

Journées d'étude des 10 et 11 septembre 2026 à Berne
« Protéger et assister dans un contexte d'aide contrainte »

Atelier 4

Communiquer sur la mission de protection

Manon Schick, journaliste, ex-directrice d'Amnesty International Suisse,
directrice du service en charge de la protection de l'enfance dans le canton de Vaud

Diana Wider, Prof. HES, juriste et assistante sociale, secrétaire générale de la COPMA

Il existe de nombreux mythes autour de la protection de l'enfance : l'Etat place trop, un enfant placé est un enfant brisé, ça n'arrive qu'aux autres ou aux familles précaires, la protection de l'enfance est toujours une aide contrainte, etc. Ces mythes sont souvent relayés par les familles concernées, par exemple sur les réseaux sociaux, mais aussi repris par les médias et par les élus politiques. Ces discours négatifs contribuent à créer une image problématique de la protection de l'enfance, contre laquelle les APEA et les services des curatelles ont des difficultés à lutter.

La communication est devenue un enjeu majeur, en particulier dans notre secteur. En effet, une bonne décision mal expliquée peut être perçue comme une mauvaise décision. Il est donc essentiel que les APEA et les services de curatelles définissent des objectifs en matière de communication, adaptés aux différents publics-cibles :

- Vis-à-vis des familles et des enfants : l'objectif doit être de créer de la compréhension, même lorsqu'il existe un désaccord entre la famille et le service des curatelles ou l'APEA. Il faut éviter le jargon juridique, communiquer de façon transparente sur ce qu'il va se passer et les étapes de la procédure, communiquer avec respect et empathie.
- Vis-à-vis des médias et en réponse aux informations circulant sur les réseaux sociaux : l'objectif doit être de préserver la confiance tout en respectant le secret professionnel. Il faut répondre rapidement sans commenter les situations particulières, expliquer le fonctionnement de la protection de l'enfance, et faire corriger les informations fausses ou qui peuvent nuire aux enfants (par exemple sur les réseaux sociaux).
- Vis-à-vis des partenaires, des élu-e-s politiques et du grand public : l'objectif doit être de faire comprendre la mission de protection. Il faut présenter les résultats de façon pro-active, montrer les réussites et expliquer le fonctionnement en utilisant un langage accessible. Il faut réagir aux attaques en répondant de façon non polémique, mais sans laisser s'installer un discours négatif sur la protection de l'enfance. Il peut être utile de proposer aux partenaires de prendre la défense de la protection de l'enfance et de véhiculer un message positif.

Enfin, la communication interne aux APEA et aux services de curatelle est un premier levier essentiel, car nos collaborateurs/trices sont nos premiers ambassadeurs. Il faut donc toujours les informer en premier, les accompagner lors de situations sensibles (fournir un soutien psychologique ou juridique si nécessaire), et favoriser le retour d'expériences.

L'atelier doit permettre aux participant-e-s d'échanger sur les enjeux rencontrés dans les différents cantons en matière de communication autour de la protection de l'enfance, et sur les bonnes pratiques mises en place par rapport aux différents publics-cibles.

*Les présentations et d'autres documents des journées
seront disponibles sur www.copma.ch/colloque26*

Communiquer sur la mission de protection

Manon Schick (DGEJ Vaud) et **Diana Wider** (COPMA)

Atelier 4, Journées d'étude de la COPMA, 11 septembre 2026



DÉPARTEMENT DE LA JEUNESSE,
DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA SÉCURITÉ
Direction générale de l'enfance
et de la jeunesse

1

Quels sont les mythes autour de la protection de l'enfance ?

La protection de l'enfance agit seule

L'Etat place trop les enfants

Les parents ont **tous les droits** sur leurs enfants

La protection de l'enfance peut **sauver tous les enfants**

Un enfant placé = une vie brisée

*Il y a une formule magique
pour chaque situation*

La protection de l'enfance est **pro-mère**

Ça n'arrive qu'**aux autres** ou aux **familles précaires**

La protection de l'enfance est une **science exacte**

La protection de l'enfance est toujours une aide contrainte

Ce n'est pas normal qu'il y ait des **parents remontés**
contre le système de protection d'enfance

L'Etat manque de transparence

2

Objectifs de communication de la DGEJ - Vaud

1. Réputation

Renforcer la confiance envers la DGEJ en la positionnant comme une institution fiable, partenariale et capable de gérer efficacement les situations sensibles.

2. Information

Mieux faire connaître les missions, les priorités et l'impact de la DGEJ auprès des enfants, des jeunes et des familles.

3. Marque employeur

Renforcer l'attractivité de la DGEJ en valorisant ses métiers, son identité d'employeur et l'engagement de ses collaborateurs.

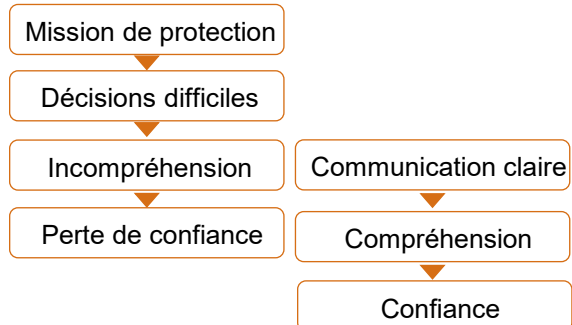
3

3

Pourquoi la communication est devenue un enjeu majeur ?

Message : Une bonne décision mal expliquée peut être perçue comme une mauvaise décision.

- Une mission **complexe et méconnue**
- Décisions **émotionnellement difficiles**
- **Forte exposition** médiatique et politique
- **Amplification des sujets polémiques** des médias/réseaux sociaux
- La **confiance** se construit par la **communication**



4

4

Adapter la communication selon le public

Message : La communication doit être déclinée en messages spécifiques à chaque public.



Chaque public a :

- des attentes différentes
- un niveau de connaissance différent
- des besoins différents



5

5

Les bénéficiaires et leurs proches

Objectif : Créer de la compréhension, même lorsqu'il existe un désaccord

✓ Bonnes pratiques

- communiquer par oral plutôt que par écrit
- expliquer le rôle du service et des différentes instances
- utiliser un langage simple
- expliciter les étapes de la procédure
- vérifier la compréhension
- communiquer avec respect et empathie

✗ À éviter

- jargon juridique
- acronymes
- explications trop techniques
- supposer que « tout est compris »



6

6

Les médias et les réseaux sociaux

Objectif : Préserver la confiance tout en respectant le secret professionnel.

✓ Bonnes pratiques

- Réfléchir à l'autorité compétente pour répondre
- Répondre rapidement
- Expliquer le fonctionnement de l'APEA
- Commenter ou ne pas commenter un cas individuel?
- Faire corriger les informations fausses
- Modération des commentaires

➡ À retenir

- On ne peut pas toujours tout dire.
- Mais on peut toujours expliquer pourquoi.



7

7

Les politiques

Objectif : Faire comprendre la mission de protection

- Présenter les résultats
- Partager les enjeux
- Illustrer avec des données et des situations anonymisées
- Créer un dialogue régulier



8

8

Les partenaires

Objectif : Faire défendre la mission de protection par d'autres acteurs actifs dans le domaine de l'enfance ou des adultes

- Les associations indépendantes, perçues comme plus objectives (KESCHA, Pro Senectute, Pro Juventute, ciao.ch, etc.)
- Les avocat-e-s



9

9

Le grand public

Objectif : Faire comprendre la mission de protection et communiquer pro-activement sur les autres missions

- Raconter la mission en utilisant des exemples concrets (anonymisés)
- Expliquer le fonctionnement de notre intervention
- Montrer les réussites
- Faire témoigner des jeunes adultes qui ont bénéficié de notre intervention
- Utiliser un langage accessible



Gina et Lina ont participé à la rédaction d'une brochure destinée aux jeunes filles par la protection de la jeunesse, destinée notamment à elles.

Retrouver foi en l'avenir après une enfance chamboulée

VAUD Pour aider leurs pairs à se retrouver dans le monde difficile de la protection des mineurs, les jeunes passés par des foyers viennent de rédiger une brochure. Leurs témoignages au « temps expriment leur reconnaissance et attitudes envers ce service.

plus longtemps. Elles sont le visage et la voix des 1000 jeunes suivis chaque année par la Direction générale de l'enfance et la jeunesse (DGELJ) du canton de Vaud et ont accepté de nous rencontrer pour nous livrer leurs récits de vie, intégralement liés à ce service. Les jeunes ont été sélectionnés en fonction de leur parcours et de leur volonté de témoigner.

temps notamment pour guérir de leurs blessures et pour les faire passer à l'étape suivante. Loin de ces chiffres et de leur gestuelle, Dédée, Lina et Gina veulent apporter un regard constructif sur ce qu'elles ont traversé. Elles ont ainsi rédigé, avec l'aide de la Direction générale de l'enfance et la jeunesse, une brochure destinée à leurs pairs.

10

La communication interne : premier levier de crédibilité

Objectif : Les collaborateurs sont les premiers ambassadeurs du service.

✓ Bonnes pratiques

- Toujours informer les collaborateurs-trices en premier
- Accompagner les situations sensibles
- Système de remontée des situations potentiellement explosives dans les médias
- Valorisation des métiers
- Favoriser le retour d'expérience

✗ À éviter

- Le silence
- La communication externe avant la communication interne



Communication interne

Personnel confiant

Communication cohérente

Confiance externe

11

11

Discussion

Discutez 5 minutes par groupe de 2 ou 3

Etes-vous confronté-e-s à des enjeux de communication similaires ?
Ou d'autres enjeux de communication ?

En plénière: quelles actions concrètes avez-vous mises en œuvre par rapport à chacun des publics cibles? (5-10 min par public cible)

1. Les bénéficiaires et leurs proches
2. Les médias et les réseaux sociaux
3. Les politiques
4. Les partenaires
5. Le grand public
6. Les collaborateurs-trices



12

12

Conclusion: la communication fait partie de la mission de protection

Elle permet de :

- ✓ mieux faire comprendre nos décisions
- ✓ renforcer la confiance
- ✓ protéger les enfants... et la légitimité de notre action



Question (1 minute, de façon individuelle): qu'est-ce que j'ai appris et que je compte mettre en œuvre à l'avenir?

13

13

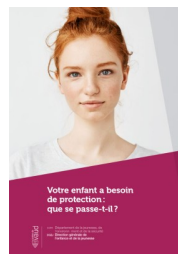
Annexe: liens utiles

- Vidéo animée «[Comment fonctionne la protection de l'enfance?](#)»



- Brochure «[Votre enfant a besoin d'aide](#)» en français FALC (langage facile à lire et à comprendre), traduite en 5 langues :

- albanais,
- anglais,
- arabe,
- espagnol,
- portugais



14

14