

Fiche de conversation : Parler aux enfants qui ont subi ou vu des violences dans le centre d'accueil (dans leur famille)

Version : 3.0

Date : Décembre 2025

Cette fiche fournit des conseils pour entamer une conversation avec un enfant qui a été victime de violence. L'objectif est d'instaurer un climat de confiance et de collaborer afin de créer un environnement sûr et favorable pour l'enfant et sa famille.

Chaque situation est unique. Nous vous présentons ici des lignes directrices générales, elles vous aideront à démarrer, mais vous devrez toujours vous adapter au contexte et aux besoins spécifiques de l'enfant. Prendre son temps, écouter et se coordonner sont souvent plus importants qu'agir rapidement.

Contexte

Cette fiche fait partie du projet « Être enfant dans un centre d'accueil », une initiative du Centre de connaissances en sciences familiales (Odisee), en collaboration avec les partenaires d'accueil, DEI et KdG, et avec le soutien de l'AMIF. Le projet vise à contribuer à l'amélioration des conditions de vie des enfants et des familles dans les centres d'accueil. Les différentes fiches ont été élaborées afin d'aider les collaborateurs à créer un environnement sûr, même dans des circonstances difficiles.

Pourquoi cette conversation peut être si difficile

Lorsqu'un enfant a été victime de violence ou d'abus, cela suscite souvent des émotions intenses chez l'enfant, parents et les collaborateurs : incrédulité, colère, culpabilité, tristesse... Dans un contexte d'accueil, des tensions supplémentaires s'ajoutent à cela. Les collaborateurs veulent parfois agir rapidement pour protéger l'enfant, ce qui est compréhensible, mais il est souvent nécessaire de prendre son temps pour trouver une solution durable. Il n'existe pas de recette toute faite ni de plan par étapes pour mener l'entretien parfait. Il est toutefois utile de prêter attention aux points suivants afin d'être mieux préparé lorsqu'un entretien éventuel se présente.

Ces conseils peuvent également être utiles pendant et après un moment de crise afin d'aborder l'entretien avec un peu de recul et des repères.

Préoccupations préliminaires/situations spécifiques :

- Situations dans lesquelles l'enfant sera interrogé ultérieurement par les forces de police :

Dans les situations où l'intervention de la police est nécessaire, il est essentiel que l'enfant ait à raconter ou à répéter son histoire le moins possible. Plus un enfant est contraint de raconter son histoire fréquemment, plus il risque de se replier sur lui-même et de ne plus vouloir la partager avec la police, ou d'être confronté à des contradictions dans son récit. Une question importante se pose ici : ce que nous voulons demander à l'enfant relève-t-il du besoin de soins et de sécurité immédiate ou du travail de détective (laisser la police s'en charger) ?

- Travaillez avec le réseau (le plus approprié) de votre région :
 - Avant qu'une situation de crise ne se produise, il est important d'entrer en contact de manière proactive avec le réseau de protection de l'enfance : SOS Enfants, SAJ, SPJ, police, ...
 - Certains acteurs sont déjà sensibilisés aux besoins des enfants et des familles ayant un parcours d'exil, d'autres moins. Il peut être très utile d'inviter tous ces acteurs au centre, d'expliquer les expériences et les besoins (spécifiques) des résidents et de voir comment collaborer au mieux.
 - Par expérience, nous savons que les collaborations avec ces acteurs peuvent être très différentes d'une région à l'autre. Réfléchissez en équipe à l'acteur qui est le plus adapté pour travailler avec des enfants et des familles exilées.
 - N'oubliez pas de contacter le siège. Ils ont parfois des contacts supplémentaires ou des possibilités d'activer une aide supplémentaire.



1. Régulez, prendre soin de la relation, puis raisonner (First regulate, then relate, then reason)

D'abord réguler : Conditions préalables à l'échange

Avant d'entamer un entretien avec un enfant, il est important d'aider l'enfant à réguler ses émotions (parfois intenses) afin qu'il ne soit plus en mode « combat, fuite ou paralysie ».

Cela peut se faire, par exemple, en :

- lui indiquant qu'il est en sécurité ici ;
- décrivant l'environnement et l'espace autour de l'enfant (voir la méthode 5-4-3-2-1¹) ;
- faisant des exercices de respiration ensemble ;
- restant à proximité jusqu'à ce que l'enfant se calme ;
- ou en l'aidant à évacuer la tension par une activité physique.

Lorsqu'un enfant est perturbé ou bouleversé, il est inutile d'entamer une conversation. Dans cet état, son cerveau n'est ni capable de nuance, ni de réflexion.

Ensuite, la relation : créer une connexion et un espace de rencontre sûr où règne la confiance.

Raisonner : vous pouvez ensuite entamer la conversation avec les points d'attention ci-dessous.

¹ La méthode 5-4-3-2-1 est une technique d'ancrage qui aide à ramener votre attention dans le moment présent. Pour ce faire, vous devez nommer successivement cinq choses que vous voyez, quatre que vous sentez, trois que vous entendez, deux que vous sentez et une que vous goûtez. Vous concentrez ainsi consciemment vos sens sur votre environnement plutôt que sur des pensées stressantes. C'est un moyen simple et rapide de calmer votre corps et votre esprit dans les moments stressants ou bouleversants.





2. Créer un espace sûr

Fournir un environnement calme et tranquille : trouver un espace sans distractions où l'enfant se sent en sécurité et à l'aise.

Trouvez ou prenez le temps. Si cela n'est pas possible, posez-vous la question de savoir s'il est vraiment dans l'intérêt de l'enfant de poursuivre cette conversation maintenant ou s'il est préférable d'y revenir. Par exemple, vous pouvez dire : "Je dois terminer quelque chose, mais on peut se voir dans 10/20 minutes. J'aurai alors le temps de te parler calmement".

Rassurez l'enfant : faites-lui savoir qu'il est en sécurité avec vous et qu'il peut parler sans être jugé ou sans crainte d'être puni.



3. Soyez attentif à votre propre régulation des émotions

Soyez conscient des émotions que la conversation suscite en vous. Réfléchissez à l'avance à ce que vous pouvez faire si vos sentiments vous submergent et comment canaliser/réguler vos réactions (émotionnelles) non-verbales. Les enfants peuvent parfois se sentir très responsables des sentiments des adultes. Vous pouvez peut-être aller chercher un verre d'eau ou du papier pour que l'enfant puisse dessiner (ou autre stratégie), en veillant à vous asseoir à côté de l'enfant pour ne pas que vous vous regardiez directement. Cela permet de respirer et vous calmer si nécessaire.

Réfléchissez aux actions que vous souhaitez entreprendre : s'agit-il des besoins de l'enfant ou des vôtres ? Parfois, notre propre sentiment d'injustice ou notre besoin de justice nous pousse à agir trop vite pour la "victime". Ce que vous pouvez faire, c'est **d'aider l'enfant à se décharger clairement, mais de manière neutre, de tout sentiment de culpabilité** (par exemple : « Cela n'aurait jamais dû arriver » ; « Tu n'y es pour rien, ce n'est pas de ta faute »).

À ce stade, il n'est pas nécessaire de chercher ou de désigner un responsable (voir point 10).



4. Soyez patient et écoutez

Donnez-leur du temps : les enfants ne sont pas forcément prêts à s'ouvrir tout de suite. Soyez patient et laissez-les parler à leur rythme. On peut proposer des temps de « pause », par exemple pour aller boire quelque chose.

Écoutez activement : utilisez des phrases encourageantes telles que "Je suis là pour t'écouter" et "Tu n'es pas seule". Évitez les interruptions ou la précipitation.



5. Utiliser des questions simples (ouvertes)

Posez des questions claires et adaptées à l'âge des enfants : Évitez les questions compliquées ou suggestives. Utilisez un langage facile à comprendre pour l'enfant.

Exemples : Au lieu de demander "Pourquoi cela est-il arrivé ?", vous pouvez demander "Peux-tu me dire ce qui s'est passé ?" ou "Comment te sens tu par rapport à ce qui s'est passé ?"

Évitez de vous lancer dans une sorte de (en)quête de la vérité.



6. Reconnaissez leurs sentiments et (re)formulez ce que vous voyez ou entendez

Reconnaître ses émotions : Faites comprendre à l'enfant que ses sentiments sont normaux. Dites-lui par exemple : "C'est normal d'être triste, d'avoir peur ou d'être confus".

Ne minimisez pas leur expérience : évitez de dire des choses comme "Ce n'était pas si grave" ou "C'est fini maintenant, ne t'inquiète plus".



7. Ne forcez pas

Respectez leur silence : certains enfants peuvent ne pas vouloir parler tout de suite, et c'est normal. Faites-leur savoir qu'ils pourront parler lorsqu'ils seront prêts. Le fait de le forcer peut conduire l'enfant à rester silencieux ou à vivre cela comme une expérience supplémentaire de perte de contrôle.



8. Utilisez un langage corporel rassurant

Asseyez-vous à sa hauteur : En vous plaçant physiquement à la hauteur de ses yeux, l'enfant peut se sentir moins intimidé et mieux compris. Ou essayez de vous mettre dans un angle de 90° : cela permet une proximité sans devoir se regarder directement et constamment.

La communication non verbale est importante :

- Maintenez le contact visuel, sauf si vous remarquez que l'enfant le trouve désagréable ou qu'il n'y est pas habitué en raison d'un contexte culturel.
- S'incliner légèrement vers l'avant et hochez la tête pour montrer de l'empathie et de l'attention.

Faites des gestes rassurants : Si l'enfant y est ouvert, et que vous demandez si l'enfant y consent, des contacts physiques doux, comme se tenir la main ou mettre une main sur son épaule peuvent l'aider à se sentir soutenu.



9. Soutenez les différentes façons de raconter l'histoire

Proposez des alternatives à la parole : Certains enfants trouvent plus facile de s'exprimer en dessinant, en écrivant ou en jouant. Offrez-leur des possibilités telles que les crayons de couleur, des figurines ou les peluches.

Donnez-lui des mots pour exprimer ses sentiments : s'il a du mal à nommer ses émotions, suggérez-lui gentiment des mots comme "colère", "tristesse" ou "confusion" pour l'aider à identifier ce qu'il ressent.



10. Essayez activement de limiter les sentiments de culpabilité et de honte

Faites-leur comprendre que ce n'est pas de leur faute : de nombreux enfants peuvent se sentir responsables de ce qui s'est passé. « Ce n'est pas ta faute, tu n'as pas à avoir honte, tu es courageux d'être venu me le dire ».



11. Soyez honnête dans le cadre de la confidentialité et de la perspective limitées que vous pouvez offrir

Donnez des informations véridiques : N'édulcorez pas la situation, mais présentez les faits d'une manière adaptée à l'âge.

Exemple : Si un enfant pose des questions sur l'avenir, au lieu de dire "Tout ira bien", vous pouvez dire "Ce sera peut-être difficile pendant un certain temps, mais nous y arriverons ensemble".

Vous ne pouvez pas garantir à un enfant une confidentialité absolue. Dans certains cas, l'information doit être partagée. Promettre une confidentialité que l'on doit rompre par la suite est un abus de confiance qui est encore plus difficile à vivre pour l'enfant. Toutefois, vous pouvez promettre la discrétion et vérifier avec l'enfant s'il y a certaines personnes dont il préférerait (vraiment) qu'il/elle ne le sache pas. Discutez également avec l'enfant du fait qu'il ne doit pas raconter ces informations à tout le monde (les enfants ne sont pas toujours conscients des risques liés aux commérages).



12. Prenez en compte le besoin de contrôle et de prévisibilité dans la demande d'aide

Normaliser la recherche d'aide : Expliquez qu'il est normal de chercher de l'aide auprès d'autres personnes qui savent comment parler de ces choses difficiles. Indiquez que, pour les protéger, vous devez impliquer d'autres personnes dans cette démarche. Vous pouvez ensuite donner des choix : à qui de l'équipe veux-tu en parler (direction, adjoint, personnel médical – options selon le protocole interne) ou préfères-tu que j'en parle et, si oui, à qui ?

Essayez de rendre les prochaines étapes aussi prévisibles que possible. Si vous ne savez pas (exactement), informez-vous plus en détail avant de communiquer quoi que ce soit à l'enfant. Vous pouvez dire à l'enfant : "Je ne sais pas exactement, mais je vais chercher les bonnes informations pour t'aider du mieux que je peux".



13. Être une présence stable

Rendez-leur visite régulièrement et rappelez-leur que vous êtes là pour eux quand ils en ont besoin.



14. Croire en la résilience de l'enfant

Il est important que les enfants sentent que les adultes croient en leur résilience et les soutiennent dans leurs actions résilientes. Les enfants ne sont pas définis ou déterminés par ce qui leur est arrivé.



Colophon

Auteurs : Katja Fournier et Margot Lavent

Avec la collaboration de KdG, DEI, Fedasil, la Croix-Rouge et Croix Rouge. Ils ont donné leur avis sur une version antérieure de ce document.

Développé dans le cadre du projet de recherche « Être enfant dans un centre d'accueil », mené par le Centre d'étude sur les familles d'Odissee. Ce projet est soutenu par les partenaires d'accueil et le Fonds Asile, Migration et Intégration (AMIF) et vise à améliorer les conditions de vie et le bien-être des enfants et des familles dans les centres d'accueil.

Version : décembre 2025