



AOMF

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

LE DROIT À LA PARTICIPATION

un guide pratique

**Article 12 de la Convention internationale
relative aux droits de l'enfant :
« le droit d'exprimer librement son opinion »**

L'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie a tenu une formation les 14-17 mai 2018 à Maurice sur l'« Article 12 de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant: le droit d'exprimer librement son opinion », organisée par le Bureau de l'Ombudspersonne pour les droits de l'enfant de Maurice.

L'article 12 de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant garantit le droit à l'enfant « capable de discernement (...) d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant », « à cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant ».

L'article 12 de la CIDE nous rappelle que l'enfant est un être humain à part entière et que sa parole doit être valorisée. Si les militants des droits de l'enfant sont convaincus que les enfants ont le droit d'être entendus par les États et les adultes, il n'est malheureusement pas facile de faire respecter ce droit dans le monde. Il est nécessaire d'analyser pourquoi il y a autant de réticences pour prendre au sérieux les opinions des enfants dans les décisions qui les concernent et agir pour assurer l'application intégrale de cet article.

Il est impératif que les adultes qui s'engagent dans ce processus soient formés et compétents et adoptent des stratégies pédagogiques qui ont été réfléchies et recherchées. Trop souvent nous faisons semblant d'écouter les enfants et nous ne les écoutons pas suffisamment. Un projet participatif nécessite un travail en amont de préparation, il s'agit de cultiver notre savoir être et notre savoir faire avec les enfants. Il nous faut apprendre à observer le langage du corps de l'enfant, l'aider à s'exprimer à travers des activités artistiques telles que le théâtre, la danse, la musique, les dessins... Il nous faut non seulement écouter sa parole mais aussi écouter et comprendre son silence, afin qu'il puisse s'exprimer sans aucune crainte. Il y a une différence entre entendre et écouter l'enfant : c'est tout un art.

Rita Venkatasawmy
Ombudspersonne pour les enfants de Maurice

Ce guide pratique sur la mise en œuvre du droit à la participation a été rédigé à partir du compte rendu de ladite formation et permet ainsi aux membres de l'AOMF souhaitant mettre en œuvre un projet avec des enfants ou traitant des réclamations de mineurs, d'avoir toutes les informations nécessaires au respect de l'article 12 de la CIDE.

Remerciements: les rapporteur.euse.s et formateur.ice.s de la session mauricienne sont particulièrement remerciés, ainsi que les relecteur.rice.s du présent guide.

Table des matières

Le droit de l'enfant d'être entendu: définition et mise en œuvre du droit à la participation	4
<i>La participation des enfants: définition et rôle</i>	5
<i>Les balises à respecter lors de la mise en œuvre du droit à la participation</i>	6
<i>Exemples de projets participatifs</i>	9
Le droit de l'enfant d'être entendu: la méthodologie du traitement des dossiers individuels par les Médiateurs/Ombudspersonnes	10
Annexes	12
<i>Fiche pratique sur la participation</i>	12
<i>Fiche méthodologique sur le traitement des dossiers individuels de mineur.e.s d'âge</i>	16
<i>Exemples de jeux et activités brise-glace</i>	18
Ressources	20

Le droit de l'enfant d'être entendu: **définition et mise en œuvre du droit à la participation**

Guide à l'attention de tout adulte organisant un projet participatif ou traitant une réclamation d'un.e mineur.e. Ce guide a été réalisé sur la base des textes de présentations lors de la formation AOMF (mai 2018) rédigés par Sarah Dennene, Directrice de la recherche, de l'éducation et de la sensibilisation au Bureau du Défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick (Canada) (partie intitulée «Participation des enfants: définition et rôle»); et Pierre-Yves Rosset, Attaché auprès du Délégué général aux droits de l'enfant de la Communauté française de Belgique (partie intitulée «Balises à respecter» et «La méthodologie de traitement d'une plainte individuelle»).

L'article 12 de la Convention relative aux droits de l'enfant (CIDE) porte sur le droit d'exprimer librement son opinion :

- « **1. Les États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité.**
- 2. À cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un organisme approprié, de façon compatible avec les règles de procédure de la législation nationale ».**

Cet article nous rappelle que l'enfant est un être humain à part entière et que sa parole doit être valorisée. Si les militants des droits de l'enfant sont convaincus que les enfants ont le droit d'être entendus par les Etats et les adultes, il n'est malheureusement pas facile de faire respecter ce droit dans le monde. Il est nécessaire d'analyser pourquoi il y a autant de réticences pour prendre au sérieux les opinions des enfants dans les décisions qui les concernent et agir pour assurer l'application intégrale de cet article.

L'Observation générale n° 12 du Comité des droits de l'enfant de l'ONU adoptée en 2009 revêt une importance capitale qui vise à faire mieux comprendre l'article 12 de la CIDE et ses implications pour le gouvernement, les parties prenantes, les ONGs et la société. Elle vise également à décrire les lois, politiques et pratiques nécessaires pour assurer l'application intégrale de l'article 12.

Il est impératif que les adultes qui s'engagent dans ce processus soient formés et compétents et adoptent des stratégies pédagogiques qui ont été réfléchies et recherchées. Trop souvent nous faisons semblant d'écouter les enfants ou nous ne les écoutons tout simplement pas. Nous pensons que nous savons ce qui est bon pour eux. Nous considérons que nous avons toujours procédé de la sorte et qu'il n'est pas pertinent de revoir nos modes de pensées et de fonctionnement. Les adultes ont de manière générale du mal à accorder du crédit à la parole de l'enfant, en particulier sur des sujets de société et de citoyenneté jugés complexes. Or, nous avons toutes et tous beaucoup à apprendre de la parole de l'enfant.

Le droit de l'enfant d'être entendu et d'exprimer librement son opinion est bien trop souvent bafoué et inappliqué. Les enfants ne se sentent pas toujours écoutés et ont généralement l'impression que leur(s) avis ne sont pas dûment pris en considération. C'est pourquoi il est fondamental de libérer et de valoriser cette parole. La planification et la mise en œuvre d'un processus participatif requièrent de la

rigueur méthodologique, de solides compétences communicationnelles et une expertise thématique non négligeables. Il nous faut apprendre à décoder et comprendre le langage de l'enfant, l'aider à s'exprimer à travers des activités ludiques et créatives, au moyen d'outils novateurs... Il nous faut non seulement écouter sa parole mais aussi écouter et comprendre son silence, afin qu'il puisse s'exprimer sans aucune crainte. Il y a une différence entre entendre et écouter l'enfant.

La participation des enfants: définition et rôle

» Vision de l'enfance et cadre juridique international

Bien que la définition légale de l'enfant basé sur l'âge (moins de 18 ans selon la CIDE) soit connue, le contexte et la culture restent des notions déterminantes dans la conception que l'on se fait des enfants. Cela influence grandement la mise en œuvre de leur droit d'être entendu. En effet, dans la société, les enfants sont encore souvent perçus comme objet de droits et de protection et non participants, experts de leur vécu. Or, on ne saurait les protéger sans les écouter.

En 1989, la Convention relative aux droits de l'enfant (CIDE) est adoptée et protège désormais l'enfant de manière holistique; l'enfant est, ainsi, appréhendé comme membre d'une communauté et comme participant (article 12). Les droits civils et politiques, mais aussi économiques, sociaux et culturels sont protégés pour la première fois dans un même traité contraignant. Il est rappelé que la notion des capacités évolutives de l'enfant protégée par l'article 5 de la Convention s'attache au développement de l'enfant, au rôle des parents et gardiens, pour que celui-ci exerce pleinement ses droits. La CDE établit des principes universels et confère à l'enfant des droits qui sont interdépendants.

Par ailleurs, le Comité aux droits de l'enfant est l'instance onusienne chargée de surveiller l'application de la CIDE, via l'examen périodique universel des différents Etats signataires de la Convention. Depuis 2014, le Troisième protocole facultatif vient renforcer la CDE en permettant aux enfants de porter plainte lorsque leurs droits ne sont pas respectés. Cependant, ce protocole reste peu ratifié par les Etats. Ici encore, on peut voir que l'appréhension de l'enfant comme sujet de droits semble être une conception qui se heurte encore à des obstacles.

La Convention relative aux droits de l'enfant impose de réfléchir à mettre en œuvre, dans la pratique, une approche fondée sur les droits de l'enfant. En effet, les détenteurs des droits peuvent formuler des recours pour la sanction desdits droits alors que les détenteurs d'obligations ont des obligations correspondantes.

Des défis demeurent toutefois, au nombre desquels on peut citer le manque de priorité donnée aux enfants et à leur participation (en matière des politiques et des décisions administratives) ou encore l'établissement de meilleurs systèmes de gouvernance pour la promotion des droits de l'enfant dans un contexte de conflits où il importe de sauvegarder les droits de l'enfant.

Des 54 articles qui composent la CIDE, le droit d'être entendu en est un principe directeur souvent mis à mal de par le monde. Il s'agit d'une liberté donnée à l'enfant; respecter le droit d'être entendu ne vise pas simplement le recueil de la parole de l'enfant. Il importe, en effet, de prendre en compte son opinion dans le processus décisionnel. Entre autres, il faut revenir vers l'enfant lors du processus, lui expliquer comment son opinion a été – ou non – prise en compte. Cela est d'autant plus important et nécessaire lorsque l'intérêt supérieur de l'enfant est recherché.

L'article 12 doit recevoir une interprétation large. Les enfants, experts de leur vécu, ont le droit d'être entendus sur toute question les intéressant. On ne devrait pas, par exemple, invoquer le droit national pour se soustraire aux obligations internationales contenues dans l'article 12.

»» Quelle participation ?

La participation de l'enfant doit être effective à tous les niveaux et se décline de multiples façons : dans la prestation de services de santé, d'éducation, dans la définition et la gestion de projets, dans le développement des politiques publiques, dans la recherche (les enfants sont des sujets de recherche avec la possibilité de se faire entendre).

Les défis d'application de ce droit sont par exemple la participation symbolique. Il faut réellement prendre en compte leur opinion sans les instrumentaliser. La participation ne saurait être un événement ponctuel. En l'occurrence, l'Observation générale n° 12 du Comité des droits de l'enfant définit la participation comme faisant partie de processus continus « qui comprennent le partage d'informations et le dialogue entre enfants et adultes, sur la base du respect mutuel, et par lesquels les enfants peuvent apprendre comment leurs vues et celles des adultes sont prises en compte et influent sur le résultat de ces processus »¹.

»» Mettre en œuvre les droits de l'enfant

Relativement aux mesures d'application générale de la Convention relative aux droits de l'enfant, il est rappelé **l'importance du développement d'institutions indépendantes des droits de l'enfant et l'implication des enfants** pour surveiller et mettre en œuvre la Convention relative aux droits de l'enfant.

Selon l'article 4, les Etats s'engagent à prendre toutes les mesures législatives dans l'application de la convention « dans toutes les limites des ressources dont ils disposent ».

Cela étant dit, il faut accorder la même importance aux droits économiques et sociaux dans un contexte au sein duquel l'argument de l'absence de budget est soulevé fréquemment, les enfants n'étant pas visibles dans les prises de décisions budgétaires.

Les balises à respecter lors de la mise en œuvre du droit à la participation

La participation est un principe pilier de la Convention internationale des droits de l'enfant : garantir la prise en compte de la parole des enfants est une obligation positive des Etats ayant ratifié la Convention. Pourtant, si ce principe est souvent évoqué, son application reste encore faible.

Un outil d'évaluation² du droit à la participation a été mis en place par le Conseil de l'Europe dans sa Stratégie 2016-2021 pour les droits de l'enfant pour en apprécier sa mise en œuvre : cet outil compte des indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité, la pertinence et l'effectivité de la participation dans les Etats-membres.

»» Quelle est la valeur ajoutée de la participation ?

- L'enfant acquiert de nouveaux savoirs et grandit avec de nouvelles aptitudes et compétences (savoir, savoir-faire et savoir-être) solides (protocoles, diverses procédures, connaissance de ses droits, des institutions) ;

1. Comité des droits de l'enfant, Observation générale n° 12, Le droit de l'enfant d'être entendu, CRC/C/GC/1 (2009), au para 3.

2. <https://edoc.coe.int/fr/la-participation-des-jeunes/7151-outil-d-evaluation-de-la-participation-des-enfants.html>

- Il apprend et expérimente les principes de la citoyenneté et des valeurs démocratiques ;
- Il renforce la confiance en soi, le sentiment d'identité et de capacité ;
- Il favorise le « vivre ensemble », l'échange interculturel et intergénérationnel ainsi que sa participation à la société ;
- Il en résulte une meilleure protection de ses droits car un enfant informé est un enfant moins vulnérable qui sait quel recours utiliser ;
- Tout cela nécessite une meilleure sensibilisation des adultes à agir avec et pour les enfants dans une écoute active et empathique : si on ne peut pas décider pour un adulte ce qui est le mieux pour lui, pourquoi serait-ce possible pour un enfant ? Il faut se nourrir de l'expertise et du vécu des enfants ;
- Pour les décideurs et décideuses politiques, il s'agit d'une part, de mieux répondre aux intérêts et besoins des citoyens et d'autre part, d'améliorer la pertinence, la cohérence, l'efficacité et l'effectivité des politiques publiques ;
- Il convient aussi de changer de prisme et de paradigme dans la réflexion sur l'organisation de la vie en société. La participation permet de changer de regard sur la place de l'enfant dans toutes les sphères de la société. Elle permet également une transformation des représentations, des schémas stéréotypés, etc.
- Enfin, il y a lieu de s'interroger encore sur la place de l'enfant dans la société : on n'en parle pas assez dans les textes, il n'y a pas de formulation publique de la parole de l'enfant pour respecter cette parole.

» Balises à respecter pour la mise en œuvre du droit à la participation³ :

- **Transparent et informatif** : l'enfant qui participe au processus doit en être informé car il doit donner son consentement libre et éclairé. On doit d'abord rencontrer les jeunes pour les informer de manière claire et accessible (langage approprié) et tout le processus sera dûment expliqué du début à la fin ; un formulaire de consentement est nécessaire et il importe de faire signer toutes les parties concernées, enfants, parents ou tuteurs. Un formulaire de droit à l'image sera également signé.
- **Volontaire** : l'enfant qui s'engage doit donner son consentement libre et éclairé au début du projet, en lui précisant qu'il a le droit de se retirer à tout moment ou de suspendre sa participation quand il est mal à l'aise. Le droit de participer implique également le droit de ne pas participer.
- **Respectueux** : la parole de l'enfant doit être respectée et ses propos non déformés. Il faut être respectueux de sa personne, de son identité, de ses opinions personnelles et de ses droits. Les jeunes doivent être sensibilisés au respect mutuel entre eux, envers les adultes et vice-versa. Durant les débats, on se respecte et on s'écoute, même si on n'est pas d'accord. Il faut également respecter le rythme de l'enfant, ses besoins en termes de pauses, d'activités ludiques, de repos, etc.
- **Pertinent** : l'organisateur doit nourrir une réflexion autour de la nécessité d'inclure ou non des enfants et de récolter leur parole sur des thématiques qui touchent à leurs droits fondamentaux et ont un impact dans leur vie.

3. Ces balises ont été notamment définies par Gerison Lansdown dans « *Every child's Right to be heard : A resource guide on the UN Committee on the Rights of the Child General Comment N°12* », Save the children UK et UNICEF, 2011

- **Adapté aux enfants :** participer, cela constitue une activité récréative avant tout. Le processus doit donc être ludique et accessible. Le rythme de l'enfant sera respecté pour réaliser ses droits sans épuisement. La tenue vestimentaire de l'adulte sera adaptée en conséquence pour ne pas paraître trop solennel mais bien accessible. Il est impératif d'adopter sa posture éducative et ses méthodes pédagogiques selon le contexte, selon la tranche d'âge et selon les groupes spécifiques et vulnérables impliqués dans le processus.
- **Inclusif :** il s'agira d'intégrer également les enfants issus des minorités, en tenant compte de leurs spécificités. Pour les enfants plus timides, travailler en petits groupes permettra de libérer leur parole. On responsabilisera les enfants qui s'ennuient ou restent dans leur coin. Quant aux enfants en institution, ils seront rencontrés dans leur milieu de vie. Les enfants issus de la migration nécessiteront l'emploi d'interprètes. Tant d'exemples non exhaustifs qui mettent en exergue la nécessité d'adapter nos méthodes à l'enfant (inclusion) et non de demander à l'enfant de s'adapter.
- **Sûr et prévenir les risques :** les adultes participants seront bien informés et responsabilisés pour éviter tout préjudice moral et favoriser le bien-être des jeunes. Dans tout processus participatif il est fondamental de garantir l'intégrité physique, psychique, psychologique, émotionnelle, morale et affective des enfants. Un code de conduite pour la protection des jeunes sera adopté et les critères de confidentialité devront être garantis.
- **Responsable :** les adultes intervenants seront des modèles exemplaires, en faisant attention à l'environnement, à l'égalité femme-homme ainsi qu'au respect des règles éthiques et déontologiques.
- **Soutenu par des acteurs formés et informés :** Ils doivent être formés aux droits de l'enfant en général, aux méthodologies mobilisables dans un processus participatif et aux divers aspects du développement de l'enfant de façon à accompagner convenablement les jeunes.

» Comment planifier un processus participatif ?

- Définir la thématique faisant l'objet du processus participatif et la cadrer avec les jeunes : son objectif, son champ d'application et sa portée ;
- Déterminer un groupe-cible avec un échantillonnage (représentativité socio-culturelle, géographique, groupes d'enfants à besoins spécifiques) et des critères de sélection des participants après avoir identifié une méthodologie adéquate (quantitative, qualitative, mixte, etc), et dresser un calendrier/ échancier ;
- S'entourer de mesures de précautions : brochures d'information à destination des enfants et des responsables légaux, procédures de protection des enfants, garanties de protection des données à caractère personnel ;
- Disposer des divers formulaires (consentement, droit à l'image, respect de la vie privée, code de protection des droits de l'enfant) ;
- Former et informer les animateur.rice.s-formateur.rice.s et toutes les parties prenantes ;
- Sensibiliser les décideurs politiques sur la nécessité de prendre en compte la parole des enfants ;
- Répartir les rôles de chacun.e, donner des repères aux enfants, un cadre bienveillant, identifier des personnes de référence parmi les adultes. Répartir les rôles et responsabilités des enfants impliqués (enfant-chercheur, enfant dans le comité de pilotage, enfant-formateur...).

Exemples de projets participatifs

Cinq projets phares de pays membres du Conseil de l'Europe ayant des pratiques innovantes et inspirantes en matière de participation des enfants :

- **Children Youth Council - Islande** : La loi dispose qu'un conseil consultatif des enfants et des jeunes est obligatoire dans chaque municipalité.
- **Planning and Building Act - Norvège, 2008** : Cette disposition légale prévoit une récolte de la parole des enfants en amont de l'élaboration de plans de travaux publics, d'aménagements territoriaux et urbanistiques.
- **A right blether, what's important to you - Ecosse, 2010** : L'Ombudspersonne des enfants a initié une vaste consultation auprès de plus de 74 000 enfants en vue de prendre connaissance de leurs besoins prioritaires pour calibrer sa stratégie et ses missions. 40 % des écoles d'Ecosse y ont pris part via de nombreux moyens de communication (vidéos, cartoons...).
- **Planning now for the future, Children 2020 - Start strong strategy – Irlande, 2010** : près de 66 000 enfants ont également pu communiquer leur vision sur leur futur pour 2020, y compris les très jeunes enfants dès l'âge de 6 ans. La stratégie méthodologique mise en place a été très ouverte et fructueuse.
- **Unicef « Ecoutons ce que les enfants ont à nous dire – Grandir en France : le lieu de vie comme marqueur social » - France (2016)** : le même principe de consultation a été mis en œuvre à une large échelle.

Le droit de l'enfant d'être entendu : la méthodologie du traitement des dossiers individuels par les Médiateurs/Ombudspersonnes

Le traitement de dossiers individuels portant sur la situation de mineur.e.s d'âge impose de respecter rigoureusement certaines règles déontologiques⁴ ainsi que les principes fondamentaux consacrés par la Convention internationale relative aux droits de l'enfant.

Toute personne amenée à accueillir la parole d'un.e enfant, à assurer la prise en charge, l'accompagnement et/ou le suivi du dossier d'un.e mineur.e d'âge se doit d'adopter une posture éthique et pédagogique adaptée et d'apporter la garantie de solides compétences sociales (communication, empathie, patience, écoute...).

Dans toutes les procédures, la parole de l'enfant doit être abordée en tenant compte de son âge, de ses besoins particuliers, de sa maturité, de son niveau de compréhension, et en ayant à l'esprit ses éventuelles difficultés de communication et son discernement. Le discernement, mentionné par l'article 12 de la CIDE, est la capacité de distinguer le bien et le mal. Il est nécessaire d'accorder du poids à la parole de l'enfant, mais en faisant attention à ne pas la prendre pour argent comptant.

L'enfant qui vient seul/envoie une plainte seul est assez rare (une moyenne de 10 à 15 % en fonction des bureaux d'Ombudspersonnes). Le fait de garantir l'anonymat de l'enfant est important afin d'éviter les risques de représailles. Il faut lui demander pourquoi il porte plainte, savoir ce qu'il veut faire de sa parole. Le fait d'être reconnu en qualité de victime peut parfois suffire au jeune.

Il est nécessaire d'expliquer à chaque réclamant les limites du mandat et des missions du Médiateur pour ne pas qu'il soit frustré. Il ne faut pas créer de faux espoir, ni s'avancer sur ce qui peut être fait, mais lancer d'abord l'enquête puis revenir vers le réclamant pour le tenir informé.

Il est important de créer un cercle de confiance, bienveillant et sécurisé. L'exemplarité doit être à toute épreuve. Ce n'est pas un dossier, c'est un enfant, une vie, un parcours de vie, qui souvent a rencontré beaucoup d'obstacles.

Une attention spécifique doit être apportée au lieu de réception de l'enfant : signalétique adaptée, coloré, accueillant, de quoi prendre le goûter. La forme sert le fond : l'occupation de l'espace sert la libération de la parole.

Une fois qu'un lien de confiance est mis en place avec le jeune, sa parole est souvent libérée : il faut appréhender et comprendre le monde du jeune, discuter sur un sujet qui le met à l'aise (sport/musique/ses envies...) et montrer ses propres vulnérabilités à l'enfant permet de faire descendre l'adulte de son piédestal.

En fonction des législations applicables, le secret professionnel devra être scrupuleusement respecté, parfois, le secret professionnel est partagé, ce qui permet de se nourrir de l'expérience de ses collègues, et d'avoir un regard pluridisciplinaire. Il est impératif de toujours demander l'accord préalable du jeune à ce sujet.

4. Selon la définition du dictionnaire Larousse, la déontologie est "l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients et le public". Elle est édictée dans l'intérêt général et elle garantit donc au justiciable un service de qualité.

Les Ombudspersonnes ne sont pas des services de première ligne ; mais pour l'enfant, sa situation est urgente, la temporalité de l'enfant étant totalement différente de celle de l'adulte et de l'administration. Il est donc nécessaire qu'il y ait toujours au moins un enquêteur au bureau pendant la semaine. Il est important de bien informer le jeune sur ses droits, sur les procédures à sa disposition et de lui apporter au plus vite des réponses à ses questions afin de le rassurer et de lui inspirer confiance et sécurité

Il est important de garantir la présence d'un interprète si nécessaire.

A la réception d'un dossier, celui-ci doit être enregistré avec toutes les informations utiles et encodé dans une base de données sécurisée. Il est opportun d'y renseigner, a minima, le nom, le prénom et l'âge du réclamant, la classification de la demande (demande d'information/demande de médiation/plainte...), et la thématique en jeu (par exemple : problème administratif, maltraitance, séparation parentale, justice des mineurs, privation de liberté, migration, etc.) puis attribuer le dossier à un collaborateur.

La communication est ensuite **analysée préliminairement**, d'abord de manière factuelle puis juridiquement. Souvent il faudra réexpliquer à chaque phase du dossier les limites du mandat et les « leviers d'action » afin de ne pas créer de frustrations. Il peut à ce stade déjà être possible de réorienter la personne vers les services compétents si l'institution n'était pas compétente.

Entretien d'approfondissement : si des adultes ont fait une réclamation pour un enfant, il sera nécessaire de s'assurer que c'est bien l'enfant qui est au centre de la réclamation. Une prise de contact avec toutes les institutions gravitant autour de l'enfant concerné est indispensable, ainsi qu'avec son/ses avocat(s). Il est important de veiller à ne pas être instrumentalisé. Contact devra être pris avec le jeune pour savoir s'il souhaite en parler au téléphone ou en rendez-vous (utile pour vérifier que le jeune n'est pas instrumentalisé par un des parents notamment dans les procédures de divorce). Ces entretiens permettront de demander des compléments d'information et d'exposer les premières pistes de réflexion sans s'engager pour ne pas créer de faux espoir.

Phase d'investigation : lors de cette phase, les pièces du dossier sont analysées et des visites sur place peuvent être organisées si nécessaire. Il faudra veiller à prendre en compte la parole des jeunes sans la présence d'adultes si les jeunes en question sont en institution, ainsi que veiller à écouter les éducateurs individuellement également.

Phase d'interpellation : ici les autorités compétentes seront interpellées. A ce stade, rien ne peut encore être confirmé ou infirmé, étant donné qu'il s'agit d'une médiation institutionnelle, les deux parties doivent pouvoir s'expliquer, il faut donc utiliser le conditionnel « si les faits étaient avérés/ le jeune aurait dit ».... Lors des entretiens il est utile de souligner le positif, d'être compréhensif vis-à-vis des contraintes de l'institution, mais aussi d'insister sur les marges d'amélioration.

Il s'agira ensuite d'effectuer le suivi des réponses des autorités et services interpellés.

Fiche pratique sur la participation

Point général : il est important de pouvoir garantir la **possibilité de confidentialité** à toutes les étapes du processus si les enfants le demandent (par exemple : dans les citations finales/productions, anonymiser les paroles des enfants). La confidentialité est une garantie qui permet de libérer la parole des enfants.

Il est fondamental de prévoir une procédure de protection des enfants. Si durant les échanges un.e enfant fait part de sa situation personnelle ou d'abus de ses droits, il est important de savoir comment réagir et de lui garantir la confidentialité.

1. Comprendre pourquoi il est important de travailler avec des enfants :

Pour les enfants :

- > Acquisition de nouveaux savoirs, de nouvelles compétences et aptitudes
- > Apprentissage et expérimentation de la citoyenneté et des valeurs démocratiques
- > Renforcement de la confiance en soi et du sentiment d'identité
- > Favoriser le « vivre-ensemble », l'échange interculturel et intergénérationnel
- > Une meilleure protection de leurs droits

Pour les adultes :

- > Répondre mieux aux intérêts et besoins des citoyen.ne.s
- > Améliorer la pertinence, la cohérence, l'efficacité, l'efficience et l'effectivité des politiques publiques
- > Se nourrir de l'expertise et du vécu des enfants
- > Changer de prisme et de paradigme dans la réflexion sur l'organisation de la vie en société

L'enfant peut apprendre de l'adulte, l'adulte peut apprendre de l'enfant. L'échange apporte beaucoup à tous les participants.

La parole de l'enfant est une **source d'informations précieuses pour les décideur.euse.s**. Elles et ils sont les plus à même d'exprimer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour eux, ce qui doit être changé.

2. Favoriser la connaissance et la compréhension des droits de l'enfant :

- L'enfant doit être **informé sur ses droits**. Il doit comprendre pourquoi son opinion est importante et doit être prise au sérieux. L'enfant doit être en mesure d'activer les différentes procédures et mécanismes garantissant l'effectivité de son droit d'être entendu et de prendre part activement à la vie de son quartier/village, de sa province/région, de sa communauté et de son pays et ce dans tous les aspects de la vie quotidienne (école, loisirs, sports, justice, santé...).
- Les adultes travaillant avec des enfants doivent connaître les droits des enfants. Ils doivent prendre en compte le fait que la participation de l'enfant n'est pas un privilège ou une faveur qu'on lui accorde mais bien un droit. Le respect de la participation de l'enfant est leur responsabilité. Ils doivent aussi prendre conscience de l'importance de solliciter l'avis des enfants sur toute question les concernant.

- L'enfant doit toujours être **traité avec équité** et ne doit pas être jugé. L'enfant doit être **accueilli avec bienveillance**, en gardant à l'esprit son degré de maturité, sa capacité de discernement, son âge, ses compétences, sa langue, sa culture, sa religion, l'endroit où il vit et tout autre élément pouvant être important

3. Préparer le dialogue avec les enfants :

- Déterminer avec quels enfants travailler: quelle tranche d'âge viser, ont-ils une expérience personnelle en rapport avec le sujet, **garantir une représentativité** géographique, socio-économique et culturelle équitable...
- Obtenir l'accord des parents, tuteur.rice.s (enseignant.e.s si besoin) ainsi que le **consentement écrit** des enfants. Prévoir également un formulaire signé par le.la tuteur.rice et l'enfant pour le droit à l'image
- Être informé, formé, et prêt à répondre aux questions des enfants dans un **langage clair et accessible**
- Identifier de manière claire, précise et univoque le/les objectif(s) du processus participatif
- Prévenir tous les adultes participant: ils sont ici pour écouter les enfants, leur parole doit être prise en compte.
- Garder à l'esprit que **l'objectif principal de ce travail avec les enfants est de déterminer ce qui est le mieux pour eux, le plus respectueux de leurs droits et intérêt supérieur tout en garantissant à toutes les étapes du processus le respect de leur bien-être et de leur développement.**

4. Organiser une rencontre préliminaire :

- Exposer le projet aux enfants et ne pas oublier que **c'est le choix de l'enfant de participer ou non**. Expliquer aux enfants quelles seront les limites du travail effectué ensemble. Bien expliquer la portée et les objectifs du projet. Ne pas créer de faux espoirs, de frustrations. Bien expliquer ce qui est faisable et ce qui ne l'est pas. Par exemple: « ton avis sera dûment pris en considération mais nous ne pouvons pas te garantir à 100 % que les responsables politiques le suivront. » Il s'agira également de s'assurer que les enfants ont bien compris les tenants et aboutissants du projet ainsi que son/ses objectif(s).
- Les enfants ayant décidé de participer peuvent changer d'avis à tout moment (principe du volontariat: expliquer aux enfants qu'ils peuvent se retirer du processus à tout moment, qu'ils peuvent refuser de répondre à certaines questions...). De même, les enfants ayant choisi de ne pas participer peuvent rejoindre le projet plus tard, il faudra s'assurer que leur choix leur convient et leur donner l'occasion de revenir.
- Déterminer ensemble **comment les enfants souhaitent participer**. La forme que prendront les rencontres et les moyens/supports utilisés pour relayer leurs paroles/recommandations auprès des adultes visés doit convenir aux enfants.
- Concrètement, déterminer ensemble quand se rencontrer, pendant combien de temps, où, s'ils préfèrent travailler en groupe ou s'entretenir individuellement avec l'adulte... (l'important est de bien respecter le rythme des enfants).

- S'assurer qu'adultes et enfants soient d'accord quant au but du projet et son organisation.
- Demander aux enfants de quelles informations ils ont besoin avant le début du projet et sous quelle forme préfèrent-ils être informés (écrite/orale?).
- Prévenir les enfants de qui prendra part au projet (qui sont-ils? quelles sont leurs fonctions?). Laisser aux enfants un moyen de contacter les adultes participant en cas de questions supplémentaires.
- Laisser un temps de réflexion à l'enfant avant le début du projet.

5. Faciliter l'implication de l'enfant :

- Instaurer un **respect mutuel** entre tous les participant.e.s (enfants et adultes).
- Mettre en place des **activités ludiques et créatives**, en accord avec les capacités et les intérêts des enfants.
- Les enfants peuvent avoir besoin d'être aidé.e.s, accompagné.e.s dans leur participation, ils ont droit à cet accompagnement.
- Ne pas partir du principe que l'enfant a compris, s'assurer régulièrement de sa compréhension.
- **Donner l'occasion aux enfants de poser des questions** et répondre honnêtement à ces questions.
- Expliquer honnêtement à l'enfant quelle différence peut faire son opinion et lui exposer clairement quelles sont les possibilités.
- Adopter une **posture éducative/pédagogique différenciée** en vue d'inclure chaque enfant dans le processus en tenant compte de ses capacités, de son degré de maturité, de son âge, de son vécu (qu'aucun.e enfant ne se sente mis.e à l'écart).

6. Reconnaître sa valeur à la voix de l'enfant :

- Garder à l'esprit que l'enfant doit pouvoir s'exprimer à la fois dans son quotidien mais aussi sur des sujets autres (école, sa communauté ou son pays).
- Montrer à l'enfant qu'il est écouté et lui manifester un intérêt honnête.
- Lors de la prise de décision, prendre en compte ce qu'a exprimé l'enfant.
- Respecter l'avis de l'enfant quand il n'est pas en accord avec celui de l'adulte. Ne pas ignorer l'enfant pour la simple raison que ce qu'il dit ne convient pas aux adultes. Trouver le temps d'en discuter.
- S'assurer que ce qui a été compris est véritablement ce que voulait dire l'enfant.
- S'assurer d'utiliser les voix des enfants pour défendre leurs intérêts. Si leur parole ne peut être suivie, expliquer aux enfants pourquoi et leur signifier combien leur opinion est tout de même importante.

7. Soutenir l'enfant :

- Réfléchir à comment communiquer avec les enfants de telle sorte qu'ils comprennent. **Adapter son discours** : concis et concret, adapté à l'âge de l'enfant, à sa maturité, à son niveau de langue...
- Prendre en compte le fait que l'enfant peut avoir besoin de quelqu'un avec qui parler ou de quelqu'un qui pourra parler en son nom dans certains cas.
- Soutenir l'enfant pour lui permettre d'expliquer ce qu'il pense de la manière qui lui convient le mieux.

8. Traiter et communiquer la parole de l'enfant :

- Afin d'utiliser correctement les informations et les productions récoltées lors du travail avec les enfants, il est important de se poser les bonnes questions.
- Garder en mémoire le sujet d'origine de la rencontre et mettre en avant ce qui a été dit par les enfants. Si une autre thématique importante a été soulevée par les enfants, l'inclure dans les résultats ou s'assurer de la garder en mémoire pour un projet futur avec les enfants.
- **Ne pas déformer la parole des enfants** avec sa propre opinion d'adulte. Dans le rapport final, utiliser des citations (anonymisées le cas échéant) des enfants complètes et dans leur contexte.
- **Utiliser les productions des enfants** comme illustrations du message (avec les autorisations requises).
- Identifier à qui délivrer le message (décisionnaires, influenceur.euse.s...) et leur diffuser.
- Transmettre aussi ces résultats aux enfants participants et à d'autres enfants susceptibles d'être touchés par les mêmes questions.

9. L'après : garder contact et informer l'enfant :

- Suivre le message, s'assurer de son impact.
- **Expliquer aux enfants quelles décisions ont été prises** ou quels changements ont été fait ou non et pourquoi. Informer l'enfant des conclusions et lui expliquer ce que sa participation individuelle a apporté au projet global.
- Donner l'occasion aux enfants de poser des questions à ce sujet.
- **S'accorder avec l'enfant sur un moyen de maintenir le contact.** Lui laisser un moyen (numéro, adresse, mail) de contacter l'adulte s'il le souhaite ou en a besoin.
- Expliquer à l'enfant ce qui va se passer ensuite.

Fiche méthodologique sur le traitement des dossiers individuels de mineur.e.s d'âge

Le traitement de dossiers individuels portant sur la situation de mineur.e.s d'âge impose de respecter rigoureusement certaines règles déontologiques⁵ ainsi que les principes fondamentaux consacrés par la Convention internationale relative aux droits de l'enfant.

Toute personne amenée à accueillir la parole d'un.e enfant, à assurer la prise en charge, l'accompagnement et/ou le suivi du dossier d'un.e mineur.e d'âge se doit d'adopter une posture éthique et pédagogique adaptée et d'apporter la garantie de solides compétences sociales (communication, empathie, patience, écoute...).

Dans toutes les procédures, la parole de l'enfant doit être abordée en tenant compte de son âge, de ses besoins particuliers, de sa maturité, de son niveau de compréhension, et en ayant à l'esprit ses éventuelles difficultés de communication. Les enfants doivent être entendus dans des environnements qui leur sont adaptés.

Les principes-piliers de la Convention doivent être dûment pris en considération à tous les stades de la procédure. Il est impératif de garantir à l'enfant l'effectivité de son droit de participer et d'être entendu sur toute question l'intéressant. Il est fondamental de garantir la prise en compte de son intérêt supérieur, le principe de non-discrimination et son droit au bien-être et au développement.

Si l'enfant en fait la demande, son identité et ses données à caractère personnel doivent être protégées par l'anonymat et la confidentialité. Par ailleurs, le secret professionnel doit être respecté à tous les stades de la procédure, selon la législation applicable.

Le traitement de dossier individuel définit un processus qui peut-être fragmenté en plusieurs phases. Ce phasage est modulable et doit être adaptable à la situation, à la personnalité de l'enfant, à la temporalité et au contexte socio-culturel, politique, institutionnel et géographique.

Phasage

Réception de la communication par courrier, courriel, sms, voie téléphonique, messagerie instantanée (médias et réseaux sociaux) ou sur rendez-vous -> **Encodage et ouverture d'un dossier.** Y référencer la date de saisine, l'identité du réclamant, l'identité de l'enfant concerné.e (nom, prénom, date de naissance, adresse, arrondissement judiciaire), la classification (par exemple : demande d'informations, demande de documentation, demande de médiation, plainte) et la problématique (maltraitance, agissements policiers, séparation parentale, logement, pauvreté infantile, enseignement, handicap, détention...).

1. Analyse préliminaire de la communication en deux temps :

- Analyse factuelle : éléments pertinents concernant la situation de l'enfant ; son milieu de vie ; la demande formulée par le réclamant ; la chronologie des événements décrits ; les services consultés.
- Analyse juridique : prendre connaissance de l'existence ou non de décisions judiciaires concernant l'enfant ; identifier les voies de recours épuisées (organes judiciaires, organes quasi-juridictionnels, autorités indépendantes...) ; examiner les griefs invoqués ; qualifier juridiquement les allégations (viser a minima les articles de la CIDE pertinents).

Expliquer d'ores et déjà dans un langage clair et accessible les limites du mandat (compétences, missions et pouvoirs/leviers d'action) de l'institution afin de ne pas créer de faux espoirs ou de frustrations.

Il est à ce stade déjà possible de réorienter la personne vers les services compétents si l'institution saisie n'est pas compétente *ratione loci* ou *ratione materiae* (par exemple la réclamation porte sur une matière située hors du champ de compétences – mandat – de l'institution).

2. Entretien d'approfondissement :

- Si l'enfant concerné.e n'est pas le réclamant, il convient de s'assurer qu'il/elle est au centre de la discussion. Pour ce faire, il est opportun de procéder par faisceau d'indices et de mobiliser le tissu social (institutionnel, associatif et familial) de l'enfant en question. Il est fondamental de veiller à ne pas être instrumentalisé (par exemple dans le cadre de procédures civiles).
- Demander au réclamant d'apporter le cas échéant des compléments d'information (copie de PV d'audition, copie d'ordonnances ou jugements, certificats médicaux, rapports d'inspection, échanges de courriers entre les parties, etc.) sur les faits allégués et de faire part de son ressenti par téléphone (écoute active et empathique) ou par courriel. Le cas échéant fixer un rendez-vous.
- Identifier la demande du réclamant.
- Exposer les premières pistes de réflexion (attention à ne prendre aucun engagement). Dans le cas où les limites du mandat seraient franchies, réorienter vers un service compétent.

3. **Phase d'investigation :** Analyse des pièces du dossier. Consultation des professionnel.le.s gravitant autour de l'enfant. Récolte d'informations auprès des services et institutions directement ou indirectement concernés.

4. **Phase d'interpellation :** Interpellation des services et autorités compétentes par écrit (Gouvernement, administration, directions...). Il s'agit de prendre connaissance du point de vue des autorités concernées sur la situation de l'enfant et sur les décisions/mesures qui auraient été prises en vue de répondre à sa demande.

Attention : l'hypothétique est de rigueur. À ce stade, rien ne peut encore être confirmé ou infirmé. Il s'agit de confronter les points de vue et d'entendre la version des deux parties.

5. Suivi des réponses des autorités interpellées :

- Si la réponse est satisfaisante, retour auprès du réclamant pour l'informer des démarches effectuées et du contenu de la réponse.
- Si la réponse semble incomplète ou peu circonstanciée, renvoyer un courrier officiel d'interpellation.
- Si la réponse n'est pas satisfaisante à la lumière de l'intérêt supérieur de l'enfant et de ses droits, possibilité, si le mandat le prévoit, de mener une inspection du/des services mis en cause. Possibilité d'interpeller les autorités de tutelle. Possibilité de réorienter le réclamant vers un avocat pour ester en justice. Possibilité d'informer le Parlement. Possibilité d'attirer l'attention des organes internationaux de promotion et de défense des droits de l'enfant.

Exemples de jeux et activités **brise-glace**

Activité 1: le jeu de la balle

30-45 minutes	Tout le groupe	Matériel nécessaire
		1 petite balle (en mousse)

- Faire circuler la balle (lancer ou passer) une fois à chaque personne du groupe.
- Il faut donner son nom et appeler la personne à qui on lance la balle.
- Recommencer dans le même ordre, la 3^e fois chronométrer le tour.
- Demander au groupe de trouver la solution pour faire circuler la balle le plus vite possible.
- Les seules règles à respecter sont: tout le monde doit toucher la balle, dans le même ordre qu'au début.

Activité 2: Dessin dos à dos

15 minutes	Groupes de 2 personnes	Matériel nécessaire
5 minutes d'explication 5 minutes de dessin 5 minutes de debrief		<ul style="list-style-type: none"> • Formes à reproduire • Feuilles • Stylos

- Former les pairs de manière aléatoire.
- Les pairs se positionnent dos à dos.
- Les personnes tenant les images doivent donner des instructions verbales à leurs partenaires sur comment dessiner les formes.
- Debriefez sur la manière de communiquer/dessiner ces formes.

Activité 3: le Challenge du Chamallow

35 minutes	Groupes de 6 personnes (aléatoire)	Matériel nécessaire
5 minutes d'explication 18 minutes d'activité 10 minutes de debrief		<ul style="list-style-type: none"> • 20 spaghettis • 1 mètre de ruban adhésif (rouleaux de scotch) • ciseaux • 1 mètre de ficelle • 1 Chamallow

- Formation des groupes, distribution du matériel.
- Le but: placer un chamallow le plus haut possible à l'aide de 3 matériaux: des spaghettis, du ruban adhésif et de la ficelle.
- Aucun autre objet ne doit être utilisé pour soutenir la structure, la structure doit tenir seule et sans collage sur le support.
- L'équipe gagnante est l'équipe qui aura construit la structure la plus haute (mesurée de la surface de la table en haut du Chamallow – donc pas de structure suspendue).
- Le Marshmallow doit être entier. En revanche les outils peuvent être utilisés en tout ou en partie et être coupés.
- Vous avez 18 minutes. Au bout des 18 minutes, aucun membre de l'équipe ne peut toucher la structure sous peine de disqualification.

Ressources

ONU, Observation générale du Comité des droits de l'enfant sur l'article 12 (droit de l'enfant d'être entendu) : <http://undocs.org/fr/CRC/C/GC/12>

Recommandation du Conseil de l'Europe sur la participation des enfants : https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805cb064

Conseil de l'Europe: Outil d'évaluation de la participation : <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680471d84>



TSA 90716

75334 PARIS CEDEX 07

www.aomf-ombudsmans-francophonie.org

Directeur de la publication : AOMF

Conception graphique et réalisation : Bénédicte Bourdil, www.lasourisdumac.fr

© Tous droits réservés.

Octobre 2018

TSA 90716

75334 PARIS CEDEX 07

www.aomf-ombudsmans-francophonie.org



AOMF
ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE