

Les cinq sphères d'action du champ de la maltraitance

Joëlle Mottint, décembre 2008

La maltraitance concerne tout le monde

La maltraitance et la négligence subies par les enfants concernent tout le monde, comme professionnel, comme parent, comme citoyen. Mais quelle est la place de chacun dans l'identification des cas de maltraitance et de négligence et dans leur prise en charge ?¹

Où chacun se situe-t-il dans le système global de prise en charge des situations de maltraitance ? Pour aider à la réflexion, nous proposons un découpage en « sphères d'action ». Il s'agit d'un découpage pragmatique centré sur les professionnels et leur pratique quotidienne. Les professionnels peuvent se trouver dans l'une ou l'autre ou dans plusieurs sphères d'action selon les situations. Ce découpage donne un éclairage novateur sur l'ensemble des services et des relations qu'ils entretiennent ou pourraient entretenir entre eux par rapport à la problématique spécifique des situations de maltraitance.

Les sphères d'action

Voir et recevoir

La sphère d'action « voir et recevoir » recouvre des actions comme constater des faits, être inquiet pour un enfant, entendre des confidences d'un enfant ou d'un témoin. Il s'agit donc :

- de « voir » au sens de constater, être témoin, observer, et
- de « recevoir » au sens de recevoir des confidences mais aussi encaisser des choses difficiles.

Toute personne, qu'elle soit formée ou non au phénomène de la maltraitance, comme professionnelle ou comme citoyenne, peut se retrouver dans cette sphère d'action.

Côté professionnels, il peut donc autant s'agir des instituteurs, des animateurs extrascolaires, du personnel des crèches et autres milieux d'accueil pour les tout-petits, que des médecins traitants, des TMS des consultations de l'ONE, des services Ecoute Enfants, etc. Mais cette sphère inclut aussi d'autres personnes en contact quotidien avec des enfants, mais qui ne sont pas formées à un métier de l'enfance. Nous pensons ici entre autres aux personnes qui assurent le nettoyage dans les écoles et qui parfois nouent des liens étroits avec certains élèves, ou encore aux bénévoles des écoles de devoirs ou des consultations de l'ONE.

La sphère d'action « voir et recevoir » concerne des personnes, contrairement aux quatre autres sphères qui concernent des services.

Par rapport à la maltraitance, cette sphère d'action correspond au dévoilement des cas de maltraitance avérée, voire des situations à risque.

¹ Ces questions ont fait l'objet du rapport « Les enfants victimes de maltraitance en Communauté française. Analyse sociologique du système global relatif à l'identification et à la prise en charge des situations », Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, novembre 2007, téléchargeable sur le site <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article41> .

La sphère d'action « voir et recevoir » implique une mise en œuvre immédiate et cela dans un contexte d'incertitude. Le professionnel de cette sphère est en proie au doute, il est seul avec des décisions à prendre, des arbitrages à faire. Par exemple : faut-il intervenir ou prendre le temps de prendre en considération ? Faut-il faire relais ou non ? Est-il opportun de protéger immédiatement ou vaut-il mieux ne pas aller trop loin ?

Accompagner les familles

La sphère d'action « Accompagner les familles » recouvre le travail de soutien et d'accompagnement qu'effectuent certains professionnels auprès de certaines familles. Il peut s'agir d'un cheminement auprès de la famille pour accompagner celle-ci dans sa réflexion, dans ses remises en question, mais aussi d'un accompagnement dans la résolution de ses problèmes, que ceux-ci soient sociaux (par exemple : aide à la recherche d'un logement adapté), financier (par exemple : aide à la remise en ordre des papiers pour pouvoir obtenir des allocations), psychopédagogique (par exemple : recherche d'un logopède ou d'un psychologue pour un enfant) ou encore médicaux.

Les professionnels concernés sont entre autres les TMS (travailleurs médico-sociaux) de l'ONE, les assistants sociaux des CPAS, les assistants sociaux des logements sociaux, les équipes SOS enfants, les professionnels des PMS, des SAJ, des SPJ, des AMO, des SAIE, des COE, des SAAE², des centres de planning, les aides familiales, etc.

Par rapport à la maltraitance, il s'agit d'une prévention des situations à risque par l'amélioration du soutien aux familles et de leurs conditions de vie.

D'emblée, il apparaît que cette sphère d'action est très éclatée. En effet, l'accompagnement des familles peut se faire de multiples manières et un nombre conséquent de services ont pour mission l'accompagnement des personnes. Ces différents services dépendent de réglementations et de niveaux de compétences variables, ce qui complexifie l'analyse.

Du fait de cette complexité institutionnelle, les services ne sont pas toujours coordonnés entre eux. C'est ainsi qu'une famille peut être accompagnée par un grand nombre de services s'ignorant les uns les autres.

Du fait de leurs missions, les services qui, d'une façon ou l'autre, accompagnent les familles sont le plus en contact avec des familles fragilisées. Les professionnels de cette sphère sont souvent ceux qui sont le plus en contact avec des familles maltraitantes ou négligentes. Pourtant certains des professionnels travaillant dans les services de cette sphère ne sont pas ou très peu formés à cela. Une recherche met également en évidence que « *plus on est formé, moins on travaille en première ligne... La formation de base des puéricultrices est considérée comme insuffisante et la formation continuée vient comme un palliatif. Souvent les travailleurs se réfèrent à leur propre expérience de parent, et ils ont conscience de leurs limites. Plus délicat : leur motivation à travailler avec des enfants est parfois de réparer quelque chose d'eux-mêmes...* »³.

² Les AMO (Aide en Milieu Ouvert), les SAIE (Services d'Aide et d'Intervention Educative), les COE (Centres d'Orientation Educative) et les SAAE (Services d'Accueil et d'Aide Educative) sont des services privés agréés par l'Aide à la Jeunesse. Les AMO travaillent sans mandat. Les COE travaillent sous mandat du Conseiller, du Directeur de l'Aide à la Jeunesse ou du Tribunal de la jeunesse. Les SAIE et les SAAE peuvent travailler sans mandat mais travaillent généralement sous mandat du Conseiller, du Directeur de l'Aide à la Jeunesse ou du Tribunal de la jeunesse.

³ Meunier, P., Quelle place pour la petite enfance dans l'aide à la jeunesse ? Recherche-action. Conseil d'arrondissement de la jeunesse de Bruxelles, 2005, p.10.

Par leurs contacts approfondis et réguliers avec les familles, les professionnels de la sphère « accompagner les familles » se retrouvent souvent aussi dans la sphère « voir et recevoir ».

« Diagnostiquer »

Il s'agit de la phase où un bilan de l'enfant / de la famille est fait en vue de diagnostiquer s'il y a ou non maltraitance et de quel ordre elle est.

Les professionnels de cette sphère d'action sont les équipes SOS enfants, certains services de santé mentale et quelquefois des thérapeutes privés.

En général, et en tous cas en ce qui concerne les équipes SOS enfants, le diagnostic se fonde sur un bilan pluridisciplinaire comprenant les aspects sociaux, psychologiques, médicaux et juridiques. Lors du diagnostic, la matérialité de la maltraitance est vérifiée. S'il s'avère qu'il y a effectivement maltraitance, il s'agit de voir de quel type elle est, quelles en sont les conséquences sur l'enfant, sa santé, son développement. Les ressources de la famille sont également évaluées ainsi que les compétences éducatives des parents, les souffrances de chacun, les défaillances, les difficultés matérielles. Le diagnostic se conclut par des recommandations quant à ce qu'il convient de faire pour mettre fin à la maltraitance, si ce n'est déjà fait, et mettre en œuvre les mesures d'aide, d'accompagnement et de soins.

Parfois, un partenariat avec d'autres intervenants autour de la famille se construit lors de l'étape du diagnostic. L'équipe qui établit le diagnostic convie des différents professionnels à des réunions de concertation ou à des intervisions⁴, ce qui aboutit à définir les mesures d'aide à apporter à l'enfant et à sa famille.

Réaliser un bilan pluridisciplinaire n'est pas anodin, aussi cette évaluation s'accompagne souvent d'une crise familiale qui est également prise en charge par les services assurant ce diagnostic. Le diagnostic s'accompagne donc d'une thérapeutique d'urgence.

Les constats, comme par exemple un constat de coups réalisé par un médecin de PSE, se situent dans la sphère d'action « voir et recevoir » et non dans la sphère d'action « diagnostiquer ». Ce qui n'empêche pas que les constats établis antérieurement ne puissent être utilisés lors du diagnostic.

« Soigner »

La sphère d'action « soigner » comprend le traitement des situations de maltraitance, c'est-à-dire les soins, qu'ils soient physiques ou psychologiques, mais aussi les mesures d'aide. Le traitement vise le changement. Il peut être social, psychologique, relationnel, médical. Souvent, il combine ces différentes composantes qui sont liées entre elles : par exemple, thérapie familiale et en même temps aide au niveau du quotidien concret de la famille (ex : recherche d'une crèche pour l'enfant, ouverture du réseau de la famille, etc.).

La dimension de soins psychologiques est essentielle. Ils peuvent s'adresser aux enfants comme à leurs parents.

Les professionnels de cette sphère d'action sont les équipes SOS enfants, les services de santé mentale, les thérapeutes privés.

⁴ Une intervision est une supervision entre pairs : les professionnels peuvent partager leurs questions, leurs réflexions, leurs expériences au sein d'un espace-temps consacré à cela.

« Accompagner les professionnels »

Accompagner les professionnels des sphères d'action « voir et recevoir » et « accompagner les familles »

Il s'agit ici d'accompagner les professionnels des sphères « voir et recevoir » et « accompagner les familles ». Ceux-ci, lorsqu'ils se trouvent confrontés à des situations (à risque) de maltraitance, y sont rarement préparés et formés pour y répondre.

Les professionnels de cette sphère d'action sont les référentes maltraitance de l'ONE, les équipes SOS enfants, certains services de santé mentale, certains SAJ, les services de formation entre autres agréés de l'aide à la jeunesse, la coordination de l'aide aux victimes de maltraitance de la Communauté française, certains centres de planning familial, etc.

L'accompagnement des professionnels peut prendre différentes formes. Il peut s'agir de formations, de supervisions individuelles ou collectives ou encore d'un accompagnement, d'une disponibilité à la demande.

Les formations sont un temps de recul pour les professionnels. Les formations plus spécifiquement centrées sur des questions liées à la maltraitance peuvent aider les professionnels des sphères « voir et recevoir » et « accompagner les familles » à affiner leur regard, à détecter les signes de souffrance d'un enfant ; elles peuvent aussi aider à dédramatiser certaines situations ou comportements.

Les supervisions sont centrées sur les réalités professionnelles. Elles peuvent avoir les mêmes effets cités ci-dessus que les formations. Elles peuvent être individuelles ou collectives et dans ce dernier cas, les supervisions peuvent être internes à une équipe ou au contraire interservices. Dans ce cas, les supervisions, tout comme les formations, permettent en outre des échanges entre professionnels, ce qui peut éventuellement déboucher par la suite sur des collaborations.

L'accompagnement au cas par cas signifie être à l'écoute des professionnels, leur proposer un recul, un autre regard, les soutenir dans leurs réflexions et décisions, entendre leurs émotions. Les référentes maltraitance de l'ONE assurent ce travail auprès des TMS de l'ONE. Ce travail de soutien et d'écoute des professionnels permet à ceux-ci de pouvoir continuer à être en relation avec la famille pour laquelle ils s'inquiètent, d'être à l'écoute de celle-ci pour la soutenir et l'accompagner vers un mieux.

Accompagner les professionnels des sphères « diagnostiquer » et « soigner »

Les professionnels des sphères « diagnostiquer » et « soigner » sont aussi ceux qui accompagnent les professionnels des sphères « voir et recevoir » et « accompagner les familles ». Mais eux-mêmes peuvent avoir besoin aussi d'être « accompagnés ». C'est dans ce sens qu'ils suivent des formations ou participent à des supervisions.

Accompagner les professionnels vers une pratique bientraitante

La sphère d'action « accompagner les professionnels » comprend aussi une autre dimension : l'accompagnement des professionnels pour que leurs pratiques soient bientraitantes, en les soutenant dans les difficultés liées à leur métier pour leur éviter de devenir maltraitant,

particulièrement quand ils travaillent avec des familles ou des enfants qui les « remettent en question ».

L'interdépendance des cinq sphères d'action

Les cinq sphères constituent un ensemble. Il est nécessaire que chaque sphère fonctionne de manière optimale pour que le système fonctionne bien. Par exemple, la sphère « accompagner les professionnels » est très importante s'il l'on veut que les sphères « voir et recevoir » et « accompagner les familles » aient une place efficace dans le système global.

Le schéma présenté à la page suivante met en évidence les liens entre les sphères. Il apparaît que la sphère « accompagner les familles » se trouve à une place centrale, des zones de recouvrement apparaissant entre cette sphère et toutes les autres. En effet, les professionnels de la sphère « accompagner les familles » sont souvent dans une position privilégiée pour « voir et recevoir » et par ailleurs, ils participent souvent de manière directe ou indirecte au diagnostic et aux soins, grâce à leur connaissance et leur proximité des familles.

La sphère « accompagner les professionnels » est représentée dans le schéma sous la forme d'une ellipse entourant les quatre autres sphères. En effet, l'accompagnement des professionnels vise l'ensemble de ceux-ci, indépendamment de leur sphère d'action, même si l'accompagnement prend des formes très variables selon la spécialisation des professionnels concernés. De plus, l'accompagnement des professionnels est souvent assuré par des services qui font également partie des sphères « diagnostiquer », « soigner » et dans une moindre mesure « accompagner les familles ».

Les sphères « diagnostiquer » et « soigner » se chevauchent également. Beaucoup de services se trouvent dans les deux sphères, ou plus exactement les services de la sphère « diagnostiquer » sont aussi dans la sphère « soigner ». Dans le schéma, ces deux sphères se chevauchent mais sont également décalées. En effet, si ce sont les mêmes services qui diagnostiquent et qui soignent, souvent dans les situations concrètes, ce sont des services différents qui assurent le diagnostic d'une part et les soins d'autre part auprès d'une même famille.

Schema 4 : les liens entre les cinq spheres d'action

Voir et recevoir

Accompagner les familles

Diagnostiquer

Soigner

Accompagner les professionnels

