



# **LES CONCEPTS DE PROTECTION POUR LES INSTITUTIONS STATIONNAIRES DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE**

**GUIDE PÉDAGOGIQUE**



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

## REMARQUE

Dans un souci de lisibilité et de fluidité, le masculin générique est utilisé dans ce document. Cette forme est choisie comme neutre et inclut toutes les personnes, sans distinction de genre.

## MENTIONS LÉGALES

**Éditeur** : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse & Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille

**Coordination** : Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille (DG AEF)

**Auteur** : Service Qualité

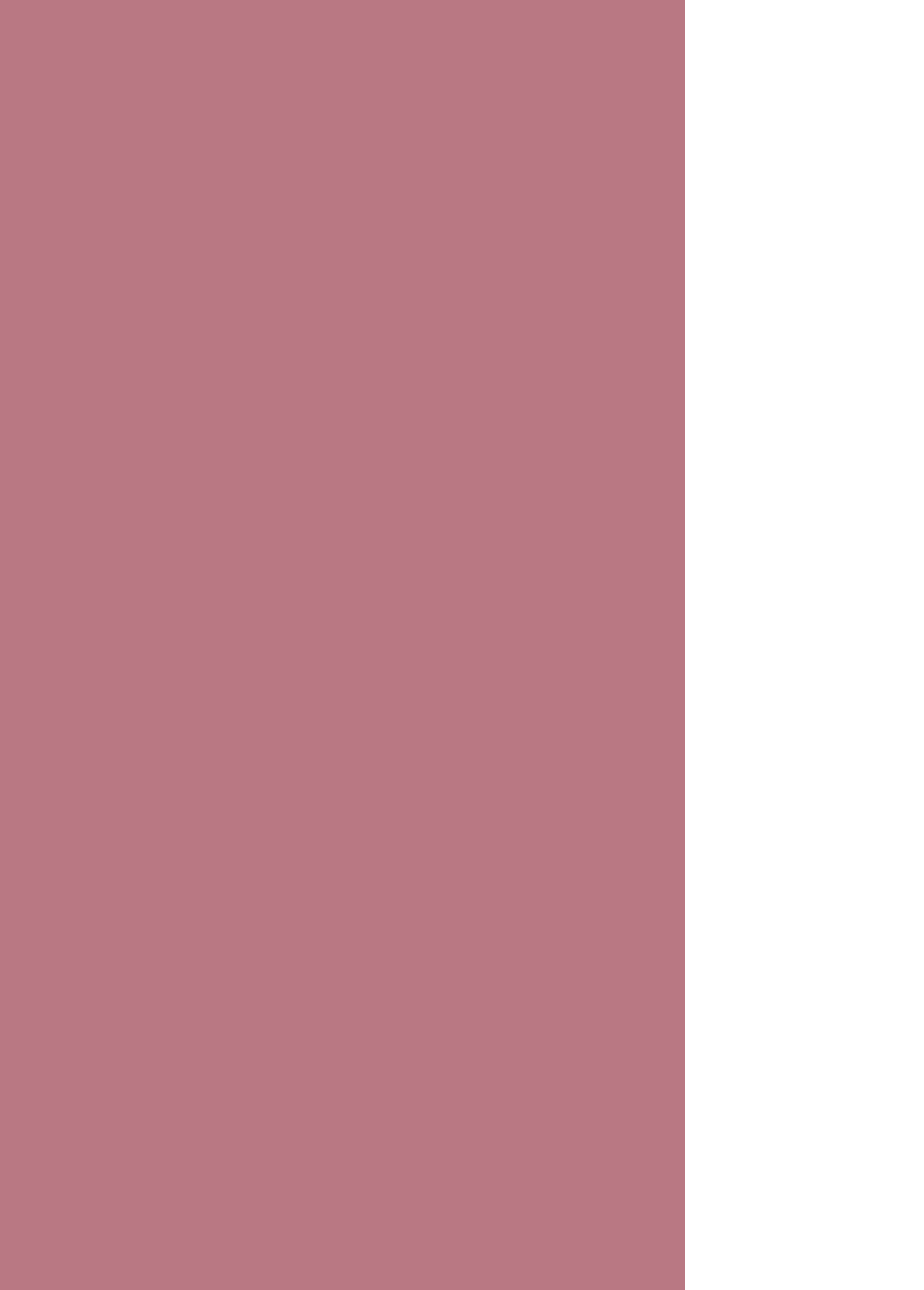
**Mise en page et réalisation** : So Graphiste

**Année de publication** : 2025

**Publié sur** : [www.men.public.lu](http://www.men.public.lu) ; [www.aef.lu](http://www.aef.lu)

**Mode de citation** : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. (2025). *Les concepts de protection pour les institutions stationnaires de l'aide à l'enfance et à la famille : Guide pédagogique*. Luxembourg.

**LES CONCEPTS DE PROTECTION  
POUR LES INSTITUTIONS  
STATIONNAIRES DE L'AIDE  
À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE**



# TABLE DES MATIÈRES



## AVANT-PROPOS



08

## 1. La signification du concept de protection dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la famille



10

## 2. La nécessité d'un concept de protection



11

## 3. Les Étapes et éléments nécessaires à l'élaboration d'un concept de protection

- 3.1 Analyse des risques et facteurs de protection 12
- 3.2 Mesures de prévention, sensibilisation et gestion du personnel 15
- 3.3 Intervention dans le cadre d'un concept de protection 17
- 3.4 Suivi 18



20

## CONCLUSION



## BIBLIOGRAPHIE

# AVANT-PROPOS

**La protection et la sécurité des enfants, des adolescents et des jeunes adultes dans les structures d'accueil constituent un enjeu majeur et constant pour les services de l'aide à l'enfance et à la famille. Ce guide, conçu pour accompagner les professionnels, propose des outils et des stratégies spécifiques pour renforcer leurs compétences et optimiser les interventions auprès des enfants, des jeunes et de leurs familles.**

Le cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille prévoit l'élaboration de guides pédagogiques pour soutenir le secteur dans trois domaines essentiels : la protection, la participation et la gestion des réclamations (MENJE, 2021). Ce guide se concentre sur la mise en place d'un concept de protection dans les structures d'accueil, tandis que les deux autres traitent des thèmes de la participation et de la gestion des réclamations.

Le concept de protection ne peut être envisagé de manière isolée. Il doit être intégré à une approche globale incluant la gestion des réclamations et la participation. Ces trois éléments sont interdépendants et constituent des piliers essentiels pour une gestion de la qualité au sein des institutions.

Des ateliers et des consultations sur ce sujet ont été organisés en amont avec des professionnels et des bénéficiaires de l'aide à l'enfance et à la famille au Luxembourg (AEF Social Lab, 2023a ; 2023b).

La Convention des droits de l'enfant des Nations Unies promeut les « 3 P » — prestations, protection et participation —, définissant les obligations des États pour répondre aux besoins des enfants (National Coalition Deutschland. Netzwerk zur Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention e.V., s.d.) :

- **Droit aux prestations et au développement** : ce principe inclut les droits fondamentaux des enfants à l'éducation, aux soins de santé et à des conditions de vie adéquates, essentielles à leur développement harmonieux.
- **Droit à la protection** : les États doivent protéger les enfants contre toutes formes d'abus, de négligence et d'exploitation, garantissant ainsi leur sécurité et leur bien-être.
- **Droit à la participation** : les enfants doivent être entendus et participer activement aux décisions qui les concernent, respectant ainsi leur autonomie et leur droit à exprimer leurs opinions.

Ces principes assurent non seulement la sécurité et un niveau de vie adéquat aux enfants, mais aussi leur participation active aux décisions qui les touchent, contribuant à leur bien-être et à leur développement global (Wolff et al., 2017).

Ce guide est destiné aux cadres dirigeants, aux services des ressources humaines, ainsi qu'aux gestionnaires des institutions stationnaires de l'aide à l'enfance et à la famille et aux professionnels (éducateurs, travailleurs sociaux, psychothérapeutes, etc.), qu'ils soient salariés, indépendants, bénévoles ou stagiaires. Ils ont pour objectifs de :

- Prévenir toute forme de maltraitance et de violence en sensibilisant les enfants et les jeunes à leurs droits ;
- Développer une culture de la protection et de la pleine conscience au sein des institutions ;
- Établir des procédures claires pour la transmission d'informations préoccupantes ;
- Améliorer la qualité de l'accompagnement et de la relation aidant/aidé.

L'élaboration d'un concept de protection dans une institution permet d'intégrer les principes de l'aide à l'enfance et à la famille, tels que définis dans le cadre de référence national, dans le travail quotidien. De plus, la mise en œuvre d'un tel concept favorise une culture de respect mutuel, en plaçant le bien-être de l'enfant au cœur des préoccupations.

La protection des enfants, des adolescents et des jeunes adultes est une responsabilité fondamentale partagée par tous, et qui va au-delà de l'obligation légale.



## CHAPITRE 1

# LA SIGNIFICATION DU CONCEPT DE PROTECTION DANS LE DOMAINE DE L'AIDE À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Il n'existe pas de définition universelle du « concept de protection ». Dans ce guide, nous nous basons sur l'approche suivante : un concept de protection ne se limite pas à un simple document conceptuel, mais inclut une série de processus de protection quotidiens et de procédures pour la gestion des cas suspects et des abus. Un concept de protection renvoie à un processus qui se décline en 4 étapes : l'analyse, la prévention, l'intervention et le suivi (Wolff et al., 2017) :

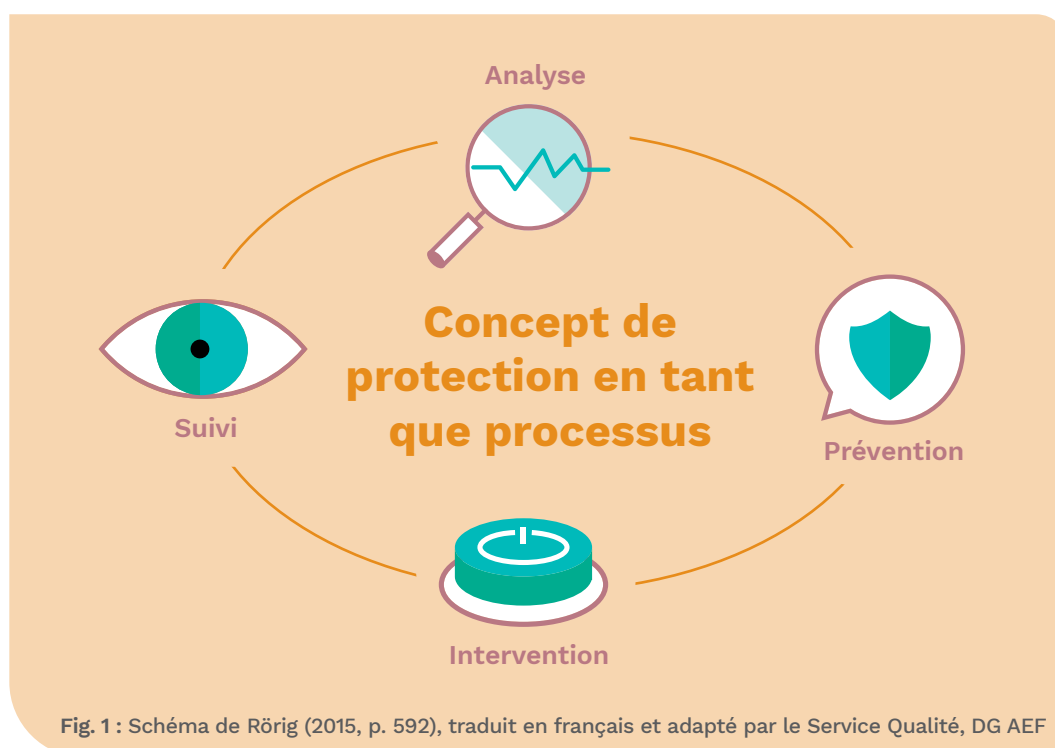


Fig. 1 : Schéma de Rörig (2015, p. 592), traduit en français et adapté par le Service Qualité, DG AEF



- **Processus** : la protection doit être considérée comme un processus de réflexion continue ;
- **Analyse** : évaluation systématique de la situation actuelle et identification des risques ;
- **Prévention** : mise en place de mesures visant à prévenir les abus et les dangers potentiels ;
- **Intervention** : réponse appropriée en cas de suspicion ou de confirmation de cas ;
- **Suivi** : examen et analyse des mesures d'intervention et mise à jour régulière du concept de protection.

Un concept de protection assure une approche globale et proactive pour la sécurité et le bien-être des enfants, des adolescents et des jeunes adultes garantissant une réponse appropriée et efficace aux situations de risque et d'abus.

L'efficacité et la durabilité d'un concept de protection ne peuvent être garanties que par un processus participatif et global, organisé au sein de l'institution (Leonard & Vacher, 2021). Il ne s'agit pas simplement d'un document évolutif, mais d'un catalyseur pour le développement d'une culture de sensibilité et de gestion consciente des questions de protection et de sécurité au sein de l'institution.

Un concept de protection doit s'adapter aux besoins et aux capacités spécifiques de chaque institution. Il doit prendre en considération les particularités du domaine d'action sur le terrain ainsi que les missions spécifiques de l'institution. Cela assure une approche sur mesure qui renforce la protection des enfants, des adolescents et des jeunes adultes de manière efficace et contextuellement appropriée.



## CHAPITRE 2

# LA NÉCESSITÉ D'UN CONCEPT DE PROTECTION

En raison de leur dépendance vis-à-vis des adultes pour assurer leur protection, leur bien-être et leur développement, les enfants, les adolescents et les jeunes adultes se trouvent souvent dans une position de vulnérabilité au sein des organisations qui les accueillent, où des dynamiques de pouvoir influencent les structures et les interactions internes. Ces dynamiques de pouvoir ne se limitent pas aux relations entre adultes et jeunes, mais s'étendent également aux interactions entre jeunes eux-mêmes, où des déséquilibres peuvent se manifester. De manière générale, les enfants et les adolescents, ayant moins de ressources et d'influence que les adultes, sont davantage exposés aux risques de violence, d'exploitation et d'injustice (Schröer & Wolff, 2021).

Au sein des structures d'accueil, les relations d'aide – qu'elles soient pédagogiques, thérapeutiques ou autres – sont également des relations de pouvoir, où des dépendances peuvent se créer. Il est crucial d'encadrer ces relations pour maintenir un équilibre adéquat, en respectant les droits des jeunes et en leur offrant des moyens de se retirer si nécessaire (Misamer et al, 2017).

Les adultes, souvent perçus comme ayant plus de crédibilité, peuvent abuser de leur position, tandis que la crédibilité des jeunes est parfois remise en question. Cette situation peut favoriser la maltraitance et la manipulation, souvent ignorées par la croyance que les abus ne peuvent pas se produire (Schröer & Wolff, 2021). Il est donc impératif que les organisations mettent en place des mécanismes transparents pour gérer ces risques et offrir un environnement sécurisé et digne de confiance.

## CHAPITRE 3

# ÉTAPES ET ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À L'ÉLABORATION D'UN CONCEPT DE PROTECTION

La durée nécessaire pour élaborer ou perfectionner un concept de protection dépend des exigences spécifiques de l'institution, du nombre et de la disponibilité des employés, ainsi que du nombre d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes accueillis. Cependant, une institution ne part jamais de zéro, car elle dispose généralement déjà de mesures de protection qui peuvent être intégrées dans ce processus.



### 3.1 Analyse des risques et facteurs de protection

L'analyse des risques est la première étape dans l'élaboration d'un concept de protection (Wolff et al., 2017). Dans le cadre des institutions de l'aide à l'enfance et à la famille, cela implique d'examiner les risques potentiels auxquels les enfants et les jeunes peuvent être exposés. Cette analyse, qui sert de point de départ pour déterminer les facteurs protecteurs afin de réduire les risques identifiés, est inscrite dans le cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille. Elle a pour objectif d'anticiper et de prévenir les situations susceptibles de compromettre la sécurité et le bien-être des personnes prises en charge.

L'auto-évaluation d'une institution permet d'analyser les pratiques existantes, parfois implicites, et de les formaliser sous forme d'un état des lieux. Cela constitue une base solide pour l'élaboration d'un concept de protection. Pour évaluer le potentiel de violence et de négligence et afin de remplir le devoir de protection, il est nécessaire de développer un concept qui intègre tout l'environnement de l'enfant, de l'adolescent et du jeune adulte, en tenant compte à la fois des facteurs de risque et des fonctions de protection (Rörig, 2015 ; Wolff et al., 2017).

L'approche favorisant une pratique axée sur la sécurité, telle que *Signs of safety* ou *Sicherheitsorientierte Praxis* (SOP), s'inscrit dans cette démarche (MENJE, 2021). Le ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la jeunesse au Luxembourg (MENJE) a décidé en 2021 d'implémenter le SOP comme méthode de travail commune au sein de l'Office national de l'enfance (ONE) et de la Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille (DG AEF). Ce modèle met l'accent sur la protection et la sécurité des enfants et des jeunes, ainsi que sur leur participation et celle de leurs parents. Il repose sur le principe de la visualisation et de la documentation transparente et compréhensible des dispositifs d'aide fixés avec les bénéficiaires. Elle permet aux personnes impliquées d'engager un dialogue, de trouver un langage commun pour décrire les événements et de rendre visibles différentes perspectives (Peters & Jäger, 2021).

Lors de la rédaction d'un concept de protection, il est crucial de commencer par identifier les situations où les enfants, les adolescents et les jeunes adultes sont en contact avec l'institution. Il faut s'appuyer sur l'existant, c'est-à-dire les bonnes pratiques déjà en place et les textes de référence, par exemple :

- Les missions et valeurs de l'institution, à utiliser en tant que socle de base de tout concept de protection (Wolff et al., 2017 ; Leonard et al., 2021) ;
- Le cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille (MENJE, 2021) ;



- Le cadre légal et réglementaire de l'AEF (voir chapitre 2 du cadre de référence national de l'AEF) et le droit à la protection des mineurs et jeunes adultes au Luxembourg, qui repose sur des engagements nationaux et internationaux, tels que la Convention relative aux droits de l'enfant (CIDE), la loi sur la protection de la jeunesse au Luxembourg, et la Convention de Lanzarote sur l'exploitation et les abus sexuels.<sup>1</sup>
- Les procédures en place et les textes existants déjà en interne, tels que les règlements d'ordre interne, le concept d'action général ou un code de conduite expliquant les comportements acceptés ou non acceptés.

La prévention, la sensibilisation et l'éducation des enfants, des adolescents, et des jeunes adultes constituent des éléments essentiels d'un concept de protection, en particulier en ce qui concerne les droits de l'enfant, la prévention des dangers, y compris ceux liés à l'internet, la lutte contre les violences, ainsi que l'éducation affective, sexuelle et relationnelle (Fegert et al., 2017).

**Exemples de risques que peuvent encourir les enfants, les adolescents et les jeunes adultes (MENJE, 2021, p. 78-79) :**

- Risques liés aux violences sexuelles ;
- Risques liés à l'internet ;
- Risques liés aux drogues et substances addictives ;
- Risques liés aux harcèlements.

<sup>1</sup> Convention on the rights of the children.

Texte intégral : <https://www.ohchr.org/sites/default/files/crc.pdf>

Loi du 10 août 1992 relative à la protection de la Jeunesse (Memorial A70, 1992).

<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/1992/08/10/n3/jo>

Convention du Conseil de l'Europe sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels.

Texte intégral : <https://rm.coe.int/1680084833>

L'analyse des risques est une étape essentielle pour identifier les dangers potentiels auxquels les enfants, les adolescents et les jeunes adultes peuvent être exposés au sein de l'institution. Cette démarche proactive vise à prévenir les situations compromettant la sécurité et le bien-être des personnes prises en charge. En intégrant la participation des enfants, des adolescents, des jeunes adultes et des professionnels, cette analyse contribue à une approche inclusive et adaptée à chaque contexte.

### **Éléments de participation des enfants, des adolescents et jeunes adultes en vue d'une meilleure protection**

La loi relative à l'AEF<sup>2</sup> demande à tout gestionnaire disposant d'un agrément AEF de « promouvoir la participation des enfants et des parents bénéficiaires de ces mesures d'aide » (art. 13). Adopter une approche de travail participative, telle que le *Sicherheitsorientierte Praxis* (SOP), permet de prioriser la sécurité de l'enfant et son intérêt supérieur en mettant l'accent sur sa participation active. Dans une pratique axées sur la sécurité, le principe de la participation est un pilier essentiel, où les enfants, les adolescents et les jeunes adultes sont activement impliqués dans la conception de leur propre sécurité. Cela conduit à de meilleures mesures de protection et renforce simultanément la confiance en soi des jeunes (Peters & Jäger, 2021).

L'implication des enfants, des adolescents et des jeunes adultes dans l'élaboration du concept de protection les sensibilise aux différentes formes de violences, leur fait comprendre que leur protection est une priorité, et leur permet de bien connaître les personnes de référence à qui ils peuvent signaler leurs inquiétudes et réclamations. Leur participation devrait commencer dès la phase de l'analyse des risques, où ils pourraient exprimer leurs malaises et doutes par rapport à certains comportements ou situations. Cela pourrait notamment être thématiqué lors de réunions hebdomadaires ou régulières d'enfants ou de jeunes (Moore et al., 2016).

Pour plus d'informations concernant le thème de la participation, veuillez consulter le guide pédagogique : « Pour une participation protectrice : renforcer les droits, la voix et le bien-être des enfants ».

<sup>2</sup> Loi du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille (Memorial A192, 2008).  
<https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2008/12/16/n4/jo>

## 3.2 Mesures de prévention, sensibilisation et gestion du personnel

Pour assurer un environnement sûr et protecteur pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, il est essentiel d'intégrer des approches de prévention et de sensibilisation, en plus d'une gestion efficace du personnel, qui inclut des procédures rigoureuses de recrutement et des opportunités de développement professionnel.

### Recrutement de personnel

L'élaboration de procédures de recrutement scrupuleuses minimise les risques pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes. Il s'agit de développer des processus de sélection qui garantissent la protection et le bien-être des enfants (annonce, vérification du profil et contrôle des antécédents, références et lettres de recommandation, présélection, entretien(s), test pratique, embauche). Il est notamment essentiel de demander le casier judiciaire (Bulletins n°3 et 5) luxembourgeois ainsi que le casier judiciaire de tout autre pays. Ces procédures permettent de choisir le personnel le plus approprié et soulignent l'importance du bien-être des bénéficiaires.

### Développement du personnel

Le développement du personnel comprend non seulement la formation continue, mais aussi des mesures pour renforcer la résilience et le bien-être des professionnels. La formation continue a pour but d'initier les professionnels aux nouvelles pratiques, outils d'évaluation et stratégies d'intervention innovantes.

Un aspect fondamental du développement professionnel est la promotion de la résilience par le biais de la supervision et du soutien aux équipes. Il est essentiel de promouvoir l'importance du « prendre soin de soi » (MENJE, 2021). Le principe selon lequel la bienveillance envers autrui commence par la bienveillance envers soi-même (Guillou & Verlucco, 2022) est aussi essentiel dans l'aide à l'enfance et à la famille. La supervision occupe une place centrale dans le processus de soutien. Elle permet aux professionnels d'évacuer le stress et l'anxiété liés à leur pratique, contribuant ainsi à créer un environnement de travail plus serein.

La supervision favorise également une pratique réflexive où les intervenants peuvent analyser leurs expériences, ajuster leurs approches et enrichir leur savoir-faire. Ces types de soutien réguliers renforcent la cohésion et la confiance au sein des équipes, tout en améliorant la qualité des services offerts aux bénéficiaires.

Des formations pour les professionnels du secteur de l'Aide à l'Enfance et à la Famille (AEF) sont disponibles sur le portail Enfance Jeunesse (<https://www.enfancejeunesse.lu/de/weiterbildung>) et sur les sites des six agences de formation par le MENJE au Luxembourg : Focus service de formation d'Arcus asbl, le Service de Formation de Caritas Luxembourg, le service de formation de la Croix-Rouge luxembourgeoise, le service elisabeth formatiert du groupe elisabeth asbl, le Centre de formation de la FEDAS asbl et le service formation et qualité d'Inter-Actions asbl.

### Mise en place d'un code de conduite

Un code de conduite est un ensemble de principes directeurs au sein d'une organisation, visant à orienter les actions des dirigeants et des employés en fournissant des repères et en fixant des standards pour les comportements attendus. Contrairement aux procédures détaillées ou aux instructions spécifiques, le code de conduite, en proposant des principes généraux comme guide pour les membres de l'organisation, se distingue des procédures opérationnelles ou des plans d'urgence, qui sont conçus pour gérer des situations particulières et assurer des pratiques sécurisées et de qualité (Kölch, 2021). Ainsi, Kölch souligne qu'un code de conduite vise à assurer la sécurité des enfants et des jeunes en fournissant aux professionnels des lignes directrices pour instaurer une culture de vigilance et de protection.

### Culture positive du droit à l'erreur

Les dirigeants, qui s'engagent activement dans la protection de l'enfance et collaborent avec les employés et partenaires, créent des conditions propices à la formation d'une alliance pour installer un espace de travail stable. Cette alliance est cruciale pour développer et mettre en œuvre un concept de protection adapté aux besoins de l'établissement (Kampert, 2015 ; Rörig, 2015).

Un style de leadership basé sur des valeurs telles que la transparence, l'ouverture, la tolérance aux erreurs et la participation, tout en favorisant l'apprentissage, contribue à une prévention efficace sur deux plans : il sert d'abord de facteur de protection en lui-même et crée ensuite les conditions optimales pour développer et appliquer un concept de protection (Eberhardt et al., 2015). Dans ce contexte, une culture de bienveillance est essentielle. Elle se caractérise par la capacité à observer la réalité avec acceptation, bienveillance et sans jugement. Il est donc crucial de promouvoir une culture où chaque erreur est vue comme une opportunité d'apprentissage et un moyen de renforcer le système institutionnel (Fegert et al., 2017).



### 3.3 Intervention dans le cadre d'un concept de protection

Ce chapitre détaille les mesures et les stratégies d'intervention à mettre en œuvre pour garantir la sécurité et le bien-être des enfants et des jeunes dans les institutions stationnaires. Une intervention efficace repose sur des protocoles clairs, une communication transparente et une collaboration étroite entre tous les acteurs concernés.

La première étape de toute intervention consiste à identifier les signaux d'alerte indiquant qu'un enfant ou un jeune pourrait être en danger. Ces signaux peuvent inclure des changements de comportement, des signes physiques de maltraitance ou des déclarations directes de l'enfant. En cas de soupçon ou d'incidents concrets de maltraitance, il est impératif d'agir rapidement et de manière planifiée (Lilkendey et al., 2021).

Selon la même source, des plans d'intervention concernant les procédures à suivre en cas de crise devraient être élaborés au préalable, et une équipe de crise devrait être définie au sein de l'institution. Il est crucial de consulter son supérieur hiérarchique et des collègues de confiance qui connaissent l'enfant ou le jeune. Selon la situation, il peut être nécessaire de solliciter l'avis de services spécialisés internes ou externes, afin de mieux guider les collaborateurs et de garantir leur sécurité en cas d'urgence.

Des directives claires pour chaque étape du processus d'intervention assurent une réaction rapide et appropriée en cas de danger. Ces directives doivent être mises à jour régulièrement pour refléter les meilleures pratiques et les évolutions légales.

Voici quelques éléments clés à inclure dans ces directives (Winter & Wolff, 2018) :

- **Évaluation approfondie et structurée** : Une fois l'incident rapporté, une évaluation complète de la situation doit être réalisée par des professionnels qualifiés. Cette évaluation peut inclure des entretiens de l'enfant, des parents, des tuteurs et d'autres personnes impliquées. L'objectif est de comprendre la situation dans son ensemble et de déterminer les mesures de protection les plus appropriées. Cette évaluation doit suivre un protocole structuré pour garantir que tous les aspects pertinents sont pris en compte et que les décisions sont fondées sur une analyse complète et objective des faits.
- **Mise en place de mesures de protection appropriées** : En fonction des résultats de l'évaluation, des mesures de protection spécifiques doivent être mises en place. Cela peut inclure, par exemple, la mise en place de services de soutien pour les enfants, les jeunes ou leurs familles, ou des observations et interventions plus ciblées. Chaque mesure doit être adaptée aux besoins spécifiques de l'enfant ou du jeune.

- **Collaboration interdisciplinaire et coordination** : Une intervention efficace nécessite une collaboration étroite entre différents acteurs, y compris les services sociaux, les autorités judiciaires, les institutions éducatives et les services de santé. La création de réseaux de soutien permet de garantir une approche intégrée et centrée sur l'enfant. Il est important de formaliser cette collaboration à travers des protocoles d'accord et des réunions régulières pour s'assurer que toutes les parties prenantes travaillent ensemble de manière cohérente.

### 3.4 Suivi

Le suivi d'un système de protection doit inclure non seulement l'examen des cas suspects et des incidents, mais aussi la réévaluation des procédures en place et la mise à jour régulière du concept de protection. Cette approche permet de garantir que les mesures de gestion et les protocoles demeurent adaptés et efficaces. En outre, il est essentiel d'inclure la mise en place d'une procédure de gestion des réclamations pour assurer une couverture complète (Winter & Wolff, 2018).

Winter et Wolff (2018) identifient plusieurs étapes essentielles dans le suivi des cas de suspicion et des incidents :

- **Examen et analyse des mesures d'intervention**

Cette phase se concentre sur l'analyse des incidents après leur survenue pour comprendre les circonstances, identifier les lacunes dans les mesures d'intervention et mettre en place des actions correctives.

La procédure de suivi inclut les étapes suivantes :

- 1. Collecte et documentation des informations**

Il est crucial de rassembler toutes les informations disponibles sur l'incident, telles que les rapports d'intervention, les témoignages des victimes et des témoins, ainsi que toute autre documentation pertinente. Une documentation systématique de chaque étape de l'intervention assure transparence et traçabilité.

- 2. Analyse des incidents**

Cette étape vise à comprendre les causes et les circonstances de chaque incident pour en tirer des leçons et améliorer les pratiques de protection.

- 3. Proposition de mesures correctives**

Mettre en œuvre des actions correctives est essentiel pour éviter que des incidents similaires ne se reproduisent. Cela peut inclure la révision des protocoles d'intervention, la formation supplémentaire du personnel, ou l'amélioration des mécanismes de surveillance et de reporting.

#### 4. Suivi et évaluation continue

Un suivi régulier des mesures correctives permet d'évaluer leur efficacité et de procéder à des ajustements si nécessaire. Un soutien continu est également important, tant pour les victimes d'incidents que pour les professionnels impliqués dans l'intervention.

- **Révision des procédures et mise à jour du concept de protection**

Il est crucial de réviser régulièrement les procédures en place pour garantir leur adéquation aux besoins actuels et leur efficacité dans la gestion des incidents et la protection. Cette révision doit également inclure une évaluation du concept de protection pour identifier et palier les faiblesses et les lacunes du système, renforçant ainsi son efficacité globale. Winter et Wolff (2018) soulignent que la mise en œuvre et la révision des concepts de protection doivent être considérées comme des processus continus. Les concepts ne doivent pas se limiter à une simple élaboration initiale, mais nécessitent une réévaluation régulière pour rester adaptés aux évolutions des besoins et des contextes. Il est également crucial d'inclure les enfants, les adolescents, les jeunes adultes ainsi que leurs parents dans ce processus, en organisant des discussions régulières ou en récoltant leurs avis par le biais de questionnaires. Cela permet de vérifier si les normes de l'établissement sont effectivement respectées et perceptibles pour les utilisateurs.

- **Mise en place d'un système de gestion de réclamations**

Un moyen de révision des procédures d'un concept de protection est la mise en place d'un système de gestion des réclamations avec des interlocuteurs internes et externes pour les enfants et jeunes, mais aussi pour les parents, représentants légaux, familles et professionnels (Liebhardt, 2018). Une gestion des réclamations efficace permet d'éviter les abus au sein des institutions, de renforcer les droits des mineurs et des jeunes adultes, et de révéler les comportements inappropriés des professionnels et les abus entre les jeunes eux-mêmes (Bezzelhaus Kinder-Jugendhilfe e. V., s.d.).

Pour plus d'informations concernant la gestion des réclamations, veuillez consulter le guide pédagogique : « La gestion des réclamations pour les institutions de l'aide à l'enfance et à la famille ».

## CHAPITRE 4

# CONCLUSION

**La protection constitue un enjeu fondamental pour toute organisation œuvrant auprès des enfants, des adolescents, des jeunes adultes et de leurs familles. De nature dynamique, un concept de protection institutionnel nécessite un suivi, des mises à jour et des améliorations régulières afin de s'adapter aux besoins et aux défis en perpétuelle évolution.**

Il est essentiel d'envisager un tel concept dans une perspective globale, en intégrant la prévention des risques, la formation continue du personnel et la promotion d'une culture bienveillante.

Enfin, la protection doit aller au-delà de la sécurité physique en visant également le bien-être et l'épanouissement des enfants et des jeunes, créant ainsi un environnement sûr et favorable à leur développement.



## CHAPITRE 5

# BIBLIOGRAPHIE

- AEF Social Lab. (2023a). *Rapport d'enquête : La protection c'est ... dans le cadre de l'implémentation du cadre de référence pour l'aide à l'enfance et à la famille. Rapport Juin 2023.* AEF Social Lab. <https://aef.lu/wp-content/uploads/2023/06/Rapport-denquete-La-protection-cest.pdf>
- AEF Social Lab. (2023b). *Rapport d'enquête – version détaillée : Des lettres pour l'avenir, dans le cadre de l'implémentation du cadre de référence nationale de l'aide à l'enfance et à la famille. Rapport Août 2023.* AEF Social Lab. <https://aef.lu/wp-content/uploads/2023/12/Rapport-Lettres-pour-lavenir-final-version-detaillee.pdf>
- Bezzelhaus Kinder-Jugendhilfe e.V. (s.d.). *Konzeption: Internes Beschwerdemanagement in der stationären Kinder- und Jugendhilfe Bezzelhaus e. V.* <https://bezzelhaus.de/wp-content/uploads/2023/05/Konzeption-internes-Beschwerdemanagement-im-Bezzelhaus-04.03.2014.pdf>
- Eberhardt, B., Nassner, A., & Nitsch, M. (2015). Bundesweite Fortbildungsoffensive von 2010-2014 zur Implementierung präventiver Kinderschutzkonzepte. Dans J.M. Fegert & M. Wolff (Éd.), *Kompendium Sexueller Missbrauch in Institutionen – Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention*, pp. 622-636. Beltz Juventa.
- Fegert, J.M., Schloz, C., & Allroggen, M. (2017). Forschungsstand zur Umsetzung von Schutzkonzepten und Faktoren einer gelingenden Implementierung. Dans M. Wolff, W. Schröer, & J.M. Fegert (Éd.), *Schutzkonzepte in Theorie und Praxis*, pp. 25-32. Beltz Juventa.
- Guillou, M-Ch., & Verluccho, M-J. (2022). *Manuel de la bientraitance : Comment être ou devenir bientraitant.* Mediaspaul.
- Kampert, M. (2015). *Unser Schutzkonzept ist in einem Ordner, ich weiß aber nicht, wo der gerade steht. Hürden bei der Implementation von Schutzkonzepten in stationären Settings.* Sozial Extra (5), pp. 22-24. <https://doi.org/10.1007/s12054-015-0085-6>
- Kölch, M. (2021). *Verhaltensleitlinien und pädagogisches Konzept.* [E-learning Kinderschutz ECQAT Schutzkonzepte]. <https://kinderschutz-im-saarland.de/course/view.php?id=130>
- Leonard, C., & Vacher, E. (2021). *Guide pratique pour soutenir la mise en place et en oeuvre de politiques de protection de l'enfance dans les organisations de sport et de loisirs.* <https://www.tupezledire.be/wp-content/uploads/2022/05/DEI-GuidepratiquePPE.pdf>

- Liebhardt, H. (2018). Beschwerdemanagement. Dans C. Oppermann, W. Winter, C. Harder, M. Wolff, & W. Schröer (Ed.), *Lehrbuch Schutzkonzepte in pädagogischen Organisationen*, 232-244. Beltz Juventa.
- Lilkendey, F., Völger, M., & Benthe, B. (2021). *Schutzkonzept für Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in Bremerhaven*. Amt für Jugend, Familie und Frauen. [https://www.bremerhaven.de/sixcms/media.php/94/Schutzkonzept+Einrichtungen+Kinder\\_Jugendhilfe\\_final\\_2021-02-10.pdf](https://www.bremerhaven.de/sixcms/media.php/94/Schutzkonzept+Einrichtungen+Kinder_Jugendhilfe_final_2021-02-10.pdf)
- Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE). (2021). *Cadre de référence nationale de l'aide à l'enfance et à la famille*. Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille. <https://men.public.lu/de/publications/aide-et-assistance/rahmenplan-de.html>
- Misamer, M., Hackbart, M., & Thies, B. (2017). *Der Umgang mit Macht in der sozialen Arbeit*. *Soziale Arbeit*, 66(12), pp. 450-456. <https://doi.org/10.5771/0490-1606-2017-12-450>
- Moore, T., McArthur, M., Death, J., Roche, S., & Tilbury, C. (2016). *Safe and sound: Exploring the safety of young people in residential care*. Institute of Child Protection Studies, Australian Catholic University. Royal Commission into Institutional Responses to Child Sexual Abuse.
- National Coalition Deutschland. Netzwerk zur Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention e.V. (s.d.). *UN-Kinderrechtskonvention*. <https://netzwerk-kinderrechte.de/home/kinderrechte/un-kinderrechtskonvention/>
- Peters, U. & Jäger, J. A. (2021). *Sicherheitsorientierte Praxis in der Kinder- und Familienhilfe (SOP)*. *Materialienheft*. Universität Luxembourg FHSE. <https://sopnet.org/wp-content/uploads/2021/02/Materialien-2021e.pdf>
- Rörig, J.-W. (2015). Unterstützung, Bündnisse und Impulse zur Einführung von Schutzkonzepten in Institutionen in den Jahren 2012-2013. Dans J. M. Fegert & M. Wolff. (Éd.), *Kompodium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“: Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention*, pp. 587-601. Beltz Verlag.
- Schröer, W. & Wolff, M. (2021). *Schutzkonzepte und Gefährdungsanalyse – ein Grundverständnis*, Universitätsklinikum Ulm. [E-learning Kinderschutz ECQAT Schutzkonzepte]. <https://kinderschutz-im-saarland.de/course/view.php?id=133>
- Winter, V., & Wolff, M. (2018). Intervention. Dans J.M. Fegert, M. Kölch, E. König, D. Harsch, S. Witte, & U. Hoffmann (Éd.), *Schutz vor sexueller Gewalt und Übergriffen in Institutionen*, pp. 241-250. Springer.
- Wolff, M., Schröer, W., & Fegert, J.M. (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**

33, Rives de Clausen  
L-2165 Luxembourg

[www.men.public.lu](http://www.men.public.lu)  
[www.gouvernement.lu](http://www.gouvernement.lu)



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