INSTRUMENTS QUALITÉ

Élaboration d'un concept de protection destiné au secteur de l'éducation non formelle



AQUEN
Agence Qualité Enfance & Jeunesse

Avant -propos

Auteurs
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse,
Agence pour le développement de la qualité dans les secteurs de l'Enfance et de la Jeunesse

Mise en page
Agence pour le développement de la qualité dans les secteurs de l'Enfance et de la Jeunesse

Éditeurs
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse,
Agence pour le développement de la qualité dans les secteurs de l'Enfance et de la Jeunesse

Édition 2026

ISBN
978-2-49673-408-9

Le présent guide s'adresse au personnel d'encadrement des services d'éducation et d'accueil au Luxembourg. Il a pour objectif de servir d'outil de référence pour l'élaboration d'un concept de protection institutionnel.

Un concept de protection est un élément essentiel du travail pédagogique réalisé auprès des enfants, des adolescents et des jeunes adultes. Il joue un rôle déterminant pour garantir une protection efficace contre la violence et toutes les formes de mise en danger. Bien plus qu'un simple outil d'assurance qualité, il témoigne d'une responsabilité exercée au quotidien, d'une culture de l'attention portée à autrui et de relations fondées sur le respect mutuel et la bientraitance.

Un concept de protection n'est pleinement efficace que lorsqu'il n'est pas mis en œuvre de manière isolée, mais qu'il s'inscrit dans une approche globale comprenant également un système efficace de gestion des réclamations ainsi qu'une participation solidement ancrée dans les pratiques. Ces trois éléments sont étroitement liés et constituent ensemble le fondement d'une pratique éducative de qualité, sûre et fondée sur la bientraitance.

Les contenus et les étapes présentés dans le présent guide ont été conçus dans une optique pratique. L'objectif est de permettre à chaque structure d'éducation et d'accueil d'élaborer son propre concept de protection, en tenant compte de ses spécificités, des futures dispositions légales applicables ainsi que de l'actuel cadre de référence national sur l'éducation non formelle des enfants et des jeunes.

Le présent guide a été développé par l'Agence pour le développement de la qualité dans les secteurs de l'Enfance et de la Jeunesse (AQUEN) sur la base de nombreux retours issus du terrain. L'AQUEN accorde une importance particulière à cette démarche participative, afin que les contenus répondent aux besoins et aux attentes des professionnels.

Ce guide a vocation à soutenir les structures d'éducation et d'accueil ainsi que les mini-crèches, et contient des recommandations non contraignantes. Les dispositions et les exigences contraignantes, quant à elles, sont définies dans les Lignes directrices pour l'élaboration d'un concept de protection. Ce document sert aussi de soutien et de source d'inspiration aux assistants parentaux et aux services pour jeunes, qui peuvent adapter les différents éléments de même que leurs composantes à leur contexte spécifique.

Afin de faciliter la lecture, le présent texte emploie le masculin générique. Toutes les désignations de personnes utilisées dans cette publication s'appliquent sans distinction à tous les genres.

Table des matières

1. INTRODUCTION ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE 6

1.1. Définition : qu'est-ce qu'un concept de protection ? 6
1.2. Importance : quelle est l'utilité d'un concept de protection ? 7
1.3. Cadre juridique : quel est le cadre légal applicable aux concepts de protection ? 8

2. COMPOSANTES D'UN CONCEPT DE PROTECTION 10

2.1. Analyse 11
2.2. Prévention 12
2.3. Mesures d'action et d'intervention 16
2.4. Processus d'analyse et de suivi 18

3. DÉVELOPPEMENT D'UN CONCEPT DE PROTECTION AU SEIN D'UNE SEA ET D'UNE MC 20

OUTILS ET RESSOURCES PRATIQUES 26

A. Exemple de structuration d'un concept de protection 26
B. Analyse des facteurs de protection et des risques destinée aux professionnels 27

BIBLIOGRAPHIE 31

1. INTRODUCTION ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Le présent guide a pour objectif de fournir au personnel d'encadrement des structures d'éducation et d'accueil (SEA) et des mini-crèches (MC) un outil de référence clair pour l'élaboration et la mise en œuvre de concepts de protection. Il doit contribuer à ce que tous les membres du personnel[1] comprennent comment assurer la protection et le bien-être des enfants et des jeunes[2] grâce à des mesures préventives et à des règles de conduite claires. Il est indispensable de disposer d'un concept de protection solide, car ce dernier garantit la sécurité physique, émotionnelle et psychologique des enfants et des jeunes. En outre, il crée un environnement sûr et respectueux dans lequel ils peuvent s'épanouir librement.

1.1. Définition : qu'est-ce qu'un concept de protection ?

Un concept de protection est un ensemble complet de règles consignées par écrit. Il décrit les mesures destinées à protéger les enfants et les jeunes contre toute forme de violence et toute autre situation de mise en danger. Il définit les modalités permettant d'identifier à un stade précoce les éventuels risques au sein de l'institution et d'élaborer des mesures de prévention et d'intervention afin de créer un environnement sûr pour les enfants et les jeunes. L'objectif est de mettre en place des structures et des procédures claires afin de pouvoir réagir rapidement et de manière appropriée en cas de besoin (cf. UBSKM, 2025 & SenBJF, 2023, p. 15).

Un concept de protection fournit des repères importants aux membres du personnel d'encadrement du secteur de l'éducation non formelle. Il les aide à concevoir leur pratique de façon à ce que les enfants et les jeunes qui leur sont confiés puissent grandir en sécurité. Les plans d'intervention et d'urgence[3] ainsi que les vérifications régulières font partie intégrante d'un tel concept et garantissent une protection dans la durée.

Un concept de protection est donc bien plus qu'un simple document. Il s'agit d'un outil qui favorise une culture du respect mutuel, de la protection proactive et de l'attention portée à autrui au sein de la SEA et de la MC. Le bien-être de l'enfant constitue un élément central à cet égard. Un environnement est ainsi instauré dans lequel les enfants et les jeunes peuvent se sentir en sécurité, compris et entre de bonnes mains.

1 Le terme « membres du personnel » est employé comme terme générique dans le présent document. Il désigne l'ensemble des personnes qui travaillent dans une SEA ou une MC, indépendamment de leur fonction ou de leur position. Cette désignation englobe par exemple le personnel dirigeant, les membres du personnel d'encadrement ou spécialisé, le personnel administratif, les stagiaires, les bénévoles, le personnel de remplacement, le personnel de nettoyage ainsi que les services de conciergerie.

2 Dans le présent guide, la désignation « enfants et jeunes » englobe l'ensemble des groupes d'âge concernés, des enfants aux adolescents, jusqu'aux jeunes adultes.

3 Les plans d'intervention et d'urgence définissent de manière contraignante la conduite à adopter dans les situations aiguës de mise en danger. Leur objectif est de permettre une réaction rapide, coordonnée et adaptée sur le plan professionnel afin d'assurer la meilleure protection possible aux personnes concernées et de prévenir d'autres situations de mise en danger.

1.2. Importance : quelle est l'utilité d'un concept de protection ?

Un concept de protection aide les structures d'éducation et d'accueil à devenir des lieux fiables et attentifs aux besoins des enfants et des jeunes. Les concepts de protection aident les professionnels à agir avec davantage d'assurance, renforcent leur sens des responsabilités et leur attention portée à autrui, et créent de la transparence dans la pratique éducative. Un concept de protection coordonné offre aussi à l'institution et aux organismes responsables une base fiable pour faire valoir de manière claire et contraignante les positions et les procédures établies. En outre, les concepts de protection contribuent à instaurer un climat de confiance tant auprès des enfants et des jeunes qu'auprès des parents et des membres du personnel (cf. UBSKM, 2025).

L'un des aspects centraux des concepts de protection est le travail de réflexion sur les asymétries de pouvoir dans les relations entre les adultes, les enfants et les jeunes. Dans les contextes éducatifs, les enfants et les jeunes ont besoin de protection, de soutien et de repères, précisément parce qu'ils traversent des phases de développement et ne sont pas toujours à même d'exprimer clairement leurs besoins ou de signaler des situations qui posent problème. Un concept de protection aide les professionnels à gérer cette relation asymétrique avec discernement et responsabilité. Il renforce la vigilance face aux situations susceptibles de submerger les enfants ou les jeunes, aux atteintes aux limites personnelles ou aux inégalités liées au fonctionnement de la structure, et favorise une attitude fondée sur le respect, la transparence et la protection (cf. Wolff et al., 2017, p. 18).

Dans toutes les organisations qui travaillent avec des enfants et des jeunes, la protection contre toutes les formes de violence constitue une priorité absolue et un concept de protection contribue à poursuivre activement cet objectif (cf. Convention relative aux droits de l'enfant des Nations unies). Elle englobe la protection contre les violences psychologiques, physiques et sexuelles, mais aussi contre la discrimination et la violence structurelle, et devrait être formulée de manière claire et compréhensible dans le CAG[4] ou dans les règles de fonctionnement de la structure (cf. SenBJF, 2023, p. 20).

La maltraitance des enfants peut prendre de nombreuses formes, et les enfants qui en sont victimes sont souvent exposés simultanément à plusieurs d'entre elles (cf. MENJE & Coordination interministérielle des droits de l'enfant, 2018, p. 5). Les professionnels qui sont régulièrement en contact avec des enfants sont donc souvent parmi les premiers à déceler les signes d'une détresse physique ou psychologique et assument, à ce titre, une responsabilité particulière.

1.2.1. OBLIGATIONS EN CAS DE SUSPICION DE MISE EN DANGER DU BIEN-ÊTRE D'UN ENFANT

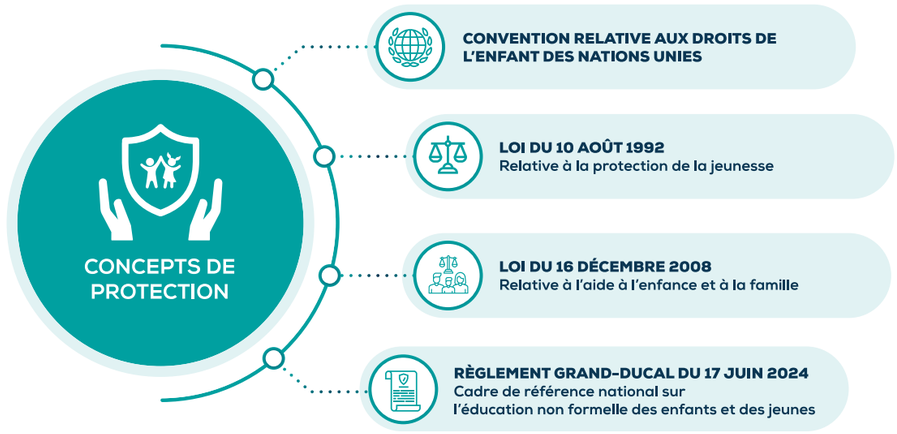
L'ensemble des membres du personnel sont légalement tenus de signaler sans délai toute situation avérée ou suspectée de mise en danger du bien-être d'un enfant (cf. article 23, paragraphe 2 du Code de procédure pénale, cité d'après MENJE & Coordination interministérielle des droits de l'enfant, 2018, p. 11). Cette obligation vise à protéger l'enfant et contribue à garantir l'aide nécessaire. Toute personne qui ne vient pas en aide à une personne en danger s'expose à des sanctions pénales (cf. art. 410-1 du Code pénal, cité d'après ibid., p. 11). Surtout en cas de suspicion de violence physique ou psychologique ou de négligence à l'égard d'enfants particulièrement vulnérables, notamment d'enfants de moins de trois ans, il convient d'agir immédiatement (cf. MENJE & Coordination interministérielle des droits de l'enfant, 2018, p. 13).

Les professionnels trouveront de plus amples informations sur la détection des signaux d'alerte, les mesures concrètes à adopter et le cadre juridique dans le guide officiel du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse : *Maltraitance de mineur – Procédures à suivre par les professionnels de l'Enfance et de la Jeunesse* (MENJE 2018), accessible sur le site : men.public.lu.

4 CAG: Concept d'action général des SEA et des MC

1.3. Cadre juridique : quel est le cadre légal applicable aux concepts de protection ?

Au Luxembourg, plusieurs règlements et lois forment le cadre juridique des concepts de protection :

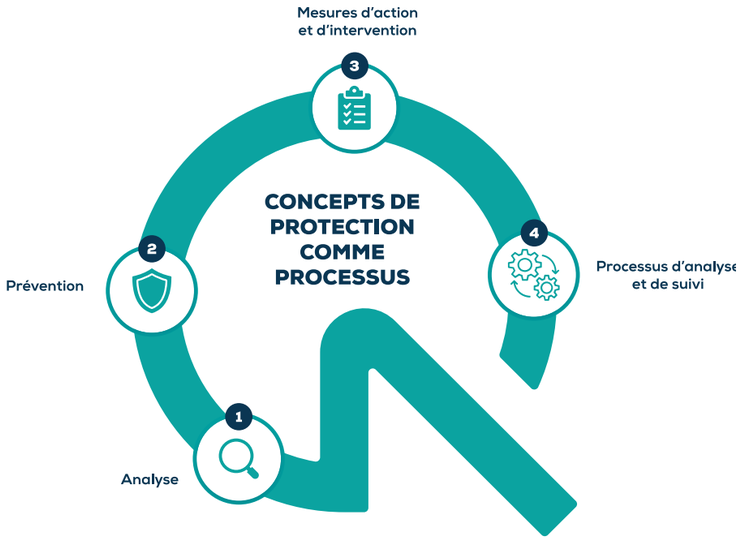


- **Convention relative aux droits de l'enfant des Nations unies :** cette convention internationale a été adoptée par les Nations unies en 1989 et ratifiée par le Luxembourg en 1994. Elle garantit la protection des droits des enfants partout dans le monde, notamment leur droit d'être protégés contre la maltraitance, le délaissement ou la négligence, les mauvais traitements ou l'exploitation, y compris les abus sexuels.
- **Loi du 10 août 1992 relative à la protection de la jeunesse:** cette loi régit la protection de la jeunesse et définit les mesures d'intervention à mettre en œuvre en cas de situation de mise en danger quelle que soit la forme de prise en charge.
- **Loi du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille:** cette loi encadre la protection de l'enfance et le soutien aux familles, et souligne l'importance des mesures de prévention.
- **Règlement grand-ducal du 17 juin 2024 portant établissement du cadre de référence national « Éducation non formelle des enfants et des jeunes »:** ce règlement définit des normes de qualité qui s'appliquent aux structures d'éducation et d'accueil.

2. COMPOSANTES D'UN CONCEPT DE PROTECTION

Un concept de protection est constitué de plusieurs éléments qui sont adaptés aux particularités de la SEA ou de la MC en question. Pour élaborer un concept de protection global, différentes composantes doivent être prises en compte et consignées par écrit dans le concept (cf. Annexe A. Exemple de structuration d'un concept de protection).

À l'image du modèle de développement de la qualité de l'AQUEN[5], l'élaboration d'un concept de protection s'inscrit dans un processus continu et répété qui vise à en garantir la qualité et l'efficacité dans la durée et à assurer son amélioration continue.



5 Disponible sur le site internet d'AQUEN : https://aquen.lu/fr/qualite/qualite

2.1. Analyse

2.1.1. ANALYSE DES FACTEURS DE PROTECTION ET DES RISQUES

Plus l'analyse des facteurs de protection et des risques est approfondie, plus le concept de protection est développé et adapté.

Toute élaboration d'un concept de protection doit s'accompagner d'une analyse des facteurs de protection et des risques. Elle sert de base à l'élaboration des mesures de protection requises.

L'analyse des facteurs de protection et des risques vise à identifier les risques susceptibles de se présenter dans différents domaines des SEA et des MC, par exemple en ce qui concerne la configuration des locaux, les réalités structurelles, les attributions ou les éventuelles situations de mise en danger. Elle aide à mettre en évidence les points « sensibles » au sein des SEA et des MC, tant dans l'espace physique que numérique, et à déterminer où des améliorations sont nécessaires. À cet égard, l'application du principe des « quatre yeux »[6] est un facteur de protection important, car elle renforce la transparence et prévient les abus de pouvoir.

Dans ce contexte, il est essentiel de distinguer entre les mises en danger internes et externes :

- **Les mises en danger externes** peuvent provenir, par exemple, de membres de la famille ou de personnes extérieures.
- **Les mises en danger internes** peuvent provenir de membres du personnel, de volontaires, de stagiaires, du personnel de remplacement ou d'autres enfants ou jeunes et des parents. Ils peuvent également être liés aux infrastructures, aux activités ou à l'organisation interne.

Il convient en outre de prendre en compte les formes de violence structurelles et interpersonnelles. La violence structurelle peut notamment résulter d'une répartition peu claire des attributions, de structures discriminatoires ou d'autres facteurs structurels défavorables. La violence interpersonnelle peut par exemple prendre la forme d'atteintes aux limites personnelles, d'exclusion ou d'abus de pouvoir dans les interactions directes.

Toutes les formes de risque et de mise en danger doivent être prises en compte de manière équivalente afin d'élaborer un concept de protection global et efficace. Dans le même temps, dans une approche axée sur les ressources, il convient d'identifier les structures ou les mesures de prévention déjà en place qui peuvent servir de base pour le concept de protection (comme p.ex. le règlement intérieur) (cf. BKJ, 2024 & SenBJF, 2023, p. 15).

2.1.2. PARTICIPATION DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS

Un concept de protection ne peut être efficace que s'il bénéficie de l'adhésion de tous : la sécurité est le fruit d'une action collective.

Un concept de protection efficace est un processus participatif et dynamique qui doit être solidement ancré dans les structures de la SEA et de la MC en question. L'ensemble des acteurs – les membres du personnel, les enfants, les jeunes et les parents – devraient être activement associés à l'élaboration et à la mise en œuvre du concept. Cette démarche est conforme au droit des enfants et des jeunes d'être entendus dans toute décision qui les concerne, tel que prévu à l'article 12 de la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations unies. Leur participation active renforce non seulement leur bien-être et leur développement global, mais aussi leur résilience face à d'éventuelles situations de mise en danger (cf. Wolff et al., 2017, p. 21).

La participation constitue à cet égard un principe transversal important tout au long du processus d'élaboration du concept de protection, mais elle joue un rôle particulièrement important dans

6 Le principe des quatre yeux vise à garantir que les décisions importantes, les situations sensibles ou les processus critiques ne sont jamais pris en charge ou évalués par une seule personne, mais impliquent toujours la participation ou le contrôle d'une deuxième personne (cf. ibau GmbH, 2025).

l'analyse des facteurs de protection et des risques, puisque la prise en compte de différentes perspectives contribue à identifier les risques, les facteurs de protection et les possibilités de développement.

L'analyse des facteurs de protection et des risques est au cœur de ce processus. Elle devrait donc être menée collectivement au sein de l'équipe, et non uniquement par le personnel dirigeant ou certains organismes responsables. Chaque perspective, qu'elle émane de l'équipe ou de la prise en charge, est précieuse et contribue à la qualité du concept de protection. Il est aussi essentiel d'associer les parents, car leurs points de vue et leurs expériences peuvent jouer un rôle majeur dans le développement d'une culture de la sécurité solide.

La participation des enfants et des jeunes eux-mêmes est particulièrement importante. En tant qu'experts de leur propre réalité, ils sont les mieux placés pour :

- exprimer leurs inquiétudes et leurs craintes ;
- signaler les lieux qu'ils considèrent comme problématiques ;
- formuler des souhaits concrets et des propositions d'amélioration.

Dans le même temps, il faut garder à l'esprit que les jeunes enfants, en particulier, ne sont souvent pas encore en mesure, en raison de leur âge et de leur niveau de développement, de s'exprimer suffisamment par la parole. C'est précisément pour cette raison qu'ils font partie des groupes qui requièrent une protection particulière au sein des structures d'éducation et d'accueil, puisqu'on ne peut pas attendre d'eux une participation immédiate ou directe au sens classique du terme. Il est donc d'autant plus important que les professionnels fassent preuve d'une grande sensibilité, disposent de l'expertise nécessaire et adoptent une posture professionnelle réfléchie en matière de protection de l'enfance. Dans ces cas-là, la responsabilité de percevoir les signaux, d'identifier les besoins et d'assurer activement la protection incombe tout particulièrement aux adultes chargés de s'occuper des enfants.

Afin de faciliter cette participation tout en assurant la protection des plus jeunes enfants, des méthodes de participation axées sur la pratique sont disponibles. Ces méthodes permettent d'associer les jeunes enfants et de les prendre en compte de manière structurée. Dans le cadre du présent guide, un questionnaire est tout d'abord mis à la disposition des professionnels (cf. annexe B : Analyse des facteurs de protection et des risques destinée aux professionnels). Au cours des prochaines étapes du processus d'élaboration, d'autres ressources et méthodes adaptées aux enfants, aux jeunes et aux parents doivent être développées en collaboration avec les professionnels des SEA et MC.

2.2. Prévention

2.2.1. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Assumer ses responsabilités en matière de personnel, c'est aussi faire de la protection de l'enfance une priorité dès l'entretien d'embauche, voire la procédure de recrutement !

Un recrutement axé sur la protection de l'enfance est la première étape pour créer un environnement sûr pour les enfants et les jeunes. L'offre d'emploi doit déjà mettre en évidence la position et l'engagement de la structure en matière de protection de l'enfance. Elle doit clairement indiquer que tous les futurs collaborateurs sont tenus de respecter le concept de protection de la structure et, en particulier, le code de conduite qui y est inclus. La collecte et l'examen des références ainsi que des lettres de recommandation peuvent également constituer un élément important d'un processus de recrutement « sûr » et contribuer à évaluer de manière plus complète l'aptitude et l'attitude des candidats.

Les dispositions régissant l'agrément des structures d'accueil et d'éducation non formelle prévoient notamment la présentation d'un extrait du casier judiciaire (bulletins n° 3 et n° 5) afin

de vérifier l'aptitude personnelle et l'intégrité des membres du personnel. Pour les personnes qui ont vécu pendant une période prolongée à l'étranger, il convient d'obtenir, dans la mesure où la législation le permet, des extraits de casier judiciaire équivalents délivrés par les pays concernés. En outre, d'autres mesures respectant les exigences en matière de protection des données peuvent être prévues dans le processus d'embauche. Il s'agit notamment d'examiner en détail le profil du candidat, son dossier de candidature ainsi que sa motivation à travailler avec des enfants et des jeunes. Toutes ces mesures contribuent à recruter un personnel qualifié et responsable, tout en veillant à ce que le bien-être des enfants et des jeunes demeure au cœur de toutes les préoccupations.

La protection des enfants et des adolescents ne s'arrête toutefois pas au recrutement de nouveaux membres du personnel – elle exige un travail de réflexion continu et une prévention inscrite dans les pratiques professionnelles quotidiennes. La prévention ne doit pas être abordée de manière ponctuelle, mais doit faire l'objet d'échanges réguliers lors des réunions d'équipe et des entretiens avec les membres du personnel. Le personnel dirigeant joue un rôle central à cet égard : il devrait favoriser un dialogue ouvert, prendre au sérieux les questions et les suggestions, et promouvoir activement une culture de la vigilance. Il lui incombe aussi de rester vigilant et de s'assurer que les normes de protection définies sont systématiquement respectées et font régulièrement l'objet d'un examen critique. Si la manière de gérer la proximité et la distance professionnelles avec les enfants et les jeunes soulève des interrogations ou si des manquements au code de conduite ou à la déclaration d'engagement (voir le chapitre correspondant ci-dessous) sont constatés, ils doivent être clairement identifiés et donner lieu à une réponse adaptée (cf. UBSKM, 2025).

2.2.2. FORMATIONS CONTINUES

Les formations continues sont essentielles pour sensibiliser le personnel à la protection des enfants et des jeunes et veiller à ce qu'il soit en mesure de réagir de manière professionnelle aux situations de mise en danger.

Une réunion d'information à caractère formatif constitue un bon point de départ pour élaborer un concept de protection. Dans un deuxième temps, des formations continues ciblées sont indispensables pour garantir que tous les membres du personnel comprennent le concept de protection et soient en mesure de le mettre en œuvre en toute sécurité. Ces formations devraient notamment permettre d'acquérir des connaissances sur les droits de l'enfant et les droits de l'homme ainsi que sur la détection des signes de violence et de négligence. Si les membres du personnel sont sensibilisés et formés à reconnaître les signaux d'alerte à un stade précoce, ils peuvent réagir plus rapidement, garantir la protection des enfants et des adolescents concernés, faciliter l'accès à l'aide et contribuer à prévenir de nouvelles violences. Tous les membres du personnel doivent disposer de connaissances de base en matière de gestion des risques et gagner continuellement en assurance dans leurs pratiques professionnelles. Ce développement continu ne se limite pas à la transmission de connaissances spécialisées, mais comprend également des mesures visant à renforcer la résilience et le bien-être des membres du personnel. Le concept doit également prévoir de manière systématique des formations continues pour le personnel nouvellement recruté.

Pour les nouveaux membres de l'équipe, il est aussi recommandé de prévoir une intégration structurée à l'aide d'un dossier d'accueil contenant des documents essentiels, tels que :

- le concept d'action général (CAG) de la SEA ou de la MC ;
- le cadre de référence national sur l'éducation non formelle ;
- le code de conduite ou la déclaration d'engagement ;
- le concept de protection ;
- ainsi que tout autre document pertinent.

Une telle démarche favorise une prise de fonction dans de bonnes conditions et permet de transmettre d'emblée les informations essentielles.

Il appartient au personnel dirigeant d'organiser des formations adaptées afin de sensibiliser et de former l'ensemble des membres du personnel en fonction de leurs missions et de leurs responsabilités. Le portail ***Plattform*** (www.plattform.lu) permet de rechercher des formations continues adaptées. Il propose une large offre de formations continues reconnues dans les domaines de l'éducation non formelle ainsi que de l'aide à l'enfance et à la famille. L'offre comprend notamment des formations sur la culture de l'attention portée à autrui et de la bientraitance, la protection de l'enfance, les droits de l'enfant, les droits de l'homme, les différentes formes de violence, y compris les violences à caractère sexuel, la mise en danger du bien-être de l'enfant, le harcèlement, les comportements qui portent atteinte aux limites personnelles ainsi que la discrimination sous ses différentes formes.

Il convient en outre de veiller à ce que les connaissances acquises lors de formations continues spécifiques suivies par certains membres du personnel soient systématiquement transmises au reste de l'équipe. Pour ce faire, il est possible de recourir à différents formats, tels que des présentations, des échanges en équipe, des séances de partage d'expériences ou des ateliers internes, afin d'ancrer durablement les nouvelles connaissances acquises et de favoriser leur mise en pratique. Les échanges entre collègues, idéalement accompagnés d'une supervision, peuvent constituer un outil efficace. Ils favorisent le transfert de connaissances, tout en renforçant l'assurance dans les pratiques professionnelles, tant dans le domaine de la prévention que face à des situations concrètes de suspicion ou d'intervention.

Parallèlement à la formation continue du personnel, les enfants et les jeunes doivent aussi être sensibilisés à leurs droits, à leurs limites personnelles et à la protection contre la violence au moyen d'offres adaptées à leur âge et à leur niveau de développement, afin de renforcer leurs capacités. Divers formats, tels que des ateliers, des pièces de théâtre, du matériel pédagogique sur les droits de l'enfant (par exemple, le projet « Dix doigts, dix droits » destiné aux jeunes enfants et le projet « Staark Rechter fir staark Kanner ») ainsi que des projets de participation créatifs offrent de nombreuses possibilités d'aborder ces sujets avec les enfants et les jeunes (cf. BKJ, 2024 & SenBJF, 2023, p. 16). Ils leur permettent de réfléchir sur leurs propres droits, renforcent leur sentiment d'efficacité personnelle et offrent des pistes d'action dans des situations difficiles ou portant atteinte à leurs limites personnelles.

2.2.3. CODE DE CONDUITE

Le code de conduite est un élément central du concept de protection pour définir des règles claires visant à garantir des relations respectueuses et sûres avec les enfants et les jeunes.

Le concept de protection devrait comprendre un code de conduite contraignant, fondé notamment sur des engagements pris en équipe dans le respect des droits de l'enfant, le guide de bientraitance ou une déclaration d'engagement. Ce code définit de manière contraignante comment garantir, tant au quotidien que dans des situations sensibles, des relations avec les enfants et les jeunes qui respectent leurs limites personnelles, les protègent et renforcent leurs capacités. Le code de conduite devrait également comporter des dispositions relatives à la communication numérique ainsi qu'à l'utilisation des photos, des vidéos et des réseaux sociaux.

Dans l'idéal, le code de conduite est élaboré de manière participative au sein de l'équipe. À défaut, il convient au moins de préciser de manière transparente qui l'a élaboré et selon quelles modalités. Les analyses des facteurs de protection et des risques propres à la SEA et à la MC en question servent de base à l'élaboration du contenu.

En outre, le code doit indiquer clairement la procédure à suivre en cas de manquement aux engagements pris, y compris les suites juridiques qui peuvent en découler pour la gestion des ressources humaines (RH) (cf. SenBJF, 2023, p. 20 ; UBSKM, 2025).

2.2.4. CONCEPT D'ACTION GÉNÉRAL (CAG)

Le concept d'action général reflète les valeurs fondamentales et les convictions d'une SEA ou d'une MC et définit les priorités qui guident le travail au quotidien.

Tous les services d'éducation et d'accueil disposent déjà d'un concept d'action général (CAG) qui consigne leurs valeurs et leurs principes fondamentaux. Ce concept fournit notamment des repères pour la pratique éducative au quotidien et met en évidence les priorités de la SEA et de la MC. Sur le plan interne, il fournit aux professionnels une base pour leur pratique professionnelle. Sur le plan externe, il permet aux parents et aux autres personnes intéressées de se faire une idée claire de l'orientation pédagogique.

En outre, le CAG devrait inscrire parmi ses principes une approche constructive de l'erreur. Les erreurs doivent pouvoir être abordées, analysées et considérées comme des occasions d'apprendre – tant dans la pratique éducative au quotidien que dans le contexte de la protection de l'enfance. Une réflexion ouverte sur les hésitations et les dysfonctionnements pose les bases d'une culture de la responsabilité et de l'amélioration continue.

De même, il convient de définir des procédures transparentes pour le traitement des réclamations, des signalements et des cas de suspicion. Toutes les personnes concernées doivent savoir à qui s'adresser pour faire part de leurs préoccupations, observations ou signalements, et comment ceux-ci sont reçus, traités et suivis.

Dans le cadre de l'élaboration du concept de protection, il convient à présent de vérifier si la protection des enfants et des jeunes est suffisamment mise en évidence dans le CAG. Dans chaque structure, la protection contre toutes les formes de violence doit être une priorité absolue (cf. SenBJF, 2023, p. 20).

QUESTIONS POUR VÉRIFIER LE CAG :

- Ressort-il clairement de notre CAG qu'il intègre les composantes d'un concept de protection de l'enfance et de la jeunesse ?
- Le CAG fait-il clairement apparaître que la protection des enfants et des jeunes contre toute forme de violence est prise au sérieux et y est solidement ancrée ?
- Les responsabilités et les procédures relatives à la réception, au traitement et à la documentation des réclamations, des signalements et des cas de suspicion sont-elles définies ?
- Ces informations sont-elles présentées clairement et sont-elles accessibles à l'ensemble des parties concernées (membres du personnel, enfants, jeunes et parents), par exemple dans une version rédigée en langage facile ?

2.3. Mesures d'action et d'intervention

2.3.1. MESURES ET OFFRES DE PRÉVENTION

La violence peut survenir lorsque les connaissances font défaut, mais la prévention peut contribuer à l'éviter.

Les mesures et les offres de prévention mises en œuvre dans les structures d'éducation et d'accueil jouent un rôle essentiel pour protéger les enfants et les jeunes le plus tôt possible contre toute forme de mise en danger. Outre un code de conduite ou une déclaration d'engagement appliqués au quotidien, une prévention efficace implique aussi de sensibiliser les enfants et les jeunes d'une manière adaptée à leur âge aux différentes formes de violence ainsi qu'à leurs droits. La prévention comprend également des mesures visant à promouvoir la sécurité numérique.

Dans la SEA et la MC, ces thématiques peuvent être abordées de manière transversale et intégrées aux programmes et aux activités internes. Des offres ciblées peuvent aussi être mises en place afin de favoriser des relations respectueuses et une communication attentive. L'implication des parents, par exemple à travers des séances d'information ou des échanges avec eux, constitue un volet essentiel du travail de prévention. Une posture éducative attentive et fondée sur le soutien adoptée par les professionnels et les parents offre aux enfants et aux jeunes l'appui dont ils ont besoin pour se sentir en sécurité et protégés (cf. SenBJF, 2023, p. 16).

2.3.2. PLAN D'INTERVENTION ET D'URGENCE

Si un incident se produit malgré les mesures de prévention, il est essentiel de s'appuyer sur une marche à suivre claire.

Un plan d'urgence est une procédure consignée par écrit et spécialement adaptée aux spécificités d'une SEA ou d'une MC. Il entre en vigueur dès qu'il existe une suspicion de violence ou d'une autre forme de mise en danger, par exemple à la suite d'un accident, de lésions corporelles, d'intoxications ou de tout autre incident mettant en jeu la sécurité (cf. UBSKM, 2025).

Étant donné que la violence physique, psychologique et sexuelle ainsi que la négligence nécessitent des approches différentes, le plan d'urgence doit prévoir des protocoles spécifiques pour chaque forme de maltraitance. Il s'appuie pour cela sur le document interministériel intitulé « Maltraitance de mineur : Procédures à suivre par les professionnels de l'Enfance et de la Jeunesse », qui décrit les procédures adaptées en fonction du type de danger, les signes à repérer, les premières mesures à prendre et le moment où il convient de signaler les faits.

Le plan précise clairement qui est responsable de quelles tâches dans chaque situation et offre à toutes les parties concernées des repères clairs pour agir en toute sécurité. Il est important de noter que les mesures définies s'appliquent dès qu'une suspicion apparaît, qu'elle se confirme ou non par la suite. Il n'est donc pas nécessaire d'attendre une confirmation.

Selon l'évolution de la situation, l'une des deux procédures suivantes s'applique :

- **La suspicion se confirme :** la marche à suivre prévue est appliquée directement afin de protéger la personne concernée et d'empêcher toute nouvelle situation de mise en danger.
- **La suspicion ne se confirme pas :** dans ce cas aussi, une procédure clairement définie est immédiatement mise en œuvre. L'objectif est d'examiner la situation en détail, de rétablir la confiance de toutes les parties concernées et de limiter autant que possible les conséquences pour la personne concernée. Parallèlement, les circonstances qui ont donné lieu à cette suspicion sont analysées afin d'en tirer des enseignements et d'éviter que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir (cf. UBSKM, 2025).

2.3.3. COOPÉRATION ET MISE EN RÉSEAU

Lorsque différents acteurs mettent en commun leur expertise, ils peuvent élaborer des concepts de protection solides qui permettent d'agir efficacement en situation de crise.

Les concepts de protection en matière de prévention et d'intervention reposent sur l'interaction entre l'analyse, les adaptations structurelles, une coordination claire, une communication ciblée ainsi que la posture et la culture de l'organisation (cf. UBSKM, 2025). Des conseils professionnels peuvent être utiles, tant lors de l'élaboration d'un concept de protection que dans le cadre d'interventions concrètes. Les conseillers qualité de l'AQUEN peuvent accompagner les SEA, les MC et les assistants parentaux dans l'élaboration de leurs concepts de protection. Pour les services de la jeunesse, le Service national de la jeunesse (SNJ) a élaboré des lignes directrices spécifiques et un formulaire correspondant, mis à la disposition des structures. En outre, il est recommandé que les organismes responsables échangent sur l'élaboration de leurs concepts de protection afin de favoriser les processus d'apprentissage mutuel et le partage de bonnes pratiques.

La mise en réseau avec des services externes d'aide et de conseil constitue aussi un élément central d'un concept de protection efficace. Les interlocuteurs compétents doivent être clairement identifiés et leurs coordonnées doivent être facilement accessibles aux membres du personnel, aux enfants, aux jeunes et aux parents.

Il s'agit notamment des instances suivantes :

- **Office national de l'enfance (ONE)** – point de contact national pour les aides destinées aux enfants, aux adolescents, aux jeunes adultes jusqu'à 27 ans et à leurs familles ;
- **Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKAJU)** – organisme indépendant de réclamation et de médiation, qui propose également un canal de signalement externe (whistleblower) permettant de signaler en toute confidentialité des dysfonctionnements et des situations de danger[7] ;
- **Eltereforum** – conseils, échanges et accompagnement des parents dans leur rôle éducatif ;
- **Kanner- a Jugendtelefon** – service d'aide anonyme pour les enfants et les jeunes ;
- **Elterentelefon** – service anonyme de conseil et d'information qui apporte un soutien rapide et compétent aux parents et à toute autre personne intéressée face aux questions souvent délicates liées à l'éducation des enfants ;
- **Direction générale du secteur de l'enfance (Cellule réclamations et contrôle)** – instance du MENJE compétente en matière de réclamations ainsi que de surveillance et de contrôle des structures d'éducation et d'accueil ;
- **Protection de la jeunesse / Police / Parquet** – en cas de situations aiguës de mise en danger ou de faits relevant du droit pénal;
- **Services psycho-socio-éducatifs** – pour évaluer et accompagner des situations de tension et de crise ;
- **ALUPSE** – Association luxembourgeoise de pédiatrie sociale – accompagnement des enfants et des adolescents en situation de détresse (par exemple, en cas d'abus ou de violence subie) ;
- **BEE SECURE** – Centre national de conseil et d'information sur la sécurité et la protection dans l'espace numérique ; apporte son soutien aux enfants, aux adolescents, aux parents et aux professionnels pour toute question relative au cyberharcèlement, au sexting, au cybergrooming, à la protection des données et aux autres risques liés à l'espace numérique.

7 https://www.okaju.lu/lanceurs-dalerte/

Ces instances offrent des conseils, un soutien et des repères aux enfants, aux jeunes, aux parents et aux membres du personnel. Un travail en réseau efficace renforce l'assurance des professionnels dans leurs pratiques et contribue à garantir la protection des enfants et des jeunes.

L'importance de telles structures de coopération apparaît clairement dans les situations où le bien-être des enfants est mis en danger. La maltraitance des enfants peut revêtir des formes très diverses, dont plusieurs peuvent se manifester simultanément (cf. MENJE & Coordination interministérielle des droits de l'enfant, 2018, p. 5). Il est donc d'autant plus important que les professionnels ne travaillent pas de manière isolée, mais puissent s'appuyer sur un système interne de protection solide, de même que sur des réseaux externes de spécialistes.

2.4. Processus d'analyse et de suivi

2.4.1. GESTION DES RÉCLAMATIONS ET INTERLOCUTEURS

Une gestion efficace des réclamations et une identification claire des interlocuteurs constituent deux piliers essentiels de tout concept de protection. Elles permettent aux enfants, aux jeunes, aux parents et aux membres du personnel d'exprimer leurs inquiétudes, leur détresse ou toute atteinte aux limites personnelles, et de bénéficier d'un soutien adapté.

Dans toutes les structures, une culture du feedback ouverte et respectueuse devrait occuper une place centrale, tant pour les enfants et les jeunes que pour les professionnels. Cette culture de l'échange fondé sur la confiance jette les bases d'une gestion efficace des réclamations et permet d'identifier les problèmes en amont et d'apporter des solutions constructives.

Il existe un guide distinct consacré à la gestion des réclamations, qui traite ce sujet de manière plus approfondie et fournit des conseils et des recommandations concrets pour sa mise en œuvre pratique.

PRINCIPES D'UNE GESTION EFFICACE DES RÉCLAMATIONS

Un système de réclamation transparent et facilement accessible permet aux enfants et aux jeunes d'exprimer leurs préoccupations et d'être entendus. Il ne s'agit pas seulement de mettre en place des procédures formelles, mais d'instaurer une « culture de l'écoute » qui reconnaît pleinement le droit de formuler une réclamation (cf. Urban-Stahl & Jann, 2014).

Chaque SEA et MC devrait disposer de procédures standardisées pour traiter les réclamations et veiller à ce qu'elles soient connues de toutes les parties concernées. Un tel système peut prévenir l'escalade de conflits et contribue de manière déterminante à instaurer un climat dans lequel les atteintes aux limites personnelles peuvent être identifiées à un stade précoce (cf. Wolff et al., 2017).

MISE EN ŒUVRE DANS LES STRUCTURES D'ÉDUCATION ET D'ACCUEIL

Dans les structures d'éducation et d'accueil, les systèmes de réclamation devraient être conçus de façon à être pleinement accessibles aux enfants et aux jeunes. Une culture de la réclamation ancrée dans les pratiques repose sur les mêmes principes que la participation : écouter, prendre au sérieux et convenir ensemble de solutions.

Les formats participatifs, tels que les comités des enfants et des jeunes, favorisent une culture de l'échange ouvert dans laquelle les préoccupations des participants sont prises au sérieux (cf. Neumann et al., 2020). Lorsque les enfants sont habitués dès le départ à exprimer leurs opinions, leurs besoins et leurs limites au quotidien, ils développent un sentiment d'efficacité personnelle et de confiance dans leur capacité à se faire entendre. Les enfants qui font régulièrement l'expérience que leurs préoccupations sont entendues et que leur parole a un effet sur leur quotidien sont souvent mieux à même de faire part d'un malaise, d'atteintes à leurs limites personnelles ou d'expériences difficiles, notamment dans le cadre d'une réclamation.

Le guide pédagogique « Participation, dès le plus jeune âge » souligne à cet égard que la participation doit être comprise comme une condition structurelle de la protection de l'enfance, car elle renforce la résilience des enfants et favorise leur capacité à faire valoir leurs propres droits et besoins (cf. SNJ, 2015, p. 6).

VOIES DE RÉCLAMATION POUR LES PARENTS, LES FAMILLES ET LES TUTEURS

Les systèmes de réclamation devraient aussi être transparents et facilement accessibles pour les parents. Une procédure clairement structurée permet de détecter et de résoudre les conflits à un stade précoce, ce qui favorise une collaboration fondée sur la confiance entre les parents et la SEA ou la MC (cf. Liebhardt, 2015). En particulier pour les situations sensibles, telles que les violences sexuelles, le harcèlement ou la discrimination, il est indispensable de disposer de points de contact spécifiques, tant au sein qu'en dehors des SEA et des MC. Les coordonnées des interlocuteurs et des services d'accompagnement devraient être affichées de manière bien visible et communiquées activement aux enfants et à leurs familles (cf. Fegert et al., 2018).

Vous trouverez au chapitre 2.3., sous la rubrique « Coopération et mise en réseau », une liste des interlocuteurs et des services de conseil pertinents ainsi que leurs missions respectives. Cette liste est fournie à titre indicatif et doit être adaptée aux besoins et à la situation spécifiques de chaque structure, puis mise à jour régulièrement.

APPROCHE MULTILINGUE ET INCLUSIVE

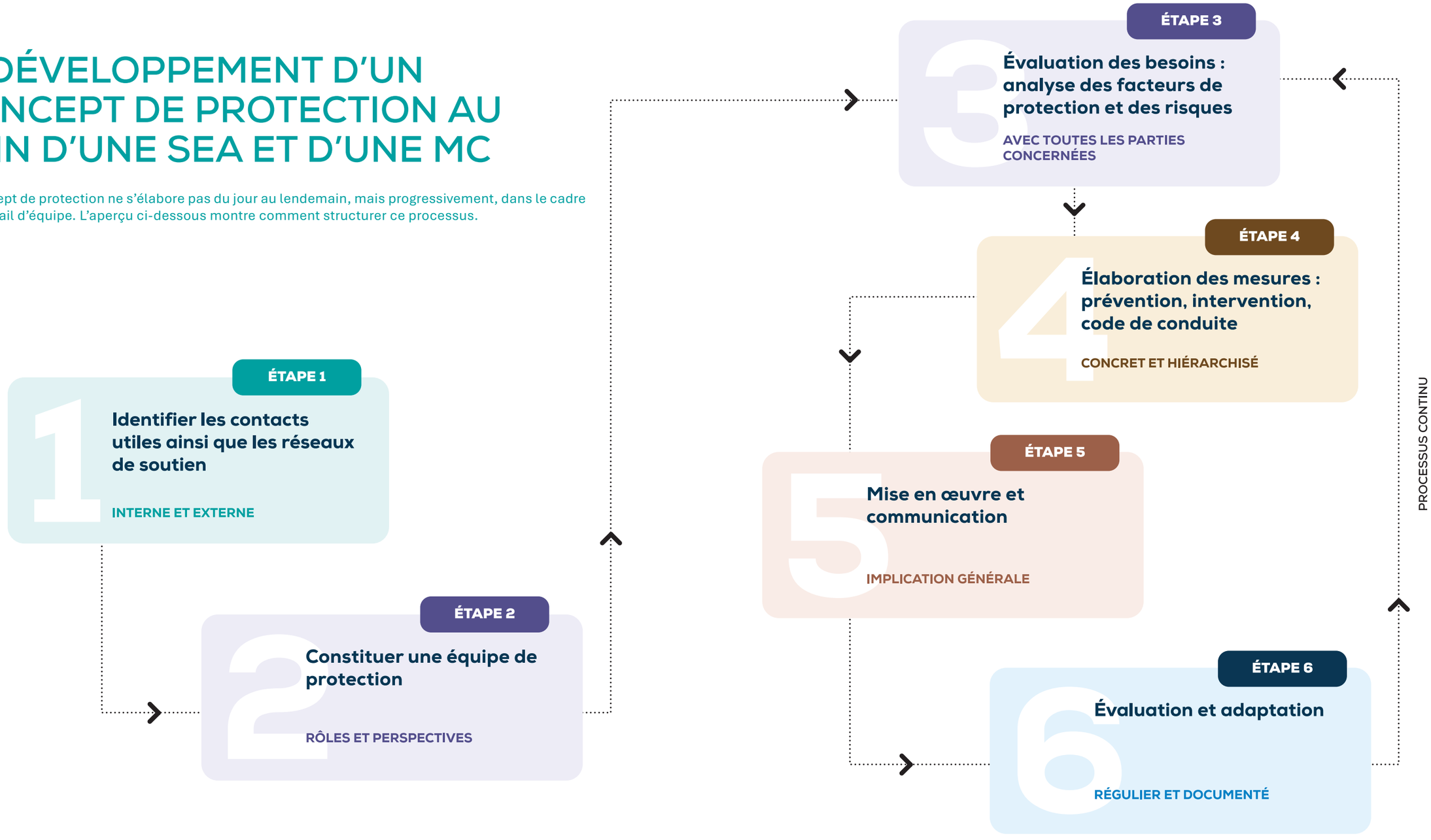
Dans un contexte multilingue comme celui du Luxembourg, il est particulièrement important que les informations sur les voies de réclamation soient disponibles en plusieurs langues. Tous les enfants, les jeunes et les parents ont ainsi accès à ces informations essentielles, quel que soit leur niveau de maîtrise des langues (cf. Bezzelhaus Kinder-Jugendhilfe e. V., s. d.). En outre, les informations devraient être présentées sous une forme aussi accessible que possible, par exemple en langage facile ainsi que, selon les besoins, en langue des signes, en braille ou au moyen de supports visuels. Dans une logique d'inclusion, cela implique que personne ne doit être désavantagé en raison de barrières linguistiques ou d'obstacles à la communication ou à l'accès. Toutes les personnes, quels que soient leur origine, leur situation personnelle ou leur profil linguistique, doivent disposer des mêmes droits et des mêmes possibilités de s'informer et d'obtenir de l'aide en cas de dysfonctionnements ou de situations de mise en danger.

EFFICACITÉ ET ASSURANCE QUALITÉ

Une gestion efficace des réclamations contribue non seulement à la protection individuelle, mais aussi à l'assurance qualité au sein des structures. Elle permet de mettre au jour les dysfonctionnements, de renforcer les droits des enfants et des jeunes et de repérer les comportements inappropriés des membres du personnel ainsi que les agressions entre les enfants et les jeunes eux-mêmes (cf. Liebhardt, 2015). Il est donc essentiel de documenter systématiquement les réclamations.

3. DÉVELOPPEMENT D’UN CONCEPT DE PROTECTION AU SEIN D’UNE SEA ET D’UNE MC

Un concept de protection ne s’élabore pas du jour au lendemain, mais progressivement, dans le cadre d’un travail d’équipe. L’aperçu ci-dessous montre comment structurer ce processus.



Étape 1 : identifier les contacts utiles ainsi que les réseaux de soutien

La première étape de l'élaboration d'un concept de protection consiste à identifier les contacts internes et externes utiles, et à les consigner de manière formelle. Les professionnels doivent savoir à qui s'adresser lorsqu'ils sont confrontés à des incertitudes, font des observations ou disposent d'indices concrets laissant soupçonner une atteinte au bien-être de l'enfant. Dans les situations particulièrement difficiles ou incertaines, un réseau de soutien clairement défini offre aux professionnels des repères et leur permet d'agir avec assurance.

Avant l'élaboration du concept de protection proprement dit, l'équipe doit s'accorder sur le point suivant : ***à qui nous adressons-nous en cas d'incident ?*** Il ne faut pas attendre une situation de crise pour trouver une réponse à cette question.

Parmi les contacts utiles internes figurent notamment le personnel dirigeant, les personnes de confiance ou les interlocuteurs spécialement désignés au sein de la SEA ou de la MC. Il est tout aussi important de connaître les structures de soutien externes, telles que les services d'accompagnement, les services de médiation, les services psychologiques, la police ou encore l'Office national de l'enfance (ONE).

L'AQUEN peut aussi jouer un rôle important dans ce processus. Sur demande, les conseillers qualité peuvent offrir un accompagnement et apporter un soutien professionnel aux SEA, aux MC et aux assistants parentaux, tant pour l'élaboration de leur concept de protection que pour son amélioration continue. Les services pour jeunes peuvent s'adresser au Service national de la jeunesse.

Étape 2 : constituer une équipe de protection

L'élaboration et la mise en œuvre du concept de protection relèvent de la responsabilité d'une équipe de protection.

Dans les structures d'éducation et d'accueil qui comptent plusieurs professionnels et plusieurs groupes, l'équipe devrait être composée d'un nombre approprié de personnes pour réunir un large éventail de perspectives liées aux différentes fonctions. Dans les structures plus petites, une équipe de deux à trois personnes peut aussi être suffisante.

Dans les structures ou services de très petite taille, une personne responsable de la protection peut être désignée à la place d'une équipe de protection. Cette personne coordonne le processus relatif au concept de protection, sert d'interlocuteur pour toute question ou enjeu en rapport avec la protection et veille à la mise en œuvre ainsi qu'au développement des mesures convenues. Il est important que cette personne dispose de suffisamment de temps, du soutien nécessaire et des compétences requises.

La dénomination « équipe de protection » devrait être clairement établie au sein de la SEA ou de la MC. Les noms des membres de l'équipe de protection devraient être clairement indiqués dans un endroit bien visible (par exemple sur une affiche) pour que tous les enfants, les jeunes, les parents et les membres du personnel sachent qui fait partie de l'équipe (cf. SenBJF, 2023, p. 15 & SenBWF, 2011, p. 20).

La variété des profils au sein de l'équipe de protection est un facteur déterminant de la réussite du concept de protection. La diversité des points de vue, des expériences et des connaissances professionnelles enrichit le travail de l'équipe et permet de prendre en compte le plus grand nombre possible d'aspects de la protection de l'enfance. Lors du choix des membres de l'équipe, il convient de retenir des personnes capables d'aborder la protection de l'enfance de façon ouverte et objective, car, lorsqu'une situation se présente, il est essentiel de garder son calme et d'être en mesure d'agir :

- personnel dirigeant, personnes de confiance ou personnes exerçant un rôle comparable ;
- responsables de la sécurité et de la protection contre l'incendie ;
- personnel d'encadrement ;
- membres du personnel technique ;
- membres du personnel de secrétariat ;
- représentants des parents.

Étape 3 : évaluation des besoins

L'analyse des facteurs de protection et des risques est réalisée par l'équipe de protection en collaboration avec les parties concernées. Plusieurs outils de participation sont utilisés à cette fin afin de permettre une participation active des professionnels, des enfants, des jeunes et des parents (cf. annexe B).

Étape 4 : élaboration des mesures

Sur la base de l'analyse des risques, l'équipe de protection élabore des mesures de prévention et d'intervention concrètes. Pour soutenir ce processus, les situations possibles de violence, de crise et d'urgence sont analysées conjointement afin d'identifier les risques propres à la SEA ou à la MC concernée et d'en déduire les mesures de protection appropriées. Il est important d'adapter ces mesures aux spécificités, à l'organisation et aux besoins propres à la structure.

Pour les situations aiguës de mise en danger, des plans d'intervention et d'urgence contraignants sont mis au point. Ils précisent les étapes, les responsabilités et les procédures à respecter en cas d'urgence afin de garantir une intervention rapide, coordonnée et professionnelle. La mise en œuvre s'effectue selon un ordre de priorité : les risques les plus urgents sont traités en premier, tandis que d'autres aspects viennent s'ajouter progressivement dans le cadre d'un processus de développement continu.

La prévention repose également sur un code de conduite contraignant, qui définit des règles claires et des postures communes dans les relations avec les enfants et les jeunes. Il aide les professionnels à adopter une attitude professionnelle, réfléchie et attentive dans leur pratique éducative au quotidien, et sert d'outil de référence pour instaurer des relations respectueuses qui tiennent compte des limites personnelles.

Étape 5 : mise en œuvre et communication

Le concept de protection est mis en œuvre dans l’ensemble de la structure et communiqué de manière transparente. Toutes les parties concernées en sont régulièrement informées, notamment lors de séances d’information et d’ateliers ou au moyen d’affiches. Les enfants et les jeunes sont informés du contenu du concept de protection d’une manière adaptée à leur âge, par exemple à l’aide de projets, d’activités ou de supports adaptés. Les parents sont également informés, notamment lors de réunions d’information ou au moyen de courriers, afin de les sensibiliser à l’importance de la protection des enfants et des jeunes.

Étape 6 : évaluation et adaptation

Le concept de protection s’inscrit durablement dans le quotidien de la structure. Des révisions et des adaptations sont régulièrement nécessaires afin de garantir que le concept de protection reste à jour. Il devrait donc figurer systématiquement à l’ordre du jour des réunions d’équipe et des journées pédagogiques.

Les questions suivantes peuvent notamment servir de fil conducteur : « Le plan fonctionne-t-il ou des adaptations sont-elles nécessaires ? » ou « Quelle procédure est prévue pour documenter et évaluer le concept de protection, et quels sont les délais prévus ? »

Les cas de violence ou de négligence présumés ou avérés doivent toujours être consignés afin de garantir le suivi, l’assurance qualité et le développement du concept de protection.

Par conséquent, les points suivants font l’objet d’une documentation continue :

- réclamations et sujets de préoccupation ;
- cas de suspicion ;
- incidents entre enfants et jeunes ;
- résistances au sein de l’équipe ou de la part de certains membres du personnel ;
- particularités constatées lors de la mise en œuvre du concept de protection.

En ce qui concerne l’évaluation :

- l’évaluation devrait s’appuyer sur le processus de développement de la qualité déjà en place au sein de l’organisation. En l’absence d’un tel processus, la SEA ou la MC détermine elle-même la fréquence des évaluations. Une nouvelle analyse des risques sert de base à l’évaluation, et le concept de protection est ensuite adapté en fonction des résultats obtenus.

OUTILS ET RESSOURCES PRATIQUES

Les ressources suivantes peuvent servir de pistes pour poursuivre le travail.

A. Exemple de structuration d'un concept de protection

La structure du concept de protection présentée ci-dessous est donnée à titre d'exemple. Bon nombre des points mentionnés se rapportent à des contenus déjà consignés par écrit au sein de la structure d'éducation et d'accueil. L'objectif est de regrouper ces éléments existants de manière structurée et de les intégrer dans un concept de protection global et cohérent. Le cas échéant, certains éléments devront être retravaillés ou complétés.

1. **Introduction** : À quoi sert ce concept, qui protège-t-il et quelles sont les valeurs et les postures qui guident notre travail ?

2. **Analyse des risques** : Quels sont les points forts de notre structure en matière de protection de l'enfance et de la jeunesse ? Où se situent les risques d'ordre structurel ? Et des risques liés aux espaces ou au personnel existent-ils ? Quels sont, par ailleurs, les risques liés aux interactions entre les enfants et les adolescents (par exemple, dépassement des limites, harcèlement, violence entre pairs) ? Et quels sont les risques liés aux manifestations, sorties ou autres activités organisées en dehors de la structure ?

3. **Participation** : Comment les enfants et les jeunes sont-ils activement associés au quotidien et encouragés à exercer leurs droits ?

4. **Gestion des ressources humaines** : Quelles exigences s'appliquent lors de l'embauche de nouveaux membres du personnel ? Comment s'assurer que toutes les personnes qui travaillent avec des enfants et des jeunes sont systématiquement familiarisées avec le concept de protection ?

5. **Code de conduite** : Quelles règles contraignantes encadrent les interactions avec les enfants et les jeunes dans l'esprit des droits de l'enfant ?

6. **Gestion des réclamations** : Quelles procédures et quels points de contact facilement accessibles sont mis à la disposition des enfants, des jeunes, des parents et des membres du personnel pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations et de déposer une réclamation en toute sécurité ?

7. **Prévention** : Quelles mesures concrètes et quelles offres la structure met-elle en place pour prévenir activement les violences, les abus et les atteintes aux limites personnelles ?

8. **Formations continues** : Dans quels domaines le personnel est-il spécifiquement formé (formations continues sur les questions de protection de l'enfance, supervision, concertation entre collègues, entretiens avec les membres du personnel, culture de l'erreur, etc.) ?

9. **Plan d'intervention et d'urgence** : Qui intervient en cas de suspicion et comment ? Ce chapitre précise les démarches à suivre en cas de suspicion concrète, spécifie les tâches des différents membres de l'équipe de protection et reprend les points de contact internes et externes auxquels les professionnels, les enfants, les jeunes et les parents peuvent s'adresser. Comme déjà expliqué dans le chapitre consacré au plan d'intervention et d'urgence, des protocoles spécifiques sont prévus en fonction de la nature présumée de la violence ou de la négligence. Les membres de l'équipe de protection sont clairement identifiés et accessibles à tous.

10. **Évaluation et amélioration continue** : Comment le concept de protection est-il régulièrement réexaminé et documenté, puis adapté en continu en fonction des résultats obtenus ?

B. Analyse des facteurs de protection et des risques destinée aux professionnels

Les questions clés ci-dessous permettent de mener une réflexion et une analyse structurées de la situation actuelle de la structure. L'objectif est de mobiliser les ressources existantes, de poursuivre le développement des mesures de prévention et d'identifier les risques à un stade précoce afin de pouvoir déterminer des mesures de protection adaptées.

L'analyse comprend deux volets :

- **Analyse des facteurs de protection :** elle met l'accent sur les ressources existantes, les mesures en place et les bonnes pratiques. L'emplacement et l'aménagement de la structure peuvent également constituer un atout (par exemple, des pièces bien agencées, une bonne visibilité, des espaces adaptés où l'on peut s'isoler).
- **Analyse des risques :** elle identifie les situations concrètes de mise en danger, les faiblesses structurelles et les domaines dans lesquels des mesures doivent être prises.

QUESTIONS CLÉS POUR L'ANALYSE DES FACTEURS DE PROTECTION

1. Quels sont les points forts et les ressources de la structure pour protéger les enfants, les jeunes et les membres du personnel ?
2. Quelles mesures de prévention et quelles offres sont déjà en place, et quelle est leur efficacité ?
3. Dans quelle mesure le personnel est-il formé et sensibilisé à la protection de l'enfance ?
4. Quelle est la qualité de la communication et de la collaboration entre les membres du personnel, les enfants, les jeunes et les parents ?
5. Quelles expériences positives et bonnes pratiques existent pour faire face à d'éventuelles situations de mise en danger ?
6. Quels réseaux et quelles collaborations la structure entretient-elle avec des services spécialisés externes (par exemple les services d'aide sociale à l'enfance ou les services de conseil) ?
7. Dans quelle mesure l'emplacement et l'aménagement de la structure contribuent-ils à la protection (par exemple, vestiaires et espaces sanitaires séparés pour les garçons et les filles) ?

QUESTIONS CLÉS POUR L'ANALYSE DES RISQUES

I. SPÉCIFICITÉS STRUCTURELLES ET ORGANISATIONNELLES

1. Quelles formes de mise en danger ou quels risques pour les enfants et les jeunes existent au sein de la structure ?
2. Existe-t-il des facteurs de risque particuliers susceptibles de compromettre la sécurité des enfants et des jeunes (par exemple communication anonyme, manque de surveillance ou configuration des espaces) ?
3. Les mesures de protection actuellement en place permettent-elles de réagir de manière adaptée aux éventuelles situations de mise en danger ?
4. Quelles faiblesses ou lacunes de la structure actuelle pourraient accroître le niveau de risque ?
5. Dans quelle mesure les plans d'urgence sont-ils bien établis et peuvent-ils être appliqués rapidement en cas d'incident ?

II. SITUATIONS À RISQUE ET SCÉNARIOS CONCRETS

6. Existe-t-il des situations concrètes dans lesquelles des enfants et des jeunes pourraient être mis en danger (par exemple lors de contacts avec des personnes inconnues ou pendant des activités de loisirs) ?
7. Comment réagissez-vous en cas de suspicion et quelles procédures avez-vous mises en place pour l'examen des faits, l'analyse a posteriori et, le cas échéant, la réhabilitation ?

III. RAPPORTS DE POUVOIR ET DYNAMIQUES DE PROXIMITÉ ET DE DISTANCE

8. Comment les rapports de pouvoir entre les membres du personnel et les jeunes sont-ils abordés ?
9. Quelles situations du quotidien considérez-vous comme particulièrement propices aux abus de pouvoir de la part des membres du personnel ?
10. Comment réagissez-vous aux souhaits particuliers des enfants et des jeunes en matière de proximité ou de distance ?
11. Comment percevez-vous la manière dont les enfants et les jeunes réagissent aux contacts physiques entre eux ? Qui initie ces contacts et qui les perçoit ou les décrit comme appropriés ou inappropriés ?

IV. POSTURE, PERSONNEL ET RÉFLEXION

12. Comment favorisez-vous une réflexion régulière sur les pratiques quotidiennes au sein de votre structure ?
13. Comment évaluez-vous si la posture d'un candidat est compatible avec votre structure ?
14. Avez-vous défini d'un commun accord des règles en matière de feedback de même qu'une culture du feedback, et celle-ci est-elle mise en pratique ?

V. PARTICIPATION, DROITS AINSI QU'ÉDUCATION AFFECTIVE ET SEXUELLE

15. Quelles sont les approches et les conceptions de l'éducation affective et sexuelle au sein de votre structure ?
16. Comment veillez-vous à ce que les enfants et les jeunes soient régulièrement informés de leurs droits ?
17. Comment faites-vous participer les enfants et les jeunes à la vie quotidienne ?

VI. ESPACES NUMÉRIQUES ET PROTECTION EN LIGNE

18. Quels sont les moyens de communication numériques utilisés au sein de la SEA et de la MC ?
19. Existe-t-il des règles claires concernant l'utilisation des services de messagerie instantanée et des réseaux sociaux ainsi que la prise de photos et l'enregistrement de vidéos ?
20. Comment les enfants et les adolescents sont-ils informés des risques liés au numérique et de leurs droits sur Internet ?

BIBLIOGRAPHIE

Bezzelhaus Kinder-Jugendhilfe e. V. (s. d.). ***Konzept zum Beschwerdemanagement***.

Bundesvereinigung Kulturelle Kinder- und Jugendbildung e. V. (BKJ) (2024). ***Was ist eine Risiko- und Potenzialanalyse?*** https://www.bkj.de/projekte/start2act/tool-risikoanalyse/ (date de dernière consultation : 28.7.2026).

Fegert, J. M., Rassenhofer, M., Schneider, T., Seitz, A., & König, L. (2018). ***Sexueller Kindesmissbrauch – Zeugnisse, Botschaften, Konsequenzen***. Beltz Juventa.

ibau GmbH (2025). ***Vier-Augen-Prinzip***. https://www.ibau.de/akademie/glossar/vier-augen-prinzip/ (date de dernière consultation : 28.7.2026).

Liebhardt, H. (2015). ***Beschwerdemanagement***. Universitätsklinikum Ulm, Universität Hildesheim & Hochschule Landshut. https://www.schutzkonzepte-online.de/wp-content/uploads/2023/01/LE-4.1-GT-II-Beschwerdemanagement.pdf (date de dernière consultation : 28.7.2026).

Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE) & Coordination interministérielle des droits de l'enfant (2018). ***Maltraitance de mineur – Procédures à suivre par les professionnels de l'Enfance et de la Jeunesse***.

Neumann, J., Riedel, J., & Sturzenhecker, B. (2020). Partizipation in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Eine qualitative Studie zur Sicht der Nutzer/innen offener Einrichtungen in Hamburg-Eimsbüttel. ***Deutsche Jugend***, 68(2), 57–65.

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) (2023). ***Kinder- und Jugend-Schutzkonzepte an Berliner Schulen: Handreichung zur Erarbeitung*** (1re éd.).

Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung (SenBWF) (2011). ***Notfallpläne***.

Service national de la jeunesse (SNJ) (éd.) (2015). ***Partizipation – von Beginn an. Pädagogische Handreichung***. https://www.enfancejeunesse.lu/wp-content/uploads/2021/07/Partizipation-von-Beginn-an.pdf (date de dernière consultation : 28.7.2026).

UBSKM (Arbeitsstab der Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs) (2025). ***Was sind Schutzkonzepte?*** https://beauftragte-missbrauch.de/themen/schutz-und-praevention/schutzkonzepte (date de dernière consultation : 28.7.2026).

Urban-Stahl, U., & Jann, N. (2014). ***Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe***. Ernst Reinhardt.

Wolff, M., Schröer, W., & Fegert, J. M. (éd.). (2017). ***Schutzkonzepte in Theorie und Praxis: Ein beteiligungsorientiertes Werkbuch***. Beltz Juventa.



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