

Analyse thématique des journées des 11 et 13 juin 2007 sur le signalement en matière de maltraitance envers les enfants, en vue du colloque du 27 février 2008

1. Introduction :

En préambule, nous pouvons déjà noter que les deux journées de discussion organisées par l'Observatoire autour du thème du signalement faisaient appel au moins à deux mondes, qui ont des missions différentes.

A.1. Missions du monde scolaire et du monde infirmier :

Les professionnels du milieu scolaire ont pour mission la transmission de savoirs et de pratiques. Ceci nécessite ce que l'on peut appeler un « contrat didactique » implicite, c'est-à-dire un contrat pédagogique où l'enseignant s'engage à transmettre un savoir et où l'élève s'engage à se plier aux règles de l'école et notamment à celles de l'apprentissage.

Sans entrer dans les détails des difficultés que présuppose un tel « contrat », nous pouvons dire que par rapport à notre sujet, au moins deux éléments entrent en ligne de compte : il s'agit du lien de confiance et du lien d'autorité. Il n'est pas difficile d'imaginer que ces deux éléments peuvent être mis à mal par un signalement. Ce sont des choses que nous retrouvons dans les témoignages et qui se trouvent donc dans l'analyse thématique (not. dans les thèmes « relation de confiance avec l'enfant » et « relation de confiance avec les parents »).

Dans une certaine mesure, l'évaluation d'une éventuelle péjoration du « contrat didactique » peut jouer un rôle dans l'évaluation de la situation de maltraitance et donc dans le signalement. Cela n'est pas le cas pour les infirmiers (hormis les infirmiers scolaires).

A.2. Interpénétration du privé et du public :

Une autre différence que nous retrouvons dans les thèmes est celle de l'interpénétration du privé et du public. En effet, à notre avis, la mission scolaire est plus clairement définie dans le champ du domaine public, c'est-à-dire que l'enseignant n'est pas censé interférer dans ce qui relève du « monde privé » de l'enfant, autrement dit dans ce qui relève des compétences parentales (dans les limites de la maltraitance évidemment).

Pour les infirmiers, le contexte est différent, dans la mesure où les enfants consultent pour des douleurs, blessures, maux divers sur le plan somatique. Il semble donc évident que l'infirmier est davantage confronté à l'intimité de l'enfant. Cette confrontation avec l'intimité de l'enfant fait partie de la mission professionnelle de l'infirmier et modifie l'interpénétration du privé et du public pour ces intervenants : ils sont en effet amenés à entrer dans une relation où les « deux champs » s'entrecroisent légitimement. Ceci ne simplifie évidemment pas la mission de l'infirmier lorsqu'il y a suspicion de maltraitance. Néanmoins, on peut constater a priori une différence entre les professionnels du milieu scolaire et les infirmiers pour ce qui est des difficultés relatives à l'interpénétration des domaines privé et public (qui peuvent être ressentis comme une intrusion par les familles).

Le psychologue scolaire constitue évidemment un cas à part, et on peut faire les mêmes constatations à son égard que celles qu'on a faites concernant les infirmiers.

Nous allons retrouver ces différences dans l'analyse thématique et ces constats doivent être pris en compte dans ce que nous appellerons le « processus de signalement ». Les infirmiers ont pour mission de soigner et les enseignants ont une mission pédagogique. On peut encore distinguer la mission particulière du psychologue scolaire qui est de se soucier du bien-être général de l'enfant davantage que de ses performances scolaires, bien que les deux soient liés.

B. Le signalement comme processus de mise en réseau :

Le thème englobant tous les autres – et qui n'a donc pas été détaillé comme thème en tant que tel – est le signalement en tant que processus de mise en réseau. En effet, dans tous les cas le signalement implique une mise en réseau, qu'elle soit sommaire ou plus « élaborée ». On peut ainsi relever des discussions avec un collègue (tentatives d'objectivation des impressions subjectives) ou des tables rondes organisées pour discuter des cas de maltraitance, au terme desquelles une décision sera prise. C'est souvent la hiérarchie qui assume cette décision (c'est notamment la règle dans les écoles vaudoises où c'est le directeur de l'établissement qui fait le signalement).

Au regard de la nouvelle loi, on peut donc d'ores et déjà conclure que le constat d'une maltraitance n'est (presque) jamais suivi immédiatement d'un signalement au SPJ.

De manière générale, nous pouvons distinguer les infirmiers qui travaillent dans des structures institutionnelles des infirmiers qui se rendent à domicile. Certains, notamment ces derniers, sont davantage confrontés à la solitude dans leur travail quotidien.

On peut également distinguer les psychologues scolaires des enseignants. En effet, de par leur mission et leur travail, les psychologues ont un statut particulier au sein de l'école et ils communiquent au sein de leur propre réseau hiérarchique (système PPLS pour le canton de Vaud).

On remarque que toutes les personnes qui se sont exprimées durant les colloques ne disposent pas des mêmes ressources en ce qui concerne la mise en réseau de leurs constatations, doutes et suspicions.

Néanmoins, dans la plupart des cas, il y a une discussion qui prend le plus souvent la forme d'une évaluation de la situation et qui permet au professionnel de ne pas assumer seul l'acte de signaler ; le signalement est toujours ressenti comme une décision difficile. La mise en réseau a plusieurs fonctions, comme par exemple l'évaluation de la situation, la recherche de solutions intermédiaires (rencontrer les parents), mais également la possibilité pour le professionnel « dépositaire » de la maltraitance suspectée, de partager ses émotions et « d'alléger » le poids de sa décision de signaler la situation (dans la mesure où c'est la hiérarchie de l'institution qui en assume la responsabilité).

--- --- ---

En résumé, et au risque d'être redondant avec les thèmes cités ci-dessous, nous pouvons relever que le signalement, tel qu'il nous a été raconté, fait intervenir les problématiques suivantes : les différentes missions professionnelles, la qualité des relations entre collègues et avec la hiérarchie (ressources institutionnelles), les relations avec l'enfant et sa famille, les expériences antérieures de signalement (sentiment d'amélioration ou de péjoration relatif au signalement).

On relève également des différences dans la formation des divers professionnels, de manière générale et par rapport à la problématique de la maltraitance et du signalement en particulier.

La question de la formation des professionnels semble centrale face aux témoignages qui nous ont été faits par rapport au sentiment d'être démuné face à certaines situations, lorsqu'elles impliquent des « conceptions culturelles » étrangères aux nôtres, mais pas seulement.

De cette mise en réseau des informations, de l'organisation de ces réseaux et de leur capacité à permettre une discussion ouverte semble dépendre la prise de décision la plus adaptée à la situation de l'enfant et de sa famille.

Enfin, il faut garder à l'esprit dans la lecture de cette analyse thématique un constat que nous pouvons émettre après avoir analysé les discussions de ces deux journées : il est difficile pour les professionnels du monde de l'école et du monde infirmier de parler de cas concrets de maltraitance. On a pu observer de nombreuses tentatives de la part du modérateur pour favoriser l'évocation de cas concrets, mais il se heurtait souvent à des réticences. En conséquence, les personnes présentes ont parlé de leur expérience de la maltraitance en général. Nous pouvons aisément comprendre cette difficulté à exposer des situations concrètes : d'une part à cause des questions de confidentialité, mais peut-être aussi en raison de la charge émotionnelle que mobilise le récit d'un cas concret qui, comme nous allons le voir, laisse des « traces émotionnelles » durables chez les intervenants.

Dans la mesure où, suite à l'analyse des discours, nous considérons le signalement comme un processus faisant la plupart du temps appel à un réseau de professionnels, il reste à relever l'importance fondamentale du bon fonctionnement du réseau. Il nous a été rapporté que le bon fonctionnement du réseau dépendait de la confiance que les professionnels s'accordaient entre eux, de la disponibilité de chacun, de rencontres prévues à l'avance pour parler d'éventuelles situations problématiques et enfin, de la manière dont le responsable du réseau prend la décision de signaler ou non. Idéalement, celui-ci prend en compte l'avis consensuel ou au moins majoritaire des professionnels en contact avec la situation de maltraitance.

2. Analyse thématique des journées des 11 et 13 juin sur le signalement en matière de maltraitance :

A. Discussion et travail avec les parents, la famille :

Le thème de la discussion avec les parents et plus généralement avec la famille, est central : « C'est vrai qu'avant de signaler dans ces cas-là on prend toujours un contact avec la famille, où on essaie de discuter, on essaie de comprendre avec eux quelle est leur situation et qu'est-ce qui fait que leur enfant est comme ça. » Ou bien encore : « Il y a des situations qui nous euh qui nous interpellent qui nous titillent, c'est vrai que c'est souvent des impressions qui se basent sur des observations qu'on fait nous-mêmes. Y'a des fois où les parents sont violents et je le vois, même devant moi. Ou bien c'est une situation de précarité extrême et ça c'est tout des signes comme ça. » Ici, le travail avec les parents consiste à évaluer la situation lorsque le professionnel est confronté au contexte de vie de la famille. Il s'agit ensuite, dans la mesure du possible, de confronter la famille à ses difficultés ou à sa violence.

Ce thème du travail avec la famille est non seulement central pour pouvoir comprendre la situation et évaluer l'éventuelle situation de maltraitance, mais également pour accompagner et aider les familles : « C'est extrêmement important de créer ce lien de confiance si on veut soigner comme il faut, mais aussi pouvoir apporter un soutien si besoin est, dans la situation. C'est la phase la plus importante je dirais, c'est de créer ce lien de confiance je dirais. Parce que dans certaines situations si l'infirmière pose trop de questions, si elle est trop intrusive,

elle risque de se faire fermer la porte et pis voilà, on peut plus intervenir dans la situation, je pense que c'est extrêmement délicat. »

Le travail et la discussion avec la famille ont différentes fonctions, mais ils permettent en tous les cas d'évaluer le contexte : cette évaluation semble primordiale pour se faire une idée de la situation de maltraitance qui est très souvent appréhendée en tenant compte de tout le contexte du système familial, c'est-à-dire l'ensemble de la situation financière, professionnelle, l'entourage, etc. : « Dans le contexte des soins à domicile, je crois qu'il faut prendre en compte le contexte, on va chez des gens et c'est vrai qu'on voit des choses. »

Pour les infirmiers et les assistants sociaux qui travaillent parfois au domicile de la famille, nous pouvons parler de l'établissement d'un lien entre le professionnel et la famille : « Ouais mais c'est pour ça que je parlais de garder la confiance des parents, parce qu'on n'a jamais de mandat. Mais c'est vrai que si ça nous dépasse, en parler avec le pédiatre, et lui il va peut-être garder un lien, bon pas toujours, mais... On essaie de traiter le problème sans forcément passer par le signalement des fois. Et on essaie de garder un fil rouge à long terme, finalement c'est peut-être ça le plus important. ». La discussion entre un ou des représentants de l'institution et la famille elle-même a lieu juste avant le signalement au SPJ. Cette discussion est là pour mettre en garde la famille au sujet de ses comportements problématiques et pour l'avertir que, s'il n'y a aucune amélioration par rapport à la souffrance que l'enfant subit, il y aura bel et bien un signalement au SPJ (si celui-ci n'a pas déjà eu lieu). Des discussions avec les parents peuvent avoir lieu tout au long du processus : avant d'avoir contacté le réseau, après avoir activé le réseau, mais sans avoir fait appel au SPJ, et enfin, après avoir signalé la situation au SPJ.

Il est important de souligner que les réactions des parents lors de ces discussions auront beaucoup d'implications sur le déroulement des événements. Si aucune relation de confiance et aucun esprit de collaboration ne peuvent se construire entre la famille et l'institution, il est clair que la situation sera plus rapidement transmise au SPJ, alors que si la famille collabore, le travail se fera entre les professionnels du monde scolaire ou les infirmiers et la famille, ou encore avec d'autres professionnels ; on constitue ainsi un réseau d'aide pour la famille : « Et parfois c'est nous qui demandons un soutien du réseau pour savoir comment on va continuer, c'est-à-dire qu'on va demander au pédiatre, ou à l'assistante sociale s'il y a des problèmes financiers. On travaille aussi avec Pro Familia où il y a des assistantes sociales aussi. Donc Pro Familia, l'assistante sociale voit la famille, voit les parents, voit le papa et la maman, pour des problèmes de paternité, pour des problèmes d'argent, on va essayer de voir la situation, de les aider, parce que, comme ce qui a été dit, ce qui est important c'est de garder la confiance, pouvoir continuer à aider ces familles pour les soutenir, trouver des personnes qui peuvent les soutenir. »

On remarque ainsi que la mise en réseau des compétences se fait notamment pour aider les familles et même les soutenir à long terme, sans forcément passer par un signalement au SPJ. Dans les cas qui ont été évoqués, il ne s'agit pas d'une démission par rapport à une situation difficile, mais bien davantage de tentatives d'aide adéquate et d'interventions le moins péjorantes possible pour l'équilibre familial : « Je me suis mise en contact avec les assistantes sociales, parce qu'il y avait un problème financier. Donc un des éléments importants, ça a été de voir comment on pouvait les aider financièrement. Une autre chose ça a été de valoriser beaucoup ce que les parents faisaient de bien, parce qu'ils faisaient beaucoup de choses bien et il fallait les valoriser. Et ça, je pense que ça a été important, je veux dire moi j'ai suivi la famille et à aucun moment la maman ne m'a fermé la porte volontairement. J'ai vraiment pu

les accompagner. »

Les professionnels nous ont souvent parlé de conseils pratiques qu'ils donnent aux familles : des conseils éducatifs, des conseils pour oser parler de la situation au sein du couple, etc. Ces conseils ont donc une fonction encadrante et permettent souvent de soulager la famille dans le sens où elle se sent moins seule.

Ce thème des discussions et du travail avec les familles nous permet donc de mettre en évidence les compétences multiples et la richesse des différents services qui interviennent dans des familles où il y a de la maltraitance ou bien où l'éducation de l'enfant pose des problèmes. Ceci est vrai pour le milieu scolaire, mais encore davantage pour le milieu infirmier, du fait de ses spécificités professionnelles : les infirmiers ont en effet pour mission de prodiguer des soins, souvent dans son acception la plus large : ils interviennent tant pour des soins corporels que pour des accompagnements d'ordre psychosocial. Nous n'oublions évidemment pas le fait que le milieu scolaire comporte également tout un réseau de professionnels, dont des infirmiers, des médecins, des psychologues. Cependant, dans le monde scolaire, les personnes qui sont le plus en contact avec les enfants sont les enseignants, et leur mission est d'abord de transmettre des savoirs.

Il faut également signaler que c'est parfois la famille qui se résigne d'elle-même à demander de l'aide à l'institution compétente, soit le SPJ.

C'est clairement à ce moment-là que les différences culturelles et les conflits de valeurs ont leur plus grande importance, soit au moment où la famille et les intervenants collaborent afin de mieux se comprendre et donc pour faire ce qu'il y a de mieux pour l'enfant en danger.

Dans ces discussions, c'est tout le système familial qui est pris en charge et pas seulement l'enfant maltraité. Ces discussions entraînent l'activation du réseau, si cela n'a pas été déjà fait. Dans le meilleur des cas, lorsqu'il y a une suspicion de maltraitance, toutes les étapes avant le signalement sont discutées avec la famille, à l'intérieur du réseau. Ce dernier fonctionne ainsi comme une aide et a à la fois une fonction d'évaluation de la gravité de la situation et une fonction encadrante pour la famille et l'enfant. S'il est vrai que des situations qui se déroulent de cette manière nous ont été rapportées, il est important de se demander quelle est leur proportion parmi toutes les situations rencontrées.

« Il faut s'assurer un tout petit peu en amont, ne pas s'assurer qu'il dit vrai, mais tâter un peu le terrain auprès des parents. Entre nous tout d'abord, enseignants, infirmières, assistantes sociales en général, souvent aussi moi, le doyen éventuellement, s'assurer que, enfin voir jusqu'où on peut aller entre nous et avec les parents. Est-ce qu'on va pouvoir les rencontrer, les écouter ces parents, rappeler qu'en Suisse on a encore le droit. Ça peut être des Suisses ou pas des Suisses d'ailleurs. Mais y a une loi qui est faite comme ça et puis on n'a pas le droit. Eux n'ont pas le droit de donner des coups, mais nous, on a le devoir de signaler. Et puis après, en général on ne signale pas tout de suite, c'est comme ça dans mon établissement. »

« En discutant avec les parents, puis sans dire que je vais signaler, mais je vais dire : « Voilà, il y a une loi, on se pose des questions », peut-être sans dire exactement ce que l'enfant a raconté, parce que là je crains quand même que ça augmente. Mais c'est assez subtil et ce n'est pas facile. Je veux dire le moment où on communique, on informe les parents de ce qu'on a entendu - eh bien c'est un moment difficile. »

« La plupart du temps, si on est dans un cas compliqué, et que je juge grave, je ne peux pas, je

vais activer justement un réseau, c'est-à-dire dire aux parents que je vais en parler encore plus loin parce que c'est grave. Je vais peut-être voir dans un premier temps à quel point eux ils changeront et sont conscients de la maltraitance, des difficultés et de la souffrance que ça engendre. Parce qu'il y a aussi des parents qui sont capables de demander de l'aide. Et à ce moment-là ça m'est vraiment arrivé plusieurs fois d'avoir des parents à côté de moi dans le bureau qui appellent le Service de protection de la jeunesse, par exemple, ou activent l'AEMO. Mais effectivement si ce n'est pas le cas, je les informe que je vais en parler à ma hiérarchie, à la hiérarchie de l'école. En étant en milieu scolaire, on se met de toute façon en contact avec la direction. »

Il faut encore signaler que parfois la discussion et le travail avec les parents servent également à déceler des situations de maltraitance pour les professionnels – surtout des infirmiers – qui ont essentiellement des contacts avec les parents : « Donc moi ce que je vois c'est plutôt au travers des parents, donc au travers des parents je peux voir des cas de dysfonctionnements, de violence. » Le travail avec les parents se situe donc ici plutôt en amont du processus. « Je décèle la violence du mari à travers la femme ou à travers des comportements pathologiques quoi. Par exemple des syndromes post-traumatiques pas forcément par rapport à de la violence physique, mais. Je prends par exemple le cas d'une famille dont le mari n'a pas de travail, qui ne parle pas français, la femme ne travaille pas non plus, je veux dire elle ne travaille pas non plus à l'extérieur, voilà quoi. Ils ont un statut, l'homme est travailleur et la femme c'est l'intérieur et là en fait ben l'homme il devient un intrus et pis ben les violences commencent ici. »

Enfin, dans le cadre de ce thème, nous avons pu mettre en évidence que parfois le travail des professionnels au sein des familles, ou plus généralement les accusations de maltraitance sont vécus comme des intrusions dans la sphère privée, tant l'éducation est considérée comme étant du seul ressort des parents et de la famille : « C'était un peu comme la police, c'était un peu comme la police et ça c'était très inconfortable, un peu difficile, parce qu'on n'est pas la police. Donc j'ai essayé de trouver un moyen d'intervenir par les soins, sur les problèmes alimentaires, j'ai essayé de rentrer en contact par ce biais et de rentrer en contact avec la maman, gagner la confiance. Et j'ai essayé de comprendre s'il y avait maltraitance ou négligence, mais c'était très délicat parce que j'ai compris que les parents faisaient du tourisme médical pour que les gens ne se rendent pas compte de leur situation de maltraitance, ils changeaient de pédiatre très régulièrement, ils déménageaient souvent. »

B. Discussion et travail avec les enfants et les adolescents :

La discussion qui est entreprise avec les victimes présumées ou réelles de maltraitance est différente de la discussion qui a lieu avec les parents. Pour les infirmiers, il semble que le processus est simplifié si c'est l'enfant qui vient se confier et qui témoigne d'une maltraitance qu'il subit plutôt que si c'est un enseignant qui vient les trouver avec une suspicion : « Ben la situation où c'est l'enseignant qui l'envoie c'est moins facile, c'est plus facile quand c'est l'enfant qui vient tout seul pour me dire : « y'a papa et maman qui me tapent. » Ça arrive qu'il vienne spontanément nous parler et là c'est plus facile d'agir, il est demandeur, on peut réagir, on peut lui dire ça c'est pas permis, est-ce qu'on peut faire quelque chose pour toi, qu'est-ce qu'on va faire, comment on va le faire, je suis là pour t'épauler. »

Par ailleurs, tout professionnel est confronté à la crédibilité des témoignages de l'enfant, c'est-à-dire dans quelle mesure on peut prendre « pour argent comptant » les propos des enfants et des adolescents. Les intervenants nous ont fait part de la difficulté qu'ils ont à séparer, des

faits réels, ce qui serait de l'ordre de la fabulation. Cette difficulté est due au fait que les enfants et les adolescents ont une plus grande difficulté à mentaliser leurs expériences, ce qui implique que certains faits restent dans le flou et sont difficilement compréhensibles pour le professionnel.

Dans le travail avec les enfants et les adolescents, la relation de confiance est centrale. Elle doit aller dans les deux sens : l'enfant doit avoir confiance en l'adulte afin de pouvoir confier les maltraitances qu'il a subies, et l'adulte doit avoir confiance en ce que dit l'enfant, mais il doit également avoir confiance dans l'institution dans laquelle il travaille, afin d'être soutenu tout au long du processus de signalement. Si l'intervenant a confiance dans son réseau, il l'activera au moment voulu et saura que cette situation sera prise en charge en vue de procéder à un signalement au SPJ.

Il ne faut pas oublier qu'en travaillant avec des enfants et des adolescents, il faut absolument tenir compte de la spécificité de leur contexte de vie. Chaque enfant ne réagira pas de la même manière avec n'importe quel intervenant. Le déroulement de tout le processus dépendra en grande partie de l'âge de l'enfant et de sa capacité à avoir confiance dans un système qui est différent de son système familial. Un enfant qui dévoile se rend compte des implications que sa révélation peut engendrer et ceci va influencer tout le processus. Les craintes liées à ces implications peuvent être néanmoins tempérées par la relation de confiance qui existe entre la victime et les intervenants qui la prennent en charge.

« Très vite j'essaie de déléguer, souvent le jeune n'est pas d'accord. Dès le moment où il y a une relation de confiance qui est établie, il se dit : « ouais mais bon ça va bien avec elle, mais je veux pas non plus commencer à aller raconter mon histoire à tout le monde. » » Ou encore : « Il y a aussi un autre facteur, c'est ce qu'on pense que le jeune peut supporter. On en a assez peu parlé de ça, mais c'est vrai que le « ça dépend » est aussi là. Un cas, un même cas, ce que j'appelle même, avec les mêmes facteurs chez deux jeunes différents, on va pas signaler au même moment. Même si c'est exactement le même cas. Y a des jeunes, on les sent tout de suite en danger, même si la gravité est discutable. »

Il est intéressant également de noter que les enfants – et surtout les adolescents – peuvent eux aussi participer à l'évaluation de la situation et aider le professionnel à prendre une décision, à choisir l'intervention la plus propice pour le système familial : « On lui explique. Mais c'est l'enfant aussi qui nous donne des pistes. » Ces témoignages nous ont été donnés assez fréquemment par les professionnels en charge d'adolescents (environ à partir de 13-14 ans), ce qui met en évidence que les professionnels évaluent toujours les ressources de l'enfant parallèlement à l'évaluation des ressources du système familial.

Il reste encore à souligner que ce thème est intimement lié au précédent. En effet, certains professionnels nous ont rapporté que d'emblée, ils se posent la question de l'influence d'un des parents sur le discours de l'enfant. Il est vrai que dans les cas de familles en conflit, il arrive que l'enfant soit instrumentalisé par l'un de ses parents pour nuire à l'autre. « Il m'arrive au premier entretien de me demander si l'enfant n'est pas manipulé, c'est-à-dire qu'ils arrivent et puis que la maman est en train de divorcer avec le père et puis si tu pouvais dire des choses à ton enseignant ou à l'infirmier. Bien sûr je me dis qu'est-ce qu'il me dit là, qu'est-ce qui vient de lui, qu'est-ce qu'il est en train de me raconter. » Nous reviendrons sur cet aspect particulier de la crédibilité accordée aux témoignages plus loin dans notre analyse.

C. Indices de maltraitance : paroles rapportées ou indices repérés :

Les paroles rapportées et les indices de maltraitance repérés par les professionnels nous renseignent sur les représentations des intervenants concernant les actes de maltraitance. En effet, il est possible de séparer ces indices en deux groupes : les indices objectifs et les indices subjectifs, dans lesquels les valeurs, l'appréciation de la personne qui évalue la situation entrent prioritairement en ligne de compte. D'après ce qui nous a été rapporté par les différents professionnels, il est clair que dans la majorité des cas, les indices de maltraitance souffrent d'une part importante de subjectivité. C'est la difficulté à rendre la situation plus objective qui déclenche généralement la mise en réseau de la situation, c'est-à-dire que le professionnel va chercher à partager la situation avec des collègues afin de tendre vers plus d'objectivité, avant d'éventuellement intervenir. « Oui ça peut arriver qu'on utilise une médiation ou bien on récolte les témoignages d'autres personnes qui l'entourent, des copains, une éducatrice ou bien s'il a un soutien psychologique, je vais essayer de recouper tous ces témoignages et voir s'il y a d'autres personnes sur le coup, sur la situation. »

Il est évident que les indices repérés sont davantage le fait des infirmiers ou des médecins et que les paroles rapportées sont davantage le fait des psychologues ou des enseignants, bien que cela ne soit pas toujours le cas. Il est évident également que les indices repérés – le plus souvent d'ordre physique – apportent des éléments plus objectifs pour l'évaluation et qu'ils permettent d'activer le réseau en étant plus « sûr » de soi ou en ayant plus confiance dans le bien-fondé de son intervention : « c'est vrai que quand il y a maltraitance physique, on va trouver le médecin scolaire qui nous confirme s'il y a lésions et eux prennent contact pour aller à l'hôpital pour faire un constat. Et après les parents sont informés par l'hôpital, c'est vrai qu'après c'est plus trop de notre ressort, c'est l'hôpital qui décide si l'enfant reste, est-ce qu'on va plus loin, qu'est-ce qu'il en est quoi. » Ou encore : « Alors par exemple dans d'autres cas où j'ai des enfants qui sont venus et qui avaient des marques physiques, des choses vraiment lourdes, moi j'avais des doutes et j'en ai parlé avec la Direction... et ensuite il y a eu un signalement là. » Cela n'est évidemment pas toujours le cas, des lésions peuvent être tout à fait accidentelles.

Les indices de maltraitance rapportés par les professionnels nous permettent de mieux connaître leurs valeurs et nous amènent à comprendre ce qu'ils jugent comme étant maltraitant et ce qu'ils considèrent comme tolérable. Le type d'indices qu'ils mettent en avant nous aide à savoir ce qui pousse un intervenant à signaler à un moment précis ou à ne pas le faire. Il est apparu très clairement qu'il demeure difficile pour tous les intervenants de juger les actes comme des actes maltraitants ou non, car ils savent que leur subjectivité entre en jeu ; ils sont censés être objectifs, tout en sachant qu'il reste souvent une part de subjectivité dans leur investigation, tant les diverses situations de maltraitance sont difficiles à évaluer.

« Je pense parfois un peu, mais vraiment en réfléchissant au signalement qu'on a fini par faire, souvent pas aux premiers propos d'un enfant, y a quand même un peu un constat d'avoir essayé pas mal de choses et un constat quand même de relatif échec. L'enfant est toujours en souffrance. »

« Donc la gravité, j'aimerais qu'il existe une grille avec des barèmes, qu'on puisse noter. Je dirais que c'est une question de flair, c'est forcément de la subjectivité. Donc discuter avec les autres, ça paraît plus objectif. Le côté affectif, vous parliez de lien avec le jeune, dès le moment où l'on bosse avec des jeunes dans le social, on le développe, surtout si on est attentif à ça. Donc le lien affectif, il est là, donc il nous empêche d'être objectif et de définir une gravité là au milieu. Sans en référer à d'autres, c'est juste une mission impossible. Enfin ça

me semble impossible. »

D. Différences culturelles et conflit de valeurs/représentations :

Quand nous parlons de maltraitance, nous touchons bien souvent à un conflit de valeurs. Selon les cultures, les actes considérés comme maltraitants ne seront pas les mêmes : « Il y a aussi l'autre aspect, bon on a dit la maltraitance c'est pas culturel, mais y'a quand même des différences, des cultures où certaines pratiques sont jugées normales et qui ne comprennent pas qu'ici on ne peut pas le faire. » Ces différences culturelles concernant l'éducation perçues par certains professionnels posent de manière aiguë la question de la limite entre l'éducation « normale » qui passe par un apprentissage des limites, et donc parfois par des interventions auprès de l'enfant, et ce qui peut être qualifié de maltraitant : « ce qui est difficile c'est de savoir à partir de quand il y a maltraitance, combien de coups, la fréquence, surtout la durée. »

Ces différences culturelles ont donc une influence dans les discussions entre l'institution et la famille maltraitante, entre l'institution et les autres institutions, mais aussi entre les intervenants. Il est intéressant de constater que les intervenants se préoccupent de la culture de la famille maltraitante, qu'ils tentent de la comprendre, peut-être afin de mieux connaître le système familial ainsi que ses propres valeurs. Les professionnels essaient aussi certainement de mieux comprendre la culture de la famille afin d'avoir de meilleurs rapports avec celle-ci pour qu'un signalement ait des conséquences qui améliorent la situation : « Je me suis demandé si c'était culturel, s'il y avait vraiment maltraitance, bon il y avait négligence dans tous les cas et c'était de savoir jusqu'où on peut tolérer cette négligence. Il y avait une petite fille qui ne prenait pas ses médicaments alors qu'elle avait des problèmes de foie. Et les enfants étaient laissés à eux-mêmes. »

Dans le cadre de la maltraitance, les intervenants confrontent leurs valeurs à celles d'une autre personne ; ils le font non seulement à cause de la loi, mais également pour être cohérents par rapport à leurs propres valeurs. Lorsqu'ils procèdent à un signalement, ils tentent de rester respectueux face aux familles agresseurs, afin que celles-ci prennent conscience de leurs actes défaillants.

« Je pense que finalement du fait de la question et finalement si les gens font un signalement, c'est à voir avec nos valeurs ou pas. A partir de quand la situation devient insupportable parce qu'on pressent que les parents sont violents, sont pas bien, (...) ».

« Souvent les parents d'une culture différente, avec qui on va être confronté à des discussions de valeurs de ce genre, c'est aussi heureusement les parents qui nous respectent parce qu'on est un enseignant et que dans leur culture un enseignant a le droit au respect. Ce qui n'est pas forcément ce que pense un parent suisse. Et donc la discussion est possible. Je me suis retrouvée face à des papas qui me dépassaient de trois têtes et qui me disaient que oui en effet ils tapaient leur fils parce que c'était que comme ça qu'ils comprenaient et je me suis retrouvée à expliquer à ce monsieur que par ici c'était pas comme ça que l'on faisait, que c'était punissable par la loi, que c'était pas reconnu en Suisse comme de l'éducation. Et avec une certaine crainte quand même j'avais le sentiment que ce papa m'écoutait vraiment et que j'avais du crédit à ses yeux ».

E. Représentation du SPJ et son rôle dans le processus de signalement :

Il n'est pas possible de séparer le processus de signalement de la représentation que les intervenants ont du SPJ. Chaque intervenant du système a une représentation de ce service et cela va influencer sa pratique. Il est logique que si sa vision est négative, il fera moins appel à ce service, alors que s'il en a une vision positive, il y fera plus facilement appel. Se pose également l'importante question de la confidentialité du travail du SPJ : en effet, les professionnels nous ont rapporté que bien souvent, ils ne savaient pas ce qu'il advenait des situations qu'ils avaient signalées : « Alors là en l'occurrence, il y a eu un soutien éducatif, mais c'est vrai qu'on sait pas toujours, on sait pas toujours quelles sont les conséquences. » Le fait que les professionnels ne soient pas toujours tenus au courant des suites de la prise en charge influence probablement dans une certaine mesure leur pratique lorsqu'ils sont confrontés à des situations de suspicion de maltraitance.

Bien entendu, il faut souligner que ce ne sont que des représentations du SPJ, qui se sont formées par la pratique, par l'ouï-dire et par l'image que ce service donne de lui-même. Il est important de connaître la représentation qu'a chaque intervenant des divers acteurs du dispositif général pour mieux en comprendre le fonctionnement. Cette représentation révèle dans une certaine mesure la confiance que les intervenants ont dans ce service, qui va prendre en charge les situations dans lesquelles ils se sont impliqués professionnellement et émotionnellement. Il ressort de notre analyse que les représentations du SPJ qu'ont les intervenants révèlent un certain flou pour ce qui est de la définition et de la fonction du SPJ : ce flou influence certainement les pratiques.

« La question est de faire confiance à ce qui viendra après, ce qui n'est pas évident. Mais en même temps, du moment qu'un enfant a parlé et qu'on commence à penser maltraitance et comme ça, c'est de toute façon plus possible de faire comme si ce qui a été dit n'a pas été dit. Plus possible même de ne pas faire suivre quand on pense que c'est le moment. »

« C'est vrai que la nouvelle loi, moi je ne suis pas tout à fait au clair quelle est la différence entre le SPJ et la justice. Avant on faisait un signalement au SPJ et puis je savais qu'ils faisaient une enquête et puis si il y avait lieu, il y avait le juge de paix. Il y avait un jugement. Maintenant je me rends plus compte, en fait je sais plus quelle est l'interaction, la filiation entre le SPJ et la justice. Est-ce que c'est le SPJ qui fait enquête et jugement ? Enfin je ne sais plus où est la place de la justice et quel est son rôle dans la maltraitance aujourd'hui. »

F. Intégration du SPJ dans le processus :

La mission du Service de Protection de la Jeunesse est mal définie dans l'esprit des intervenants. Par rapport à ce thème, nous pouvons mettre en évidence que, quoi qu'il arrive, le SPJ fait partie intégrante du processus de signalement, mais à des niveaux différents : parfois en amont du signalement, pour des conseils ponctuels, d'autres fois en aval, pour la prise en charge plus « directe » de la situation.

L'appel au SPJ étant l'aboutissement d'un processus de signalement, il est important de comprendre comment ce service est intégré dans le processus par les intervenants. On ne peut pas parler du SPJ sans parler du travail qui se fait avant de faire appel à lui : il s'agit de l'activation du réseau. Dans ce contexte, il est important de souligner encore une fois que nous parlons de représentations du SPJ et du processus, et non du fonctionnement du SPJ en tant que tel. Lorsque les intervenants parlent du signalement, ils entendent par là le fait de signaler la famille au SPJ par l'intermédiaire de la hiérarchie de leur institution. Dans les cas

où ils parlent d'activation du réseau, celui-ci faisant partie intégrante du processus de signalement, les intervenants ne parlent pas encore de « signalement ». On comprend que les intervenants font appel au SPJ quand ils ne savent plus quoi faire à leur niveau ; il semble qu'il soit difficile pour eux de faire appel à ce service plus tôt.

« Pour moi, il y a un peu le signalement-sanction je dirais ; ça veut dire si on voit qu'il y a de toute évidence quelque chose de grave, un danger, alors on ne se pose pas la question si on signale. C'est le courrier A pour que ça arrive au plus vite, pour protéger, ce qui est la première mission. Ça semble assez souvent. »

« Oui je pense que c'est une question de protéger l'enfant et pis que oui ça peut être parfois arrangeant. En tout cas moi, je me sens souvent limitée dans mes outils pour protéger vraiment l'enfant et puis je constate que les enseignants aussi. »

« L'idée de ces réseaux, c'est pas seulement de signaler, si nécessaire, mais c'est aussi d'essayer de pouvoir répondre aux besoins, avant tout de l'enfant, puisqu'il est dans l'école, mais parfois aussi de la famille. C'est pas en signalant qu'on a résolu le problème. Comment gérer au mieux ce lieu de vie qu'est l'école. »

G. Suivi de la situation (sentiment de péjoration versus d'amélioration de la situation) :

Il est ressorti de ces deux réunions que chaque intervenant qui avait fait un signalement se préoccupait beaucoup de savoir si son signalement avait été judicieux ou non, si la situation s'était améliorée ou au contraire s'était détériorée : « On espère. On espère. Mais des fois, on hésite aussi à signaler parce qu'on se demande : est-ce que ce sera pas pire après ? » Il semble que chacun, avant de faire quoi que ce soit, s'est demandé s'il était bon pour l'enfant maltraité de signaler sa situation, et cela, malgré l'obligation de signaler qui figure dans la nouvelle loi vaudoise. Ceci met en évidence que tout signalement a des conséquences pour les professionnels qui signalent, au-delà de la procédure. La personne qui signale ne semble pas le faire seulement pour être en accord avec la loi, mais également dans le but de protéger, d'aider un enfant en difficulté. Il semblerait aussi que les intervenants qui ont fait un signalement au SPJ n'ont eu que peu de retour au sujet de la situation : il en résulte un sentiment amer de ne pas savoir ce qui se passe pour cette situation dans laquelle ils se sont investis.

« Maltraitements physiques ou abus sexuels avérés, il n'y a pas d'hésitations. En y réfléchissant, je me rendais compte qu'on signale très rarement tout de suite aux premiers propos de l'enfant. Je me dis qu'on n'aurait pas forcément le réflexe de se dire automatiquement : la vérité sort de la bouche des enfants. Je pense qu'il y a une...réflexion comme ça qui est assez lourde, de par le fait, je pense notamment que presque automatiquement dans des situations comme cela, on va être hors course très vite, on va sortir de la course, ne plus être d'aucune aide pour l'enfant, parce que les parents vont refuser que l'on continue à voir l'enfant. En effet, si c'est une autre instance qui prend le relais et puis mon expérience, ce n'est pas toujours simple. Et ça continue à pas être tout simple à l'école, pour les enseignants. »

« Maintenant il y a le risque évidemment que les choses augmentent quand on parle de risque pour l'enfant, que les choses empirent. Moi je dirais que souvent le bénéfice du signalement, il est là ou j'espère qu'il est là, pas tout de suite disons. La famille, ça la met plutôt en difficulté, ça va la pousser à discuter, l'enfant discute avec les parents. Quand je dis

difficultés, c'est pas extrêmement positif bien sûr, mais c'est souvent mal vécu dans l'immédiat, je l'ai entendu souvent. Et puis on part du principe que quand les gens discutent, ils sont appelés à vivre ensemble et qu'ils discutent, ils se disent vraiment les choses, les choses s'améliorent. Mais je dirais que les choses doivent s'améliorer toujours mais que d'abord ça va être difficile. »

H. Rôles et représentations professionnelles :

Dans tout système, les rôles et les représentations professionnelles de soi et des autres sont primordiaux, car ils en influencent les pratiques et le fonctionnement. Chaque intervenant est influencé dans ses actions par sa représentation de soi-même, par celle de sa fonction dans le système et par celle de la mission que sa profession lui confère. Il est également influencé par la vision qu'il a des autres intervenants, de leurs fonctions et de leurs missions respectives. Il est donc intéressant de relever que le système est quelque chose qui est en mouvement perpétuel et qu'il est constamment influencé par toutes les représentations sociales que chaque intervenant du système a de lui-même ainsi que des autres intervenants.

Dans le cadre de la maltraitance, en plus de la procédure et de la hiérarchie que les intervenants doivent respecter dans leur pratique professionnelle, il semblerait que ces professionnels se soucient beaucoup du rôle de chacun et tentent de découvrir qui peut être la personne la plus qualifiée pour faire face au problème. Il semble important aussi de faire remarquer que l'enfant ou l'adolescent maltraité est également influencé par les rôles des divers professionnels du système. Les représentations sociales qu'il a de chaque intervenant vont influencer sa manière de dire les choses, de se confier, et vont également avoir de l'influence sur le moment qu'il va choisir pour dire ce qu'il subit.

Voici deux citations qui montrent les enjeux des rôles et des représentations qu'ont les enfants des professionnels :

« Souvent c'est plus facile de parler à sa prof de classe que à la psychologue. (Plus loin) Déjà si on va parler à la psychologue, c'est qu'on est fou. Si on va à l'infirmière, c'est qu'on est malade. Si on va à l'assistante sociale, c'est qu'on est dans la mouise. Donc la prof de classe, c'est plus simple. C'est tout des stratégies pour l'amener à... »

« il y a énormément de cas qui sont déviés sur les psychologues. D'autant plus peut-être si il n'y a pas d'assistants sociaux, mais en tout cas, ce va être typiquement les cas où on va éventuellement peut-être pas entrer dans les situations parce que dès le départ, ça semble évident que c'est quand même nous qui allons pas pouvoir travailler le mieux, ou essayer de faire un bout puis arriver assez vite, ... c'est des situations typiques où c'est difficile de travailler en réseau parce que l'école a l'impression d'avoir délégué à la psychologue qui n'a rien fait. La psychologue trouve que l'école aurait pu agir autrement. Enfin c'est des cas vraiment typiques. On est plutôt confrontés à ça. Mais effectivement on doit, je pense, vraiment connaître ses limites de psychologue scolaire, parce qu'on ne représente pas la loi. »

I. Changements dus à la modification de la loi vaudoise concernant le signalement

La loi concernant le signalement des enfants maltraités a changé il y a peu de temps et elle a manifestement changé les pratiques. C'est non seulement la loi qui a été modifiée, mais également tout ce qui l'entourait : les formulaires à remplir pour faire un signalement et l'obligation de passer par le directeur de l'établissement dans le monde de l'école, où lui seul

est habilité à procéder à un signalement au SPJ. Ces changements dans la pratique amènent beaucoup de questionnements chez tous les intervenants. Par ailleurs, il est intéressant de savoir comment ils appréhendent ces changements, afin d'avoir une idée des conséquences de cette nouvelle loi sur leur pratique.

« Je pense que ça a changé en tout cas au niveau des enseignants. Ça a changé de pratique. Parce que les enseignants qui se sont toujours sentis peu concernés par ces situations, maintenant qu'il y a une loi qui peut les punir s'ils ne disent pas... Et ça a changé les pratiques de certains enseignants qui étaient là juste pour transférer un savoir, qui se sont tout à coup dit : bon ok, là je suis quand même obligé de dire. Souvent ce qui se passe, c'est que ils disent puis voilà, mais au moins ils disent, alors qu'avant ils ne disaient pas, ils participaient pas aux réunions où on en parlait. Alors que maintenant les enseignants participent plus en général, c'est une observation. »

3. Conclusion :

Pour conclure, il est important de mettre en évidence que la solitude face à ces situations est un des sentiments les plus difficiles à gérer par les professionnels. Pour certains, ce sentiment n'est pas fréquent, car leur pratique s'appuie sur un réseau bien constitué. Pour d'autres, en revanche, l'activation du réseau demande de l'énergie, de la confiance en ses collègues et le partage ne se fait donc pas toujours de manière évidente.

Si de façon générale nous avons constaté que le signalement se fait après que plusieurs professionnels ont évalué la situation ensemble, il arrive cependant que certains intervenants doivent signaler en ne s'appuyant que sur leurs impressions : « Ouais y'a eu des fois où j'étais seule ouais. Mais souvent j'arrive à trouver quelqu'un, des autres collègues qui m'aident, à qui je demande leur avis, à la psychologue scolaire aussi, souvent à la Direction. »

Il nous semble également capital de relever le poids que représentent ces situations pour les professionnels avec lesquels nous nous sommes entretenus. Dans les situations de maltraitance, qui sont avant tout des situations où les familles sont en difficulté, les professionnels sont mis en difficulté émotionnellement ; il semble que la violence véhiculée par ces situations puisse atteindre durablement les professionnels impliqués : « c'est une situation qui date un peu mais en même temps, moi j'y repense tous les deux jours. »

Analyse thématique réalisée par Sacha Roulin et France Guillermin