

Juin

2026

DOSSIER “Mieux documenter”

Les dangers
de YouTube
Kids
p.4

Gestion des
situations
présumées de
maltraitance
infantile
p. 7

Une nouvelle
Coordinatrice
Bientraitance à
la Croix-Rouge
p.21

Prochaines
formations
p.20

Horoscope
de la
Bientraitance
p.22

03 Édito

04 Technologie

Les dangers de YouTube Kids



07 Elisabeth

Gestion des situations présumées de maltraitance infantile

08 Dossier : "Mieux documenter"

Kannerduerf Lëtzebuerg : La documentation professionnelle : une pratique exigeante au coeur de la Bientraitance

Hëllef um terrain : La documentation comme acte de Bientraitance

Fondation Autisme Luxembourg : Le suivi documentaire dans le cadre du TSA



20 Prochaines formations

Juillet à décembre 2026

21 Croix-Rouge luxembourgeoise

Une nouvelle Coordinatrice Bientraitance



22 Horoscope de la Bientraitance

ÉDITO

Quand j'étais jeune, c'est-à-dire avant-hier, ma grand-mère me disait "Virginie, fais bien attention à ce que tu écris car si les paroles s'envolent et les écrits restent, tu ne sais pas qui pourrait être amené à te lire". Je me souviens qu'alors, mon premier réflexe avait été de bien garder dans ma tête les pensées et confidences que j'aurais voulu déposer sur le papier de mon journal intime. Il n'était en effet pas question pour moi que qui que ce soit puisse un jour lire ma prose.

Puis j'ai grandi (et un tout petit peu vieilli). J'ai été amenée à travailler en équipe. A gérer des dossiers dont les informations devaient être partagées entre plusieurs lecteurs pour en assurer la bonne gestion. À détenir des éléments sensibles concernant des personnes vulnérables qui, elles-mêmes, pouvaient parfois avoir directement accès à ce que j'avais rédigé. Il n'était alors plus question de ne pas documenter adéquatement leur histoire.

J'ai appris alors combien les mots étaient puissants et pouvaient très facilement étiqueter favorablement ou défavorablement une personne, une famille, une situation.

C'est pour toutes ces raisons et encore bien d'autres que mon équipe de rédaction et moi-même avons choisi de construire le dossier de ce nouvel opus de Bientraitance Magazine sur le thème du "Mieux Documenter". Ce sujet est plus qu'essentiel.

Outre ce dossier, je ne doute pas un seul instant que vous trouverez dans les quelques pages de ce magazine des écrits inspirants mais aussi un peu effrayants, notamment en ce qui concerne les dangers de YouTube Kids. Ne craignez rien, la présentation de la nouvelle Coordinatrice Bientraitance de la Croix-Rouge luxembourgeoise et notre traditionnel horoscope de la Bientraitance en dernière page ne manqueront pas de vous apaiser.

Je terminerai ces quelques lignes par le message de reconnaissance reçu de l'équipe du talentueux Philippe Geluck, papa du célèbre Chat, à l'attention de toutes les personnes travaillant pour plus de Bientraitance :

"Félicitations à vous et votre équipe pour votre travail et votre implication, plus que nécessaires !"



© PHILIPPE GELUCK - ET VOUS, CHAT VA ? 2003
AVEC LA GRACIEUSE AUTORISATION DE L'AUTEUR



Par Virginie STEVENS,
Directrice de
Bientraitance asbl

TECHNOLOGIE

Les dangers de YouTube Kids



Par Isabelle PRIME,
Assistante administrative

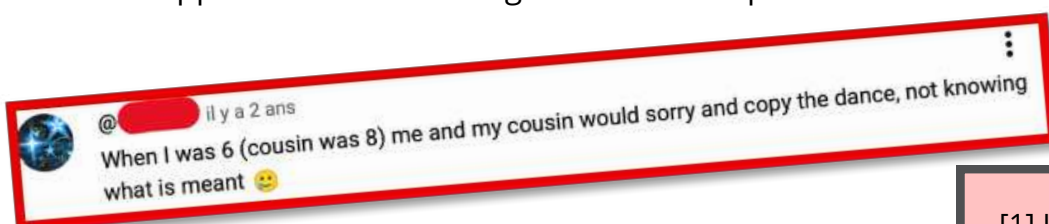
Un Let's Play [1] dont le but du jeu est de mettre un bébé au four, du soft horror [2], des personnages dans des situations implicites ou mangeant des selles... Bon nombre d'entre nous ignorent ce à quoi les enfants sont exposés quand on les laisse accéder à une plateforme qu'on imagine innocemment construite pour eux.

Voici le résultat de mon enquête sur la célèbre plateforme YouTube Kids, basée sur des observations et des contenus accessibles publiquement. Certains exemples sont encore toujours disponibles en ligne, d'autres ont été modérés, trouvant des morceaux de ces vidéos uniquement dans des articles traitant cette problématique.

Un algorithme faillible

La plateforme YouTube Kids a été conçue en 2015 pour offrir un environnement supposé sécurisé aux plus jeunes tout en réduisant la supervision parentale. En effet, la modération de l'algorithme et du contenu est plus stricte que YouTube classique. Ce paramétrage permet aux parents de vérifier ce que leur enfant a regardé grâce à l'historique et de signaler un contenu au cas où il serait inapproprié.

Malheureusement, quelques mois après son lancement, une série de vidéos troublantes y ont été découvertes par des utilisateurs et certains parents, portant sur des discussions pornographiques et de suicide, du langage sexuel explicite et des comportements dangereux. Ce contenu a été modéré depuis, mais en lisant les commentaires sous certaines vidéos republiées, nombre d'enfants qui les avaient vues s'en rappellent bien et témoignent de leur expérience vécue.



Le phénomène Elsagate

Aujourd'hui, les créateurs de contenu utilisent dans leurs thumbnails [3] des personnages (Spiderman, Peppa Pig), des jeux (Minecraft, Roblox) et des termes (Skibidi, Gugu Gaga) qui sont populaires chez les enfants afin d'attirer leur attention sur leur vidéo.

Il arrive que des personnes mal intentionnées créent et publient des vidéos contenant des scènes inappropriées.

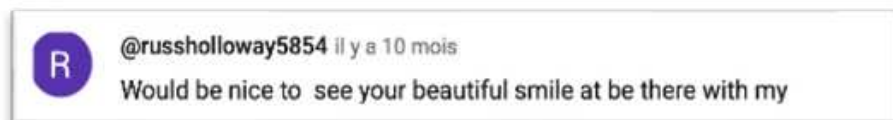
[1] Un Let's Play est une vidéo montrant une personne jouant à une vidéo.

[2] Le Soft Horror constitue une atmosphère d'horreur dite "douce" mystérieuse et tendue.

[3] Un thumbnail est une vignette attractive d'aperçu sur laquelle cliquer pour lancer la vidéo.

Enjolivé d'un thumbnail pour capter l'attention de leurs cibles, ce genre de vidéos peut parfois passer le filet de la modération automatique. Lorsque les parents ne vérifient pas le contenu regardé par l'enfant, le risque de visionnage de telles vidéos augmente. Ce phénomène, largement documenté à partir de 2017, a été désigné sous le terme **Elsagate**.

Certains utilisateurs malveillants mettent des commentaires malsains sous les vidéos destinées aux enfants. YouTube a notamment restreint la section commentaires de YouTube Kids et pour toute vidéo où des mineurs sont affichés. Selon une analyse de Bloomberg, les enfants ont tendance à passer sur la plateforme classique dès l'âge de 7 ans.



Des conséquences réelles sur le développement

En 2023, une série appelée Skibidi Toilet est apparue sur YouTube, mettant en scène une guerre absurde entre des toilettes habitées par des têtes humaines et des personnages ayant des caméras ou des téléviseurs à la place de la tête.



'Skibidi Toilet' on YouTube. (From DaFuqBoom/YouTube)

Des parents ont rapporté une obsession pour cette série, leurs enfants adoptant des comportements assez particuliers d'imitation. A la suite de sa viralité, cette série a été retirée du paramétrage YouTube Kids.

Ce phénomène de surconsommation de vidéos aux contenus absurdes et répétitifs est souvent désigné sous le terme "Brain rot", soit pourrissement de cerveau.

D'autres types de contenus ont été également signalés, comme un enfant déballant un jouet après l'autre juste pour la joie de posséder, des scènes d'horreur comprenant des moments provoquant un sursaut par une vision ou par un bruit, des enfants fumant une fausse cigarette ou encore jouant à frapper une femme si elle refuse les avances d'un homme...

Les impacts de leur consultation ont été fréquemment mis en évidence, tant d'un point de vue psychologique (peur du manque, angoisses, difficultés de concentration, retards de langage...) que comportemental (demandes d'achats compulsives, imitation de gestes et attitudes violents et/ou transgressifs...)

Comment protéger les enfants ?

Serge Tisseron, psychiatre, psychanalyste et directeur de recherches à l'Université Paris X s'est penché sur cette question.

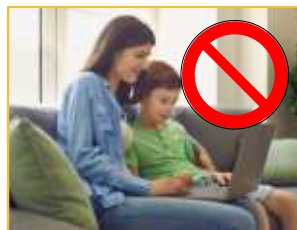
Il a ainsi imaginé la règle **"3-6-9-12"** qui donne des repères sur l'utilisation des écrans en fonction de l'âge de l'enfant.



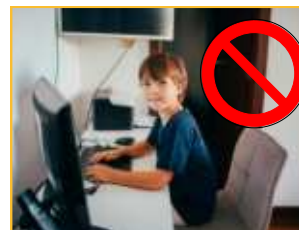
Pas d'écran
avant 3 ans.



Pas de console
de jeu
personnelle
avant 6 ans



Pas d'Internet
avant 9 ans



Pas d'Internet
seul avant
12 ans

Toujours selon Serge Tisseron, le temps d'écran quotidien ne devrait pas excéder 1h30 pour enfants de 3 à 5 ans et 2 heures pour les plus de 6 ans. Si malgré tout, un enfant a été touché par du contenu inadapté à son âge ou à sa sensibilité, il est conseillé d'amener l'enfant à se confier, de l'écouter avec bienveillance et de parler avec lui de ce qu'il a vu.

Face à ces constats, une approche prudente et attentive est indispensable. Permettre aux enfants de vivre pleinement leur enfance dans un environnement sécurisé reste essentiel à leur développement.

Apprivoiser les écrans et grandir

3-6-9-12

- Avant 3 ans**
L'enfant a besoin de découvrir avec vous ses sensorialités, et ses repères
Jouez, parlez, arrêtez la télé
- De 3 à 6 ans**
L'enfant a besoin de découvrir ses dons sensoriels et manuels
Limitez les écrans, partagez-les, parlez-en en famille
- De 6 à 9 ans**
L'enfant a besoin de découvrir les règles du jeu social
Créez avec les écrans, expliquez-lui Internet
- De 9 à 12 ans**
L'enfant a besoin d'explorer la complexité du monde
Apprenez-lui à se protéger et à protéger ses échanges
- Après 12 ans**
Il s'attache de plus en plus des repères familiaux
Restez disponibles, il a encore besoin de vous !

“ J'ai imaginé en 2008 les repères « 3-6-9-12 » comme une façon de répondre aux questions les plus pressantes des parents et des pédagogues. ” Serge Tisseron
3-6-9-12, Apprivoiser les écrans et grandir, Ed. érès

Cette affiche peut être téléchargée sur <http://3-6-9-12.org/> ou <http://sergetisseron.com>

ELISABETH

Gestion des situations présumées de maltraitance infantile

À la suite d'une formation interne de « sensibilisation à la Bientraitance », l'équipe de la Maison Relais Packatuffi à Reuler (Elisabeth) s'est posée des questions plus approfondies concernant les situations d'enfants chez lesquels on soupçonnait des cas de maltraitance.

Afin d'aborder ces thèmes, trois ateliers d'approfondissement destinés au personnel pédagogique ainsi qu'à l'équipe de direction ont été proposés.

Au cours de ces ateliers, le système des feux tricolores a été réexpliqué (**rouge** = situations punissables ou inacceptables, **orange** = situations ambiguës, **vert** = situations sans danger).

De plus, la procédure à suivre dans les « situations rouges », en particulier le signalement au Procureur de la Jeunesse et des Affaires Familiales, a été expliquée plus en détail.

Des situations concrètes d'enfants de la Maison Relais ont été analysées et des plans d'action correspondants ont été élaborés, sur base de la méthodologie en cinq étapes présentée lors de la sensibilisation – perception et ressenti, analyse et interprétation, lien avec l'organisation et les ressources, échange au sein de l'équipe et élaboration d'un plan d'action.

À cette occasion, des ressources alternatives et des possibilités de soutien autres que le signalement officiel ont notamment été présentées afin de mettre en évidence la diversité des offres d'aide et de soutien.

Les ateliers ont permis une réflexion approfondie sur les situations d'enfants pour lesquels des soupçons d'abus étaient émis. Parallèlement, ils ont favorisé un échange ouvert, constructif et réfléchi au sein de l'équipe.



*Par Anne JUNK-IHRY,
Coordinatrice Bientraitance*



Words Have
Power

DOSSIER “Mieux documenter”

KANNERDUERF LËTZEBUERG

La documentation professionnelle : une pratique exigeante au coeur de la Bientraitance



Par Isabelle SIEBENALLER, Déléguée à la protection des droits des enfants et jeunes

La documentation occupe aujourd'hui une place centrale dans le travail en protection de l'enfance. Longtemps envisagée principalement comme une obligation administrative, elle est progressivement devenue un outil professionnel à part entière, au croisement de l'accompagnement éducatif, des droits de l'enfant et de la responsabilité institutionnelle.

Cette évolution s'inscrit dans un contexte marqué par la complexité croissante des parcours, la multiplicité des intervenants et une attention accrue portée à la traçabilité des décisions. Documenter ne consiste plus seulement à consigner des faits, mais à produire des écrits qui engagent durablement les personnes, les équipes et les institutions.

Dans ce cadre, la documentation ne peut être pensée comme une pratique figée ou évidente. Elle appelle au contraire une réflexion continue sur ses finalités, ses usages et ses effets à long terme.

Langue, regard professionnel et vigilance éthique

La manière d'écrire sur un enfant ou un jeune n'est jamais neutre. Les mots utilisés participent à la construction du regard porté sur lui par les professionnels, les partenaires et, potentiellement, par la personne concernée elle-même.

Une documentation attentive à la Bientraitance cherche notamment à rendre visibles les ressources et les compétences, contextualiser les comportements observés, éviter les jugements hâtifs ou les raccourcis et enfin intégrer, lorsque cela est possible, la parole et le point de vue du jeune.

L'objectif n'est pas d'édulcorer les situations ni de masquer les difficultés, mais de les décrire avec justesse, sans réduire la personne à ses fragilités.



Dans la pratique, cet équilibre est exigeant. Trouver une langue à la fois respectueuse, précise et utile nécessite des échanges au sein des équipes, des cadres partagés et une attention constante aux effets produits par les écrits professionnels.

La documentation comme mémoire et comme droit

Pour les enfants et les jeunes accompagnés, la documentation peut également jouer un rôle essentiel de mémoire de leur parcours.

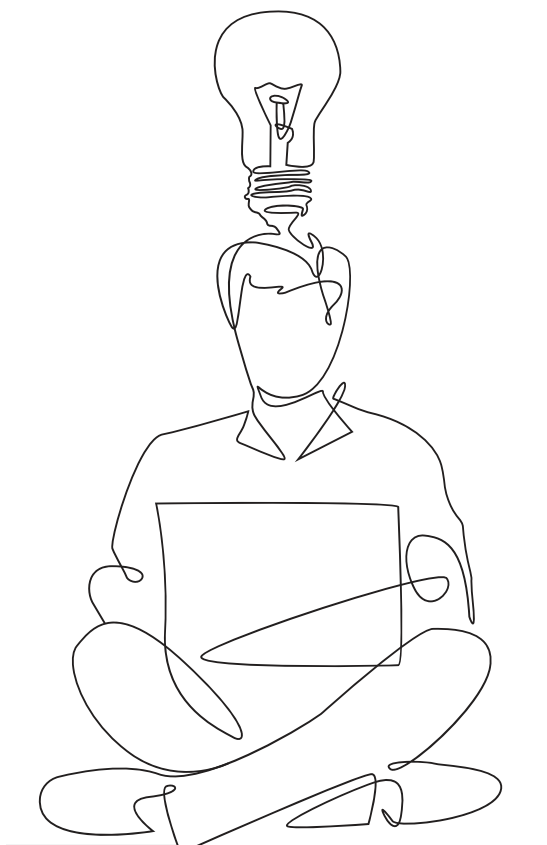
De nombreux événements vécus ne sont pas toujours compris sur le moment, en raison de l'âge ou de la complexité des situations traversées.

Les écrits professionnels peuvent, plus tard, contribuer à répondre à des questions fondamentales : « Pourquoi ai-je été placé ? Quelles décisions ont été prises ? Qui m'a accompagné ? »



Cette fonction de mémoire confère à la documentation une responsabilité particulière. Les écrits constituent des traces durables, susceptibles d'être relues bien après les faits. Cela invite les professionnels à s'interroger non seulement sur l'exactitude des informations consignées, mais aussi sur la manière dont elles sont formulées et mises en contexte.

Documenter pour accompagner



La documentation soutient le travail éducatif en permettant de suivre les évolutions, de formuler des objectifs clairs et d'évaluer les mesures mises en place. Elle contribue à structurer l'action professionnelle et à assurer une continuité dans l'accompagnement, malgré les changements d'intervenants ou de lieux de vie.

Dans un environnement où interviennent de nombreux acteurs — éducatifs, scolaires, thérapeutiques ou judiciaires — la documentation constitue également un outil de coordination et de dialogue. Elle permet de partager des informations essentielles, de limiter les incompréhensions et de favoriser une cohérence dans les interventions.

Documenter pour rendre des comptes

La documentation remplit aussi une fonction de traçabilité. Elle permet de rendre compte des décisions prises, des observations effectuées et des mesures mises en oeuvre, contribuant ainsi à la protection des droits des enfants et des jeunes.

Dans un contexte marqué par des exigences légales et des contrôles, documenter de manière rigoureuse participe à la lisibilité des pratiques et à la redevabilité des institutions.



Il ne s'agit pas d'un outil de justification a posteriori, mais d'un support de transparence, permettant de comprendre les choix posés et les cadres dans lesquels ils s'inscrivent.

Une responsabilité collective et institutionnelle

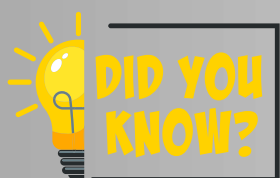
La qualité de la documentation ne repose pas uniquement sur l'engagement individuel des professionnels. Elle dépend également des conditions mises en place par les institutions : outils adaptés, temps dédiés, formations, espaces de relecture et de discussion.

Envisager la documentation comme un levier de Bientraitance suppose donc de la penser comme une responsabilité collective, régulièrement interrogée et ajustée en fonction de l'évolution des pratiques, des cadres légaux et des attentes de la société.

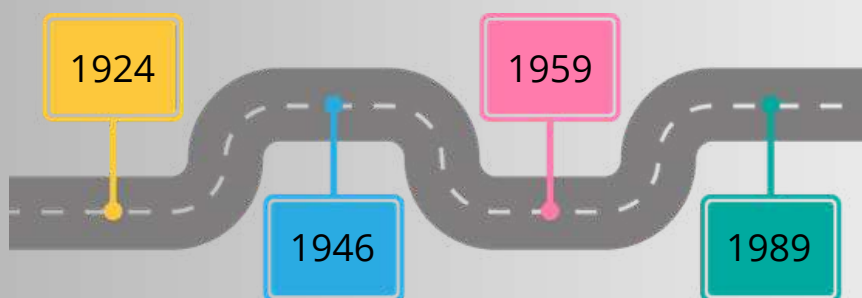


En conclusion

La documentation en protection de l'enfance ne peut être réduite à une simple formalité administrative. Elle se situe au coeur du travail éducatif, de la reconnaissance des droits des enfants et de la responsabilité des institutions. Parce qu'elle touche à des trajectoires de vie et produit des traces durables, elle mérite d'être considérée comme une pratique vivante, exigeante et perfectible. La réflexion sur les écrits professionnels s'inscrit ainsi pleinement dans une démarche de Bientraitance, entendue non comme un état acquis, mais comme un processus collectif en constante construction.



L'histoire internationale de la protection de l'enfance est jalonnée de grandes étapes qui ont progressivement transformé notre vision de l'enfant, passant d'une logique de répression à une obligation de protection et de garantie de ses droits fondamentaux.



- 1924 : Adoption de la Déclaration de Genève par la SDN (Société des Nations), le premier texte international reconnaissant des droits spécifiques aux enfants.
- 1946 : Création de l'UNICEF (Fonds des Nations Unies pour l'enfance) par l'ONU (Organisation des Nations Unies).
- 1959 : Vote de la Déclaration des droits de l'enfant par l'ONU, introduisant la notion de "l'intérêt supérieur de l'enfant".
- 1989 : Adoption de la CIDE (Convention internationale des droits de l'enfant) par l'Assemblée générale des Nations Unies, un traité juridiquement contraignant.

HËLLEF UM TERRAIN

La documentation comme acte de Bientraitance

“Observer, comprendre et transmettre sans réduire la personne à une situation”



Par Benoît NEY,
Psychologue / Unité Psy

« Monsieur X s'est montré agressif et menaçant. Il a manqué de respect à l'équipe. »

Ce type de phrase apparaît régulièrement dans les écrits professionnels. Elle donne l'impression qu'une information importante a été transmise. Pourtant, que sait réellement la personne qui la lira le lendemain, la semaine suivante ou plusieurs mois plus tard ?

Elle comprend qu'une situation a été difficile, peut-être même préoccupante. Mais elle ne sait pas ce qui s'est passé concrètement. Elle ne sait pas ce qui a précédé l'incident, quels mots ont été utilisés, quelle demande a été refusée, quelle limite a été posée, ce qui a aggravé la situation ou ce qui a permis de l'apaiser.

La documentation est souvent présentée comme une obligation administrative. Elle sert à garder une trace, à assurer la continuité de l'accompagnement, à protéger le bénéficiaire, le professionnel et l'institution. Ces fonctions sont importantes. Mais la documentation peut être beaucoup plus qu'un outil de preuve ou de transmission. Elle peut devenir un véritable acte de bientraitance.

Cela ne signifie pas qu'il faudrait adoucir la réalité, éviter les mots difficiles ou minimiser les comportements problématiques. Un comportement agressif, menaçant ou irrespectueux doit pouvoir être nommé et pris au sérieux. La Bientraitance ne consiste pas à justifier l'inacceptable. Elle consiste à ne pas réduire une personne à un moment de crise, à un comportement isolé ou à une étiquette.

Écrire « agressif » n'a pas le même effet que décrire ce qui a été observé : « Après le refus de sa demande, Monsieur X a élevé la voix, a tapé avec la main sur la table et a répété à plusieurs reprises qu'il se sentait traité injustement. Il a quitté la pièce après environ deux minutes. Il s'est calmé lorsqu'un autre membre de l'équipe lui a proposé de reprendre l'échange plus tard. » Dans cette deuxième formulation, la difficulté n'est pas niée. Elle est même décrite plus précisément. Mais le lecteur reçoit aussi un contexte, une dynamique, des éléments utiles pour comprendre et agir.

Un outil de prévention

C'est ici que la documentation prend une valeur professionnelle et stratégique. Elle ne sert pas seulement à dire qu'un problème a eu lieu. Elle permet d'apprendre quelque chose de la situation. Qu'est-ce qui a déclenché la réaction ? Quels mots, quelles limites ou quelles circonstances ont été particulièrement sensibles ? Qu'est-ce qui a permis de désamorcer la tension ? À quoi l'équipe devra-t-elle être attentive lors du prochain contact ?

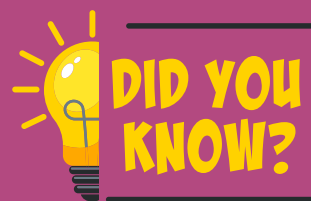
Même lorsqu'une personne n'a pas le droit de se comporter d'une certaine manière, il reste utile de comprendre ce qui a contribué à l'escalade. Cette compréhension n'est pas une excuse. Elle est un outil de prévention. Elle permet d'éviter de réactiver inutilement des points sensibles, de mieux préparer les interventions et de transmettre aux collègues des repères concrets. Une bonne documentation ne protège donc pas seulement après coup. Elle peut aussi éviter que certaines situations se répètent.

Attention à l'effet de halo et à l'influence des références initiales

À l'inverse, une documentation trop chargée émotionnellement peut produire des effets négatifs. Elle ne transmet pas seulement une information ; elle transmet aussi une atmosphère. Un écrit qui décrit une personne comme « manipulatrice », « insupportable », « agressive » ou « irrespectueuse » sans contexte peut influencer immédiatement le regard du lecteur.

Le professionnel qui lira cette note risque d'entrer dans la prochaine rencontre avec plus de méfiance, de prudence défensive ou de tension. Le bénéficiaire peut percevoir cette attitude, même si elle n'est pas explicitement formulée. Il peut alors se sentir jugé, attendu au tournant ou déjà considéré comme problématique. Cette perception peut à son tour renforcer les comportements que l'on voulait justement éviter : opposition, retrait, agressivité ou refus de collaborer.

L'écrit professionnel peut ainsi participer, sans intention malveillante, à une forme de prophétie autoréalisatrice. Une documentation stigmatisante prépare parfois les conditions relationnelles dans lesquelles la difficulté se reproduira.



Que sont l'effet de halo et l'influence des références initiales ?

L'**effet de halo** est un biais cognitif qui influence, positivement ou négativement, notre perception des personnes ou des marques. Ainsi, une caractéristique jugée positive chez un individu nous amène à évaluer favorablement ses autres traits, même sans les connaître. À l'inverse, une caractéristique négative peut influencer négativement l'ensemble de notre perception d'une personne.

L'**influence des références initiales** constitue un autre biais cognitif de jugement. La première information que nous recevons dans un contexte donné devient un point d'ancrage pour tous nos jugements ultérieurs.

Une documentation professionnelle peut donc soit ouvrir un espace de compréhension, soit renforcer une image négative. Elle peut aider l'équipe à prendre du recul, ou au contraire figer une personne dans une réputation. Ce qui est écrit reste. Il devient parfois une partie de la mémoire institutionnelle.



Une formulation imprécise ou stigmatisante peut suivre une personne longtemps et orienter la manière dont ses comportements futurs seront interprétés.

Documenter avec bienveillance, c'est donc distinguer autant que possible les faits, les hypothèses et les ressentis. Les émotions du professionnel sont légitimes. Après une situation tendue, il est normal d'être touché, inquiet, agacé, en colère ou déstabilisé. Mais l'écrit professionnel demande une transformation : passer de la réaction immédiate à une formulation qui aide les autres à comprendre la situation sans reprendre automatiquement la charge émotionnelle du moment.

Cette exigence est simple en théorie, mais difficile en pratique.

Un passage de relais complexe

La documentation se fait rarement dans des conditions idéales. Elle se fait souvent à la fin d'une longue journée ou d'une longue soirée, après une situation éprouvante, entre deux tâches, parfois sans espace calme, parfois sans ordinateur disponible, parfois sous la pression parce que d'autres collègues doivent également documenter. Dans certaines institutions, il faut écrire vite, parce que la prochaine situation attend déjà. Le professionnel n'a pas toujours le temps de prendre du recul, de choisir ses mots, de reconstruire le contexte ou de distinguer ce qu'il a observé de ce qu'il a ressenti.

À cela s'ajoute une autre réalité : dans beaucoup de services, il existe peu de temps pour le débriefing. Les équipes travaillent en horaires décalés, se croisent brièvement, poursuivent le travail d'une équipe à l'autre. La documentation devient alors parfois la principale, voire la seule, source d'information sur ce qui s'est passé. Elle remplace en partie l'échange direct qui aurait permis de nuancer, de poser des questions, de comprendre l'état émotionnel du collègue ou le contexte exact de la situation.

Or, une documentation n'est jamais une trace parfaitement neutre. Elle est déjà une lecture de la situation par celui qui écrit. Elle est ensuite relue et interprétée par celui qui lit. Chaque professionnel observe, sélectionne, formule et hiérarchise les informations différemment. Certaines personnes écrivent de manière très factuelle, d'autres de façon plus émotionnelle. Certaines donnent beaucoup de contexte, d'autres vont directement à la conclusion. La qualité de la documentation dépend donc aussi des compétences d'écriture, de la formation, de l'expérience et de l'état du professionnel au moment où il écrit.

D'une langue à l'autre

Au Grand-Duché de Luxembourg, une difficulté supplémentaire apparaît souvent : la langue. De nombreux professionnels documentent dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle. Ils doivent trouver des mots précis, nuancés et professionnels dans une langue parfois imparfaitement maîtrisée. Cela peut conduire à des formulations trop fortes, trop vagues ou moins précises que ce que la personne aurait voulu exprimer.



Or, en documentation, une nuance peut changer beaucoup.

Dire ou écrire qu'une personne « menace », qu'elle « conteste », qu'elle « refuse », qu'elle « s'oppose » ou qu'elle « exprime son désaccord » ne produit pas le même effet.

La documentation demande donc une compétence réelle et ne devrait pas être considérée comme une tâche secondaire que l'on fait rapidement une fois que « le vrai travail » est terminé. Elle fait partie du travail. Elle prolonge l'intervention. Elle influence la suite de l'accompagnement.

Le vécu des professionnels

Mais pour que la documentation puisse devenir un acte de Bienveillance, il faut aussi reconnaître la manière dont elle est vécue par les professionnels. Dans beaucoup d'institutions, la documentation est associée à l'obligation, au contrôle et à la protection juridique. On documente parce qu'il le faut. On documente pour prouver que quelque chose a été fait. On documente pour que l'institution puisse se protéger en cas de plainte, d'incident ou de mise en cause.

Cette dimension existe, et il serait naïf de l'ignorer.



Souvent, la documentation devient visible pour la hiérarchie surtout lorsqu'un problème survient : une plainte, une escalade, une erreur, un événement grave, une situation susceptible de nuire à l'image de l'institution. Les professionnels peuvent alors avoir le sentiment que leurs écrits seront surtout utilisés contre eux, ou du moins relus dans un contexte de recherche de responsabilité. Cela peut les rendre prudents, défensifs ou minimalistes. Certains écrivent peu pour ne pas s'exposer. D'autres écrivent beaucoup pour se couvrir. Dans les deux cas, la documentation risque de perdre sa fonction de réflexion. Il est plus rare que la documentation soit valorisée lorsqu'elle montre un travail de qualité. On félicite rarement une équipe parce qu'un écrit a permis de mieux comprendre une situation, d'éviter une nouvelle crise, de transmettre une observation fine ou de rendre visible un progrès discret chez un bénéficiaire. Pourtant, ces moments existent. Une bonne documentation peut montrer qu'un accompagnement a été patient, ajusté, cohérent, réfléchi. Elle peut rendre visible un travail qui, autrement, resterait silencieux.

Un outil professionnel

Il serait donc important que les institutions ne se contentent pas d'exiger la documentation, mais qu'elles la reconnaissent comme un outil professionnel à part entière. Cela suppose du temps, de la formation, des espaces de réflexion, mais aussi un changement de regard.

La documentation ne devrait pas être relue uniquement quand quelque chose s'est mal passé.

Elle devrait aussi pouvoir être utilisée pour comprendre ce qui fonctionne, soutenir les équipes et renforcer les pratiques bientraitantes.

Documenter avec Bientraitance, ce n'est pas seulement écrire sur les incidents.

C'est aussi noter les progrès, les ressources, les moments de coopération, les stratégies qui apaisent, les changements même modestes.

Dans les institutions, on documente souvent ce qui pose problème. On écrit moins ce qui va mieux. Pourtant, ces informations sont essentielles. Elles permettent de ne pas réduire une personne à ses difficultés. Elles rappellent à l'équipe que le bénéficiaire n'est pas seulement porteur de comportements problématiques, mais aussi de capacités d'adaptation, de compréhension et d'évolution.

Une documentation bientraitante n'est donc ni naïve, ni complaisante, ni purement positive. Elle est précise, contextualisée et utile. Elle décrit les difficultés sans condamner la personne. Elle nomme les risques sans effacer les ressources. Elle transmet les faits sans imposer une lecture émotionnelle. Elle permet au professionnel suivant d'arriver non pas avec une image figée, mais avec des repères pour mieux accompagner.

Dans les métiers de l'accompagnement, la Bientraitance ne se joue pas uniquement dans les gestes visibles ou dans les paroles adressées directement à la personne. Elle se joue aussi dans la manière dont on parle d'elle lorsqu'elle n'est pas là. Elle se joue dans les traces que l'on laisse, dans les mots que d'autres liront, dans la mémoire que l'institution construira autour d'elle.

La documentation peut stigmatiser ou humaniser. Elle peut fermer ou ouvrir. Elle peut transmettre une tension ou transmettre une compréhension. Elle peut réduire une personne à son moment le plus difficile, ou aider l'équipe à voir ce moment comme une situation à comprendre, à prévenir et à accompagner. C'est pourquoi écrire professionnellement est un acte de responsabilité. Et lorsque cet écrit permet de mieux comprendre, de mieux transmettre et de mieux prendre soin, il devient aussi un acte discret mais essentiel de Bientraitance.



FONDATION AUTISME LUXEMBOURG

Le suivi documentaire dans le cadre du TSA

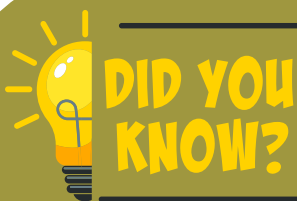
Prendre le temps de documenter est essentiel pour assurer un suivi optimal des bénéficiaires. Prendre note des activités, de l'état de santé, des apprentissages, des progrès ainsi que des comportements défis d'une personne présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) est indispensable dans l'accompagnement au quotidien.



Par Coralie MARTIN,
Responsable
département Formation

Cela permet de conserver une trace claire des événements, de mieux comprendre les besoins de la personne et d'ajuster plus facilement les actions mises en place. C'est également un moyen efficace de communication entre les professionnels et avec la famille.

La rédaction d'un rapport n'est pas toujours un exercice simple. Elle nécessite de rester le plus objectif possible, en mettant de côté ses émotions, ses jugements et ses interprétations. Il est important de garder à l'esprit que ces écrits peuvent être lus par la personne elle-même ou par ses proches ; le respect et la bienveillance doivent donc toujours guider leur rédaction. Nous recommandons également de ne pas se concentrer uniquement sur les difficultés ou les comportements défis.



Que sont les comportements défis ?

Ce sont des réactions inadaptées dont l'intensité, la fréquence ou la durée mettent en danger la personne ou autrui, ou qui limitent son accès à la vie sociale.

Elles ont des fonctions spécifiques :

- L'évitement ou la fuite
- L'obtention d'un objet, d'une attention ou d'un ressenti sensoriel
- La communication d'un besoin ou d'une douleur
- L'auto-stimulation sensorielle d'apaisement ou de régulation

Il est tout aussi important de mettre en avant les progrès, les moments positifs et les réussites, même modestes.

Cela permet de valoriser la personne, d'adopter une vision plus juste et équilibrée, et d'identifier ce qui fonctionne dans l'accompagnement. La règle du « 3 pour 1 » peut être un outil utile lors de la rédaction : trois éléments positifs pour un élément à améliorer.



L'utilisation d'un canevas de documentation peut également aider à ne négliger aucun des aspects mentionnés ci-dessus. À l'ère de la digitalisation, ces informations peuvent être plus facilement accessibles et offrir une représentation graphique, permettant une lecture plus visuelle de l'évolution des comportements.

Enfin, une relecture régulière des rapports, ainsi que la formation des équipes aux bonnes pratiques de rédaction, sont essentielles pour garantir la qualité du suivi.

En résumé, une documentation claire, objective et équilibrée est essentielle pour accompagner au mieux la personne au quotidien et suivre l'évolution de sa situation.

PROCHAINES FORMATIONS

Online FR
Online LUX

Présentiel FR
Présentiel LUX

Plus d'info ? www.bientraitance.lu

2026

JUILLET						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

AOÛT						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

SEPTEMBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

OCTOBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

NOVEMBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

DÉCEMBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE

Une nouvelle Coordinatrice

Bientraitance



*Par Manuela Lorenzo,
Coordinatrice Bientraitance*

Chères lectrices, chers lecteurs,

Depuis décembre 2025, j'occupe la fonction de coordinatrice de la Bientraitance à la Croix-Rouge luxembourgeoise, succédant ainsi à Véronique Hilbert. Celle-ci a initié et développé avec beaucoup d'enthousiasme et d'implication le dispositif de Bientraitance au sein de notre institution.

Mon engagement en faveur de la Bientraitance remonte à plusieurs années. J'ai rejoint la Croix-Rouge luxembourgeoise début 2017, afin de mettre en place un club senior à vocation interculturelle à Esch-sur-Alzette. Dès mon arrivée, j'ai suivi la formation « Sensibilisation à la bientraitance » qui est venue conforter mon approche professionnelle, fondée sur le respect et l'écoute des bénéficiaires.

C'est donc tout naturellement que j'ai intégré le réseau des multiplicateurs à la Bientraitance de la Croix-Rouge luxembourgeoise en 2021. J'ai également approfondi mes connaissances en obtenant un diplôme en éthique dans l'accompagnement des personnes âgées, renforçant ainsi ma pratique et mon implication dans ce domaine.

Aujourd'hui, ma fonction de coordinatrice représente l'aboutissement de ce parcours. La diffusion à grande échelle de la culture de la Bientraitance constitue une source de motivation majeure, tout comme l'animation du réseau de multiplicateurs au sein de notre structure. Par ailleurs, la dimension transversale de mon rôle m'offre l'opportunité de découvrir la richesse de nos services ainsi que la diversité des publics que nous accompagnons. Adapter les pratiques bientraitantes à cette pluralité constitue un défi à la fois stimulant et profondément enrichissant.

Enfin, cette fonction me donne l'opportunité de participer au groupe des coordinateurs et coordinatrices de la Bientraitance des institutions membres. Nos rencontres sont des moments précieux d'échanges, où nous partageons nos expériences, nos interrogations et nos réussites, afin d'avancer ensemble vers toujours plus de Bientraitance.

Je me réjouis de travailler avec chacun d'entre vous.

Manuela Lorenzo



HOROSCOPE DE LA BIENTRAITANCE

La Bientraitance est un sujet très sérieux qu'il faut considérer avec toute la considération qu'il mérite. Pour autant, l'humour et la joie font également partie d'une prise en charge bientraitante des personnes en situation de vulnérabilité, car elles ont aussi besoin de sourire et d'élan de vie. C'est tout le sens de cette rubrique qui, sous le couvert d'un pseudo-horoscope, donne quelques informations qui vous seront utiles pour être encore plus bientraitant(e)s.



Aries

21/03 au 20/04

Votre tempérament fonceur est une force, surtout lorsque vos actions sont guidées par la réflexion.



Taurus

21/04 au 20/05

Accueillez les différences : la Bientraitance passe aussi par l'acceptation du changement.



Gemini

21/05 au 21/06

Vous fédérez par votre aisance en communication, pensez aussi à écouter les plus discrets.



Cancer

22/06 au 22/07

Prenez soin des autres sans vous oublier, car poser des limites est aussi un acte de respect.



Leo

23/07 au 22/08

Donnez avec générosité sans attendre en retour, simplement pour le plaisir de faire du bien.



Virgo

23/08 au 22/09

Acceptez les autres tels qu'ils sont, sans chercher à les corriger, pour réellement les soutenir.



Libra

23/09 au 22/10

Préservez votre équilibre intérieur pour pouvoir offrir une harmonie juste autour de vous.



Scorpio

23/10 au 22/11

Misez sur la douceur et le naturel pour faire de votre intensité une vraie force bienveillante.



Sagittarius

23/11 au 21/12

Exprimez votre vérité avec tact, pour qu'elle fasse avancer les choses sans blesser.



Capricornus

22/12 au 20/01

Ajoutez de la chaleur à votre fiabilité en montrant votre attention aux autres.



Aquarius

21/01 au 19/02

Ancrez la Bientraitance dans des gestes concrets pour chaque personne, ici et maintenant.



Pisces

20/02 au 20/03

Apprivoisez vos émotions afin d'aider les autres de façon utile et bien réelle.