

## ÉVALUATION DE LA RÉCEPTION DES OUTILS YAPAKA PAR LES PROFESSIONNEL·LE·S DE PREMIÈRE ET DEUXIÈME LIGNE

### *Résumé exécutif*

L'évaluation sollicitée portait 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'agissait **d'évaluer la place des ressources Yapaka dans le travail de terrain de ces professionnel·le·s**, en envisageant à la fois leurs représentations 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 devait également permettre de saisir si l'usage des outils Yapaka **contribue à la promotion des fondements de la prévention de la maltraitance** promus par la FWB.

La démarche choisie a été celle d'une évaluation participative et négociée. **Celle-ci** accorde une place toute particulière aux points de vue, attentes et intérêts de toutes les personnes concernées par une action. Par ailleurs, la formalisation de l'évaluation, ainsi que sa méthodologie, font l'objet d'une co-construction entre les parties prenantes concernées et réunies en un Comité d'accompagnement de l'évaluation. Afin de documenter cette évaluation, l'approche méthodologique s'est basée sur des « méthodes mixtes ». L'articulation de phases qualitatives et quantitative a ainsi 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 ;

L'analyse intégrée des données qualitatives et quantitatives a permis de proposer des éclairages relatifs aux différentes questions évaluatives identifiées comme prioritaires et pertinentes par le Comité d'accompagnement de l'évaluation. Ces questions évaluatives s'intéressaient autant aux formats des outils Yapaka qu'à leurs contenus, leurs modalités de diffusion ou encore leurs appropriations et mises en pratiques par les professionnel·le·s.

L'un des constats récurrent opéré par les professionnel·le·s interrogé·e·s est la perception d'une augmentation des situations d'inquiétude, de négligences et/ou de maltraitances dans leur quotidien. Les professionnel·el·s font ainsi état de préoccupations grandissantes vis-à-vis de la santé mentale des enfants et des jeunes, ainsi que de la violence physique et psychologique observée (entre jeunes, entre jeunes et adultes, ainsi qu'entre adultes).

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 et 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. Néanmoins, Yapaka est reconnu pour sa réactivité à l'actualité et la diversité, voire l'exhaustivité de ses contenus. La multitude de thématiques abordées est toutefois confrontée à un manque de visibilité : il est parfois difficile, pour un·e professionnel·le, de s'y retrouver dans la

production accumulée depuis 20 ans. Un signe du manque de clarté des contenus disponibles est la faible utilisation par les professionnel·le·s qui en attendent une structure plus lisible.

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 les professionnel·le·s.

Les intervenants insistent sur l'importance de disposer de formats papiers, dont la présence physique permet de les utiliser aisément pour se former, les travailler dans les interstices du quotidien (lire dans les transports en commun par exemple), se les échanger entre collègues. La présence des outils papiers, dans les différents lieux où circulent les intervenant.e.s et les familles (salle commune d'une crèche, salle des professeurs d'une école, bureaux du SAJ), participe à la construction d'une culture commune de la prévention de la maltraitance.

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 du public dans les salles d'attente. Malgré cela, elles ne sont pas pour autant toujours 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. Des outils faisant la part belle au visuel, adaptés à des personnes avec d'autres capacités cognitives ou provenant d'autres cultures, l'attirent 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, les outils destinés directement aux enfants et aux adolescents, les jeux, 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 autant d'idées qui ont été proposées.

Un autre besoin souvent 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.

En conclusion, les outils Yapaka sont 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.

Les recommandations décrites ci-dessus peuvent ainsi être synthétisées comme suit.

1. Poursuivre le travail de diversification des thématiques couvertes par les supports Yapaka
2. Renforcer et cibler la communication autour des supports Yapaka en fonction des spécificités et attentes des différents secteurs concernés
3. Conserver les supports sous format papier et poursuivre les envois postaux vers les secteurs concernés
4. Poursuivre le travail de vulgarisation et d'appropriation des supports Yapaka, par la diversification des formats, plutôt que par une simplification des contenus
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.
6. Permettre le développement d'échanges intersectoriels en créant des espaces de rencontre entre professionnel·le·s
7. 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
8. Favoriser l'identification de « personnes ressources » en matière de prévention de la maltraitance, au sein des structures, dans les différents secteurs