répondant·e·s se sont, en effet, **positionné·e·s en majorité en faveur de la participation à des échanges de pratiques**. Les professionnel·le·s les plus intéressé·e·s sont les professionnel·le·s de première ligne et les coordinateurs.



Comme mentionné plus haut, les professionnel·le·s avouent souvent ne pas bien se connaître, d'un secteur à l'autre, et avoir peu d'occasions d'échanges. Ils/elles expriment l'envie de confronter les points de vue, d'apprendre à connaître les approches des différents secteurs, leurs réalités et les limites de leur champ d'action.

Par ailleurs, les échanges entre professionnel·le·s sont considérés comme des lieux privilégiés pour **dégager de nouvelles pistes d'action**, dans l'objectif d'améliorer la prévention de la maltraitance et l'accompagnement des familles. En outre, le partage d'expériences est vu comme permettant d'aller au-delà des cas théoriques pour approcher la complexité des réalités et **développer le « savoir-faire » professionnel** mentionné précédemment.

Pour certain·e·s, les témoignages sont une porte d'entrée efficace pour travailler une situation ensemble. Écouter ce que les autres ont à partager permet **de repenser son propre travail de façon plus concrète** qu'en passant par des lectures. Le partage des difficultés permet aussi aux professionnel·le·s de prendre de la distance avec celles-ci et de profiter de l'expérience cumulée des participant·e·s pour trouver de nouvelles réponses.

Partager une situation difficile et en discuter avec d'autres est également l'occasion de se retrouver autour de **constats communs** et transversaux aux différents secteurs. Les professionnel·le·s ont **l'impression d'être moins seul·e·s** en confrontant leurs difficultés à celles des autres. Les professionnel·le·s peuvent ainsi rompre en partie l'isolement dans lequel certaines situations d'inquiétude peuvent les pousser.

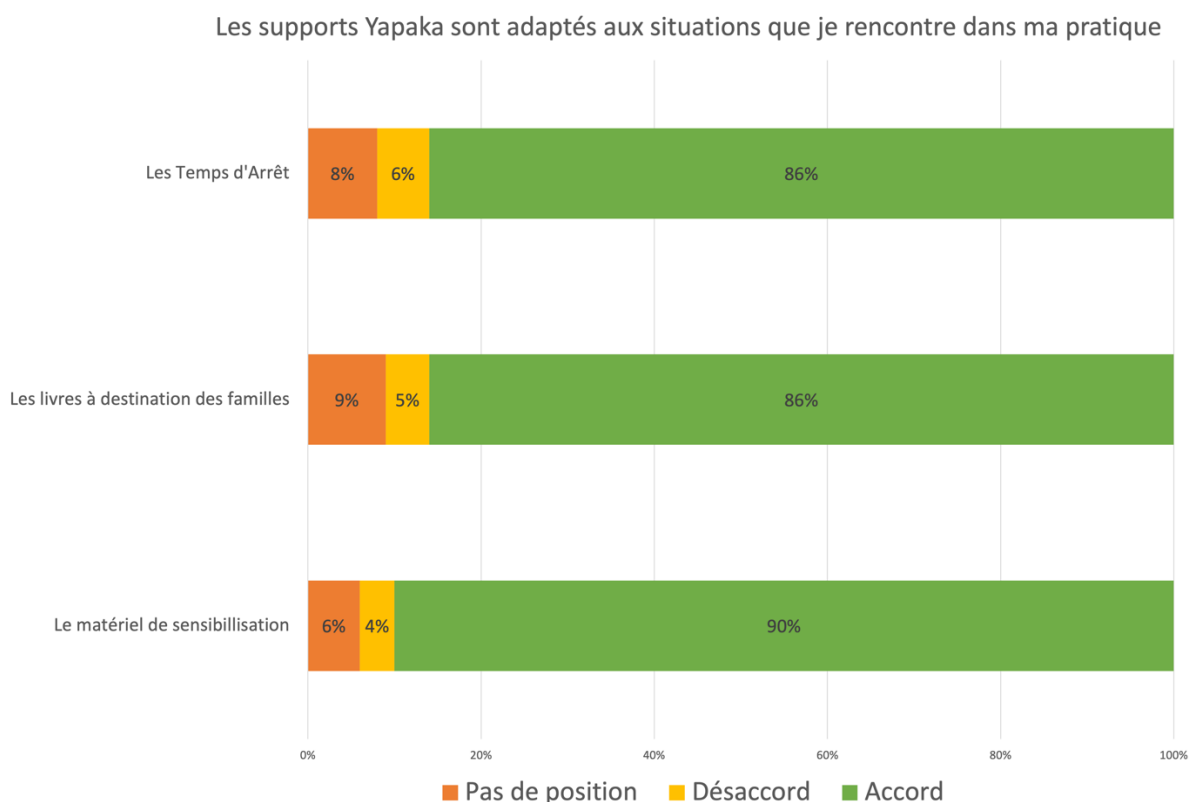
SYNTHESE

- Les professionnel·le·s se montrent **très préoccupé·e·s par les situations d'inquiétude qu'ils/elles jugent en augmentation**. D'ailleurs, la grande majorité d'entre eux/elles a déjà été confronté à une situation d'inquiétude, dans le cadre de son travail.
- Or, **les avis sont mitigés quant à la qualité de l'outillage** dont bénéficient les professionnel·le·s pour faire face à ces situations d'inquiétude.
- Les documents de référence à disposition des professionnel·le·s sont pris dans une **tension entre théorie et pratique, entre généralités (que faire en cas d'inquiétude) et particularités (chaque situation est singulière)**.
- De la même manière, les professionnel·le·s s'estiment peu formé·e·s à la prévention mais souhaiteraient surtout des **formations pratiques et en équipe**.
- Si les professionnel·le·s semblent connaître, en théorie, le réseau à activer en cas d'inquiétude, ils/elles font néanmoins état **d'un manque global de communication entre les services**. L'absence d'échanges entre professionnel·le·s impliqué·e·s dans un même réseau local peut induire une méfiance mutuelle.
- Les professionnel·le·s expriment un **besoin important de participer à des échanges de pratiques intersectoriels**. Rencontrer d'autres personnes confrontées à des situations d'inquiétude permet non seulement de se sentir moins seul·e mais également de construire ensemble des nouvelles pistes d'action.

b) **QUESTION 5** : QUELLE PLACE DOIT-ON DONNER À L'ACCOMPAGNEMENT
DANS L'APPROPRIATION DES OUTILS ?

DES OUTILS TRANSVERSAUX À L'ÉPREUVE DE LA SINGULARITÉ DES VÉCUS

Les outils Yapaka sont conçus comme des **outils transversaux** dont les contenus devraient être adaptables aux différents secteurs auxquels ils s'adressent. D'ailleurs, de manière globale, les professionnel-le-s semblent considérer que les outils Yapaka soient **bien adaptés aux situations qu'ils/elles rencontrent** dans le cadre de leur travail.



Les rencontres avec les professionnel-le-s nuancent néanmoins ce constat. Il existe, en effet, une interrogation de la part de la deuxième ligne quant à l'intérêt que portent certain-e-s professionnel-le-s de première ligne aux outils Yapaka. Les contenus Yapaka sont parfois considérés comme peu accessibles (en termes de complexité) ou trop conceptuels (relativement aux besoins pratiques éprouvés sur le terrain). **L'addition d'exemples plus**

spécifiques aux différents secteurs, au sein des contenus Yapaka, est une piste d'amélioration évoquée, bien que peu réalisable dans les faits²².

Par ailleurs, certains pensent que les professionnel·le·s de terrain ne **se sentent pas forcément concerné·e·s par les outils Yapaka**, non pas en raison de leur contenu mais de leur réputation et/ou de la façon dont ils sont présentés. La **communication autour des outils** jouerait ici un rôle important pour permettre aux professionnel·le·s de dépasser leurs a priori et de découvrir les supports Yapaka.

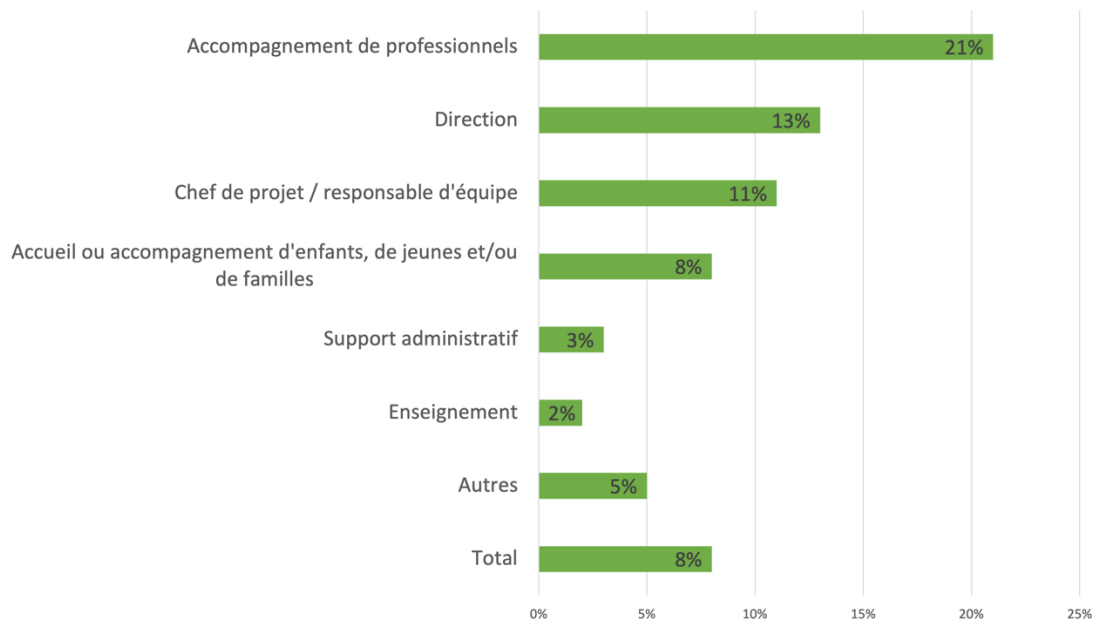
Si se sentir concerné·e par les outils Yapaka est important, il en va de même pour le **sentiment d'être concerné·e par la prévention de la maltraitance**. En effet, celle-ci n'est pas forcément considérée par tou·te·s les professionnel·le·s comme faisant partie de leurs missions. Les professionnel·le·s de deuxième ligne soulignent, dès lors, une **difficulté de faire percoler les outils Yapaka vers la première ligne**, malgré la qualité et la pertinence des contenus des outils.

Face à ces difficultés, les outils Yapaka peuvent être utilisés, par les professionnel·le·s de deuxième ligne, pour créer de nouveaux outils ou supports adaptés à leur secteur et aux réalités des professionnel·le·s de terrain.

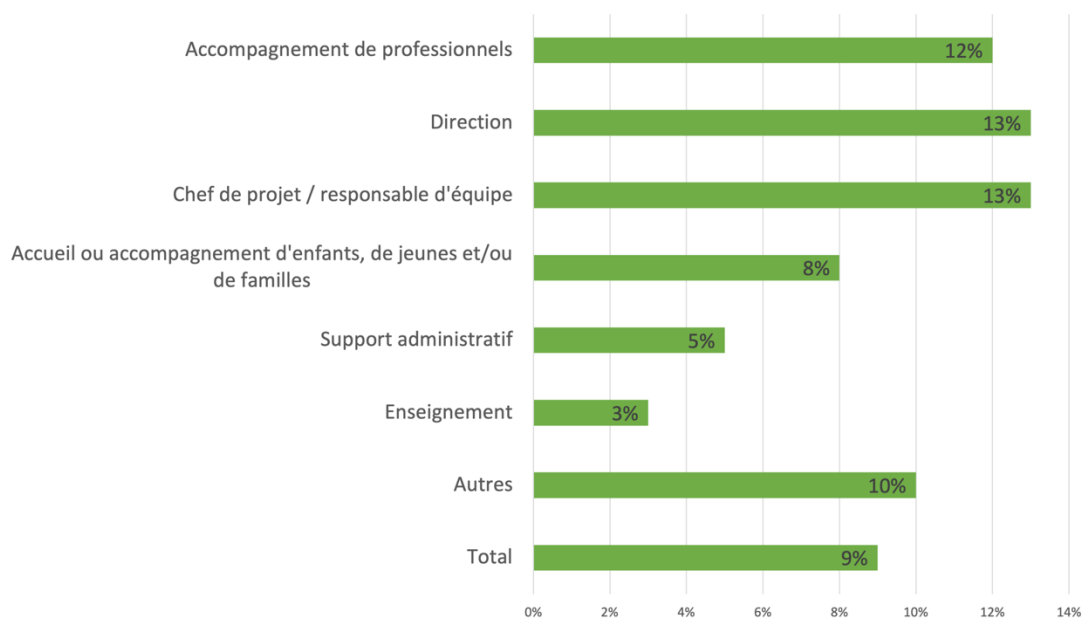
²² La formation Yapaka a notamment été adaptée pour correspondre plus étroitement aux besoins exprimés par le secteur du sport mais l'équipe Yapaka ne dispose pas des moyens suffisamment pour proposer des outils spécifiques à chacun des secteurs. En outre, la mission de Yapaka est celle de proposer des outils transversaux.

Comme le montrent les résultats ci-dessous, parmi les répondant-e-s qui utilisent les outils Yapaka pour créer de nouveaux outils (cf. infra), les **professionnel-le-s de seconde ligne** sont en effet les plus représenté-e-s :

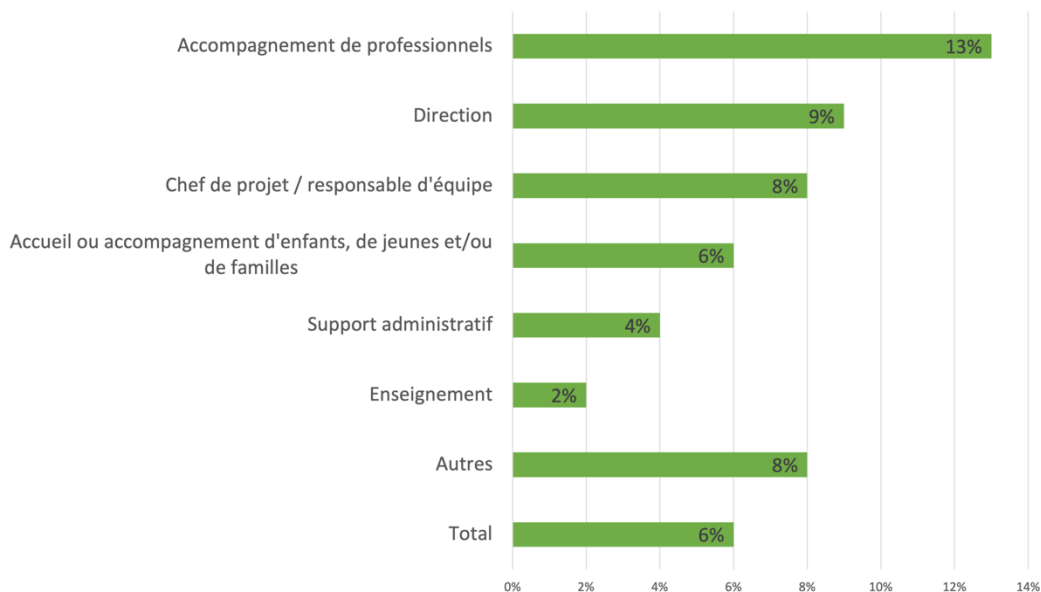
Pourcentages de répondant-e-s utilisant les Temps d'Arrêt comme support pour la création de nouveaux outils adaptés à leur secteur/fonction



Pourcentages de répondant-e-s utilisant les livres à destination des familles comme support pour la création de nouveaux outils adaptés à leur secteur/fonction



Pourcentages de répondant·e·s utilisant le matériel de sensibilisation comme support pour la création de nouveaux outils adaptés à leur secteur/fonction



Cependant, cet effort de traduction et d'adaptation demande du temps et n'est pas forcément pris en compte dans les missions des professionnel·le·s de deuxième ligne. Le **manque de temps** est d'ailleurs invoqué comme l'une des raisons principales de la non-utilisation des outils Yapaka (cf. supra). Cela explique en partie pourquoi l'utilisation des supports Yapaka comme inspiration pour la création d'autres outils concerne finalement un très faible pourcentage des répondant·e·s.

Sans aller jusqu'à la création de nouveaux outils, inspirés des contenus Yapaka, la deuxième ligne réalise aussi souvent un travail de **tri des informations**, en sélectionnant ce qui est susceptible d'intéresser les professionnel·le·s de terrain au sein de la newsletter Yapaka, par exemple. Dans certains cas, certain·e·s réalisent même des **synthèses des contenus** Yapaka, de façon à permettre une lecture plus rapide par la première ligne.

« Pour mon public à moi, ce contenu-là n'est pas du tout accessible. Le niveau de formation, ça reste secondaire ou ce sont des gens en réinsertion professionnelle. Ce sont des gens qui sont dans le concret, ils ne sont pas dans une démarche de réflexivité. Il ne faut pas changer ça mais il faut des coordinateurs qui traduisent le contenu Yapaka pour le rendre accessible dans la pratique »

« Moi, je lis, je leur fais un résumé. Je transforme pour que ça colle à leur vécu. Je résume, je cherche les points clés car elles [les accueillantes] ne liront pas. Je leur donne le texte en réunion mais je fais du prémâchage. Je vais chercher des images pour les accrocher »

L'aspect transversal des outils Yapaka ne semble pas poser de difficultés, pour autant qu'il existe, dans certains secteurs, des **intermédiaires** qui s'approprient les contenus et les reformulent de façon à les rendre adaptés au vécu des professionnel-le-s de terrain.

Sans ces intermédiaires, il apparaît que les professionnel-le-s ressentent un **besoin d'exemples plus concrets** leur permettant d'utiliser les outils dans le cadre de leurs missions propres et de façon adaptées aux spécificités de leurs métiers et secteurs. Par ailleurs, comme cela a été évoqué antérieurement (cf. question évaluative n°2), les contenus Yapaka sont aussi souvent jugés trop conceptuels pour être facilement appréhendables et faire sens pour les professionnel-le-s de terrain. Ceux/celles-ci sont, dès lors, **en demande de contenus plus abordables et vulgarisés**. Enfin, un besoin apparaît également en faveur **d'une meilleure information relative aux différents outils et contenus proposés par Yapaka**, au travers de brèves présentations ou d'exemples possibles d'utilisations.

SYNTHESE

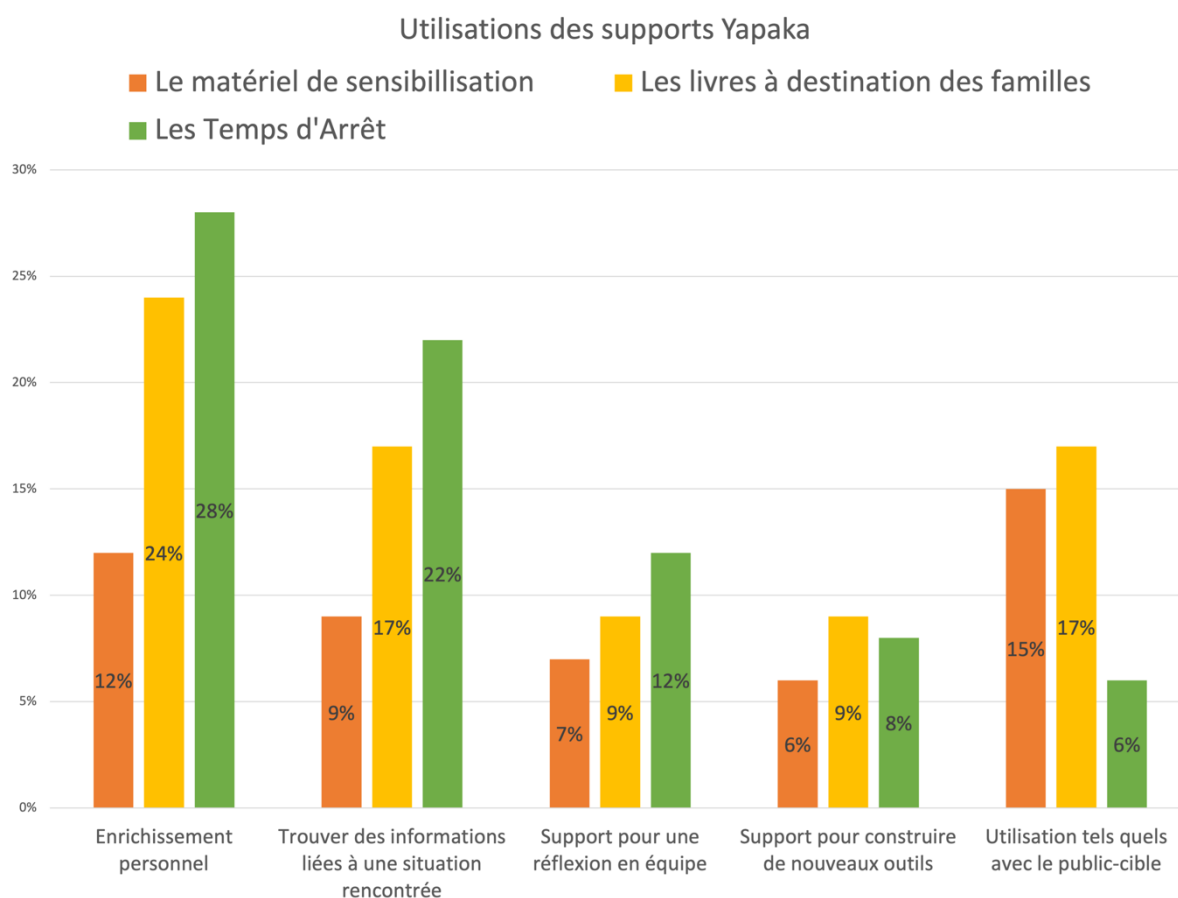
- Les supports Yapaka sont conçus pour **proposer des contenus transversaux** qui devraient être transposables à tous les secteurs.
- Cependant, les professionnel-le-s s'interrogent sur la capacité d'outils généraux à toucher les équipes de terrain, **préoccupées par des situations singulières**. En cela, les supports Yapaka sont perçus comme **manquant d'exemples concrets et/ou comme proposant des contenus trop conceptuels et éloignés des pratiques**.
- Pour pallier à cela, **certain-e-s professionnel-le-s de seconde ligne trient, traduisent, synthétisent et/ou créent de nouveaux outils** sur base des contenus Yapaka, de façon à les rendre plus abordables pour les équipes de terrain.
- Ce travail effectué par la seconde ligne demande néanmoins **qu'un temps de travail important** y soit consacré, ce qui est rarement le cas.

4. MISE EN PRATIQUE DES OUTILS

a) **QUESTION 6** : EN QUOI LES OUTILS YAPAKA SOUTIENNENT-ILS LES PROFESSIONNEL·LE·S DANS LEURS PRATIQUES ET COMMENT CE SOUTIEN POURRAIT-IL ÊTRE AMÉLIORÉ ?

SE QUESTIONNER SUR SES PRATIQUES

L'enrichissement personnel apparaît comme la principale raison à l'utilisation des outils Yapaka par les professionnel·le·s ayant répondu au questionnaire. C'est valable pour les Temps d'Arrêt, conçus à cette fin, mais également pour les livres à destination des familles. De manière assez étonnante, ces derniers sont plus souvent utilisés pour l'enrichissement personnel que tels quels avec les familles.



Malgré les difficultés en termes d'accessibilité et de formats (cf. question n°2), les supports Yapaka sont considérés comme des **contenus de qualité permettant aux professionnel-le-s de faire le point sur un sujet de façon rapide et fiable**. Ces qualités reconnues poussent certain-e-s professionnel-le-s de deuxième ligne à relayer les outils Yapaka vers les professionnel-le-s de terrain, notamment lors de l'entrée en fonction d'une nouvelle personne ou lorsqu'un sujet d'actualité se présente.

Cependant, il n'est **pas possible d'évaluer l'impact de la lecture des outils Yapaka sur les pratiques professionnelles**²³. Pour certain-e-s, les contenus sont trop conceptuels pour produire des effets pratiques et devraient, dès lors, faire l'objet d'un accompagnement plus complet. Le développement d'un « savoir-faire » est alors plutôt attribué à l'expérience acquise sur le terrain, ainsi qu'aux échanges de pratiques entre professionnel-le-s, plutôt qu'aux lectures en elles-mêmes. Pour d'autres, la réflexivité permise par ces outils entraîne au moins un **questionnement sur sa posture professionnelle et ses pratiques**.

« J'ai été marquée par le petit livre sur l'infanticide (...) A la fin, je n'ai pas forcément trouvé de réponses à mes questions ; en fait je suis sortie avec plus de questions encore mais il me semble que ça rejoint bien l'idée de faire bouger les limites et de s'interroger sur ses pratiques »

²³ Cela nécessiterait non seulement une investigation fine des pratiques et représentations des professionnel-le-s mais également de pouvoir comparer une situation « avant » et « après » dépourvue d'influences extérieures autres que les supports Yapaka.

Les rencontres avec les professionnel·le·s ont mis en **lumière l'enjeu majeur que constitue la parole** dans les contextes d'inquiétude et de maltraitance : la parole qui accompagne et crée du lien, celle qui libère, celle qui dénonce. Outre la nécessité de lieux de rencontres entre professionnel·le·s (cf. question évaluative n°4), le **besoin d'espaces de parole ouverts aux familles et aux enfants** est probablement celui qui a été le plus exprimé lors des groupes focalisés.

Créer du lien avec les parents ne va pas de soi, pour les professionnel·le·s. Ceux/celles-ci n'y sont pas toujours préparé·e·s et/ou ne considèrent pas toujours que la création de liens fasse partie de leurs missions. La crainte des conflits, de passer pour moralisateur·trice ou d'accuser à tort fait partie des inquiétudes qui poussent parfois les professionnel·le·s à ne pas s'investir dans une relation avec les parents. C'est notamment le cas dans les écoles où les professionnel·le·s soulignent une **méfiance mutuelle** fréquente entre parents et enseignant·e·s, conduisant souvent les un·e·s et les autres à s'ignorer plutôt qu'à communiquer. Dans d'autres contextes, **le lien avec les parents s'avère tellement ténu et fragile** que les professionnel·le·s **n'osent pas toujours** aborder des sujets délicats, de crainte de perdre totalement le lien existant.

La parole de l'enfant peut également prendre les professionnel·le·s au dépourvu, lorsqu'ils/elles **n'ont pas été préparé·e·s à l'accueillir**.

« Je forme les animateurs qui partent en plaines. Ils ne sont pas outillés quand les enfants communiquent des informations familiales mais ils rencontrent toujours pourtant un enfant qui a quelque chose à dire »

Permettre aux enfants qui ont quelque chose à dire de s'exprimer librement et en confiance est un enjeu central pour les professionnel·le·s rencontré·e·s. Ces dernier·e·s expriment le **besoin d'outils qui créent des espaces de parole** sans que l'enfant ne soit mis dans une situation d'interrogatoire. Les enfants doivent pouvoir s'y exprimer sans crainte des conséquences ou pouvoir choisir le silence sans que leur parole ne soit contrainte. Les **approches ludiques** (jeux de rôles, jeux de société, etc.) **ou sous forme d'ateliers créatifs** (autour d'images découpées

dans des magazines, de jouets, de dessins, etc.) semblent être les demandes les plus récurrentes des professionnel·le·s.

Les espaces de parole avec les parents sont également évoqués. La **création de liens bienveillants avec les parents** permettrait en effet d'anticiper les conflits, en leur donnant accès à des espaces où ils peuvent se décharger de leurs émotions et questionnements. Par ailleurs, certain·e·s évoquent également le bénéfice d'activités de collaboration pour toute la famille. Inviter les parents à participer avec leurs enfants, y compris au sein des écoles, serait un bon moyen de renforcer les liens entre les professionnel·le·s, les enfants et les parents.

Certains outils Yapaka sont déjà utilisés dans cette optique, comme supports à la médiation et aux échanges. L'intérêt des outils va alors bien au-delà de leur contenu. Les professionnel·le·s s'en saisissent **non pas tant comme des objets d'expertise mais bien comme des déclencheurs de la parole.**

« On est parti du livre « Une vie de chien ? ». On détachait les images que je plaçais dans la classe. On était tous assis en cercle et je créais des groupes de 2 ou 3 élèves. Ils choisissaient une image en pensant, par exemple, à ce qu'ils ressentaient par rapport au confinement (...). Ils n'arrêtaient pas de parler, ça a permis de mettre en lumière des choses qui ne nous venaient pas à l'esprit ».

Les **contenus imagés** semblent particulièrement appréciés pour cet usage, de même que les **contenus plus dynamiques tels que les vidéos**. En effet, ces dernières peuvent être utilisées lors de rencontres avec les parents. Diffuser des témoignages permet non seulement de libérer leur parole mais également de leur **montrer qu'ils ne sont pas seuls** face aux difficultés de la parentalité. Se sentir coupable de mal faire peut aussi pousser les parents à s'isoler et rompre les liens avec les professionnel·le·s. Stimuler la parole, autour de contenus concrets et proches de leurs réalités, permet d'atténuer cette crainte.

Lorsqu'ils sont utilisés à des fins de médiation, les supports Yapaka sont évalués très positivement par les professionnel·le·s. Le livret « Jeu t'aime » ou encore les Ateliers de la pensée joueuse

sont fréquemment évoqués comme étant **d'excellents outils pour renforcer la communication et l'échange**.

Les professionnel-le-s regrettent néanmoins le manque de **médiatisation des usages possibles de ces outils**. Ils/elles **souhaiteraient être inspiré-e-s** par ce que d'autres en font mais également être **mieux informé-e-s** des manières dont ils peuvent mobiliser ces contenus, notamment au travers de séances de présentation de ces outils. En effet, comme souligné à plusieurs reprises tout au long de ce rapport, la méconnaissance des outils est l'une des raisons principales de leur non-utilisation.

SYNTHESE

- Les supports Yapaka sont principalement utilisés par les professionnel-le-s pour leur enrichissement personnel, grâce à leur capacité à **provoquer le questionnement et la réflexivité**.
- Cependant, l'impact réel des supports Yapaka sur les pratiques des professionnel-le-s est impossible à mesurer.
- Les supports Yapaka sont également utilisés, par certain-e-s comme des **outils de médiation permettant de libérer la parole**.
- En effet, la parole revêt un enjeu majeur pour les professionnel-le-s qui soulignent un important besoin de supports permettant de **créer des espaces de parole** pour les enfants mais également pour les parents.
- Les supports Yapaka utilisés à cette fin sont considérés de façon très positive par les professionnel-le-s mais ceux/celles-ci souhaiteraient néanmoins qu'ils soient plus nombreux. Par ailleurs, **les différentes utilisations possibles de ces outils devrait être médiatisées**, de façon à inspirer les professionnel-le-s. Enfin, les supports Yapaka ne sont pas toujours bien connus des professionnel-le-s qui **aimeraient que les supports leur soient présentés**.

5. FONDEMENTS DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

a) QUESTION 7 : LA PRISE EN COMPTE DES FONDEMENTS DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE PROMUS EN FWB EST-ELLE ENCOURAGÉE PAR L'USAGE DES OUTILS PROPOSÉS PAR YAPAKA ?

Les fondements de la prévention de la maltraitance, promus par la Fédération Wallonie-Bruxelles, guident le travail de Yapaka. La seconde question évaluative initiale s'intéressait, dès lors, au lien entre les outils Yapaka et la diffusion de ces fondements de la prévention. Cependant, plusieurs obstacles majeurs apparaissent, lorsqu'il s'agit d'y répondre.

Premièrement, **les professionnel·le·s ne semblent pas connaître les fondements en tant que tels**. La question devait donc être abordée de façon détournée. Deuxièmement, il est **impossible d'évaluer l'impact réel des supports Yapaka sur des représentations, et encore moins sur des pratiques**, sans une investigation d'ampleur dépassant le cadre de cette évaluation. Par ailleurs, cela supposerait de pouvoir comparer un « avant » et un « après » l'exposition aux supports Yapaka et d'être en mesure d'isoler l'influence de ces supports des autres influences potentielles. Troisièmement, **cela suppose également que les professionnel·le·s aient une grande familiarité avec l'ensemble des supports Yapaka**, de façon à ce qu'ils soient capables d'identifier les fondements qui sous-tendent ces outils. Parmi les professionnel·le·s rencontrés ayant une bonne connaissance de Yapaka, aucun·e ne s'est estimé en mesure de le faire.

« Moi j'utilise les outils, je sais qu'ils sont là pour prévenir la maltraitance mais je ne suis pas sûr du tout que sur le terrain, les professionnels voient les outils de cette manière. Je ne suis pas sûr que quand ils jouent avec les enfants, ils se rendent compte qu'ils font de la prévention »

Enfin, les professionnel·le·s rencontré·e·s étaient tou·te·s fortement concerné·e·s et impliqué·e·s dans les réflexions autour de la prévention de la maltraitance. Dès lors, leur avis sur les fondements renvoyait un **reflet probablement tronqué de la réalité**. Concernant ce dernier point, il est en effet utile de souligner que les fondements de la prévention sont largement sous-tendus par la notion de bienveillance. Or, comme cela a pu être souligné par

des professionnel·le·s de seconde ligne, la bienveillance envers des parents maltraitants, par exemple, reste un sujet clivant sur le terrain.

Malgré cela, l'évaluation a pu mettre en évidence une opinion relativement mitigée sur la manière dont les supports Yapaka devraient ou non faciliter la diffusion et l'appropriation des fondements de la maltraitance. En effet, **pour certain·e·s, ces fondements devraient être exprimés et explicités clairement**, de façon à ce que les professionnel·le·s puissent au moins en prendre connaissance. Pour d'autres, au contraire, identifier ces fondements de façon précise leur donnerait un aspect de règles à suivre. Les professionnel·le·s qui seraient en désaccord avec ces fondements pourraient, dès lors, les rejeter. **La force des supports Yapaka serait alors plutôt de diffuser ces fondements de manière douce.**

*« C'est une question très divisante et qui rebute les professionnels.
L'approche compréhensive envers les parents, ce n'est pas évident pour tout le monde (...) Je pense que la tactique de Yapaka est bonne parce que les messages sont dilués pour ne pas attaquer les professionnels de manière frontale. On peut discuter de ça en équipe mais la démarche n'est pas culpabilisante »*

Cette dernière remarque rejoint le plaidoyer des professionnel·le·s en faveur d'un **changement de paradigme**. Plutôt que mettre en exergue la prévention de la maltraitance, dont le simple nom effraie et souligne les situations négatives, les professionnel·le·s se déclarent plutôt **en faveur de la promotion de la bientraitance**.

V. CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION

La maltraitance constitue un motif de préoccupation croissante. Les professionnel·le·s rencontré·e·s ont témoigné d'une augmentation des situations d'inquiétudes, négligences et maltraitances, en lien avec leur perception d'un contexte de rupture plus fréquente des liens avec les parents, de banalisation de la violence, d'exposition aux écrans et de harcèlement sur les réseaux sociaux.

Preuve de cette préoccupation, l'évaluation réalisée a connu un franc succès, tant dans ses phases quantitative que qualitative. Cependant, certains secteurs ont été plus difficiles à mobiliser, sans doute ceux qui perçoivent le moins clairement leur rôle possible dans l'identification des situations de maltraitance. C'est principalement le cas du secteur du sport. De façon moins marquée mais notable, le secteur de l'enseignement, s'il a participé en masse, rencontre globalement une difficulté à se considérer comme un acteur de la lutte contre la maltraitance : la connaissance du phénomène, le sentiment d'être outillé·e·s, celui de considérer que les autorités de tutelle la prennent suffisamment en compte sont plus faibles que pour les autres secteurs.

À l'ère d'internet, Yapaka est en concurrence avec toutes les autres ressources qu'il est possible de trouver, sur internet notamment. Néanmoins, Yapaka est reconnu pour sa réactivité à l'actualité et pour la diversité, voire l'exhaustivité de ses contenus. Cette multitude de contenus est toutefois un de ses talons d'Achille : il est parfois difficile, pour un·e professionnel·le, de s'y retrouver dans la production accumulée depuis 20 ans.

L'intérêt des supports Yapaka est pourtant reconnu : la qualité et la fiabilité des contenus fait l'unanimité. Considérés comme des références, les productions de Yapaka sont souvent conservées à titre documentaire ou mises à disposition dans les salles d'attente. Malgré cela, ça n'en fait pas pour autant des outils immédiatement mobilisables : un travail de reformulation, mené par les acteurs de seconde ligne, est parfois nécessaire pour rendre certains de ces outils plus accessibles à tout un chacun.

Des pistes de nouveaux développements sont clairement apparues durant le processus de consultation. La nécessité d'outils faisant la part belle au visuel, ou encore adaptés à des personnes avec d'autres capacités cognitives ou provenant d'autres cultures, le besoin de davantage d'outils audiovisuels, l'attrait pour des témoignages permettant l'identification plus que pour les propos descendants de spécialistes reconnus, la plus-value d'outils permettant d'ouvrir la discussion plutôt que d'offrir un cadrage, le besoin d'outils destinés directement aux enfants et aux adolescents, l'attrait pour les outils faisant la part belle au jeu, tant pour les enfants (par exemple pour ouvrir la parole en groupe) que pour les parents (pour ouvrir la discussion entre parents et enfants, ou entre parents et professionnels) sont des pistes qui ont été proposées.

Un autre besoin exprimé est celui de l'échange, de la rencontre, non seulement à l'intérieur d'un secteur mais aussi entre les secteurs, de façon à mieux se connaître les uns et les autres. Mieux se connaître apparaît ainsi comme essentiel pour lever la méfiance mutuelle qui existe parfois entre acteurs du réseau de prévention et mieux prendre la mesure des actions possibles. Des temps d'échanges et de formation interactive sont espérés par une partie des professionnel·le·s sollicité·e·s.

Les canaux de diffusion restent également à améliorer : si certains organismes ont organisé le relai, la diffusion est souvent disparate. Beaucoup de personnes qui souhaiteraient les recevoir ne connaissent pas la possibilité d'en faire la demande sur le site. Quant aux outils envoyés numériquement, ils sont souvent noyés dans la masse d'informations reçue chaque jour par le·s professionnel·le·s. Enfin, le site est méconnu et une structure plus lisible en est attendue.

En conclusion, les outils Yapaka sont ainsi jugés fiables et qualitatifs mais aussi conceptuels et difficiles d'accès. Un renouvellement de l'approche, dans une perspective davantage médiatrice, vectrice d'échange, est manifestement attendu. Cependant, la politique actuelle de Yapaka n'est pas pour autant remise en cause et les professionnel·le·s plaident plutôt en faveur d'une vulgarisation qui passerait par la diversification des formats et des portes d'entrée pour accéder aux contenus, plutôt qu'à une refonte des outils existants qui font partie, pour beaucoup de professionnel·le·s, de leur environnement de travail depuis de nombreuses années.

VI. RECOMMANDATIONS

1. RECOMMANDATIONS À L'ADRESSE DE YAPAKA ET DE SON COMITÉ DE PROJETS

1. POURSUIVRE LE TRAVAIL DE DIVERSIFICATION DES THÉMATIQUES COUVERTES PAR LES SUPPORTS YAPAKA

Les résultats de l'évaluation mettent en évidence les multiples préoccupations des professionnel·le·s en termes de prévention de la maltraitance. La qualité reconnue des supports Yapaka passe notamment par la grande variété de leurs contenus, permettant à tout un chacun d'y trouver les réponses adaptées aux situations rencontrées. Les préoccupations des professionnel·le·s suivent l'actualité et la réactivité de l'équipe Yapaka, dans la production de nouveaux contenus répondant à cette actualité mouvante, est très appréciée.

2. RENFORCER ET CIBLER LA COMMUNICATION AUTOUR DES SUPPORTS YAPAKA EN FONCTION DES SPÉCIFICITÉS ET ATTENTES DES DIFFÉRENTS SECTEURS CONCERNÉS

L'évaluation permet de souligner le manque de connaissance, chez les professionnel·le·s, de la diversité des supports Yapaka. Les informations récoltées plaident en faveur d'une meilleure communication autour de ces supports, de façon à ce qu'ils soient non seulement rendus mieux visibles mais qu'ils soient également mieux compris par les professionnel·le·s. Ceux/Celles-ci ne sont pas toujours informé·e·s que les supports les concernent, ni des utilisations possibles de ces supports.

En outre, pour couvrir tous les intervenants (de la 1ère à la 3ème ligne), la diffusion des supports Yapaka passe fréquemment par des intermédiaires et des relais. Une meilleure connaissance par ces relais de leur rôle attendu dans la transmission des informations, ainsi qu'une communication ajustée de Yapaka à leur rencontre, permettrait d'améliorer la diffusion globale des supports vers les professionnel·le·s de terrain. Enfin, le renforcement de la communication autour des supports Yapaka devrait notamment passer par une réflexion autour de l'expérience utilisateur du site internet qui apparaît comme peu intuitive.

3. CONSERVER LES SUPPORTS SOUS FORMAT PAPIER ET POURSUIVRE LES ENVOIS POSTAUX VERS LES SECTEURS CONCERNÉS

A l'heure du numérique, il pourrait être tentant de considérer l'impression papier et les envois postaux comme obsolètes. Or, l'évaluation a souligné l'importance des supports papiers dans les pratiques des professionnel·le·s. En effet, ceux-ci permettent de « marquer l'environnement » de travail, créant une familiarité entre les professionnel·le·s, les familles et les supports Yapaka. L'évaluation a ainsi mis en évidence que les formats papiers restent les supports Yapaka les plus connus parmi les professionnel·le·s, contrairement aux outils numériques qui affichent des taux de connaissance significativement plus faibles. Par ailleurs, le format papier reste pertinent pour les professionnel·le·s souhaitant les utiliser dans leurs interactions avec les familles et les enfants, soit via la distribution de ces supports, soit via la mise en place de jeux ou d'espaces de parole. Il est essentiel dès lors de consolider cette pratique d'envoi qui répond directement aux enjeux de formation et d'information des professionnels et de sensibilisation du Grand public.

4. CONTINUER LE TRAVAIL DE VULGARISATION, D'APPROPRIATION DES SUPPORTS YAPAKA QUI PASSE PAR LA DIVERSIFICATION DES FORMATS, PLUTÔT QUE PAR UNE SIMPLIFICATION DES CONTENUS

L'évaluation a fait surgir une tension importante entre, d'un côté, la grande qualité des supports Yapaka qui permet aux professionnel·le·s d'y retrouver la complexité des situations rencontrées au quotidien et, d'un autre côté, le besoin d'améliorer l'accessibilité de ces supports. En effet, ces derniers ont parfois été qualifiés de trop conceptuels pour les professionnel·le·s ancrés dans la pratique ou trop littéraires pour des familles précarisées et/ou de langue étrangère. Cependant, les professionnel·le·s ne souhaitent pas voir disparaître la complexité des supports Yapaka car celle-ci traduit adéquatement la complexité de leurs réalités de travail. Finalement, chaque professionnel·le indique des préférences individuelles lorsqu'il s'agit d'identifier les meilleurs formats de diffusion des contenus Yapaka. Il paraît, dès lors, important de poursuivre le travail de diversification des formats, de façon à ce que chacun·e puisse trouver la porte d'accès aux contenus Yapaka qui lui convienne le mieux.

5. DANS LA RÉALISATION DE CERTAINS SUPPORTS, RENFORCER LA PLACE ACCORDÉE AUX TÉMOIGNAGES ET AUX EXPÉRIENCES DE TERRAIN SUSCITANT LA RÉFLEXION ET L'ÉCHANGE, EN SUS DE LA PAROLE EXPERTE.

Les professionnel·le·s de terrain, tout comme les familles, s'identifient aux témoignages d'expériences vécues par d'autres. Ressentir ce que d'autres ont ressenti, dans des situations similaires, permet non seulement de se sentir moins seul·e·s mais également d'éviter le sentiment de culpabilité qui peut surgir lorsque le même message est transmis par un·e expert·e ex cathedra. Augmenter la place accordée à l'expérience, au sein de supports Yapaka, permettrait d'en améliorer l'accessibilité. Des témoignages d'enfants confrontés à des situations difficiles sont dès lors à rechercher, de même que d'intervenants provenant de différents secteurs et capables de témoigner de leurs pratiques autour des questions de prévention de la maltraitance des enfants. Les secteurs sont invités à y contribuer, notamment au sein du Comité de projets.

2. RECOMMANDATIONS À L'ADRESSE DES SECTEURS ET DES AUTORITÉS COMPÉTENTES

1. PERMETTRE LE DÉVELOPPEMENT D'ÉCHANGES INTERSECTORIELS EN CRÉANT DES ESPACES DE RENCONTRE ENTRE PROFESSIONNEL·LE·S

Les professionnel·le·s interrogé·e·s, à l'occasion de l'évaluation, s'estiment pour la plupart trop peu formé·e·s à la prévention de la maltraitance. À ce sujet, les échanges ont principalement mis en évidence le besoin d'espaces de rencontre qui permettraient aux professionnel·le·s de réfléchir ensemble aux situations rencontrées et de construire de nouvelles pistes d'actions communes. L'évaluation a pu montrer que ces rencontres seraient bénéfiques si elles se déroulaient de façon intersectorielle. En effet, les rôles des un·e·s et des autres ne sont pas toujours bien connus et les échanges intersectoriels sont perçus comme une opportunité d'échanger les points de vue et les pratiques, afin de mieux connaître la position de chacun·e au sein du réseau de prévention de la maltraitance. Bien qu'il reste important pour les secteurs que leurs spécificités propres soient prises en compte, il apparaît que Yapaka devrait également être soutenu pour ancrer davantage encore l'approche transversale de la prévention de la maltraitance en FWB. La mise en œuvre de cette recommandation suppose une implication des

secteurs, et une collaboration entre eux. Chaque secteur doit s'engager à reconnaître la nécessité de s'articuler avec les autres et de travailler dans une collaboration continue.

2. SOUTENIR LES INTERVENANTS DE CHAQUE SECTEUR À TRAVAILLER EN RÉSEAU ET RENFORCER LES MOYENS DONT ILS DISPOSENT POUR LEUR PERMETTRE DE SE SAISIR PLEINEMENT DE LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

De manière générale, les professionnel·le·s interrogé·e·s se considèrent peu soutenus par leurs secteurs respectifs dans la prévention de la maltraitance. Les initiatives sont souvent très locales et sont le fait d'individus se sentant particulièrement concerné·e·s par la bientraitance des enfants. Dans la majorité des cas, les professionnel·le·s méconnaissent les responsabilités de chacun·e et les rôles qu'ils/elles ont à jouer dans la prévention. Au sein d'un même secteur, les professionnel·le·s ne sont pas toujours au courant des ressources dont ils/elles disposent pour faire face à une situation d'inquiétude. Chaque secteur doit s'engager activement à soutenir ses intervenants à déployer la prévention de la maltraitance en ayant une connaissance des responsabilités et des rôles de chacun, du réseau qui l'entoure, des outils sur lesquels s'appuyer. À la manière des poupées russes, ceci doit s'inscrire à chaque étage institutionnel dans un dialogue transversal et des rencontres intersectorielles entre les différentes entités qui prennent en charge l'enfant et sa famille.

3. FAVORISER L'IDENTIFICATION DE « PERSONNES RESSOURCES » EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE, AU SEIN DES STRUCTURES, DANS LES DIFFÉRENTS SECTEURS

Mettre en place des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance requiert du temps de travail qui n'est pas toujours clairement nommé dans les missions des professionnel·le·s. De manière générale, les professionnel·le·s se sentent surchargé·e·s par leurs responsabilités quotidiennes et évoquent un manque important de temps à consacrer à la prévention de la maltraitance. Il s'agit dès lors de soutenir les personnes "ressources" identifiées en référence au décret, en reconnaissant un temps de travail dévolu aux questions de maltraitance et renforcer leur visibilité (par les autres professionnels) au sein des structures des différents

secteurs, pour favoriser les échanges en cas d'inquiétude, mais également de créer des postes ad hoc là où cela s'avère nécessaire.

VII. BIBLIOGRAPHIE

Absil, G., & Vandoorne, C. (2012). Des mots pour parler d'évaluation. *Education Santé*, 283, 1-8.

Anadón, M. (2019). Les méthodes mixtes : Implications pour la recherche « dite » qualitative. *Recherches qualitatives*, 38(1), 105- 123.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications.

EUREVAL. (2014). Rédiger les questions d'évaluation. *La boîte à outils de l'évaluation*. https://eureval.files.wordpress.com/2014/12/ft_questions_eval.pdf

Jérémic, V., & Lebourg, E. (2020). Maltraitance infantile. In *Psychotraumatologie* (p. 136- 149). Dunod.