



# **ANNEXE 2**

## **LIGNES DIRECTRICES ET STANDARDS POUR LES INTERNATS**



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

# LIGNES DIRECTRICES ET CONCEPT

## 1.1 Les droits énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant et la Déclaration universelle des droits de l'Homme guident l'action.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 1.2 Les collaborateurs connaissent le concept d'action général et/ou ont participé à son élaboration.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 1.3 Le concept d'action générale fait l'objet d'une réflexion régulière et est adapté si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 1.4 Les lignes directrices et les processus du concept d'action général sont mis en œuvre dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 1.5 La participation des enfants, adolescents et jeunes adultes (EAJA) et de leurs familles est ancrée dans le concept.

*Aide à la question : participation, implication, autodétermination jusqu'à l'autonomie.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 1.6 Les EAJA, les familles et les professionnels ont la possibilité de déposer une plainte au sein de l'institution.

*Aide à la question : les réclamations ou plaintes peuvent être adressées directement aux professionnels, au chef de groupe, à la direction ou à d'autres collaborateurs.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 1.7 L'institution rend attentif sur les possibilités de faire part de doléances en externe.

*Aide à la question : Office national de l'enfance (ONE), Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher (OKaJu), etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 1.8 Les lignes directrices du concept de protection sont prises en compte dans les activités professionnelles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 1.9 La structure dispose de lignes de conduite pour ses employés.

*Aide à la question : découlant de la mission de l'institution en charge, relatif au concept de protection, ROI.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **1.10 La structure dispose de matériel d'information pour les bénéficiaires, les familles ou les professionnels.**

*Aide à la question : brochures, flyers, site Web, Facebook, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **PROCESSUS**

### **2. ADMISSION**

#### **2.1 Des entretiens d'admission sont organisés avec les futurs bénéficiaires et leurs parents/représentants légaux.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.2 Les EAJA et leurs familles sont informés de leurs droits et obligations avant le début de la prise en charge.

*Aide à la question: p. ex. droits de l'enfant, possibilités de participation, gestion des réclamations, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.3 Les EAJA et leurs familles sont informés des conditions organisationnelles et infrastructurelles/spatiales.

*Aide à la question : chambre, emploi du temps, plan d'hygiène, plan des repas, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.4 Les responsabilités administratives et organisationnelles sont définies conjointement avec les enfants et leurs représentants légaux.

*Aide à la question : signature du contrat, participation financière des parents, distribution de médicaments, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.5 Il existe du matériel d'information, rédigé dans un langage simple, sur les offres et les conditions générales du service.

*Aide à la question : Convention relative aux droits de l'enfant, concept, règles internes, activités, service psychologique, aide aux devoirs, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.6 Un ou plusieurs rituels d'admission valorisants sont organisés pour tout nouvel arrivant.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.7 Le groupe existant est préparé à l'arrivée d'un nouvel arrivant.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.8 Les nouveaux arrivants et leurs familles font la connaissance de l'équipe éducative et de l'éducateur de référence, le cas échéant.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 2.9 La rencontre entre le nouvel arrivant et les professionnels se fait de manière active et positive.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3. PLANIFICATION DE L'AIDE

Selon le chapitre 6.7 du cadre de référence, l'élaboration d'un projet d'intervention pour les bénéficiaires d'un internat peut être envisagée dans le cadre de la prestation de service. Dans ce cas, les lignes directrices et standards suivants s'appliquent.

#### 3.1 Le projet d'intervention est basé sur : la phase de clarification, l'évaluation de la situation, la formulation des objectifs, la planification de l'aide, la mise en œuvre, la vérification et l'évaluation.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 3.2 Les bénéficiaires et leurs familles d'origine sont activement impliqués dans la planification de l'aide.

*Aide à la question : prise en compte du point de vue des personnes concernées, mise en œuvre de leurs ressources, définition d'objectifs communs, participation à la formulation écrite du projet d'intervention et signature.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **3.3 Les objectifs et contenus de la planification de l'aide sont négociés et élaborés individuellement avec les EAJA et leurs parents/représentants légaux.**

*Aide à la question : les EAJA bénéficient d'une planification de l'aide individualisée qui se base sur leurs points forts et préoccupations et qui est documentée de manière compréhensible.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **3.4 Les besoins et les compétences des bénéficiaires et des familles d'origine sont pris en compte dans la planification de l'aide.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **3.5 Les professionnels reconnaissent l'EAJA et sa famille comme des experts de leur propre situation.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.6 La planification de l'aide se fait selon des procédures bien définies.

*Aide à la question : la structure de la planification doit être la même pour chaque collaborateur.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.7 Les objectifs sont documentés de manière concrète et dans un langage compréhensible.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.8 La planification de l'aide est axée sur l'autodétermination.

*Aide à la question : en fonction de l'âge et du degré de maturité, l'autodétermination doit être un objectif.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.9 La planification de l'aide comprend des aspects personnels, familiaux, scolaires/professionnels et de santé.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.10 La planification de l'aide fait l'objet d'une réflexion régulière avec les EAJA et leurs familles.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 3.11 Les objectifs sont adaptés conjointement en fonction des besoins.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **3.12 Au besoin, des mesures de prise en charge et d'aide sont proposées aux EAJA et à leurs familles.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## **4. ORGANISATION DU QUOTIDIEN**

### **4.1 L'intégration des bénéficiaires dans leur nouvel espace de vie est facilitée.**

*Aide à la question : familiarisation avec les internats, contact avec l'école, présentation de la région et des associations/clubs.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.2 Les actes quotidiens des professionnels sont marqués par l'empathie, la tolérance et l'authenticité.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.3 Les EAJA ont la possibilité de rester en contact avec leur famille en semaine.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.4 Les parents/représentants légaux sont impliqués au mieux dans la vie quotidienne des EAJA.

*Aide à la question : informations sur les activités de l'internat, accompagnement auprès de services externes, visites occasionnelles à l'internat ou appels téléphoniques, échanges réguliers sur des sujets scolaires ou personnels.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.5 L'organisation du quotidien s'oriente selon les besoins spécifiques de développement de l'EAJA.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.6 Les bénéficiaires peuvent s'impliquer dans l'organisation du quotidien.

*Aide à la question : droits de visite, règlement interne, aménagement de la chambre, plan des repas, loisirs, utilisation des médias, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.7 L'EAJA est responsabilisé quant à l'organisation de son quotidien.

*Aide à la question : organisation des activités, encadrement et accueil des autres résidents, service de cuisine, association d'élèves, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.8 L'organisation du quotidien comprend un accompagnement scolaire/professionnel.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.9 Des réunions d'EAJA (*Kannerversammlung/Jugendversammlung*) ont lieu régulièrement.

*Aide à la question : échange d'informations, communication des souhaits et besoins des bénéficiaires, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.10 La participation à des activités de loisirs utiles à l'intérieur et à l'extérieur de l'internat est valorisée.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.11 Il existe des rituels fixes pour différentes occasions.

*Aide à la question : anniversaires, jours fériés, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.12 Les questions de santé sont traitées selon les besoins.

*Aide à la question : carnet de vaccination, consultations médicales, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 4.13 Les EAJA ont la possibilité de se mettre en retrait afin de se reposer dans le respect de leur vie privée.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 5. GESTION DE CRISES

### 5.1 La manière d'anticiper les crises fait l'objet de réflexions.

*Aide à la question : p. ex. par la prévention, des séances de réflexion au sein de l'équipe, des formations, des supervisions, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 5.2 Il existe des descriptions de processus/des grilles d'action pour les potentielles situations de crise.

*Aide à la question : disputes, crises d'angoisse, fugues, recours à la violence, consommation de drogues, abus sexuels, allusions au suicide, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 5.3 Les collaborateurs sont formés à réagir de manière à éviter la violence, tout en faisant preuve de fiabilité et d'empathie.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **5.4 Les collaborateurs se soutiennent mutuellement avant, pendant et après une crise.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **5.5 Les crises font l'objet d'une réflexion et sont thématiques au sein de l'équipe.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **5.6 Les situations de crise sont traitées dans le cadre de supervisions.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **5.7 Les thèmes pertinents pour les EAJA qui présentent des dangers potentiels sont thématiques avec eux dans la vie quotidienne.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **5.8 Le personnel bénéficie de formations continues axées sur différents thèmes liés à la gestion de crises.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### **5.9 Les crises sont systématiquement traitées avec l'EAJA.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 6. TRAVAIL AVEC LA FAMILLE

### 6.1 Le travail avec la famille se fait sans préjugés et avec bienveillance.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 6.2 Les contacts entre les parents/représentants légaux et les professionnels sont systématiques et réguliers.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 6.3 Les procédures du travail avec les parents sont analysées et mises en œuvre en équipe.

*Aide à la question : les objectifs, procédures, responsabilités, rôles, limites, etc., sont définis.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **6.4 Si nécessaire, les compétences éducatives et de soutien insuffisantes des parents sont identifiées et développées.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **6.5 Les ressources des parents sont identifiées et renforcées.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **6.6 Les parents/familles sont impliqués dans le travail pédagogique.**

*Aide à la question : renforcement des ressources, amélioration de la situation familiale, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 6.7 Les objectifs en rapport avec la prise en charge sont négociés de manière participative.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 6.8 Les parents participent aux réunions importantes concernant leur enfant.

*Aide à la question : au sein de l'internat ou lors de rendez-vous à l'école ou avec des services externes.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

# 7. TRANSITIONS ET SUIVI

## 7.1 L'organisation des transitions est intégrée dans la mission de l'internat.

*Aide à la question : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7.2 Si nécessaire, l'internat propose des solutions alternatives.

*Aide à la question : p. ex. ONE, services ambulatoires, services institutionnels, médiation, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7.3 Les EAJA et leurs familles sont activement impliqués dans la planification de la phase de transition.

*Aide à la question : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 7.4 La transition vers une mesure de suivi est préparée.

*Aide à la question : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

# CADRE

## 8. LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

### 8.1 Les locaux et les équipements sont adaptés aux besoins et aux souhaits de l'EAJA

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 8.2 Les locaux et les équipements sont conviviaux et accueillants.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 8.3 L'EAJA peut contribuer à l'aménagement/équipement des locaux.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **8.4 Le respect de la vie privée des EAJA doit être garanti.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **8.5 La disposition des locaux est conçue de manière à permettre une surveillance de la part des professionnels.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **8.6 Les bénéficiaires et collaborateurs disposent de matériel, de locaux et d'équipements adaptés.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 9. COMMUNICATION ET INTERACTION

### 9.1 L'organisation du travail est réglée de manière transparente pour les professionnels internes et externes.

*Aide à la question : p. ex. organigramme, description de poste, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 9.2 Il existe des règles internes obligatoires en matière de communication, qui font l'objet d'une réflexion régulière.

*Aide à la question : p. ex. objectifs, procédures, responsabilités, fonctions, lignes directrices relatives au secret professionnel, réunions d'équipe, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 9.3 Dans le cadre d'entretiens systématiques avec les collaborateurs, les professionnels reçoivent un feedback sur le travail effectué.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **9.4 Le climat de travail se caractérise par une communication positive.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **9.5 La direction informe régulièrement les collaborateurs des décisions et les associe à celles-ci de manière participative.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### **9.6 Le personnel a la possibilité de faire part de doléances en interne.**

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 10. MISE EN RÉSEAU ET COOPÉRATION

### 10.1 La direction soutient la coopération avec les services internes/externes et/ou les autorités.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 10.2 Des partenariats sont établis afin d'orienter les EAJA et leurs parents, si nécessaire.

*Aide à la question : p. ex. échange, entretiens dans le cadre des projets d'intervention, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 10.3 La direction veille à ce que les services externes soient associés à la planification de l'aide.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 11. ÉTUDE DE CAS, FORMATION CONTINUE, SUPERVISION

### 11.1 Les pratiques internes font l'objet d'une réflexion et d'une évaluation continues et systématiques.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 11.2 Des supervisions de cas en équipe et, le cas échéant, des supervisions individuelles sont systématiquement organisées.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 11.3 Le prestataire garantit un nombre minimum de formations continues pour son personnel.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 11.4 Les formations continues sont adaptées aux missions de travail.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

#### 11.5 Les résultats d'apprentissage positifs des formations continues sont diffusés au sein de l'établissement et intégrés dans le travail quotidien.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

## 12. DOCUMENTATION ET ÉVALUATION

### 12.1 Il existe une documentation systématique et standardisée des services.

*Aide à la question : description des événements de la journée, situations particulières, incidents à prendre en compte.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.2 Les incidents particuliers et les entretiens avec les bénéficiaires ou les parents sont documentés.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.3 Un soutien est apporté aux collaborateurs dans le cadre de la rédaction de rapports.

*Aide à la question : p. ex. par les responsables pédagogiques, formation, etc.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.4 Les rapports sont rédigés de manière neutre, professionnelle et factuelle.

*Aide à la question : basés sur les ressources des bénéficiaires et leurs familles.*

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

### 12.5 L'application pratique des aspects théoriques du concept d'action général est régulièrement analysée et adaptée si nécessaire.

- Oui
- Non
- Non applicable
- En cours d'élaboration

Veillez motiver votre réponse

**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