

Concept d'Action Général

Contenu

1. Mission des internats en évolution.....	3
2. Présentation de l'association	7
3. Objet social.....	7
4. Vecteurs directeurs	8
5. Organigramme.....	10
6. Relevé des institutions agréées.....	13
7. Structure du personnel.....	13
8. Population-cible.....	14
9. Prestations	15
10. Assurance qualité	18

Concept d'Action Général¹

1. Mission des internats en évolution

Le présent document est le résultat d'un long processus de réflexion qui a engagé d'une manière ou d'une autre des acteurs très variés, tels que les membres de l'association gestionnaire et de son conseil d'administration, les directions d'internats, les équipes psychopédagogiques, les responsables du ministère de tutelle, les usagers et leurs parents, les écoles et les services partenaires, voire les membres des amicales des anciens et quelques détracteurs notoires du genre d'institution. De même, divers auditeurs successifs ont participé aux discussions en essayant d'abord de clarifier le rôle des internats.

Les internats luxembourgeois avaient été fondés au 19^e siècle comme pensionnats destinés à accueillir des élèves de l'enseignement secondaire qui, pour des raisons géographiques, ne pouvaient pas rentrer chaque jour au foyer familial. Un lien très étroit existait traditionnellement entre l'école et l'internat, puisque les deux institutions occupaient généralement le même bâtiment sous une direction commune², malgré leurs structures d'organisation différentes quoi que complémentaires. Plus tard, après la création du diocèse de Luxembourg, les pensionnats se transformaient en convicts épiscopaux autonomes par rapport aux lycées, sans pour autant abandonner les liens avec ceux-ci. Cette parenté fructueuse s'est exprimée d'ailleurs à chaque occasion, où l'une ou l'autre institution a eu l'opportunité de retracer son histoire³.

Fiers de leur passé, les internats ne se sont pas fermés aux idées de réforme devenues inévitables, vu les changements importants qui se sont opérés sur la société luxembourgeoise depuis plus d'un siècle. Au contraire, le désir constant de s'adapter à l'actualité et en même temps de maintenir le cours initial a nourri la discussion quasi permanente sur l'avenir des internats. Au-delà des perspectives divergentes des participants aux réflexions, le point commun fut le besoin de repenser l'internat face aux défis, auxquels l'éducation en institution est exposée à l'heure actuelle. Finalement, il devint clair que le concept de base des internats devait être refait, après avoir prouvé sa fiabilité par une longévité étonnante⁴. En effet, alors que les infrastructures et les méthodes pédagogiques avaient pu être modernisées à plusieurs reprises au fil des années, les internats de tradition restaient fidèles en de nombreux points à l'esprit de leurs fondateurs. D'autres, de création plus récente, introduisirent de nouvelles formes

¹ Version approuvée par conseil d'administration des Internats Jacques Broquart asbl, en date du 28 mars 2014.

² Ainsi, le Lycée Classique de Diekirch et le Pensionnat St. Joseph furent fondés par l'abbé Pierre Stehres en 1830 et 1835. L'ouverture du Lycée Classique d'Echternach et de l'Institution St. Willibrord dans les locaux de l'ancienne abbaye date de l'année 1899. Le pensionnat avait été créé en 1883 par l'abbé Jacques Schmitz, directeur du Progymnase d'Echternach. Le Lycée Agricole d'Ettelbruck et le Pensionnat St. Joseph attaché virent le jour en 1883 sous la direction de l'abbé Nicolas Schroeder.

³ « *Festschrift 150 Joër lechternacher Kolléisch* », Edition du LCE, Echternach, (1991) ; « *Livre d'or du Lycée classique de Diekirch* », Editions du LCD, Diekirch, (1992) ; « *125^e anniversaire du Convict Episcopal de Luxembourg* », Amicale des Anciens, Editions St. Paul, Luxembourg, (1997) ; « *125 ans Lycée Technique Agricole d'Ettelbruck* », Edition du LTA, Imprimerie Centrale, Luxembourg, (2008).

⁴ Le concept pédagogique des pensionnats fut développé par J. B. Krier, premier vicaire général du diocèse de Luxembourg, et premier directeur du Convict Episcopal. Ses écrits publiés chez Herder se répandirent surtout en Allemagne et en Suisse et servirent de modèles pour la création d'institutions similaires. Jusqu'en 1939, les livres « *Die Höflichkeit* », « *Der Beruf* », « *Das Studium* », « *Der Geist des Convictes* » ne connurent pas moins de neuf éditions et doivent certainement être considérés parmi les œuvres luxembourgeoises les plus réputées à l'étranger.

d'encadrement et, par conséquent, d'évidentes dissonances avec les anciennes conceptions.

Pendant tout le temps de réflexion et de discussion, le moteur de la recherche d'une réorientation et de l'innovation fut le clivage entre la clientèle traditionnelle en baisse et l'affluence d'une population en difficultés. Tandis que les anciens convicts⁵ avaient été conçus pour les élèves et étudiants bien éduqués et appliqués de la campagne qui cherchaient à réussir leurs études secondaires et supérieures -et à réaliser ainsi une promotion sociale extraordinaire-, ces mêmes institutions refusèrent les jeunes qui ne correspondaient pas à ce profil et elles rejetèrent ceux qui ne se pliaient pas au règlement⁶. A l'époque, un recrutement sélectif comparable fut pratiqué dans les gymnases luxembourgeois.

Malgré les difficultés grandissantes après 68 à maintenir l'ordre et la discipline dans les internats avec une jeunesse beaucoup moins portée vers l'obéissance, le principe de la sélection des aspirants et de l'exclusion des importuns restait en vigueur, selon le site, au-delà du millénium. En même temps, les critiques se multipliaient contre cette politique restrictive d'admission. De plus en plus de parents commençaient à voir dans l'internat un vrai remède contre les problèmes scolaires et disciplinaires de leur progéniture. Dans un premier temps, les institutions y voyaient une chance de survie et développèrent par la suite diverses offres d'accueil et d'aides scolaires en groupes subdivisés, ainsi que des programmes de loisirs attrayants, le contrôle et l'activité étant considérés comme les moyens de prédilection capables de curer la fainéantise et l'indiscipline.

On pensa aussi élargir le recrutement à l'enseignement moyen (technique, artisanal, professionnel et bien plus tard complémentaire). Ainsi les internats ouvraient leurs portes aux élèves provenant de toutes les couches sociales, comprenant ceux qui dès l'abord risquaient de présenter des problèmes comportementaux ou scolaires plus profonds. Les convicts se transmutaient d'une certaine manière en homes salésiens⁷ – pas tous au même rythme d'ailleurs. Il devenait évident que ces nouveaux usagers nécessiteraient un encadrement différent du connu. Sans expérience dans ce domaine, les responsables d'internats tâtonnaient et essayaient de développer les projets pédagogiques dans la bonne direction.

Puisque désormais le petit groupe –en opposition à la grande masse d'adolescents d'antan- formait le moyen de socialisation le plus important dans les internats, il fallait investir dans le réaménagement des infrastructures et multiplier les agents éducatifs, afin de garantir le succès de cette nouvelle mission des internats. En dépit des efforts déployés, un certain nombre de jeunes restaient insensibles aux mesures prises, de sorte

⁵ Les désignations traditionnelles étaient « convict », « pensionnat », ou encore simplement « institut » ou « institution ». Le terme d'« internat » ne fut introduit que très tard et provient probablement d'Allemagne et de France.

⁶ Le premier concept écrit d'un pensionnat fut probablement publié au « *Kirchlicher Anzeiger für die Diözese Luxemburg* », Nr. 9, 1872, pp. 49-50, sous le titre « *Bischöfliches Convict Marie-Rheinsheim zu Luxemburg* ». On y lit par exemple : « In das bischöfliche Convict können aufgenommen werden alle jene Schüler des Luxemburger Athenäums, welche die Eltern demselben anvertrauen wollen... Da das bischöfliche Convict « Maria-Rheinsheim » keine Besserungs- sondern eine Verwahrungs- und Erziehungsanstalt ist, so werden nur sittlich unverdorbene Schüler in dasselbe aufgenommen... Die Fälle, welche die Entlassung aus der Anstalt nach sich ziehen, sind : a. Unsittlichkeit, b. vorsätzlicher Ungehorsam und c. unverbesserliche Trägheit ».

⁷ Internats de la Société de Saint François de Sales, congrégation fondée par Don Bosco ayant pour mission l'éducation de la jeunesse, principalement à travers des écoles professionnelles.

que des incidents et des réclamations menaient souvent à une déclaration d'échec, laissant tous les concernés -l'école, les parents, le jeune et l'internat- dans un état de frustration. Ces échecs pesaient lourd sur la bonne notoriété des internats, car, selon le point de vue, c'étaient bien entendu les éducateurs d'internats, déclarés incapables et négligents, qui en étaient responsables. On ne se rendait pas compte que les attentes optimistes liées au placement de jeunes en crise scolaire et/ou comportementale à l'internat scolaire classique se fondaient sur un profond malentendu, car on oubliait que la motivation, l'autonomie et l'application de l'élève qui depuis toujours forment les prémisses de la réussite scolaire, faisaient tout simplement défaut chez ces enfants. L'idée naïve que la simple structuration et le contrôle strict des occupations et des études fussent à arranger les choses, était vouée à l'échec pour un grand nombre d'entre eux, puisqu'avec une telle approche, seul les symptômes étaient traités, sans que les vrais origines des problèmes ne fussent touchées.

Toutefois, les directeurs cherchaient des solutions ad hoc aux difficultés émergentes, tantôt en appuyant sur l'amélioration et l'intensification de l'encadrement, tantôt en revenant sur une politique d'admission plus stricte, tantôt en interpellant les parents à faire soigner leurs enfants qui ne correspondaient pas au profil requis. Pourtant les responsables avaient du mal à saisir qu'au cœur de la contradiction entre l'offre pédagogique des internats classiques et cette partie difficile de la population avec ses arrière-fonds familiaux se trouve la condition individuelle du jeune soumis à un système éducatif en institution plus ou moins contraignant. En d'autres termes, on devait prendre conscience que l'internat faisait partie du problème.

Depuis longtemps on a reproché aux institutions du type socio-pédagogique de négliger les aspects individuels et les besoins spécifiques de la personnalité des enfants. Déjà pour des jeunes entièrement équilibrés, la suppression de comportements indésirables par les moyens de sanctions et les effets de la dynamique de groupe a produit dans de nombreux cas des attitudes irréconciliables avec les agents éducatifs⁸. Par contre, pour des jeunes présentant de réelles difficultés, voire des troubles psychiques, de nouvelles souffrances et séquelles viennent s'ajouter à leur vécu déjà chargé par les antécédents familiaux en cas d'accrochage avec l'encadrement.

A partir de 1990, on commençait à saisir que sans une réorientation vers les besoins spécifiques de l'individu, les internats n'arrivaient pas à remplir la partie rééducative de leur mission. Or, après une étude des motifs de séjour à l'internat, il apparut que pour cette partie croissante de jeunes, les internats étaient considérés *comme des structures de « dépannage » : familles éclatées ou séparées, manque de disponibilité des parents, conflits générationnels graves, difficultés de comportement ou lacunes de taille. L'internat a dû apprendre à « gérer » le social, le psychique, le relationnel. Les responsables ont compris que le logement, la restauration ou la surveillance d'études n'étaient que les supports matériels d'un encadrement qui doit viser plus loin : intégration scolaire, épanouissement personnel, qualification humaine, compétence et participation sociales. En acceptant une mission d'intégration sociale, les internats catholiques ont dû renoncer définitivement aux ambitions de se consacrer à une élite intellectuelle et/ou religieuse. Ils ont accepté de se confronter ouvertement aux problèmes de la drogue, de l'alcool, de la*

⁸ A quel point l'individu ait pu souffrir dans les internats, soit sous la discipline exagérée des responsables, soit à cause de la promiscuité régnant dans les rangs des jeunes, on peut le découvrir dans de nombreux témoignages d'anciens élèves-internes. Des récits sous forme de romans comme « *Fenn Kass: Der Roman eines Erlösten* », Rütten & Loening, (1913) de Batty Weber ou « *Singrün : Eine Frühlingsnovelle* », Centre de littérature, Luxembourg, (1995) de Nik Welter forment un genre littéraire à part entière qui ne cesse de s'alimenter d'œuvre récentes.

*violence et de la démotivation. Ils ont réalisé que l'organisation de loisirs créatifs, l'éducation à l'autonomie personnelle, la guidance psychique et affective constituent des missions complémentaires indispensables de l'appui scolaire. Ils ont été amenés à intensifier leurs efforts au niveau tant de l'accueil des parents que de la coopération avec l'école.*⁹

A vrai dire, l'unanimité ne régnait point parmi les responsables quant à l'acceptation de la mission intégrative et inclusive des internats socio-familiaux -comme les pensionnats furent dénommés dès 1991-. Un certain malaise se fit sentir du fait que de nouvelles tâches et fonctions leurs fussent imposées de l'extérieur. On critiqua de même que les internats ne devraient pas déduire leur rôle de par la clientèle en difficultés. En changeant l'offre, il s'ensuivrait un décalage de la demande. Ici s'exprimait l'appréhension que les internats ne puissent attirer que les familles en détresse et de ce fait qu'ils perdent leur attractivité pour les familles « normales ». Mais en présence de la chute des effectifs et des réalités de l'éclatement des familles, il fallait se rendre à l'évidence que cette réorientation vers le social était devenue inévitable. Finalement, les découvertes récentes de violence et de violence sexualisée pratiquées dans une multitude d'institutions à l'étranger et de même du pays, firent définitivement taire les voix nostalgiques du passé. Ces révélations durent convaincre le dernier adepte des anciennes conceptions que l'encadrement classique ne fut pas capable de protéger suffisamment l'enfant et le jeune contre les agressions d'individus ou de groupes.

Les nouvelles missions des internats socio-familiaux se déduisent du changement de paradigme qui met en valeur l'enfant avec son individualité et ses besoins spécifiques. Il s'agit maintenant de bien étudier la nature des difficultés qui peuvent se cacher derrière un accueil en institution, et en même temps d'élaborer des remèdes en concordance avec les Droits de l'Enfant. Le « groupe » d'enfants ou de jeunes, avec ses lois d'appartenance, ses normes et sa dynamique, n'est plus considéré comme un moyen indiscuté de socialisation, mais plutôt, d'un point de vue critique, comme un contenant ambivalent représentant en même temps un terrain idéal d'apprentissage de la vie sociale et un environnement à risque pour le bien-être de l'individu. Sur le plan des infrastructures, il s'en suit la nécessité d'introduire plus d'espaces privés dans les internats garantissant une certaine intimité, notamment par la création de chambres individuelles, en opposition à la promiscuité du dortoir.

De manière plus générale, le nouveau concept des internats socio-familiaux se base sur un alliage du contexte socio-pédagogique classique et de la réponse spécifique aux besoins spécifiques. Ceci requiert l'engagement d'un personnel suffisant en nombre et en qualification pour assurer l'encadrement des groupes de vie et la présence d'experts pouvant agir et réagir de manière ponctuelle par rapport aux besoins individuels. De même, on en conclut une ouverture plus grande vers l'extérieur se traduisant entre autres par l'autorisation donnée aux usagers de fréquenter des clubs sportifs, culturels ou éducatifs de leur propre choix. Finalement, le nouveau concept exige l'introduction de la coéducation à tous les niveaux et l'engagement inconditionnel d'accueillir les usagers sans distinction aucune d'ordre idéologique, philosophique ou religieux et « à faire respecter les principes de la non-violence et de la non-discrimination, notamment en ce qui concerne le sexe, les ressources physiques, psychiques et mentales, l'origine nationale ou ethnique, la classe sociale, les convictions philosophiques et religieuses »¹⁰. Les

⁹ Selon la formulation de Mill Majerus dans le document « *Evolution de nos internats -perspectives-* » des années 90.

¹⁰ Extrait des documents officiels du Ministère de la Famille utilisés pour l'obtention de l'agrément.

internats socio-familiaux s'adressent donc à tous les élèves et étudiants qui sont en âge de fréquentation de l'enseignement fondamental, de l'enseignement secondaire et, le cas échéant, de l'enseignement postsecondaire et qui ont besoin d'une prise en charge en dehors du cadre familial. Cette nouvelle orientation des internats mena à la création d'un internat de l'école fondamentale à Luxembourg-Ville en 1996 et d'un internat spécialisé à Wiltz en 2007 avec une structure annexe d'internat de jour créée en 2012.

2. Présentation de l'association

L'association sans but lucratif « **Les Internats Jacques Brocquart**¹¹ » a pour mission la gestion d'un réseau d'internats socio-familiaux répartis sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Elle fut créée en 1991 pour assurer la direction et l'encadrement des anciens pensionnats épiscopaux. Pour ses activités d'accueil d'enfants et de jeunes elle conclut une convention avec le Ministère de la Famille¹² qui depuis s'est renouvelée chaque année. En premier lieu elle investit beaucoup d'efforts dans la modernisation de ses infrastructures et dans l'adaptation du nombre et de la qualification du personnel, afin de mieux répondre aux besoins des usagers. En parallèle, elle mit en place une administration centrale pour optimiser la gestion des internats. Enfin, elle développa un organigramme répondant aux critères d'une gouvernance moderne, transparente et efficace.

Durant le processus de réorganisation, l'association a développé et actualisé les concepts, les programmes éducatifs, ainsi que le cadre de la formation continue de son personnel tout en veillant au haut niveau de qualité des prestations fournies. Elle a participé aux réflexions qui ont mené à la Loi dite ASFT du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du Règlement grand-ducal du 18 février 2009 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'internats socio-familiaux. A côté de ces activités de consolidation, l'association a élargi son offre d'accueil, notamment par son choix de la coéducation et de l'inclusion d'enfants et de jeunes à besoins spécifiques.

L'association est membre de la Confédération Caritas et de l'Entente des Gestionnaires de Centres d'Accueil (EGCA).

3. Objet social

« L'association a pour but la gestion éducative, administrative et financière d'internats, assurant, en collaboration avec les familles et les écoles et dans le cadre d'un projet éducatif de type socio-pédagogique fondé sur la conception chrétienne de l'homme et les valeurs de l'Évangile, l'accueil et la prise en charge d'élèves et d'étudiant(es), notamment pour l'hébergement, la restauration, la surveillance, l'appui des études et l'animation des loisirs ¹³ ».

¹¹ Le nom de l'association réfère à Jacques Brocquart¹¹ SJ (1588-1660), professeur de rhétorique et préfet des études au Collège des Jésuites à Luxembourg. Pendant 20 ans il assura la responsabilité de la catéchèse des enfants de la Ville. Le Père Brocquart fut l'initiateur en 1624 du pèlerinage de l'Octave Notre-Dame de Luxembourg.

¹² depuis 2014, avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

¹³ cf. Statuts de l'asbl, Article 2.

4. Vecteurs directeurs

- Les internats de l'association accueillent des usagers des deux sexes.
- Les internats gérés par l'association sont ouverts à tous les enfants, sans distinction de la religion ou de la famille spirituelle à laquelle ils appartiennent.
- Tout en respectant la conscience et le cheminement personnel de l'individu, l'éducation offerte dans les internats de l'association repose sur la vision chrétienne de l'homme et les grandes valeurs humaines qui en découlent, *largement identiques d'ailleurs à celles véhiculées par les grandes traditions humanistes*¹⁴.
- Les responsables d'internats et le personnel éducatif sont appelés à pratiquer et à transmettre le respect de ces valeurs.
- La méthodologie déployée dans les internats de l'association s'efforce de concilier les exigences d'une approche centrée sur l'accueil individualisé avec celles du contexte socio-pédagogique caractéristique de l'internat.
- Les internats de l'association veillent à fournir des services de haute qualité. Ils mettent en œuvre des démarches pour maintenir et le cas échéant améliorer cette qualité en promouvant le bon climat de travail, la haute motivation des collaborateurs, le professionnalisme, la transparence et la formation continue.
- Consciente des répercussions de l'évolution de la société sur le développement de la jeunesse, notamment par les aspects socio-économiques, socioculturels et la nouvelle diversité des modèles de vie familiale, l'association promeut dans ses internats l'esprit d'inclusion visant particulièrement les enfants à besoins spécifiques.
- Les internats de l'association s'engagent à respecter la législation en vigueur et les stipulations des conventions avec l'Etat. Notamment ils veillent aux dispositions de sécurité, de salubrité et d'hygiène. De même, ils respectent *le traitement équitable et efficace des différentes demandes d'admission*¹⁵.
- Face à l'actualité des révélations d'abus et de maltraitance dans certaines institutions d'enfance et de la jeunesse, les internats de l'association sont spécialement vigilants par rapport au respect des Droits de l'Enfant et mettent en œuvre les efforts nécessaires en vue de la prévention de toute forme de violence.
- Afin de garantir un maximum de transparence et de suite, l'association propose à ses usagers et leurs parents de s'adresser au Kanner a Jugendtelefon (Tél. 116111), à Ecoute Parents (Tél. 26 64 05 55), au Comité Luxembourgeois des Droits de l'Enfant (Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand –ORK) ou directement aux instances judiciaires en cas d'harcèlement ou de violence subis dans un internat.
- Dans le contact avec les familles des usagers, les collaborateurs de l'association font preuve de respect, d'empathie et d'acceptation. Conscients du fait que toute dépréciation des parents équivaut la dévalorisation de l'enfant ou du jeune, ils s'abstiennent de tout jugement moral et ils fondent leur travail sur l'activation des ressources plutôt que sur la détection de défauts éventuels.
- En général, les internats de l'association s'engagent à travailler en réseau avec les services sociaux et les instances tout en assurant le respect de la protection des données. En principe, toute démarche dans l'intérêt des usagers doit se faire en

¹⁴ selon la formulation de M. Mathias Schiltz, ancien président de l'association.

¹⁵ cf. article 6 de la Convention.

accord avec leurs représentants légaux. Le fait d'inscrire leur enfant à l'internat ne destitue pas les parents de leurs obligations, ni de leurs droits parentaux.

- Les relations entre les usagers, leurs parents et les internats sont établies sur base contractuelle définissant de part et d'autre les obligations et les droits.
- Le déroulement du quotidien dans les internats de l'association est géré par un règlement interne qui tient compte de manière consensuelle des points de vue de tous les acteurs. Son rôle principal est de définir les heures d'ouverture, l'emploi du temps, les droits et les devoirs des usagers. Le règlement est transmis aux usagers et à leurs parents. Il peut être adapté en fonction des besoins. Cependant, les changements ne prennent effet qu'après avis favorable de la plate-forme de coopération locale.
- Les mesures disciplinaires doivent être prises en fonction de la gravité des infractions par rapport au règlement interne. Les mesures suivantes peuvent être décidées par un agent éducatif: le rappel à l'ordre, le travail d'intérêt pédagogique, l'exclusion temporaire d'une activité¹⁶. L'exclusion temporaire de l'internat pour une durée allant jusqu'à deux semaines peut être prise par le directeur¹⁷. Le renvoi définitif pour infraction grave¹⁸ peut être prononcé par le directeur en consultation avec l'équipe psychopédagogique agissant en tant que conseil de discipline. Tout renvoi définitif doit être signalé à la plate-forme de coopération locale. Les internats de l'association mettent tout en œuvre pour qu'en cas de départ prématuré d'un usager, celui-ci et ses parents reçoivent les aides et le soutien nécessaires.
- Etant donné qu'en accord avec le ministère de tutelle, l'association peut accorder des réductions pour enfants ou jeunes nécessiteux sur présentation des pièces à l'appui, les internats de l'association s'abstiennent de renvoyer un usager pour motif de non-paiement de la participation des parents. Il est du ressort de la plate-forme centrale de décider sur le traitement de ces cas.
- Au cas, où une réclamation ou un désaccord ne peut pas être résolu à l'amiable entre les responsables d'un internat de l'association et les représentants légaux d'un usager, ceux-ci peuvent avoir recours au département central ou à la plate-forme de coopération. Pour tout litige majeur, ils peuvent s'adresser au conseil d'administration, au ministère de tutelle, à l'ORK et aux tribunaux compétents.
- En général, les temps d'ouverture des internats de l'association s'orientent par rapport à la période scolaire. Néanmoins, ils peuvent être étendus sur les fins de semaine et les vacances scolaires par décision conjointe du conseil d'administration et du ministère de tutelle.
- Dans un esprit de transparence, les internats de l'association soumettent leurs services à l'évaluation constante notamment par des procédés d'autocontrôle et de supervision, par la consultation d'experts externes, le contrôle à caractère officiel et le recueil d'appréciations effectuées par les usagers et leurs parents¹⁹.

¹⁶ L'association se propose, pour ses internats accueillant des élèves de l'enseignement fondamental, d'évaluer les mesures disciplinaires à la lumière du règlement grand-ducal du 7 mai 2009 concernant les règles de conduite et l'ordre intérieur communs à toutes les écoles.

¹⁷ Etant donné la vive critique réitérée du Comité Luxembourgeois des Droits de l'Enfant (cf. « *Rapport au Gouvernement et à la Chambre des Députés* », ORK, 2013) contre les renvois temporaires et définitifs de l'école, l'association insiste à ce que ces sanctions graves soient strictement réservées aux cas où la notion de protection de la jeunesse est en cause, suite à un danger, une négligence grave ou une infraction réprimandable par la loi. Il est clair que l'institution se doit de signaler le cas aux instances compétentes.

¹⁸ L'association se propose d'appliquer le même catalogue d'infractions susceptibles d'être sanctionnées par un renvoi définitif que celui imposé par la loi du 25 juin 2004 portant organisation des lycées et lycées techniques.

¹⁹ Pour des raisons d'organisation, l'enquête sur le degré de satisfaction des usagers et de leurs parents, effectuée dès 2010 moyennant un questionnaire, a été suspendue en 2012. Il est prévu de la rétablir après analyse du procédé.

5. Organigramme

En concordance avec les statuts, l'association est dirigée par son **conseil d'administration** qui se compose des membres suivants : M. l'Archevêque Jean-Claude Hollerich, président ; M. Paul Weirig, vice-président ; M. Frank Mausen, secrétaire ; M. Gaston Kemp, trésorier ; Mme Simone Majerus-Schmit, MM. Erny Gillen, Léon Wietor, membres²⁰. Les réunions du conseil d'administration sont préparées par un bureau exécutif. Le conseil d'administration décide des grands objectifs, des missions, des projets nouveaux et du bilan. Il assure l'embauche de nouveaux directeurs et il prépare et organise les réunions de l'assemblée générale.

Le **département central** est composé d'un coordinateur et d'un service administratif. Sa mission principale est la gestion générale des activités de l'association. Entre autres, il veille à l'équilibre budgétaire.

Le **coordinateur** appuie la coopération entre l'assemblée générale, le conseil d'administration, les partenaires tels que les ministères, et les internats. En tant que chef hiérarchique, il préside aux réunions des directeurs. Il accompagne la réflexion pédagogique et il met en place la formation continue du personnel. Il dirige la conception et la réalisation des missions et veille à la mise en pratique des vecteurs directeurs. Il s'occupe des relations publiques avec les institutions et la presse. Il facilite la communication entre les directions, le personnel, les clients (les usagers et leurs parents) et les autres acteurs du secteur social. Le coordinateur est responsable du dispositif d'assurance-qualité et de celui de la prévention contre la violence.

Le **service administratif** est responsable de la gestion courante du personnel, des finances et de la comptabilité. Il agit en étroite collaboration avec le coordinateur. Parmi ses prérogatives se trouvent la tenue des dossiers du personnel (matricules, carrières, traitements, congés de maladies, preuves d'honorabilité, passages à la médecine du travail, décorations dans les ordres nationaux, avertissements, etc.). Le service administratif veille à la comptabilité et aux paiements des factures, la tenue des dossiers débiteurs, y compris les réductions, l'organisation des élections de la délégation du personnel et l'archivage des documents et des actes officiels.

Chaque internat est géré par un **directeur**²¹, chargé de la mise en œuvre et de l'adaptation du projet pédagogique en étroite collaboration avec le département central et le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Il assure le bon fonctionnement de l'institution par l'organisation de l'accueil des usagers dans le respect des Droits de l'Enfant, le pilotage des activités socio-pédagogiques, le maintien des relations avec les usagers, leurs familles et les différents partenaires. Il apporte sa culture socio-éducative pour assurer un accompagnement continu et cohérent des jeunes accueillis notamment par l'établissement d'un projet individualisé. En tant que chef hiérarchique de l'établissement, il surveille l'équipe psychopédagogique dans le maintien de l'esprit de collaboration et de coopération, dans l'organisation des horaires, dans la participation aux réunions d'équipe, et dans la mise en place de la formation

²⁰ Situation en date du 30 janvier 2014.

²¹ Il s'entend que les dénominations professionnelles désignent les tâches plutôt que les personnes. Evidemment elles peuvent être occupées au même titre par des hommes et des femmes.

continue et de la supervision. Il est le garant du bon fonctionnement de l'infrastructure notamment par la mise en pratique des prescriptions en matière de sécurité, de salubrité et d'hygiène et la gestion du personnel ménager et technique. Il assure la gestion de l'administration journalière et budgétaire de l'internat dans le respect des prescriptions de l'association. Il veille au suivi du taux d'occupation et à la bonne notoriété de l'établissement.

Le directeur se fait assister par un directeur adjoint ou un **attaché à la direction**. Celui-ci assure en étroite collaboration avec le directeur, et sous la responsabilité de celui-ci, un certain nombre de tâches administratives et pédagogiques dont notamment la préparation et le suivi des réunions de l'équipe, l'ébauche des horaires, la tenue des dossiers, la gestion des admissions et des entretiens parentaux, la rédaction de rapports et le suivi des mesures pédagogiques.

La **réunion des directeurs** a pour mission la mise en commun des questions et des solutions concrètes aux problèmes de la gestion courante des internats, notamment concernant l'évaluation des budgets, le personnel, les projets pédagogiques, les projets d'établissement, les projets nouveaux, la formation continue, les techniques professionnelles, l'assurance qualité, la rédaction de documents importants. La réunion des directeurs élargie comprend les directeurs adjoints, les attachés à la direction et le responsable du service de restauration²².

Le **travailleur désigné**, dont la fonction est actuellement assurée par le directeur administratif, assiste les directeurs dans les questions de sécurité, de salubrité et de santé, conformément à la Loi du 17 juin 1994 concernant la sécurité et la santé des travailleurs au travail, notamment par la participation aux réunions régulières du comité de sécurité, établi dans chaque internat.

La mission principale du **comité de sécurité** est de conseiller la direction de l'internat. Il essaie d'évaluer en permanence la situation de l'institution, de définir les améliorations nécessaires et de suivre leur réalisation. Entre autres, il veille à ce que les exercices d'évacuations soient exécutés et documentés et qu'une suite soit donnée aux observations et recommandations des rapports de sécurité annuels, établis par un organisme agréé. Un rapport de chaque réunion est rédigé par le travailleur désigné.

Les internats de l'association sont **conventionnés avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse** qui garantit leur financement et la surveillance de la qualité de leur démarche pédagogique. Issue de ce partenariat, et conformément aux stipulations de la Convention établie entre le ministère et l'association est instituée une **plate-forme de coopération centrale** qui examine les principes généraux et la qualité des services dans la prise en charge des usagers. Elle valide les grandes lignes du budget, veille à la qualification du personnel et initie de nouveaux projets. Selon les stipulations des conditions générales de la Convention²³, cette plate-forme se compose au maximum de trois représentants de l'association et de trois représentants du ministère. Les directeurs participent aux délibérations à voix consultative.

²² Ce dernier poste est assuré sur les sites d'Ettelbruck et d'Echternach pour la gestion des restaurants scolaires.

²³ cf. article 4.1.

Dans chaque internat est instituée une **plate-forme de coopération locale**, dont le rôle est double : en même temps que de conseiller les directions de l'internat dans la gestion courante, elle veille au bon fonctionnement de l'internat, notamment par rapport au respect des Droits de l'Enfant, du climat de travail, des prescriptions de sécurité et de santé, du bon enracinement dans le voisinage immédiat (lycées et écoles fondamentales), etc. Les décisions de la plate-forme sont d'un ordre important et engagent les différents partenaires de façon coopérative sans préjudice d'autres voies hiérarchiques. La plate-forme de coopération locale se compose de deux délégués de l'association, du directeur, d'un représentant du personnel, d'un ou deux représentant(s) du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, d'un représentant des parents. Dans le cas des internats liés plus étroitement à une école précise, le directeur de celle-ci est invité aux réunions de la plate-forme pour les questions communes.

Afin de garantir des services de restauration impeccables et de pourvoir à l'amélioration des pratiques en matière d'hygiène alimentaire, chaque internat réunit une équipe de sécurité alimentaire (« **équipe HACCP** »). Ses objectifs sont comparables à ceux des comités de sécurité. Elle est mise en place selon les recommandations du Service de la sécurité alimentaire du Ministère de la Santé. Ces équipes sont pluridisciplinaires dans le sens d'inclure dans les réflexions aussi bien la direction, le personnel technique, ménager et l'équipe éducative.

Pour ses activités de restauration sur les sites d'Ettelbruck et d'Echternach, l'association est liée par une **convention supplémentaire au Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse**. Afin d'harmoniser les activités liées aux conventions conclues avec les deux ministères différents, il est constitué une **plate-forme d'échange**.

Alors que le personnel est représenté dans la plate-forme de coopération locale de chaque site, le personnel de l'association, dans sa totalité, dispose d'une **délégation du personnel** selon le Code du Travail.

6. Relevé des institutions agréées

Tous les internats de l'association possèdent l'**agrément** du Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, conformément à la Loi dite ASFT du 8 septembre 1998 et au Règlement grand-ducal du 18 février 2009. (Il est à noter que les agréments pour les internats d'Echternach, d'Ettelbruck et de Wiltz n'ont été accordés que provisoirement, en attendant que l'Administration des Bâtiments Publics réalise les adaptations sur certains points observés par les organismes agréés chargés du contrôle de conformité ou fournisse des pièces manquantes au dossier de sécurité. L'Internat Ste Marie, étant actuellement implanté à l'Auberge de Jeunesse de Bourglinster, détient un agrément provisoire pour son activité. A relever de même qu'une certaine confusion subsiste toujours quant à la nomenclature par rapport au Règlement grand-ducal du 25 mai 2012 portant sur les établissements classés, puisque les internats socio-familiaux y font défaut.)

<i>Institution</i>	<i>Population cible</i>	<i>Internat</i>	<i>Internat de jour</i>	<i>Agrément</i>	<i>Date d'expiration</i>
<i>Convict Episcopal, Luxembourg</i>	Elèves (m.) de l'enseignement secondaire	50	5	EF/ISF/009 (27/6/2013)	Inconditionné
<i>Internat Jos Schmit, Diekirch</i>	Elèves (m. & f.) de l'enseignement secondaire	108	10	EF/ISF/010 (27/6/2013)	Inconditionné
<i>Institution St. Willibrord, Echternach</i>	Elèves de l'enseignement secondaire	70 (m.)	25 (m. & f.)	EF/ISF/007	21/07/2014
<i>Pensionnat St. Joseph, Ettelbruck</i>	Elèves (m. & f.) de l'enseignement secondaire	65	5	EF/ISF/006	21/07/2014
<i>Internat du Nord, Wiltz</i>	Elèves (m. & f.) de l'enseignement secondaire	24	-	EF/ISF/011	19/08/2014
<i>Villa de l'Internat du Nord, Wiltz</i>	Elèves (m. & f.) de l'enseignement secondaire	-	12	EF/ISF/012	19/09/2014
<i>Internat Ste Marie, Bourglinster</i>	Elèves (m. & f.) de l'enseignement fondamental	20	-	EF/ISF/008	15/09/2014

7. Structure du personnel

La structure du personnel au 31.12.2013 (internats socio-familiaux)

<i>Service</i>	<i>Psychol.</i>	<i>Éd. gradués</i>	<i>Éd. diplômés</i>	<i>Éd. instructeurs</i>	<i>Employés</i>	<i>Cuisiniers</i>	<i>Ouvriers</i>	<i>Total</i>
<i>Administration centrale</i>		2			1		1	4
<i>Convict Episcopal, Luxembourg</i>	0,40	4,25	0,50	0,50		0,50	4	10,15
<i>Internat Sainte-Marie²⁴, Bourglinster</i>	0,50	3	3			1	0,50	8
<i>Institution St-Willibrord, Echternach</i>	0,50	5	1	1	0,50		2,75	10,75
<i>Internat Jos Schmit, Diekirch</i>	0,75	10		1	0,50		4,25	16,50
<i>Pensionnat Saint-Joseph, Ettelbruck</i>	0,50	5	1				3,50	10
<i>Internat du Nord, Wiltz</i>	0,75	8	1	1			3	13,75
Total	3,40	37,25	6,50	3,50	2	1,50	19	73,15

²⁴ L'entretien de l'Internat Ste Marie est assuré par une firme de nettoyage.

La structure du personnel au 31.12.2013 (restauration scolaire Echternach et Ettelbruck)

Service	Cuisiniers	Employés	Ouvriers	Total
Administration centrale		0,50		0,50
Institution St-Willibrord, Echternach	2		8,25	10,25
Pensionnat Saint-Joseph, Ettelbruck	2		4	6
Total	4	0,50	12,25	16,75

8. Population-cible

La Convention pour internats socio-familiaux définit comme population-cible « *les élèves et étudiants qui sont en âge de fréquentation de l'enseignement fondamental, de l'enseignement secondaire et, le cas échéant, de l'enseignement postsecondaire et qui ont besoin d'une prise en charge complète ou partielle.* »²⁵ Les internats s'adressent à des enfants et des jeunes pour qui « *la distance géographique trop importante entre le foyer familial et l'établissement scolaire est considérée comme entravant la bonne évolution de ceux-ci ; pour qui les parents ou tuteurs sont temporairement indisponibles pour prendre l'usager en charge ; pour qui existe un besoin d'une guidance des études ou de l'insertion socioprofessionnelle ; pour qui la situation personnelle et/ou familiale est temporairement problématique* »²⁶.

Selon les statistiques relevées dans les internats de l'association depuis quelques années, on constate qu'**aujourd'hui** plus que la moitié des jeunes accueillis ne vivent plus avec leurs deux parents, un tiers vivent en situation monoparentale, la moitié des familles touchées reçoivent une remise plus ou moins importante sur la participation aux frais, un cinquième des jeunes sont suivis régulièrement par un service psychothérapeutique.

Plus que la moitié des usagers sont inscrits à l'enseignement technique. Un quart des usagers fréquentent l'enseignement secondaire classique. Le reste se répartit sur l'enseignement modulaire ou fondamental. La majorité des usagers habitent à l'extérieur de la carte scolaire. Il y a un quart de jeunes filles et un sixième d'usagers profitant de la formule de l'internat de jour.

Les motifs d'inscription à l'internat se classent par ordre d'importance : situation familiale, demande d'aide éducative, désir de soutien du développement de l'enfant, demande d'aide scolaire, éloignement du domicile par rapport à l'école, travail des parents. Il faut souligner que la famille nucléaire, monoparentale ou recomposée se trouve de plus en plus surchargée par les obligations qui lui incombent, de sorte qu'elle doit faire appel aux institutions émergentes, dont les internats socio-familiaux, pour l'encadrement et l'éducation des enfants.

A l'exception de l'Internat Ste Marie qui vise les enfants de l'enseignement fondamental, les internats de l'association s'adressent à la jeunesse lycéenne. L'accueil d'enfants et de

²⁵ Selon l'article 5 de la Convention pour internats socio-familiaux.

²⁶ idem.

jeunes des deux sexes en route vers la maturité requiert un programme éducatif et une organisation structurée du temps et de l'espace. Contrairement à l'école, à laquelle les parents sont obligés d'envoyer leur progéniture, l'internat reçoit ses usagers par un acte délibéré et volontaire des représentants légaux. Le libre choix de l'institution engendre une certaine concurrence bénéfique entre internats faisant pression sur la qualité des prestations. Toutefois, les parents en tant que demandeurs des services de l'internat détiennent une place privilégiée dans le **partenariat parents-école-internat**.

L'internat reçoit de la part des parents et des enfants une mission éducative spécifique qui doit s'inscrire dans un curriculum compatible avec les attentes et les buts acceptés de tous les partenaires. Aussi, les parents ne pourront se voir destitués ni de leurs droits, ni de leurs responsabilités. Dans l'intersection visée on peut identifier le terme de la « **réussite** », sans que nécessairement il y ait unanimité sur le sens de ce mot. Réussite scolaire, réussite sportive, réussite éducative... autant de terrains où doit se concrétiser le succès de la démarche pédagogique de l'internat. Or, il est évident que le projet éducatif ne peut vraiment réussir que si chaque partenaire, y compris l'enfant et le jeune, assume sa part de responsabilité dans le processus entamé. De même, il est clair que la poursuite inconditionnelle de la réussite, au prix du bien-être de l'enfant ou du jeune ne pourra être acceptée. En effet, il est impensable que le programme éducatif ou les agents éducatifs des internats de l'association soient instrumentalisés par l'ambition, l'idéologie ou la projection personnelle des parents ou d'autres acteurs, aux dépens de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Dans de nombreux cas, l'admission à l'internat est appuyée par un service social, l'Office National de l'Enfance (ONE), ou les tribunaux de la jeunesse. Quelque soit l'origine de la demande d'inscription, l'admission ne pourra être prononcée qu'en accord avec le représentant légal de l'utilisateur.

9. Prestations

Depuis la création de l'association sans but lucratif *Les Internats Jacques Brocquart*, les pensionnats se sont efforcés de redéfinir leurs **projets pédagogiques**, afin de répondre d'une manière adéquate aux besoins des usagers. Ce processus n'est pas achevé, et le degré de développement des projets dépend de chaque site. La première tâche fut de décrire les objectifs et d'élaborer une méthodologie sachant concilier les exigences d'une approche centrée sur l'accueil individualisé et le contexte socio-pédagogique qui caractérise toujours l'internat. Depuis longtemps on a soulevé dans la littérature spécialisée que les institutions socio-pédagogiques classiques négligent le regard sur les problèmes de l'individu et l'épanouissement de la personnalité du jeune, alors qu'elles se concentrent sur le développement des groupes et la suppression de manifestations nuisibles par rapport à ceux-ci. On dénonce que ces institutions favorisent les pseudo-adaptations d'une part et l'émergence de phénomènes de violence entre jeunes comme le harcèlement moral. Les responsables de telles institutions sont critiqués pour leur tendance à s'arranger avec les dynamiques de groupe et même à considérer celles-ci comme « éducatives », alors que l'individu fragile y risque de souffrir considérablement.

Afin d'agir à l'encontre de ces phénomènes, on a pris conscience que du point de vue **infrastructures**, « l'ambiente », les chambres individuelles, les kitchenettes, les petites salles d'étude, de séjour, de jeux ou de musique devraient remplacer les grands lieux

publics comme les dortoirs, réfectoires, couloirs, « silence » et grandes installations sanitaires, afin d'introduire l'idée de la sphère privée, de garantir un maximum d'intimité et de développer les petits groupes mieux gérables à la place de la grande masse.

En même temps, on a compris que seulement un nombre suffisant de personnel motivé et hautement qualifié en matière d'**encadrement psychopédagogique** peut garantir un travail de qualité de grande longévité. La pure surveillance qui jadis fut exercée par des éducateurs du genre sergents-chefs ou par des élèves plus âgés – les fameux préfets ou « pions »- a été abolie en faveur de la présence active d'adultes bien formés. Les intervenants agissent surtout en offrant l'appui et l'accompagnement aux niveaux personnel et scolaire en s'investissant dans des relations durables marquées par une juste mesure de proximité et de distance. Notons que les **temps d'études scolaires** constituent toujours le centre du déroulement quotidien de l'internat. La bonne orientation scolaire, l'encouragement et la motivation prédominent maintenant, ainsi que la gestion des groupes dans le respect des Droits de l'Enfant.²⁷ Pour cela, on fait appel aux équipes psychopédagogiques constituées de membres des deux sexes, hétéroclites par rapport à l'âge, intérêts personnels et points forts. On préconise le travail en équipe plutôt que celui d'agents isolés, afin de favoriser l'échange professionnel requis spécialement pour les enfants ou jeunes en détresse, et d'éliminer toute possibilité de genèse de dépendances malsaines de jeunes ou d'enfants par rapport aux intervenants.

Spécialement pour les enfants fréquentant l'école fondamentale et pour ceux du cycle inférieur de l'enseignement secondaire, la séparation hebdomadaire des parents a un impact important sur leur vie affective. L'internat crée une **ambiance chaleureuse et familiale** qui va de pair avec un cadre structuré et sécurisant, fournissant ainsi aux enfants les repères nécessaires pour le développement socio-affectif favorable et la construction de la personnalité.

L'**approche individualisée** est de rigueur dans les internats de l'association, particulièrement dans les cas de l'accueil d'enfants et de jeunes en difficultés scolaires, familiales, comportementales ou psychologiques. La présence de tels usagers dans le contexte socio-pédagogique de l'internat exige une grande flexibilité à tous les niveaux allant de la méthodologie éducative, des interventions des psychologues, de la planification quotidienne jusqu'au choix des menus²⁸. Un des points critiques consiste à soutenir les usagers dans la construction d'une estime de soi qui s'enrichit et se fortifie à travers des projets et des activités personnels, mais surtout à travers des relations solides et fiables.

Les vues systémiques qui ont gagné les milieux psychothérapeutiques ont amené les responsables d'internats à revoir le rôle des parents par rapport à l'éducation de leurs enfants en institution. Alors qu'il était normal que **les parents** fussent tenus à l'écart le plus possible dès l'entrée en internat, on insiste maintenant à ce qu'ils soient inclus au maximum dans les processus. Au lieu d'éduquer les enfants *pour, sans* et le cas échéant

²⁷ Aujourd'hui il est plus clair que jamais que le jeune qui a découvert un vrai sens dans l'apprentissage des matières pour sa propre vie, consacrera volontairement son temps à ses études.

²⁸ Spécialement au niveaux des repas, les internats de l'association s'efforcent de dépasser les limites de la cuisine collective usuelle, en respectant dans la mesure du possible les demandes de régimes particuliers pour usagers souffrant d'obésité, d'allergies, d'anorexie mentale ou d'autres troubles alimentaires. Ils offrent des plats alternatifs pour usagers qui, pour des motifs religieux ou philosophiques, se refusent certains aliments.

contre les parents, on s'efforce maintenant de le faire *avec* eux. Ceci est réalisé entre autres par le biais d'une multitude d'entrevues de concertation avec les parents, effectuées par le personnel psychopédagogique appuyé sur ses compétences en matière de communication, de médiation et de consultation.

Aujourd'hui les temps de loisirs sont perçus différemment que jadis. Alors qu'ils comptaient soit comme temps récréatifs en opposition aux temps de travail et d'étude, soit comme temps de réflexion, de méditation et de lecture, ils servaient spécialement à éviter l'oisiveté, considérée à juste titre comme la mère de tous les vices. Maintenant, à force d'intégrer certains éléments de *l'Education Nouvelle (Reformpädagogik)*, les éducateurs essayent de compléter ces temps par des activités valorisantes dans un esprit de découverte des capacités et intérêts personnels des jeunes. Le corollaire d'une telle approche est que les jeunes sont soutenus à participer à des clubs sportifs, culturels, éducatifs (scouts, Mérite Jeunesse) ou d'utilité publique (pompiers) en dehors de l'institution, même si ceux-ci se réunissent dans les localités d'origine. Cette ouverture contribue en même temps à éviter le déracinement local des jeunes internes.

Avec le programme des **activités de loisirs** les éducateurs s'efforcent de créer une compensation réelle pour les jeunes en difficulté familiale et/ou scolaire. Comme il est inconcevable que les problèmes complexes qui peuvent être à la base du séjour en internat se résolvent rapidement ou miraculeusement, les agents psychopédagogiques doivent nécessairement prévoir le temps suffisant durant lequel les interventions puissent agir et les solutions puissent mûrir. Il est essentiel que pendant cette période les jeunes concernés aient la possibilité de développer une perception d'eux-mêmes sans liaison constante avec les problèmes. Ainsi, ils sauront découvrir leurs vraies capacités – en opposition aux incapacités de premier plan—et renforcer la confiance en soi et l'optimisme requis pour être en mesure d'affronter les difficultés. La méthodologie déployée est largement inspirée de la thérapie de l'expérience selon Kurt Hahn, dont l'idée principale est le transfert du vécu d'activités extraordinaires dans le quotidien ordinaire. Les effets de ces activités sont considérés comme hautement thérapeutiques et salvateurs. Notons que cette optique a influencé la façon d'aborder la restauration. Au lieu de réduire le manger à un passage rapide en cantine, on conçoit plutôt d'en faire un moment d'expérience forte de communauté et de partage autour d'une bonne table. Certains internats vont si loin d'inclure les jeunes dans le choix des menus et la préparation des mets.

L'expérience a montré que l'impact de la présence régulière d'un agent bénévole de la pastorale des jeunes et l'accompagnement sporadique d'un aumônier laisse des traces inoubliables et irremplaçables dans la vie d'un grand nombre de jeunes internes, prêts à s'intéresser au message chrétien. Comme la mission la plus fondamentale et importante de l'éducation est toujours et encore d'aider les jeunes à trouver un sens à leur vie, les efforts déployés par le service d'aumônerie sont d'une grande importance et complètent le travail psychopédagogique du personnel laïc qui s'arrête à la transmission des grandes valeurs humaines. A noter que la participation aux activités à caractère religieux est strictement volontaire. L'association garantit que les services d'aumôneries se conforment aux vecteurs directeurs énumérés plus haut.

Chaque internat de l'association doit se donner un **projet pédagogique** définissant d'une manière extensive le cadre d'intervention, le temps d'ouverture, le mode de fonctionnement et la méthodologie déployée en concordance avec le présent *Concept*

d'Action Général. Toute en tenant compte des spécificités locales, ce document doit préciser les procédures d'admission, d'évaluation et d'exclusion ; il doit éclairer les chemins de recours pour les usagers et leurs parents insatisfaits ; il doit expliquer le rôle des différents acteurs et leurs modes de communication.

Les internats de l'association sont invités à développer chacun un **projet d'établissement** à dimension éducative, sportive ou culturelle, et ceci dans un esprit d'autonomie d'institution. Par ce projet, chaque internat peut marquer et développer son individualité et celle de son personnel encadrant au service de la communauté éducative. Il en est de même pour ses usagers qui auront la possibilité à travers des réalisations plus ou moins mémorables, voire spectaculaires de se percevoir et d'être perçus au-delà des problèmes qui ont été à la base de leur accueil à l'internat. Dans la mise en place du projet d'établissement, l'internat peut avoir recours à des collaborateurs bénévoles.

10. Assurance qualité

Un des grands avantages dont jouissent les internats de l'association est le fait qu'ils sont en même temps attachés aux écoles par des liens traditionnels étroits, et dissociés de celles-ci par des structures d'organisation distinctes. Les élèves internes profitent d'une part des voies courtes entre les institutions et d'autre part de la multiplicité des intervenants et des autorités. Ainsi, pendant la semaine scolaire, il se crée pour les élèves une alternance des contextes éducatifs qui est préférable à l'assujettissement à un seul régime. En partant de l'école vers l'internat, les élèves ont l'impression de rentrer chez eux, même si l'internat se trouve dans l'enceinte de l'école. Les jeunes sont très perspicaces et saisissent rapidement que telle aile du bâtiment n'est pas placée sous l'autorité directe des responsables du lycée, de sorte que d'une certaine manière ils s'y sentent à l'abri de la pression et du rythme scolaires, quoi que soumis à d'autres contraintes. Bien entendu, ce mécanisme équivaut en sens inverse.

De cette simple constatation découle l'importance de **l'ambiance spécifique** et distincte de celle de l'école que doit fournir l'internat. Ceci concerne l'hébergement, la restauration aussi bien que l'encadrement éducatif. Conçu de telle manière, l'internat représente pour l'usager un espace dans lequel il peut se retirer, mais aussi s'investir dans ses études scolaires et dans ses passe-temps individuels ou collectifs à caractères sportifs, culturels, sociaux ou simplement récréatifs. Pour cela, il doit rencontrer des agents éducatifs sympathiques et compréhensifs. Cette vue se trouve accentuée pour ces élèves qui passent des phases d'apprentissage difficiles ou qui risquent l'échec scolaire tout court.

Le souci premier des responsables d'internats doit être de voir le jeune dans son intégralité physique, psychique et cognitive, sans oublier ses liens familiaux, associatifs et amicaux. En général, l'école le perçoit beaucoup plus étroitement comme un sujet d'apprentissage devant « fonctionner » dans le contexte scolaire selon des prescriptions et attentes bien établies. En quelque sorte pour l'école, la santé physique et l'équilibre psychique de l'élève, basés sur une éducation convenable reçue de ses parents forment la condition a priori d'un travail scolaire valable, alors que pour l'internat elles vont de pair avec l'effort scolaire.

Si l'internat était conçu comme simple complément ou appendice de l'école, à l'instar de celle-ci, il se focaliserait sur les obligations scolaires avec les difficultés afférentes, de sorte que l'élève se trouverait finalement dans un milieu « total »²⁹, duquel il chercherait tôt ou tard à trouver moyen pour s'en défaire. Une telle conception réduite de l'internat, malgré son côté alléchant pour certains, mènerait un discours très unilatéral risquant de rapidement perdre de vue les droits de l'enfant les plus élémentaires ; voire elle pourrait former le fond prolifique au développement de formes subtiles d'abus de pouvoir – l'enfant ou l'adolescent pouvant être considéré comme pâte à modeler dans la main de pédagogues « bienveillants ». Notons que les discussions sur l'importance du scolaire forment le centre du débat entre les « internats de la réussite » et les « internats de l'excellence », selon la terminologie utilisée en France.

Vu que les internats se localisent sur l'étroite intersection entre l'éducation formelle et celle de type non-formelle, l'enfant ou le jeune doit rencontrer à l'internat des éducateurs qui le considèrent moins par rapport à sa productivité d'élève que dans l'optique de son évolution en tant que personne. Ainsi il trouve un contrepoids salutaire à la dominance du point de vue de l'école. Les devoirs scolaires faits à l'internat sont considérés à leur juste valeur comme devoirs à domiciles, et non comme simple continuation de l'école. Particulièrement, l'enfant en détresse sera mieux détecté et protégé, trouvant facilement dans l'éducateur de confiance de l'internat un avocat de sa cause. Etant donné que le point de vue de l'internat présente aussi ses failles, les enseignants et agents éducatifs de l'école peuvent devenir des détecteurs importants d'éventuels problèmes liés au séjour de l'élève à l'internat, et agir en œil externe par rapport à celui-ci. Ainsi, des mécanismes de correction pourront agir en ce sens. Evidemment, l'essentiel consiste dans l'échange entre les acteurs des deux institutions.

Au-delà de la recherche fondamentale d'orientation, le maintien et l'amélioration de la **qualité des prestations** constituent un pilier central des activités de l'association. Afin d'être en mesure d'offrir aux usagers des services de haute valeur, les internats engagent des démarches d'assurance-qualité qui se divisent en deux sections. D'abord, il s'agit de créer en amont un environnement dans lequel les processus peuvent évoluer de façon valable par l'engagement d'un personnel ayant les qualifications requises et par la description claire des missions pédagogiques en concordance avec les préceptes de l'association et du ministère de tutelle. Le bon climat de travail et la haute motivation des collaborateurs, auxquels les responsables doivent veiller au quotidien, jouent un rôle primordial. On ne peut sous-estimer l'impact sur le développement des usagers et de leurs parents –et le reflux sur les collaborateurs eux-mêmes- que peut avoir une atmosphère positive s'exprimant aussi bien par la netteté et le décor des locaux que par les attitudes respectueuses des membres des équipes. Les directions sont appelées à insister sur le professionnalisme de leurs collaborateurs, et ceci à tous les niveaux. Pour cela, elles doivent veiller aux instructions claires des tâches à remplir, à la transparence par rapport aux usagers et leurs parents, à la documentation solide du travail fourni et au recours à la formation continue. En tout cas, les directions doivent donner suite aux sujets d'insatisfaction.

Le deuxième aspect en aval de l'assurance-qualité consiste en l'évaluation critique des prestations. Celle-ci s'effectue par la surveillance des directeurs et des attachés à la

²⁹ selon la compréhension de Bruno Bettelheim.

direction, l'auto-évaluation par divers moyens actuellement en élaboration³⁰, l'autocontrôle sous forme d'interventions et de discussions d'équipes, par l'inspection à travers les réunions de coordination, par la concertation en réunions des directeurs, en rencontres transversales des psychologues, des équipes éducatives, du personnel technique et ménager ou par des réunions formalisées comme les comités de sécurité, les équipes HACCP et les groupes de travail ad hoc. A ces moyens s'ajoutent les supervisions des équipes, la consultation d'experts externes et la surveillance par le conseil d'administration. Finalement les contrôles externes à caractère officiel renvoient les activités des internats en quelque sorte à la place publique avec la transparence requise. Il s'agit en l'occurrence des réunions régulières des plateformes de coopérations locales et centrales, des contrôles de la sécurité alimentaire, des rapports réguliers de sécurité par un organisme agréé et des décomptes.

Les démarches s'orientent entre autres aux recommandations et méthodes des documents « *Richtlinien zur Entwicklung von Qualitätsstandards in der Aufnahme und Betreuung von Kindern und Jugendlichen* », publié en 2007 par l'Association des Directeurs des Centres d'Accueil (ADCA) en collaboration avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration ; « *Qualität in der Heimerziehung. Standards für die stationären Einrichtungen in der Kinder- und Jugendhilfe* », développé en 2013 pour le secteur des foyers d'accueil par un groupe de chercheurs de l'Université du Luxembourg³¹ ; « *Questionnaire sur l'évaluation interne – Qualité dans les centres d'accueil pour enfants, adolescents et jeunes adultes* », réalisé en 2013 par le même groupe scientifique³². Afin d'adapter et de faire progresser les projets pédagogiques et la qualité des prestations, l'association participe aux réflexions d'actualité en matière d'éducation offerts par le ministère de tutelle, l'Entente des Gestionnaires de Centres d'Accueil (EGCA) et la Confédération Caritas.

Toutes les activités sont assujetties à la réglementation en vigueur, plus spécialement les stipulations de la Loi dite ASFT du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et le règlement grand-ducal du 18 février 2009 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'internats socio-familiaux. Aussi les activités sont soumises aux deux conventions, établies avec le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

³⁰ A l'instant, les réflexions tournent autour d'un questionnaire professionnel, d'un comité « qualité » interne à chaque institution et d'un procédé d'échange entre institutions. Elles seront sujets de discussion lors de la grande journée de formation des Internats Jacques Brocquart en septembre 2014.

³¹ U. Peters, J. A. Jäger, & D. Lellinger, *Qualität in der Heimerziehung. Standards für die stationären Einrichtungen in der Kinder- und Jugendhilfe*, Ministère de la Famille et de l'Intégration, Editeur, 2013.

³² *Questionnaire sur l'évaluation interne – Qualité dans les centres d'accueil pour enfants, adolescents et jeunes adultes*, développé par U. Peters, J. A. Jäger, & D. Lellinger, de l'Université du Luxembourg (2013), <http://www.enfancejeunesse.lu/>.