

**Recommandation CM/Rec(2011)12
du Comité des Ministres aux Etats membres
sur les droits de l'enfant et les services sociaux adaptés aux enfants et aux familles**

*(adoptée par le Comité des Ministres le 16 novembre 2011,
lors de la 1126e réunion des Délégués des Ministres)*

Le Comité des Ministres, en vertu de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres, et que ce but peut être poursuivi, entre autres, en promouvant l'adoption de règles communes ;

Gardant à l'esprit que l'enfant est une personne ayant des droits, dont le droit d'être protégé et de participer aux décisions qui le concernent, d'exprimer ses points de vue et d'être écouté et entendu ;

Rappelant les textes juridiques relatifs aux droits de l'enfant, et en particulier la Convention des Nations Unies relatives aux droits de l'enfant, la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (STE n° 5) qui protège les droits de tout être humain, y compris ceux de l'enfant, la Charte sociale européenne (STE n° 35) et la Charte sociale européenne (révisée) (STE n° 163), la Convention européenne sur l'exercice des droits des enfants (STE n° 160), la Convention sur les relations personnelles concernant les enfants (STE n° 192), la Convention européenne en matière d'adoption des enfants (révisée) (STCE n° 202) ; la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et la Convention sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels (STCE n° 201) ;

Tenant compte des recommandations suivantes du Comité des Ministres aux Etats membres : Rec(87)20 sur les réactions sociales à la délinquance juvénile, Rec(98)8 sur la participation des enfants à la vie familiale et sociale, Rec(2003)19 sur l'amélioration de l'accès aux droits sociaux, Rec(2005)5 relative aux droits des enfants vivant en institution, Rec(2006)5 sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015, Rec(2006)19 relative aux politiques visant à soutenir une parentalité positive, CM/Rec(2009)10 sur les stratégies nationales intégrées de protection des enfants contre la violence, CM/Rec(2009)9 sur l'éducation et l'intégration sociale des enfants et des jeunes atteints de troubles du spectre autistique, CM/Rec(2010)2 relative à la désinstitutionalisation des enfants handicapés et leur vie au sein de la collectivité, ainsi que les Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur une justice adaptée aux enfants de 2010 et les Lignes directrices du Comité des Ministres sur les soins de santé adaptés aux enfants de 2011 ;

Rappelant les recommandations suivantes de l'Assemblée parlementaire : 1121 (1990) « Droits des enfants », 1501 (2001) « Responsabilité des parents et des enseignants dans l'éducation des enfants », 1703 (2005) « Protection et assistance pour les enfants séparés demandeurs d'asile », 1666 (2004) « Interdire le châtement corporel des enfants en Europe », 1778 (2007) « Enfants victimes : éradiquons toutes les formes de violence, d'exploitation et d'abus », 1864 (2009) « Promouvoir la participation des enfants aux décisions qui les concernent », 1905 (2010) « Les enfants témoins de violence domestique », 1939 (2010) « Enfants privés de soins parentaux : nécessité d'agir d'urgence » et 1934 (2010) « Sévices sur des enfants placés en établissement : garantir la protection pleine et entière des victimes » ;

Gardant à l'esprit la Nouvelle Stratégie de cohésion sociale et le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la cohésion sociale 2010, qui insistent sur le fait que le bien-être et l'autonomisation des familles et des enfants sont des éléments cruciaux pour la qualité de vie et pour instaurer la confiance en l'avenir, et qui invitent les Etats membres à veiller à ce que les personnes en situation de vulnérabilité aient accès aux services sociaux et financiers. Ils soulignent également que la participation des enfants et des jeunes est un droit fondamental et un élément clé pour l'avenir de la société, et que l'organisation et l'adaptation des services concernés devraient se faire dans le respect des droits de l'enfant, lequel devrait pouvoir grandir dans un environnement sain, sans violence et propice à son épanouissement ;

Rappelant le communiqué final de la Conférence des ministres européens chargés des affaires familiales, tenue à Vienne en juin 2009, qui souligne que toutes les politiques et les décisions liées aux enfants doivent intégrer pleinement le principe du respect des droits de l'enfant et son intérêt supérieur ;

Se référant aux activités du programme du Conseil de l'Europe « Construire une Europe pour et avec les enfants », à sa Stratégie 2009-2011 et sa future Stratégie 2012-2015 en matière de droits de l'enfant ;

Tenant compte du rapport de 2003 sur « La protection des adultes et des enfants handicapés contre les abus », et des rapports de 2007 sur « Les services sociaux intégrés en Europe » et sur « La participation des usagers dans les services sociaux » élaborés sous les auspices du Comité européen pour la cohésion sociale (CDCS),

Recommande aux gouvernements des Etats membres :

De prendre en compte les lignes directrices énoncées en annexe à la présente recommandation comme un instrument pratique pour l'adaptation des services sociaux pour les enfants et les familles à leurs droits, intérêts et besoins spécifiques ainsi que pour l'identification de solutions pratiques aux insuffisances existantes dans la prestation des services sociaux ;

Encourage les Etats membres :

- a. à réexaminer leur législation, leurs politiques et leurs pratiques internes, afin d'adopter les réformes nécessaires à la mise en œuvre de la présente recommandation ;
- b. à ratifier dès que possible, s'ils ne l'ont pas déjà fait, les conventions pertinentes du Conseil de l'Europe relatives aux droits de l'enfant ;
- c. à promouvoir la coopération dans le domaine des services sociaux adaptés aux besoins des enfants et des familles, notamment dans les domaines de la recherche et du partage des bonnes pratiques, sur les plans tant national qu'international ;
- d. à s'assurer de la coopération des services sociaux à travers les frontières dans des cas individuels où les enfants sont sujets à risques et se déplacent entre les pays ;
- e. à diffuser le contenu de cette recommandation dans un langage et une forme adaptés aux enfants ;
- f. à favoriser le dialogue avec les parties prenantes et le public sur les résultats des services sociaux et le degré de satisfaction au niveau de leur adaptation aux besoins des enfants et des familles.

Invite les Etats membres à assurer une large diffusion de cette recommandation auprès de toutes les autorités qui sont chargées de garantir le respect des droits de l'enfant dans le cadre de la prestation des services sociaux ou qui, de manière générale, sont actives dans ce domaine ainsi qu'auprès des prestataires de services, des groupes représentant les intérêts des enfants et des familles et des autres parties intéressées.

Annexe à la Recommandation CM/Rec(2011)12

Lignes directrices

I. Champ d'application et finalité

1. La recommandation traite de la question des droits de l'enfant dans la planification, la prestation et l'évaluation des services sociaux qui doivent être adaptés à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leurs familles. Elle est basée sur le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant et les droits de l'enfant à la prise en charge, à la participation et à la protection.
2. La recommandation s'applique à tous les enfants sans discrimination, susceptibles, dans quelque situation que ce soit, ou pour quelque motif, ou en quelque qualité que ce soit, d'entrer en contact avec

les services sociaux ou dès lors qu'une décision des services sociaux peut, directement ou indirectement, affecter le cours de leur vie.

3. La recommandation vise à veiller à ce que les services sociaux proposés tiennent compte des opinions de l'enfant compte tenu de l'âge de l'enfant, de son degré de maturité et de compréhension, de ses besoins ainsi que de sa situation individuelle.

II. Définitions

Aux fins de la présente recommandation sur les services sociaux adaptés aux enfants et aux familles (ci-après « la recommandation ») :

1. par « enfant », il faut entendre toute personne de moins de 18 ans ;
2. par « parent », il faut entendre la ou les personnes(s) détenant la responsabilité parentale, conformément à la législation nationale. Lorsque le(s) parent(s) est/sont absents(s) ou ne détien(nen)t plus la responsabilité parentale, il peut s'agir du tuteur, du représentant légal désigné ou du dispensateur de soins, responsable de l'enfant ;
3. par « services sociaux », il faut entendre un large éventail de services répondant à des besoins sociaux à caractère général ainsi que des services sociaux personnalisés fournis par des organismes publics ou privés. Les premiers désignent des services universels ou standardisés fournis sur la base de l'appartenance à une catégorie ; les seconds sont « spécifiques », en ce sens qu'ils sont fournis en fonction de besoins particuliers ;
4. par « services sociaux pour les enfants et les familles », il faut entendre un ensemble de mesures et d'activités destinées à répondre aux besoins généraux ou individuels de l'enfant et/ou de la famille. Ils sont désignés pour répondre aux divers besoins des enfants et des familles comme services sociaux généraux, spécialisés et intensifs fournis à différents niveaux ;
5. par « services sociaux adaptés aux enfants », il faut entendre les services sociaux destinés à garantir le respect, la protection et la jouissance des droits de chaque enfant, notamment le droit aux prestations, à la participation et à la protection et au principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.

III. Principes fondamentaux

La recommandation s'appuie sur les principes existants consacrés par les instruments cités dans le préambule. Ces principes sont développés de manière plus approfondie dans les parties ci-après et devraient s'appliquer à tous les chapitres de la présente recommandation.

A. Des services dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant

1. L'objectif déclaré des services sociaux pour les enfants et les familles devrait être de faire de l'intérêt supérieur de l'enfant un principe primordial.
2. Gardant à l'esprit que la responsabilité de l'éducation et du développement de l'enfant incombe au premier chef aux parents, les services sociaux devraient assurer un cadre propice à l'enfant en fournissant des services et ressources adéquates et diversifiées nécessaires à une parentalité positive et au renforcement des compétences parentales.
3. Les services sociaux pour les enfants et les familles devraient viser à développer pleinement les possibilités de l'enfant et à reconnaître le besoin qu'a l'enfant d'être éduqué, structuré, reconnu et d'acquérir son autonomie. Les services sociaux devraient apporter des réponses appropriées et une interaction de qualité avec les enfants et les familles comprenant :
 - a. le respect de la dignité de l'enfant et de sa famille, afin de veiller à ce que l'enfant soit traité avec attention, sensibilité et équité ;
 - b. la protection contre toute discrimination fondée notamment sur le sexe, l'âge, le handicap, l'origine sociale, économique ou ethnique, la race, la couleur, la naissance, la propriété, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'orientation sexuelle ou toute autre situation ;

- c. l'inclusion sociale pour garantir l'équité, l'égalité des chances et un avenir favorable pour tous les enfants, notamment les enfants des groupes vulnérables ;
- d. la lutte contre une stigmatisation de certains groupes d'enfants victimes de préjugés sociaux par le soutien de l'image de soi positive et le respect de soi-même ;
- e. la prévention contre une dépendance vis-à-vis des services en encourageant l'autonomie et l'initiative des enfants et des familles.

B. Le droit de l'enfant à la participation

1. Les services sociaux devraient s'assurer, dans leurs tâches, que les enfants sont écoutés et pris au sérieux. Les enfants devraient être considérés et traités en tant que détenteurs à part entière de leurs droits, comme des sujets actifs dans la planification, la prestation et l'évaluation des services sociaux. Les enfants devraient avoir les possibilités d'exercer leurs droits selon leurs capacités, en tenant compte de leur âge, de leur développement et de leur situation individuelle. Des mesures, protocoles ou procédures plus ou moins formalisés devraient être prévus dans ce but.
2. La participation devrait être envisagée sous l'angle non seulement des capacités de développement de l'enfant – c'est-à-dire ce qu'il deviendra dans le futur – mais aussi de la qualité de vie actuelle de l'enfant. Aussi faudrait-il considérer les enfants dans ce qu'ils sont aujourd'hui et pas uniquement comme des êtres « en devenir ».
3. La participation aux prestations de services sociaux pour les enfants et les familles peut s'opérer à différents niveaux, sur les plans tant individuel que collectif :
 - a. la participation consultative : l'expertise et les points de vue de l'enfant sont reconnus et peuvent aider et éclairer la prise de décisions des adultes ;
 - b. la participation collaborative : elle permet à l'enfant de s'engager activement à tous les stades d'une décision, d'une initiative, d'un projet ou d'un service ;
 - c. la participation émanant de l'enfant : il s'agit d'aider l'enfant à prendre des initiatives et à défendre son point de vue concernant les divers services et activités mis en place pour répondre à ses besoins.
4. Dans tous les processus dans lesquels des services sociaux sont fournis à l'enfant, celui-ci devrait :
 - a. être informé d'une façon adaptée aux enfants de son droit à un accès approprié aux services sociaux à différents niveaux, tout en lui expliquant les conséquences possibles d'une autre ligne de conduite ;
 - b. recevoir toute information pertinente au sujet de son cas ;
 - c. être aidé pour exprimer son point de vue ;
 - d. être écouté ;
 - e. pouvoir faire valoir ses opinions et être associé à la prise de décision selon son âge et son degré de maturité ;
 - f. être informé des décisions prises et dans quelle mesure leurs opinions ont été prises en compte.
5. Avoir conscience que le droit d'être entendu est un droit de l'enfant, et non son devoir.
6. Il conviendrait d'établir des partenariats avec les parents et de les associer à la prestation des services sociaux personnels pour les enfants et les familles, sans pour autant réduire le droit de l'enfant d'être entendu et d'être pris au sérieux.

C. Le droit de l'enfant à la protection

1. Les services sociaux pour les enfants et les familles devraient assurer la protection des enfants contre toutes les formes de négligence, d'abus, de violence et d'exploitation par des mesures préventives ainsi que des interventions appropriées et efficaces. Ils devraient avoir pour but de préserver l'unité et la force de la famille, et notamment des familles confrontées à des difficultés.
2. En cas de mauvais traitements et d'actes de négligence, une intervention de soutien appropriée est nécessaire afin d'éviter la séparation de la famille. Le maintien de l'unité familiale n'est toutefois pas un but en soi. Pour l'intérêt supérieur de l'enfant et sa protection, un placement est parfois nécessaire. De plus, lorsque les parents sont impliqués dans les faits d'exploitation ou d'abus sexuels commis à

l'encontre de l'enfant, les procédures d'intervention comporteront la possibilité d'éloigner l'auteur présumé des faits du domicile de la famille.

3. Les décisions de placement ne doivent être motivées que par l'intérêt supérieur de l'enfant. La prise en charge choisie devrait être adaptée aux besoins actuels et futurs de l'enfant.

4. La prestation des services sociaux pour les enfants et la famille destinés à protéger les enfants vulnérables devrait respecter, entre autres, les principes suivants :

- a. prévention et intervention précoce ;
- b. établissement d'un partenariat avec les parents axé sur l'enfant ;
- c. évaluation précise des besoins de l'enfant s'agissant des facteurs de protection (notamment la résilience) et des facteurs de risque dans le milieu social de l'enfant ;
- d. prévention de la « revictimisation » de l'enfant.

IV. Eléments généraux des services sociaux adaptés aux enfants

A. Services sociaux généraux

Les services sociaux généraux pour les enfants et les familles devraient fonctionner sur la base de la subsidiarité et offrir un large éventail de services généraux et préventifs, ciblant particulièrement les enfants privés de leurs droits et les familles avec les plus grands besoins. Cela inclut notamment :

- a. garantir l'accès des enfants à des conseils de bonne qualité, à des structures d'accueil éducatives et à des activités culturelles et de loisirs de qualité, etc., en tenant compte notamment de la situation du/des parent(s) sur le marché du travail (participation ou exclusion) ;
- b. répondre aux besoins fondamentaux des enfants et des familles en situation de pauvreté en leur accordant notamment une assistance financière, un logement ainsi qu'un accès aux soins de santé et à l'éducation pour tous les enfants ;
- c. proposer des mécanismes de soutien aux enfants en situation de vulnérabilité, par exemple, les enfants migrants, les enfants victimes de traite, les enfants ayant des problèmes de santé mentale, les enfants sans protection parentale et les enfants dont les parents sont privés de leur liberté ou de certains autres droits ;
- d. prendre des dispositions générales en vue de fournir des conseils aux familles et prévoir des programmes de renforcement de l'éducation parentale ;
- e. garantir une intervention efficace et des politiques intégrées en cas de mauvais traitements infligés aux enfants ou de négligences de soins, en mettant notamment sur pied un programme de soutien individuel adapté à chaque enfant ;
- f. faire en sorte que les services soient adaptés aux besoins particuliers des enfants qui sont atteints d'un handicap, ainsi qu'à leur famille, et que ces services leur permettent de mener une vie autonome et de participer pleinement à la vie de tous les jours ;
- g. mettre en place des programmes de prévention efficaces de la criminalité, l'abus de substance et autres conduites à risque, ainsi que des mesures pour venir à bout des éléments toxiques dans le milieu social de l'enfant.

B. Services sociaux spécialisés

Des services sociaux spécialisés devraient être mis en place pour assurer une intervention immédiate d'urgence et faire face aux séquelles d'expériences défavorables des enfants et pour proposer un soutien psychologique et une aide sociale aux enfants et à leur famille. Ces services et/ou programmes devraient s'appuyer sur une évaluation multidisciplinaire des besoins de l'enfant et sur des interventions fondées sur une réalité concrète. Les services indiqués ci-après devraient notamment être proposés aux enfants et aux parents qui se trouvent dans les situations suivantes :

- a. les victimes de violence physique ou mentale, de mauvais traitements ou de négligence, y compris les enfants qui ont été témoins de violence domestique ou d'autres types de violence ;
- b. les victimes d'abus et d'exploitation sexuels ;
- c. les parents qui ont des besoins particuliers en matière d'éducation parentale en raison de comportements parentaux abusifs ou déficients ;
- d. les enfants qui présentent un handicap d'ordre cognitif, communicatif, physique ou autre ;
- e. les enfants présentant des troubles comportementaux et émotionnels, y compris un comportement antisocial (par, exemple, l'agressivité, le comportement sexuel inapproprié), un abus de substances et des troubles mentaux.

C. Les services sociaux intensifs

Lorsque le placement de l'enfant ne peut pas être évité, toute décision en la matière devrait être guidée par le principe de l'adéquation aux besoins de l'enfant, identifiés par une évaluation rigoureuse¹. Les services sociaux intensifs devraient adopter une approche respectueuse de l'enfant, à savoir notamment que :

- a. des normes de qualité de la prise en charge, notamment des règles relatives aux droits de l'enfant, devraient être établies ;
- b. les enfants qui font l'objet d'un autre type de prise en charge devraient faire l'objet d'un suivi régulier en vue de la réintégration de l'enfant dans la famille et la société par des prestations de postcure ;
- c. des programmes relatifs à la désinstitutionnalisation devraient être mis sur pied et assortis d'un renforcement des services de prise en charge s'appuyant sur la communauté et la famille, surtout pour les enfants de moins de 3 ans et les enfants handicapés ;
- d. des services intensifs à court terme, par exemple le placement à des fins de diagnostic/évaluation, pour des soins de répit, devraient être proposés dans le cadre de mesures de soutien aux familles ;
- e. des solutions de remplacement à la privation de liberté pour les enfants en conflit avec la loi devraient être proposées.

V. Points clés dans la prestation de services sociaux adaptés à l'enfant

A. Information et conseils

1. La diffusion d'informations sur les droits et la disponibilité des services sociaux devrait être transparente, faite en langage adapté aux enfants, et correspondre aux besoins d'enfants de tous âges et de tous degrés de développement. Des systèmes d'élargissement de l'audience, par exemple, par des campagnes de sensibilisation, des services d'appui et d'information, avec le ciblage sur les enfants et les familles vulnérables, devraient être développés. Des systèmes d'appui visant à mieux faire connaître les droits des enfants aux parents devraient être mis en place.

2. Dès leur premier contact avec les services sociaux, les enfants et leur famille devraient être rapidement et dûment informés et conseillés, notamment sur :

- a. leurs droits à bénéficier de ces services ainsi que des instruments de recours disponibles en cas de violation de ces droits ;
- b. les différents services disponibles et les modalités de leur prestation ;
- c. le rôle que l'enfant pourra jouer lors des différentes étapes du processus et de celui des personnes susceptibles de l'accompagner ou de l'assister dans ses démarches auprès des services sociaux.

B. Accessibilité des services

En tant que détenteurs de droits sociaux, les enfants devraient bénéficier d'un accès équitable aux services sociaux. Pour ce faire, des mesures devraient être prises pour garantir, entre autres :

- a. la mise en place d'un lieu d'accueil adapté aux enfants et d'un point d'accès unique aux différentes ressources proposées par les services sociaux ;

¹ Lignes directrices des Nations Unies sur les soins alternatifs, Résolution A/64/142, 2009.

- b. l'application d'une approche centrée sur l'enfant, qui respecte les cultures et permet d'instaurer un dialogue utile avec les enfants et les familles ;
- c. des réponses rapides à tout problème que les enfants et leur famille seraient susceptibles de rencontrer, notamment dans des situations d'urgence ;
- d. des horaires d'ouverture souples et l'accessibilité géographique grâce à un réseau de bureaux et l'offre des services en dehors des agences pertinentes ;
- e. la traduction, l'interprétation et une utilisation des différentes technologies de l'information qui soient adaptées aux différentes situations de communication ;
- f. une conception et une organisation des bureaux de services sociaux qui répondent aux besoins particuliers des personnes qui présentent des troubles mentaux et des déficiences intellectuelles, sensorielles ou physiques ;
- g. un coût abordable dans le cas de services payants.

C. Disponibilité

La disponibilité, à différents niveaux, des services sociaux pour les enfants et les familles est essentielle pour répondre aux besoins divers des enfants et de leurs parents à différentes étapes et situations de leur vie. Cela exige, entre autres, les éléments suivants à l'égard de la planification et de la prestation des services sociaux :

- a. que les services sociaux soient dispensés selon une évaluation minutieuse des besoins en matière de services de base, spécialisés et intensifs, et qu'ils répondent aux objectifs fixés ;
- b. qu'un suivi régulier de la portée, du nombre et des objectifs des services soit réalisé afin de s'assurer de leur flexibilité, et de leur capacité de réagir aux besoins changeants et au développement de pratiques de travail ;
- c. qu'un investissement financier, en infrastructure et humain suffisant soit assuré pour réaliser les objectifs fixés.

D. Pertinence et adéquation

1. La prestation de services sociaux devrait être adaptée aux besoins rencontrés par chaque enfant et chaque famille à un moment précis et s'effectuer dans le souci de l'avenir de l'enfant. Cette démarche suppose que les autres droits de l'enfant soient respectés, protégés et défendus, qu'il s'agisse de l'accès à la santé, à l'éducation, au divertissement, à la culture, aux sports et aux loisirs ou des droits liés à la participation et à la protection.
2. Afin d'assurer la pertinence des services, il conviendrait de les planifier et de les mettre en adéquation avec les besoins individuels, notamment par une évaluation des résultats pour l'enfant et, le cas échéant, à un examen des réponses apportées.

E. Collaboration interdisciplinaire et transversale

1. Les enfants et les familles ayant des besoins complexes et multiples devraient bénéficier de services coordonnés fournis par des professionnels issus d'organismes de secteurs différents coopérant ensemble, y compris les services d'éducation, de santé, des services sociaux et l'application de la loi. Les compétences et les responsabilités de chaque service devraient être clairement définies et précisées aux bénéficiaires. Des mesures d'accompagnement (gestion au cas par cas) devraient être envisagées.
2. Il conviendrait de mettre en place un cadre commun d'évaluation et de protocoles transversaux pour les différentes professions et les organismes qui travaillent avec ou pour les enfants, surtout les enfants à risque. Dans la mise en œuvre d'une approche multidisciplinaire, les règles professionnelles relatives à la confidentialité devraient être respectées.
3. Les services sociaux devraient faciliter la disponibilité de centres multisectoriels, interdisciplinaires et adaptés aux besoins des enfants, dans lesquels les enfants victimes ou témoins de violences pourront être interrogés aux fins d'éviter des entretiens répétés et la « revictimisation » de l'enfant.

F. Compétences professionnelles : formation, supervision et responsabilisation

1. Tous les membres du personnel travaillant avec et pour les enfants devraient bénéficier d'une formation professionnelle adéquate et d'une formation continue sur les droits de l'enfant. Une formation

en matière de droits de l'homme (conventions des Nations Unies relative aux droits de l'enfant et aux droits des personnes handicapées) devrait être assurée dans le but d'établir et de maintenir le climat culturel des droits des enfants dans les services sociaux.

2. Tous les professionnels devraient être formés à la détection de signes permettant d'identifier les enfants victimes d'abus et de négligences, et à l'utilisation des mécanismes de notification et de compte-rendu correspondants.
3. Les professionnels devraient recevoir une formation dans l'application de méthodes participatives de travail avec les enfants et les familles afin de s'assurer que ces derniers sont entendus et pris au sérieux. Cela comprend une formation à la communication avec les enfants de tous âges et stades de développement, ainsi qu'avec les enfants en situation de vulnérabilité particulière. Le personnel travaillant directement avec les enfants devrait être compétent en matière de création et de maintien de relations de confiance avec eux fondées sur le respect mutuel, la confidentialité et la convivialité.
4. La formation des professionnels devrait inclure la responsabilité professionnelle, l'obligation de rendre compte et la coopération interdisciplinaire entre les différentes professions par la mise en commun d'expériences et de bonnes pratiques.
5. La responsabilité professionnelle devrait être assurée par des mandats clairement définis, des procédures de travail et des codes de déontologie. Les professionnels devraient avoir suffisamment de ressources et bénéficier d'une supervision individuelle et/ou de groupe pour renforcer leurs compétences et soutien.

G. Sécurité de l'enfant

Dans toute prestation de service social, la sécurité de l'enfant devrait être une préoccupation première. Les enfants devraient être protégés contre tout préjudice grâce à une intervention efficace et rapide dans des situations à haut risque, veillant dans le même temps à éviter toute nouvelle victimisation. Dans ce but, un système de compte rendu obligatoire aux services sociaux ou à d'autres agences pertinentes devrait être établi. D'autres mesures permettent également d'assurer la sécurité de l'enfant, entre autres :

- a. les professionnels qui travaillent avec et pour des enfants devraient faire l'objet d'une supervision, et, si nécessaire, d'une évaluation complète et régulière ;
- b. les procédures de recrutement d'un membre du personnel devraient comprendre un examen approfondi de la situation de la personne candidate au regard de la législation nationale (une vérification du casier judiciaire, etc.) pour s'assurer qu'elle peut travailler avec des enfants ;
- c. les locaux des services sociaux, c'est-à-dire les installations, le matériel et d'autres aspects de l'environnement social ou physique, devraient être sûrs.

H. Confidentialité et protection de la vie privée

La vie privée et les données à caractère personnel des enfants qui bénéficient ou ont bénéficié de services sociaux devraient être protégées conformément à la législation nationale. Cela suppose qu'aucune information ou donnée à caractère personnel pouvant révéler, directement ou indirectement, l'identité de l'enfant ou de sa famille ne puisse être divulguée ou publiée, en particulier dans les médias. Cela inclut notamment :

- a. que des mesures législatives ou un contrôle des mécanismes d'autorégulation des médias permettent d'éviter les violations par ces derniers des droits relatifs à la vie privée ;
- b. qu'un accès restreint à tous les enregistrements ou documents contenant des données sensibles à caractère personnel concernant des enfants devrait être prévu par la loi. Lorsque le transfert de données à caractère personnel et sensible est nécessaire dans l'intérêt supérieur de l'enfant, il devrait être réglementé conformément à la législation pertinente en matière de protection des données ;
- c. que les professionnels travaillant avec et pour les enfants devraient respecter les règles strictes de confidentialité, sauf s'il existe un risque de préjudice pour l'enfant ;
- d. que les règles en matière de confidentialité devraient favoriser la coopération multidisciplinaire en instaurant un cadre commun pour le respect du droit à la vie privée. Cela suppose d'autoriser le partage des informations avec des personnes soumises au secret professionnel et uniquement dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Le partage d'informations devrait se limiter à celles qui sont

strictement nécessaires à la réalisation de ce but et devrait généralement être soumis à l'approbation de l'enfant et de ses parents.

I. Mécanismes de plaintes et de suivi des décisions relatives à l'enfant

Des mécanismes de réexamen du résultat des décisions ou des requêtes devraient exister pour les cas où elles seraient contestées par l'enfant ou ses parents. Il conviendrait de mettre en place une procédure claire de saisie d'un organisme indépendant et impartial ainsi que des mesures permettant à l'enfant d'exercer facilement son droit de déposer une plainte. Il faudrait tout particulièrement veiller à diffuser des informations sur les procédures afin d'assurer que l'enfant et sa famille sachent qu'ils ont le droit de déposer une plainte et de réexaminer les décisions adoptées.

J. Normes de qualité, suivi et évaluation

Des normes de qualité concernant les services sociaux devraient être établies en fonction des politiques et des pratiques en vigueur afin d'assurer la mise en œuvre de la présente recommandation. Tous les prestataires de services sociaux pour les enfants et les familles devraient être accrédités et enregistrés auprès des autorités compétentes conformément à la législation et aux règles en vigueur au niveau national. Sur la base de ces normes, un mécanisme de suivi et d'évaluation efficace et indépendant devrait être mis en place. Il conviendrait dans ce cadre :

- a. de réaliser régulièrement une évaluation interne des services sociaux basée sur des règles et des critères stricts et transparents ;
- b. de réaliser une évaluation externe indépendante, en prévoyant d'associer les enfants et les parents au processus d'évaluation des services sociaux et de rendre les conclusions disponibles au public ;
- c. de veiller à ce que la société civile, notamment les organisations, institutions et organismes dont l'objectif est de promouvoir et de protéger les droits des enfants, participe pleinement au processus de suivi.