



# **POUR UNE PARTICIPATION PROTECTRICE : RENFORCER LES DROITS, LA VOIX ET LE BIEN-ÊTRE DES ENFANTS**

**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). *Pour une participation protectrice : renforcer les droits, la voix et le bien-être des enfants : Guide pédagogique*. Luxembourg.

**POUR UNE PARTICIPATION  
PROTECTRICE : RENFORCER  
LES DROITS, LA VOIX ET LE  
BIEN-ÊTRE DES ENFANTS**

# TABLE DES MATIÈRES



## AVANT-PROPOS



## 1. Comprendre l'évolution du concept de participation dans le cadre législatif



## 2. Promouvoir une participation qui mène à une collaboration active et engagée

- |   |    |
|---|----|
| 2.1 Identifier et relever les défis à la participation                                | 10 |
| 2.2 Adopter des stratégies et précautions pour assurer une participation constructive | 12 |
| 2.3 Trouver l'équilibre entre protection et participation dans l'aide à l'enfance     | 13 |
| 2.4 Adopter une posture professionnelle favorisant la participation                   | 15 |
| 2.5 Établir un cadre de participation efficace dans l'accompagnement                  | 16 |
| 2.6 Mettre en pratique les étapes clés pour la participation institutionnelle         | 17 |



### 3. Intégrer la participation dans tout le processus d'aide

- |  |    |
|--|----|
| 3.1 Assurer une communication continue et adaptée avec les bénéficiaires                 | 20 |
| 3.2 Impliquer activement les enfants, les jeunes et les parents tout au long du parcours | 22 |
| 3.3 Encourager la participation des bénéficiaires dans le processus d'aide               | 23 |
| 3.4 Faire comprendre l'aide volontaire et l'aide contrainte                              | 24 |
| 3.5 Reconnaître l'importance de la participation dans l'aide à l'enfance et à la famille | 26 |



### CONCLUSION



### BIBLIOGRAPHIE

# AVANT-PROPOS

**L'un des principes fondamentaux de l'aide à l'enfance et à la famille est de promouvoir l'autonomie et la participation des enfants, adolescents et de leurs familles. La participation assure non seulement le droit à l'expression et à l'écoute, mais soutient également le développement personnel de chaque enfant, en l'aidant à construire son identité et à acquérir des expériences essentielles qui renforcent la confiance en soi.**

Dans le cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille, la création de guides pédagogiques pour soutenir le secteur, en particulier sur les concepts de protection, de participation et de gestion des réclamations, est prévue (MENJE, 2021). Ce guide se concentre sur la participation, tandis que les autres aborderont les thèmes de la protection et de la gestion des réclamations.

Ce document a pour objectif d'approfondir la compréhension de la participation et d'améliorer la qualité des interventions. Cette démarche valorise le respect mutuel entre tous les acteurs impliqués et place le bien-être des enfants au centre des préoccupations.

La question de la participation ne peut être envisagée de manière isolée : elle doit être intégrée de façon cohérente aux processus de gestion des réclamations et aux principes de protection. Ces trois éléments sont interdépendants et forment les piliers essentiels d'une démarche de qualité en amélioration continue.

Une étude quantitative menée par l'Université du Luxembourg en 2022 montre que les professionnels de l'aide à l'enfance et à la famille adhèrent au concept de participation. Cependant, cette recherche souligne également un « manque de clarté concernant la définition de la participation et les stratégies permettant sa mise en œuvre efficace dans la pratique » (Engel De Abreu & Wealer, 2023, p. 20).

Des consultations et des ateliers thématiques ont été organisés en amont par l'AEF Social Lab, réunissant des professionnels et des bénéficiaires pour aborder les thèmes de la protection, de la gestion des réclamations et de la participation (AEF Social Lab, 2023a ; 2023b). Chaque professionnel est encouragé à relever le défi de penser sa propre approche participative et de l'adapter en fonction des spécificités de son contexte et des besoins de sa population cible.

Une démarche collective impliquant tous les prestataires, l'Office national de l'enfance (ONE) et la Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille (DG AEF) est cruciale pour ancrer durablement la participation dans le secteur de l'aide à l'enfance et à la famille.



# CHAPITRE 1

# COMPRENDRE L'ÉVOLUTION DU CONCEPT DE PARTICIPATION DANS LE CADRE LÉGISLATIF

Depuis la ratification de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) par le Luxembourg en décembre 1994, la participation des enfants et des jeunes est devenue un « principe consacré [...] qui s'applique à tous les adultes dans leurs relations avec les enfants et à tous les professionnels de l'enfance dans les domaines éducatif, social, médical, administratif, juridique ou dans le cadre des mesures de prévention » (Vandekeere, 2014, p.10).

La Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant établit les bases du droit des enfants à être entendus et à exprimer librement leurs opinions, notamment aux articles 12 et 13 (Comité des droits de l'enfant, 2009 et 2011). Ces articles abordent les droits des enfants à la liberté d'expression et précisent leur droit à donner leur avis selon leur capacité de discernement.

Sur le plan législatif, le principe de participation s'est progressivement consolidé au fil des années. Dans la pratique, cela signifie aujourd'hui reconnaître les parents et mineurs comme des acteurs à part entière, experts de leur propre situation.

La loi du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille<sup>1</sup> a marqué un tournant significatif en mettant l'accent sur l'intérêt supérieur de l'enfant, la prévention, la participation et l'aide volontaire. Elle introduit notamment le projet d'intervention socio-éducatif et psychosocial, élaboré en concertation avec les parents, le titulaire de l'autorité parentale et l'enfant capable de discernement. Cette loi impose également aux gestionnaires reconnus par l'Office national de l'enfance (ONE) de « promouvoir la participation des enfants et des parents bénéficiaires de ces mesures d'aide » (Art. 13).

---

<sup>1</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>

Depuis l'opérationnalisation de l'Office national de l'enfance (ONE) en 2011, le développement des mesures semi-stationnaires et ambulatoires, visant à maintenir l'enfant au sein de sa famille, témoigne d'une volonté politique forte d'impliquer et de responsabiliser davantage les parents dans le processus d'aide.



## CHAPITRE 2

# PROMOUVOIR UNE PARTICIPATION QUI MÈNE À UNE COLLABORATION ACTIVE ET ENGAGÉE

10

La participation des enfants, des jeunes et des familles repose sur un engagement réciproque avec les équipes encadrantes, soutenu par une posture professionnelle appropriée. Pour instaurer une collaboration véritablement constructive, il est essentiel de surmonter les défis qui se présentent.

### 2.1 Identifier et relever les défis à la participation

Identifier les défis de la participation est crucial pour en prendre conscience et développer des stratégies pour les relever. Ces défis peuvent se manifester à différents niveaux, impliquant à la fois les professionnels et les bénéficiaires.

Voici quelques défis à relever pour favoriser la participation (AEF Social Lab, 2023b, p. 24) :

- Sous-estimation des ressources des bénéficiaires : notamment envers les jeunes enfants, souvent perçus comme incapables de participer activement.
- Méconnaissance des marges de manœuvre : des cadres trop rigides risquent de limiter les ajustements pratiques nécessaires à la mise en œuvre de l'approche participative.
- Résistances des bénéficiaires et des familles, liées à un manque de confiance, une faible estime de soi, des conflits de loyauté ou une méfiance envers les professionnels.
- Contraintes budgétaires et matérielles : manque de temps, d'espace et de ressources.

Un facteur déterminant pour instaurer une approche participative est la relation entre les professionnels et les bénéficiaires, ainsi que la posture professionnelle adoptée : la participation implique « un changement de posture pour les professionnels du travail social et de l'intervention sociale, acceptant de céder une part de pouvoir et de prendre des risques pour permettre aux personnes accompagnées de s'impliquer davantage » (Jaeger, 2015, p.10).

Cependant : « En tant qu'adulte, éducateur, enseignant, animateur, le modèle pédagogique par défaut, le mode de relation avec des enfants ou des jeunes que l'on adoptera le plus spontanément, est celui que l'on aura soi-même connu enfant ou jeune avec ses propres parents, avec un enseignant, un éducateur ou un animateur. Et malheureusement [...] ce modèle par défaut a peu de chance d'être celui de la participation » (Vandekeere, 2014, p. 9).

Ainsi, les professionnels adoptant une approche participative doivent souvent ajuster leur manière d'interagir avec les bénéficiaires. Cette nouvelle approche relationnelle, en cédant davantage de place à l'expression et à la participation des bénéficiaires, peut susciter chez certains professionnels des craintes, notamment celle de perdre le contrôle de la situation ou de favoriser un laisser-faire. L'approche participative doit donc être considérée comme un processus progressif, avec lequel le professionnel doit se familiariser et ajuster ses pratiques au fil du temps. Les bénéficiaires et leurs familles, quant à eux, peuvent hésiter à participer par crainte de l'échec, de ne pas répondre aux attentes (celles des professionnels, des proches ou leurs propres attentes) ou encore de se confronter à une réalité différente de celle qu'ils s'étaient imaginés. Pour que le fait de participer soit perçu de façon positive par les bénéficiaires et leurs familles, il est important qu'ils soient encadrés par un professionnel capable d'évaluer les ressources de la famille, le degré de maturité des enfants et des jeunes adultes, ainsi que leurs capacités à assumer des responsabilités, afin d'éviter qu'ils ne se sentent dépassés.



## 2.2 Adopter des stratégies et précautions pour assurer une participation constructive

Les problèmes soulevés au sein d'un groupe dans le cadre de la participation quotidienne ne conduisent pas nécessairement à des solutions immédiates. En effet, mettre en lumière un problème peut, dans un premier temps, provoquer des conflits et perturber la dynamique de groupe. Toutefois, selon Sturzenhecker (2012), qui s'appuie sur des études réalisées dans des établissements pénitentiaires pour mineurs, discuter d'un problème ne crée pas de conflits, mais révèle des tensions latentes. Une fois ces tensions exposées, elles peuvent être abordées et discutées de manière constructive, ce qui permet de trouver des solutions démocratiques. L'expression des revendications personnelles favorise l'acceptation et le respect des décisions démocratiques.

12

La plus-value de l'approche participative ne se limite pas à l'acceptation et au respect des décisions démocratiques, elle offre une opportunité aux jeunes de s'investir activement, d'apprendre à collaborer et de développer une vision plus nuancée de leur rôle dans la société.

La vision du monde des jeunes peut évoluer grâce à leur participation : faire l'expérience que les problèmes peuvent être résolus et que défendre ses intérêts est utile. Pour que les jeunes puissent faire ces expériences, ils doivent être impliqués dès le début d'un projet ou d'un processus décisionnel. Ils doivent disposer d'un véritable pouvoir décisionnel sur des questions importantes qui les concernent. En revanche, si la participation se limite à une simple consultation sur leurs souhaits sans les impliquer dans le processus de mobilisation des ressources et de réalisation, les jeunes risquent d'adopter une attitude passive d'attente, estimant que le professionnel est chargé de tout mettre en œuvre pour satisfaire leurs attentes (Lellinger & Peters, 2010).

Face à ces risques, il est essentiel de prendre conscience de ces dynamiques et d'adopter certaines précautions.

## 2.3 Trouver l'équilibre entre protection et participation dans l'aide à l'enfance

Les professionnels s'efforcent de concilier le droit à la protection et le droit à la participation, tant pour les parents que pour les enfants. Afin de garantir le droit à la participation, ils doivent proposer aux familles des opportunités concrètes de prendre des initiatives autonomes. Dans le contexte d'un placement dans un centre d'accueil, cela peut, par exemple, inclure que les parents accompagnent leur enfant à des activités de loisirs ou organisent eux-mêmes les repas lors des visites familiales. Ces démarches renforcent la responsabilité parentale et favorisent une relation de confiance entre les parents, les enfants et les professionnels.

Cependant, le droit à la protection peut parfois entrer en conflit avec le droit à la participation. Lorsqu'un danger immédiat menace l'enfant, le droit à la protection prévaut. Dans de telles situations d'urgence, des décisions rapides sont souvent nécessaires, ce qui peut limiter temporairement la prise en compte du droit à la participation. Néanmoins, il reste essentiel que le professionnel agisse avec transparence, en expliquant le contexte ainsi que les raisons des décisions prises. Si cette clarification ne peut être apportée immédiatement, le professionnel doit s'assurer qu'elle le soit dès que la situation le permet.

Les droits des parents et des enfants sont étroitement liés et indissociables dans le cadre du travail social. La participation des parents favorise la protection de l'enfant en renforçant leur implication dans le processus de décision, tout comme la participation de l'enfant renforce sa propre protection.

La pratique orientée vers la sécurité (*Sicherheitsorientierte Praxis, SOP*), telle qu'intégrée par la Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille (DG AEF) et l'Office national de l'enfance (ONE), vise à trouver un équilibre entre la protection de l'enfant et la participation des familles, en accord avec l'intérêt supérieur de l'enfant. Inspirée par *Signs of Safety*, cette approche utilise des outils participatifs comme la méthode *Words and Pictures*, qui permet aux parents de créer, avec l'aide des professionnels, un récit en mots et en images retraçant les événements importants de l'histoire familiale et expliquant le projet futur de l'enfant et de sa famille (Hiles et al., 2008). Ce « cadeau des parents à leur enfant » fournit à l'enfant des informations adaptées à son âge et à ses besoins, tout en tenant compte de ses préoccupations (Peters & Jäger, 2021).

Dans le cadre d'une étude sur le placement d'enfants, les travaux de Pölkki et al. (2012) ont mis en évidence six domaines spécifiques d'information essentiels pour soutenir la participation des enfants. Ces domaines incluent des informations sur leur propre histoire, les raisons de leur placement, le moment potentiel de leur retour à domicile, les motifs de l'intervention des travailleurs sociaux, des éléments les concernant personnellement, ainsi que les processus d'intervention et leurs différentes étapes.



## 2.4 Adopter une posture professionnelle favorisant la participation

En référence aux résultats des consultations de l'AEF Social Lab (2021) sur la participation des bénéficiaires de l'aide à l'enfance et à la famille, le cadre de référence souligne les composantes essentielles d'une posture professionnelle indispensable pour établir une relation de confiance, pilier de l'approche participative :

- **Attitude bienveillante, valorisante et encourageante** : s'appuyer sur les forces de la famille, reconnaître et valoriser leurs compétences, tout en mettant l'accent sur les objectifs et les changements à accomplir (Gallagher et al., 2011).
- **Partage des responsabilités** : les jeunes et leurs familles doivent être en mesure de prendre des décisions, que l'aide soit sollicitée volontairement ou imposée. Pour cela, il est essentiel qu'ils soient informés et qu'ils comprennent clairement leurs marges de manœuvre.
- **Non-jugement et sensibilité à la multiculturalité** : le professionnel veille à développer une compétence culturelle, qui repose sur trois dimensions essentielles : des connaissances sur les différentes cultures, une capacité d'adaptation face aux différences culturelles (aptitudes culturelles) et une prise de conscience de ses propres préjugés et croyances (conscience culturelle) (Sue & Sue, 2003). La participation des jeunes n'étant pas nécessairement valorisée ou pratiquée dans toutes les cultures, certains d'entre eux, peu habitués à cette démarche, peuvent se sentir insécurisés. Le professionnel doit tenir compte de ces réalités et ajuster son approche en conséquence. La compétence culturelle est abordée de manière plus approfondie dans le cadre de référence (MENJE, 2021).
- **Patience** : construire une relation de confiance prend du temps et se développe progressivement à travers des expériences positives. Il est essentiel de respecter le rythme des familles et de leur laisser le temps nécessaire pour accepter et amorcer des changements (Lemay et al., 2015).
- **Transparence et honnêteté** : la transparence est primordiale concernant les rôles, les pouvoirs et les conséquences potentielles des actions entreprises, sans que les informations soient utilisées comme moyens de pression. Les décisions de protection doivent être expliquées de manière honnête et claire (Lemay et al., 2015).

- **Continuité relationnelle et relations « exclusives »** : un réseau de soutien stable autour du bénéficiaire est essentiel, tout en offrant la possibilité de relations exclusives. Par exemple, dans un centre d'accueil jour et nuit, il peut être bénéfique que le jeune choisisse sa personne de référence parmi les professionnels, et vice versa (Sturzenhecker, 2012).
- **Culture positive du droit à l'erreur** : pour encourager une approche participative, il est crucial de créer un environnement qui valorise la diversité des résultats et tolère les erreurs. Cette culture, qui incite les enfants, les jeunes, les parents et les professionnels à expérimenter et à apprendre de leurs erreurs, doit être intégrée au niveau institutionnel (Lellinger & Peters, 2010).

Adopter une attitude professionnelle fondée sur ces principes permet de créer les conditions essentielles à une véritable participation. Cette approche soutient non seulement le bien-être des enfants et des jeunes, mais renforce également une collaboration durable et pérenne entre les acteurs concernés.

## 2.5 Établir un cadre de participation efficace dans l'accompagnement

La mise en place d'une participation effective nécessite un travail à plusieurs niveaux, notamment au sein de l'institution, du service et du groupe de vie, en offrant aux bénéficiaires un accès à diverses instances formelles telles que le Conseil des enfants (*Kannerrot*), des groupes de travail ou des rencontres entre pairs. À l'échelle individuelle, cela implique directement le bénéficiaire et sa participation dans la co-construction et la mise en œuvre de son projet d'intervention.

En plus des deux dimensions collectives et individuelles, Blandow et al. (1999) identifient trois niveaux de participation, définis selon l'espace et le temps :

- **Participation institutionnelle** : ancrée dans le concept d'action général, elle comprend le développement du règlement d'ordre interne, le processus de recueil des opinions, la procédure de réclamations, le conseil des jeunes, etc.
- **Participation situationnelle** : liée à une situation précise, comme la planification des vacances ou l'accueil d'un nouveau bénéficiaire.
- **Participation informelle** : mise en place spontanément au quotidien, en sollicitant l'avis des enfants et des jeunes adultes sur divers sujets.

Il est essentiel de reconnaître le niveau de participation pour mieux comprendre l'étendue de l'influence et la marge de manœuvre disponibles dans la prise de décisions avec les parties prenantes.



## 2.6 Mettre en pratique les étapes clés pour la participation institutionnelle

Straßburger et Hansen (2012) définissent trois étapes essentielles pour la mise en place de la participation au niveau institutionnel :

**1. Détermination des domaines de participation** : identifier les domaines dans lesquels la participation des bénéficiaires (enfants et familles) est possible, et délimiter clairement ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas :

- **Domaines négociables** : concernent les aspects où les enfants et les familles peuvent exprimer leurs préférences et participer aux décisions. Par exemple, ils peuvent être impliqués dans le choix des activités, les objectifs de l'accompagnement, ou les modalités de l'aide. L'idée est de reconnaître leur expertise sur leur propre situation et de valoriser leur contribution.
- **Domaines non négociables** : certains aspects, tels que la protection de l'enfant ou les exigences légales, ne peuvent être remis en question. Ces limites doivent être expliquées de manière claire aux familles, notamment pour les décisions prises dans l'intérêt de la sécurité et du bien-être de l'enfant.

**2. Développement des formes et structures de participation :** il ne suffit pas d'autoriser la participation ; il est aussi nécessaire de créer des formes et des structures qui la facilitent et la rendent opérationnelle au quotidien :

- **Formes de participation :** mettre en place des moyens concrets pour permettre aux familles et aux enfants de participer. Cela peut inclure des réunions régulières, des consultations, des groupes de discussion ou des enquêtes de satisfaction. Chaque format doit être adapté à l'âge des enfants et à la situation des familles.
- **Structures de participation :** les institutions doivent développer des cadres formels pour la participation, tels que la mise en place de bénéficiaires, de groupes de travail ou de conseils de jeunes. Ces structures attribuent des responsabilités et des rôles clairs aux participants, garantissant ainsi que la participation soit véritable et productive, et non simplement symbolique.

**3. Communication des possibilités et des structures de participation :** assurer une communication transparente sur les formes et structures de participation mises en place :

- **Transparence :** les opportunités de participation doivent être clairement communiquées aux parents et aux enfants. Cela implique de leur expliquer comment leurs contributions seront prises en compte dans les décisions et, si nécessaire, pourquoi certaines suggestions ne peuvent être retenues. La transparence est essentielle pour éviter la frustration et renforcer la confiance.
- **Diffusion de l'information :** il est crucial que les informations concernant les structures de participation soient largement diffusées et de manière accessible, pour que chaque enfant, quel que soit son âge, et chaque famille, quelles que soient ses compétences linguistiques, puisse comprendre les modalités de sa participation.



## CHAPITRE 3

# INTÉGRER LA PARTICIPATION DANS TOUT LE PROCESSUS D'AIDE

La participation des enfants, des jeunes et des familles dans le cadre de l'aide à l'enfance et à la famille est un droit fondamental. Pour garantir ce droit, les professionnels doivent adopter une approche holistique et collaborative. Cela inclut, comme mentionné précédemment, un équilibre entre les droits de participation et de protection, mais aussi des pratiques de communication continue et adaptée, la co-construction des parcours d'aide avec les bénéficiaires, l'implication active des enfants, des jeunes, et des parents, et l'encouragement de leur participation que ce soit dans un contexte d'aide volontaire ou contrainte.



### 3.1 Assurer une communication continue et adaptée avec les bénéficiaires

La participation des enfants et des jeunes dans le cadre de l'aide à l'enfance et à la famille repose principalement sur notre capacité en tant qu'adultes, à entendre et à respecter leur point de vue. Comme l'a souligné Smallbone et al. (2012, p.61), « la participation des enfants dépendra de notre capacité d'adulte à entendre leur voix, à rendre compte de cette sensibilité singulière de l'enfant, à nous en faire l'écho (...) ».

Dans le parcours d'aide, l'entretien de clarification et de planification des aides, placé sous la responsabilité du coordinateur de projet (CPI) de l'Office national de l'enfance (ONE) joue un rôle essentiel en soutenant la participation active des bénéficiaires. Il intervient lors de moments clés de la prise en charge, tels que définis dans le cadre de référence national de l'aide à l'enfance et à la famille (MENJE, 2021), notamment le premier contact, l'analyse et planification des aides, l'accueil, les transitions et sorties, les situations de crise, ainsi que le passage à la majorité.

Cet entretien repose sur un processus collaboratif et permet une évaluation commune de la situation, en intégrant les points de vue, souhaits, craintes, ressources et difficultés de l'enfant, de sa famille et des professionnels impliqués. Il aboutit à un projet co-construit, clair et adapté aux besoins et objectifs définis ensemble.

Pour que les bénéficiaires et leurs familles puissent exercer pleinement leur droit à la participation, il est indispensable qu'ils reçoivent des informations claires, complètes et transparentes sur leurs droits et leurs obligations. Cette information doit inclure le droit de participer ou de ne pas participer aux décisions, en particulier lors des moments décisifs du parcours d'aide, tels que :



- La collecte des informations ;
- L'élaboration du projet d'intervention ;
- Les évaluations périodiques ;
- Et la transition vers l'âge adulte.

Il est également essentiel de préciser les sujets pouvant faire l'objet de négociation et ceux qui ne le peuvent pas, en fonction du contexte spécifique, ainsi que les différentes mesures d'aide disponibles pour accompagner au mieux le processus d'aide.

La transmission d'informations étant un préalable indispensable à la participation, il est essentiel de communiquer, dès le début de toute mesure d'aide, les informations pertinentes relatives à celle-ci. À cet effet, un livret d'accueil peut s'avérer un support utile. Ce livret doit inclure des informations détaillées sur divers aspects pratiques et organisationnels du prestataire, tels que :

- La localisation de l'institution, ainsi que les différents sites et leurs moyens d'accès ;
- La présentation de l'organigramme, avec les noms et qualifications des responsables ;
- Les conditions de facturation des prestations ;
- L'organisation générale de l'institution ;
- Les procédures administratives d'admission, de prise en charge et d'accompagnement ;
- Le règlement d'ordre interne ;
- Les services complémentaires disponibles ;
- Les canaux de réclamation internes à l'institution, ainsi que l'adresse e-mail pour les réclamations auprès de la Direction générale de l'aide à l'enfance et à la famille concernant les prestations de l'Office national de l'enfance (ONE) ([reclamation.aef@men.lu](mailto:reclamation.aef@men.lu)) ;
- Les modalités de participation des bénéficiaires et de leurs familles ou représentants légaux.

Il est recommandé d'associer les bénéficiaires à l'élaboration de ce livret, tant sur la forme que sur le contenu, afin de s'assurer que les informations fournies soient réellement utiles et compréhensibles.

Au-delà de la simple transmission d'informations, il est crucial d'établir une communication interactive et continue avec les bénéficiaires tout au long du parcours d'aide. Cela suppose non seulement de fournir des informations pratiques et organisationnelles, mais aussi de recueillir leurs retours, de cerner leurs attentes et de les associer activement à toute décision les concernant. Une telle démarche favorise une participation éclairée et consolide leur engagement dans les décisions qui les impactent directement.

Pour assurer une implication effective, il est utile de préparer et soutenir les enfants et les jeunes, notamment à travers des ateliers adaptés qui leur permettent de développer les compétences nécessaires pour exprimer leurs idées clairement et participer de manière constructive. Les supports et documents fournis doivent être rédigés dans un langage accessible et adapté à leur âge.

Les contributions des enfants et des jeunes doivent être prises au sérieux et intégrées de manière visible dans le processus. Il importe de maintenir une communication continue sur l'avancement des projets, en expliquant concrètement comment leurs idées sont prises en compte. Enfin, ils doivent également être impliqués dans l'évaluation de l'impact et de l'efficacité des projets, ce qui leur permettra de constater les résultats de leur participation et de s'investir davantage dans les processus futurs.

### 3.2 Impliquer activement les enfants, les jeunes et les parents tout au long du parcours

Quel que soit le contexte familial, l'enfant ne doit jamais être considéré isolément. Il est essentiel d'analyser la parentalité comme une dynamique familiale globale, tout en tenant compte des vulnérabilités des parents. Cela permet aux professionnels d'évaluer non seulement les défis rencontrés, mais aussi de s'appuyer sur les compétences parentales existantes pour soutenir la famille dans son ensemble (Houzel, 2009).

Selon l'auteur, la parentalité s'articule autour de trois axes principaux :

- **L'exercice de la parentalité** : il s'agit des aspects juridiques et administratifs, notamment les droits et devoirs des parents vis-à-vis de leurs enfants.
- **L'expérience de la parentalité** : ce volet concerne le vécu subjectif des parents, leur ressenti face à leur rôle, y compris les émotions, les doutes, et leur perception des responsabilités parentales.
- **La pratique de la parentalité** : c'est l'application concrète au quotidien, soit la manière dont les parents mettent en œuvre leur rôle à travers les soins apportés à l'enfant, la discipline et l'éducation.

Les interventions des professionnels visent à traiter les éventuels dysfonctionnements sur ces trois axes. Cependant, plutôt que de se focaliser uniquement sur les lacunes, il est avantageux de mettre en lumière les aspects positifs et de renforcer les compétences déjà existantes chez les parents. Cela permet de maintenir une approche respectueuse et de créer un environnement plus propice à l'évolution positive des relations parents-enfants.

### 3.3 Encourager la participation des bénéficiaires dans le processus d'aide

La participation active des bénéficiaires dans l'aide à l'enfance et à la famille repose sur la co-construction du parcours d'aide entre les professionnels et les familles. Les bénéficiaires sont impliqués à chaque étape clé du processus, assurant ainsi que leur voix soit entendue et respectée.

Dès le début, les professionnels doivent recueillir des informations complètes auprès des bénéficiaires et de leur entourage (famille proche, famille élargie, autres intervenants) sur leur situation de vie, leurs inquiétudes, attentes et souhaits. Ils informent les bénéficiaires sur le cadre de l'accompagnement, les mesures possibles, et proposent différentes pistes d'intervention adaptées à leurs besoins. Ils exposent et argumentent leur expertise, en la confrontant aux doléances éventuellement divergentes des bénéficiaires, et accompagnent les enfants et jeunes adultes à travers les différents moments clés du processus d'aide. L'expertise des professionnels se confronte alors aux doléances des bénéficiaires, même si celles-ci peuvent parfois diverger. Cet accompagnement doit se poursuivre tout au long des moments clés du parcours d'aide.

En créant une cohésion entre les professionnels, les parents, les enfants et les jeunes, il devient possible de bâtir un projet accepté par tous, renforçant ainsi les chances de succès tout en limitant les tensions et les conflits de loyauté ressentis par les enfants ou jeunes.

Selon Lellinger et Peters (2010), la posture professionnelle appropriée inclut les éléments tels que :

- Recueillir des informations exhaustives sur la situation et les intérêts de chaque membre de la famille ;
- Maintenir une communication ouverte et transparente ;
- Mettre en évidence les ressources et les points faibles de chaque membre de la famille ;
- Encourager les bénéficiaires à exprimer leurs attentes, à prendre des initiatives et à assumer leurs responsabilités ;
- Gérer de manière constructive les conflits et tensions ;
- Proposer et négocier des solutions d'intervention réalistes, en respectant les souhaits des bénéficiaires et leur intérêt supérieur ;
- Équilibrer le rapport de force, sans se substituer aux bénéficiaires, et sans se positionner comme l'unique détenteur du savoir ;
- Informer clairement sur les exigences légales.

Ainsi, la co-construction d'un parcours d'aide, incluant enfants, jeunes, familles et professionnels, est cruciale pour garantir un accompagnement adapté et durable. En impliquant toutes les parties prenantes dès le début et tout au long du processus, les professionnels renforcent l'appropriation du projet par les bénéficiaires. Cette démarche favorise la cohésion familiale, limite les conflits et renforce l'autonomie des jeunes.

Impliquer activement les enfants et les jeunes permet de mieux répondre à leurs besoins, tout en respectant leur droit fondamental à la participation. Cette approche encourage non seulement leur développement personnel et social, mais également leur acquisition de confiance et de compétences pour relever les défis à venir.

### 3.4 Faire comprendre l'aide volontaire et l'aide contrainte

Qu'il s'agisse d'une aide volontaire ou sous contrainte, l'implication des parents, des familles, ainsi que des enfants et des jeunes adultes est primordiale. Cependant, la manière dont l'aide est mise en œuvre varie selon le type d'intervention :

- **L'aide volontaire** : concerne les situations où les parents sollicitent eux-mêmes une intervention. Bien que ce type d'aide paraisse plus simple, il nécessite une communication fluide et une relation de confiance avec les familles. Les professionnels doivent s'efforcer de négocier de manière réaliste les modalités de l'accompagnement, veillant à ce que les familles restent engagées, même en cas de crises ou de désaccords. La continuité de l'intervention est essentielle pour répondre aux besoins de l'enfant. En cas de désengagement de la famille, les professionnels peuvent être amenés à mettre fin à l'aide, que ce soit avec ou sans leur accord. Cela peut poser un défi pour trouver un équilibre entre l'accompagnement continu et le respect du libre choix des familles.
- **L'aide contrainte** : l'aide contrainte ou l'injonction d'aide (Hardy, 2001) survient lorsque des parents, initialement non demandeurs, sont contraints de collaborer avec un professionnel par décision judiciaire, par exemple lors d'un placement judiciaire. Lors du placement judiciaire de leur enfant, les parents se voient retirer l'exercice de l'autorité parentale. Le placement est souvent vécu par les parents comme un échec et une souffrance, et ils « se trouvent ainsi confrontés à la blessure narcissique de leur impossible parentalité » (Peille, 2005, p. 60). Souvent, les parents, voire l'entourage familial, se mettent à distance, ou sont mis à distance par le transfert de l'autorité parentale. Impliquer les familles pour maintenir ou rétablir leur lien avec l'enfant peut constituer un levier thérapeutique, étant donné que les enfants et jeunes adultes adhèrent plus facilement à une mesure d'aide lorsque leurs familles, et particulièrement leurs parents, sont impliqués.

Outre le placement judiciaire, d'autres mesures imposées, telles que les visites encadrées ou la limitation des droits parentaux, nécessitent également une participation active des parents, malgré le caractère contraint de l'aide. Bien que les parents puissent ressentir une perte de contrôle, leur implication reste cruciale pour maintenir le lien familial.

Les réactions des bénéficiaires et de leurs familles peuvent varier, allant du refus à une adhésion, qu'elle soit sincère ou stratégique. Pour les professionnels, le défi réside dans la recherche de leviers permettant aux parents d'exercer leur pouvoir d'agir.



### 3.5 Reconnaître l'importance de la participation dans l'aide à l'enfance et à la famille

La participation des enfants, des jeunes et des familles dans la co-construction des décisions qui les concernent joue un rôle central dans la prévention de l'impuissance apprise — un phénomène où les individus se sentent incapables de contrôler les événements de leur vie, ce qui les conduit à la passivité et au désengagement. En offrant aux bénéficiaires l'opportunité d'influencer activement leur parcours d'aide, ils développent un sentiment de maîtrise et une confiance en eux plus affirmée, renforçant ainsi leur résilience face aux difficultés.

La participation est également un mécanisme de protection efficace contre les abus et la violence. En permettant aux enfants de s'exprimer dans un cadre où leur vécu est pris au sérieux, elle renforce leur estime de soi et leur capacité à identifier et à dénoncer des situations inappropriées. Cette démarche aide à réduire les vulnérabilités qui exposent les enfants aux risques de négligence et de violence, en augmentant leur capacité à se confier et à rechercher de l'aide lorsque cela est nécessaire.

De plus, la participation des familles agit comme un levier contre l'isolement social. Pour les jeunes qui se dirigent vers l'âge adulte, maintenir ou créer un réseau de soutien familial et social est une ressource essentielle pour une transition réussie. En impliquant les parents et l'entourage familial dans le projet d'intervention, on prépare l'autonomie future des jeunes et on prévient leur isolement, tout en soutenant la reconstruction des liens familiaux, même dans des situations complexes.

## CHAPITRE 4

# CONCLUSION

Ainsi, la participation, telle qu'encouragée dans ce guide, respecte les droits des enfants tout en les accompagnant dans leur rôle d'acteurs de leur propre vie. En intégrant leur voix dans les décisions, les professionnels contribuent non seulement à résoudre des problématiques immédiates, mais également à préparer l'avenir des jeunes, en favorisant leur autonomie, leur développement personnel et social, et en renforçant leur confiance en eux.

L'implication active des enfants et de leurs familles crée des solutions durables, renforce les liens familiaux et instaure une relation de confiance avec les professionnels. En prévenant les abus et en luttant contre l'isolement social, ce principe garantit que l'aide à l'enfance et à la famille protège non seulement les enfants, mais les prépare aussi à une autonomie progressive et réussie.



## CHAPITRE 5

# BIBLIOGRAPHIE

- AEF Social Lab. (2021). *La participation des bénéficiaires de l'aide à l'enfance et à la famille*. AEF Social Lab. <https://www.aef.lu>
- 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>
- Blandow, J., Gintzel, U., & Hansbauer, P. (1999). *Partizipation als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung*. Votum.
- Comité des droits de l'enfant (2009). *Observation générale n°12. Le droit de l'enfant d'être entendu*. <https://www.right-to-education.org/fr/resource/comit-des-droits-de-lenfant-observation-g-n-rale-no12-le-droit-de-lenfant-d-tre-entend>
- Comité des droits de l'enfant. (2011). *Observation générale n° 13 : Le droit de l'enfant d'être protégé contre toutes les formes de violence*. <https://www.right-to-education.org/fr/resource/comit-des-droits-de-lenfant-observation-g-n-rale-no13-le-droit-de-lenfant-d-tre-prot-g>
- Engel De Abreu, P., & Wealer, C. (2023). *Partizipation und Wohlbefinden aus der Sicht von Jugendlichen in stationären Einrichtungen der Kinder – und Familienhilfe in Luxemburg*. *Arc – Fachmagasinn fir Pedagogik a Sozial Aarbecht*, 02/2023, pp. 19-21.
- Gallagher, M., Smith, M., Wosu, H., Stewart, J., Hunter, S., Cree, V. E., & Wilkinson, H. (2011). *Engaging with families in child protection: Lessons from practitioner research in Scotland*. *Child Welfare*, 90(4), pp. 117-134.
- Hardy, G. (2001). *S'il te plaît, ne m'aide pas ! : L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Erès et Jeunesse et droit.

- Houzel, D. (2009). *Les axes de la parentalité*. Rhizome n°37 – De l'exil à la précarité contemporaine, difficile parentalité. ORSPERESAMDARRA. [https://orspere-samdarra.com/wp-content/uploads/2021/01/rhizome\\_37-2\\_houzel.pdf](https://orspere-samdarra.com/wp-content/uploads/2021/01/rhizome_37-2_houzel.pdf)
- Hiles, M., Essex, S., Fox, A., & Luger, C. (2008). The 'words and pictures' storyboard: Making sense for children and families. *Context: Magazine of the UK Association of Family Therapy*, (97), pp. 13-19.
- Jaeger, M. (2015). *Etats généraux du travail social. Groupe de travail. Place des usagers*. Ministère des Affaires sociales, de la santé et des Droits des femmes (Éd.), Edition Dicom. <https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Placedesusagers.pdf>
- Lellinger, D. & Peters, U. (2010). *Partizipation in den stationären Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung*. Ministère de la Famille et de l'Intégration.
- Lemay, L., Lussier-Therrien, M., Proulx, I., Charest, G., & Lefebvre, N. (2015). Prendre contact avec les parents dans le contexte de la protection de l'enfance : Quel pouvoir exercer ? Les professionnels révèlent leurs stratégies axées sur l'empowerment. *Sciences et Actions Sociales*, 2, pp. 169-197. <https://shs.cairn.info/revue-sciences-et-actions-sociales-2015-2-page-169?lang=fr&ref=doi>
- 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*. Luxembourg. <https://men.public.lu/fr/actualites/communiqués-conference-presse/2023/03/22-aide-enfance-cadre-national.html>
- Peille, F. (2005). *La bienveillance de l'enfant en protection sociale*. Armand Colin.
- 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>
- Pölkki, P., Vornanen, R., Pursiainen, M., & Riikonen, M. (2012). Children's participation in child-protection processes as experienced by foster children and social workers. *Child Care in Practice*, 18 (2), pp. 107-125. DOI: 10.1080/13575279.2011.646954
- Smallbone, S., Marshall, W. L., & Wortley, R. (2013). *Preventing child sexual abuse: Evidence, policy and practice*. Routledge.
- Straßburger, G., & Hansen, U. (2012). *Partizipative Hilfeplanung in der Kinder- und Jugendhilfe: Methoden und Herausforderungen*. Beltz Verlag.

- Sturzenhecker, B. (2012). Partizipationskultur in der Heimerziehung: Verlässliche Beziehungen, mitverantwortliche Herstellung der Lebensverhältnisse und demokratische Öffentlichkeit. Dans Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein (Éd.), „*Demokratie in der Heimerziehung*“ – *Dokumentation eines Praxisprojektes in fünf Schleswig-Holsteinischen Einrichtungen der stationären Erziehungshilfe*, pp. 69-80.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2003). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (4. éd.). John Wiley & Sons Inc.
- Vandekeere, M. (2014). Qui a peur de la participation des enfants et des jeunes ? Atouts, limites et perspectives d'un principe consacré. Dans SNJ (Éd.), *Etudes et Conférences. Partizipation von Kindern und Jugendlichen*, pp. 8-15.





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

**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)