

Maltraitance infantile (MI) et coordination :
regards croisés d'acteurs professionnels et institutionnels
confrontés au processus préalable au signalement
Financement RECSS (HES-SO)

Equipe de recherche

Delphine Roulet Schwab, Natalie Brioschi, Florence Savioz, Corinne Ghaber, Béatrice Posse, Haute Ecole de la Santé - La Source.

Partenaire scientifique

René Knüsel, Observatoire de la Maltraitance envers les Enfants (OME), Université de Lausanne.

Durée : 19 mois

Résumé

Dans le cadre d'un colloque sur le signalement de la maltraitance infantile organisé par l'Observatoire de la Maltraitance envers les Enfants (OME) en février 2008, il est apparu que les professionnels cherchent généralement à privilégier les échanges lors de suspicions de maltraitance et décident rarement seuls de dénoncer. Or, la maltraitance infantile constitue un problème de santé publique qui se situe à l'intersection de différents champs (médical, santé, social, juridique, psychologique, etc.) dont les difficultés de coordination sont soulignées depuis plusieurs années.

Cette recherche qualitative explore les pratiques et les représentations de certains professionnels - placés en première ligne lors du repérage de la maltraitance infantile dans le canton de Vaud - en interrogeant l'influence de leurs ancrages professionnels et institutionnels. Elle cherche à mieux comprendre les logiques individuelles, intra- et interinstitutionnelles à l'oeuvre dans le processus préalable au signalement et à saisir leurs traces dans la coopération et le travail interdisciplinaire.

L'étude met en évidence des points forts sur lesquels asseoir les collaborations interprofessionnelles et interinstitutionnelles, ainsi qu'un certain nombre d'obstacles qui risquent d'entraver le processus préalable au signalement de certaines situations.

Les résultats de cette recherche permettent aux auteurs de formuler des pistes pour faciliter le travail des professionnels confrontés aux mauvais traitements et favoriser le processus de mise en réseau et de coordination entre professionnels et entre institutions.

Aperçu de l'étude

Cette recherche qualitative avait pour but, dans une visée de coordination, d'explorer les représentations et les pratiques dans le processus préalable au signalement de quelques-uns des acteurs professionnels significativement concernés par la maltraitance infantile dans le canton de Vaud. Elle a réuni sept groupes professionnels, répartis sur l'ensemble du canton et inscrits dans des cadres institutionnels différents (n=39): pédiatres en cabinet privé, pédiatres hospitaliers, enseignants, infirmières hospitalières, infirmières Petite Enfance (IPE), infirmières en milieu scolaire et éducatrices de la petite enfance.

Il s'agissait de mieux comprendre les divergences et convergences dans les représentations et les pratiques de ces différents groupes professionnels selon leur ancrage professionnel et institutionnel, ainsi que leurs traces sur le travail interdisciplinaire et la coordination. En regard de l'objet de recherche, une méthode combinant questionnaires individuels et discussions de groupe (méthode Delphi express, voir Knüsel, 2010¹) a été privilégiée.

Plus spécifiquement, cette étude visait à :

1. mieux comprendre le cadre institutionnel des différents acteurs-clés impliqués dans le processus préalable au signalement de maltraitance infantile, leurs pratiques effectives, leurs représentations de leur positionnement et de leur(s) rôle(s) face à la maltraitance infantile.
2. mettre en évidence les points forts et les points susceptibles d'interrogations relativement aux logiques respectives de signalement de ces professionnels et aux enjeux de coordination.

Pour ce faire, après avoir cherché à saisir de quelle manière la profession et l'institution sous-tendent les représentations et les pratiques des professionnels, le modèle de Cothenet (2004)² a servi de point d'appui à cette recherche. Issu à la fois de la sociologie des professions, de la didactique professionnelle et de la psychologie cognitive, Cothenet (2004) a étudié les compétences requises par les professionnels lorsqu'ils identifient et prennent en charge des situations de maltraitance envers les enfants. L'auteure distingue notamment les savoirs et ressources théoriques, les savoirs et ressources procédurales, les ressources internes d'environnement et les ressources externes liés à des réseaux d'expertises.

¹ Knüsel R. (2010). Les risques du métier, la santé dans les métiers du social. Lausanne : EESP.

² Cothenet, S. (2004). Faire face à la maltraitance infantile : formations et compétences collectives. Paris : L'Harmattan.

Principaux résultats

Sur la base du modèle de Cothenet (2004), les analyses mettent en évidence les éléments suivants :

- Les professionnels mobilisent des ressources théoriques (savoirs juridiques et interdisciplinaires sur l'enfant et la famille) qui diffèrent d'une profession et d'une institution à l'autre. Cette hétérogénéité est due notamment aux cursus de formation de base en lien avec chaque profession et à la politique de formation continue des institutions. Au delà de cette variabilité, plusieurs points de convergences apparaissent cependant entre groupes professionnels :
 - Malgré la disparité de leurs parcours de formation, les professionnels rencontrés semblent avoir une représentation générale relativement similaire de la maltraitance infantile et de ses formes. Ils sont souvent attentifs aux mêmes signaux d'alarme et aux mêmes facteurs de risque.
 - Les participants – toutes professions et toutes institutions confondues – se disent peu outillés pour évaluer et gérer des situations de suspicions de maltraitance infantile et regrettent le peu de place accordée à la question de la maltraitance dans les formations suivies (de base ou continues). Ils insistent sur l'utilité d'une formation spécialisée pour soutenir l'évaluation et l'objectivation des faits, de même que pour gérer le retentissement émotionnel de la gestion de ce type de situations.
 - Une certaine méconnaissance du cadre légal vaudois (obligation de signalement pour les professionnels en contact avec des mineurs et secret professionnel) s'observe également. Les pédiatres et les infirmières scolaires nomment plus souvent l'obligation de signalement et la question du secret professionnel (ou de fonction) que les autres groupes professionnels.
- En ce qui concerne les ressources et les savoirs procéduraux des participants (procédures et règles institutionnelles orientant l'évaluation et le signalement des situations, pratiques face à une situation de suspicion de maltraitance), beaucoup de similitudes apparaissent également, à la fois entre groupes professionnels et entre institutions :
 - Les professionnels rencontrés partagent une représentation large de leur mission, allant des premières observations au signalement (interne ou au SPJ), en passant parfois par la prévention et le suivi.
 - Ils identifient par ailleurs les mêmes séquences dans les démarches à entreprendre face à une situation de suspicion de maltraitance : observation de l'enfant et entretien avec lui, voire avec ses parents si possible, pour évaluer le danger et les ressources disponibles dans le contexte familial, ensuite partage des informations à l'interne avec d'autres collègues, mise au courant des responsables hiérarchiques qui procéderont si nécessaire au signalement au SPJ. Selon leur position hiérarchique dans l'institution, les directives et l'autonomie dont ils disposent, certains professionnels pourront être amenés à signaler directement la situation aux autorités.
 - Malgré ces similitudes identifiées dans la manière de gérer les situations de suspicions de maltraitance infantile, qui pourraient indiquer l'existence de procédures institutionnelles, il apparaît que très peu d'institutions disposent de

procédures explicites documentant les démarches à entreprendre et les contacts à établir (à l'interne et à l'externe). Seules les institutions d'une certaine ampleur et fortement hiérarchisées, comme quelques établissements scolaires ou hôpitaux, possèdent des procédures définissant les contacts à entreprendre à l'interne. Mais cela reste encore marginal ou méconnu.

- Les professionnels (toutes professions confondues) basent le plus souvent l'évaluation de la situation, selon leurs propos, sur des observations personnelles et des éléments expérientiels ou intuitifs. Cette place de la subjectivité dans l'évaluation est vécue comme un poids par certains professionnels rencontrés. Elle se double souvent d'un manque de temps à consacrer à l'évaluation de la situation et/ou au processus de signalement.
- L'analyse des savoirs et ressources internes d'environnement (personnes-ressources au sein de l'institution, connaissance des rôles respectifs, etc.) montre que l'ensemble des professionnels rencontrés s'accordent sur l'importance des échanges lorsqu'ils se trouvent confrontés à une situation de suspicion de maltraitance. Les ressources mobilisables et mobilisées à l'interne présentent toutefois des différences d'une institution et d'une profession à l'autre :
 - Selon la taille et l'organisation de l'institution ainsi que l'autonomie liée à leur poste, les professionnels ont accès à une gamme plus ou moins grande de regards professionnels.
 - L'aspect des affinités personnelles intervient souvent dans le choix des personnes contactées en premier lieu.
 - Quelques rares institutions, comme des établissements scolaires ou des hôpitaux, disposent par ailleurs de ressources spécialisées (permanence «mauvais traitements» ou groupes de discussion sur la maltraitance).
 - Si tous les professionnels rencontrés insistent sur l'importance de ne pas rester seuls face à une situation de suspicion de maltraitance, la plupart avouent ressentir de la solitude lorsque, dans les faits, ils sont confrontés à ce type de situation. Elle s'ajoute au poids émotionnel qui marque le processus préalable au signalement et à la responsabilité perçue quant aux décisions à prendre et à leurs conséquences.
 - Plus généralement, un décalage apparaît entre les ressources d'environnement mobilisables nommées par les participants et les ressources effectivement mobilisées. Ce décalage entre le discours et la pratique reflète probablement les enjeux de pouvoir, de territoires et d'influence qui marquent les rapports entre professionnels à l'interne des institutions, mais aussi entre institutions.
- En ce qui concerne les ressources externes, et plus particulièrement les réseaux d'expertises, il apparaît que, de manière générale, peu de professionnels entreprennent des contacts (intra- ou interdisciplinaires) à l'extérieur de l'institution, lorsqu'ils doivent évaluer une situation de suspicion de maltraitance. De plus, de grandes différences s'observent au niveau de l'accès des différents groupes professionnels à des ressources externes :
 - Dans le cas des éducatrices de la petite enfance, des enseignants et des infirmières hospitalières, les contacts externes sont pris principalement par les supérieurs hiérarchiques. Les infirmières scolaires, les pédiatres (privés et

hospitaliers), ainsi que les infirmières IPE semblent, par contre, disposer d'une plus grande autonomie sur ce plan, puisqu'ils peuvent solliciter des contacts externes, que ce soit par exemple auprès de médecins spécialisés ou de structures de soutien (AEMO, Profas, Croix-Rouge, etc.).

- Certains professionnels rencontrés semblent avoir une relativement bonne connaissance des ressources en protection de l'enfance du canton de Vaud alors que d'autres regrettent leur méconnaissance du réseau. Selon leurs propos cette méconnaissance peut entraver leur mission de prévention et de conseil.
- L'ensemble des participants perçoit les collaborations interdisciplinaires et interinstitutionnelles comme porteuses de nombreuses ressources, notamment en termes de soutien et de partage d'informations. Les collaborations et la pratique en réseau aident, selon eux, à palier la subjectivité de l'évaluation des situations de suspicions de maltraitance. A l'inverse, ils soulignent les risques liés aux évaluations en vase clos et, en particulier les risques de « contagion » des opinions. La propagation d'un regard unique porté sur la situation peut avoir pour conséquence des accusations de maltraitance infondées ou, au contraire, une banalisation d'éléments inquiétants.
- Certains professionnels participent parfois à des réunions de réseau autour de la situation d'un enfant, mais les réseaux spécifiques à la maltraitance infantile restent rares. Certains groupes professionnels, comme les éducatrices de la petite enfance, les infirmières IPE et les pédiatres en cabinet privé, regrettent de ne pas être plus souvent conviés à participer à des rencontres de réseau interdisciplinaires. Ils expliquent cette absence de sollicitation par un manque de reconnaissance professionnelle ou par une vision réductrice de leurs compétences, limitées à l'aspect physique (pédiatres et infirmières scolaires). Les pédiatres en cabinet privé soulignent également les contraintes pratiques (horaires notamment) et le manque de temps qui limitent leurs collaborations avec d'autres professionnels.
- Les pédiatres en cabinet privé sont néanmoins identifiés par les autres professionnels comme des acteurs-clés, des spécialistes, dans le processus préalable au signalement. Les participants disent en effet qu'il s'agit de la personne qu'ils contacteraient en priorité à l'externe. Toutefois, dans les faits, il semble que les pédiatres traitants ne soient que rarement contactés, la plupart des évaluations se faisant plutôt à l'interne de l'institution.
- La relation avec le SPJ a été beaucoup évoquée par les participants. Ceux-ci disent percevoir de grandes disparités dans la qualité de l'intervention et le temps de réaction selon les assistants sociaux en charge du dossier. Ils regrettent également de ne pas avoir d'informations en retour sur la situation lorsqu'un réseau de professionnels a été organisé préalablement à l'intervention du SPJ. Ce manque de retour sur les décisions prises et l'évolution de la situation ne permet pas de renseigner les professionnels sur le bien-fondé des démarches qu'ils ont entreprises. A terme cela risque de diminuer la vigilance des professionnels et de les démobiliser face au processus de signalement.
- Bien qu'apparaissant dans la littérature comme un obstacle possible à la collaboration en réseau, la question du secret professionnel ou de fonction est très peu relevée par les participants. Il se peut que ce facteur ne soit pas perçu comme une entrave à la collaboration, du fait que les professionnels rencontrés entretiennent peu de contacts interdisciplinaires et interinstitutionnels, ceux-ci

étant assurés, quand nécessaire, par leurs responsables hiérarchiques.

En conclusion, les constats suivants peuvent être dégagés :

- Beaucoup de similitudes s'observent dans les représentations que les différents groupes professionnels rencontrés ont de la maltraitance infantile et de ses formes, des démarches à entreprendre face à une situation de suspicion de maltraitance (notamment la nécessité de ne pas rester seul), de la place de la subjectivité dans l'évaluation et des apports des collaborations interdisciplinaires. Ils semblent ainsi partager **un cadre de référence commun, de nature implicite**. Ce cadre de référence apparaît comme co-construit dans l'expérience partagée de gestion de situations de suspicion de maltraitance plus que développé dans le cadre de formations (de base ou continues) ou de démarches institutionnelles. Il mériterait d'être explicité au sein des institutions, afin de favoriser le développement de collaborations interprofessionnelles et interinstitutionnelles - jugées comme nécessaires par tous les participants - et de permettre un traitement global et coordonné des situations de suspicions de maltraitance infantile.
- Au niveau des pratiques également, un certain nombre de points de convergence apparaissent. Les participants soulignent en particulier la rareté des collaborations interdisciplinaires et interinstitutionnelles. Selon l'organisation hiérarchique de l'institution et l'autonomie liée à leur poste, certains professionnels ont toutefois plus accès que d'autres à des regards interdisciplinaires, à l'interne, voire à l'externe. **L'ancrage institutionnel semble jouer un rôle important par rapport à la possibilité de développer des collaborations avec d'autres professionnels et d'autres institutions**. Des pratiques de réseau existent autour de situations d'enfants et de familles, mais ces réseaux ne sont souvent pas spécifiques à la maltraitance infantile. Par ailleurs, certains groupes professionnels regrettent de ne pas être conviés aux rencontres de réseau. Ils perçoivent cette mise à l'écart comme liée à la représentation que les autres professionnels ont de leurs compétences ou de leur domaine de pratique. La plupart des participants relèvent également l'absence de procédures institutionnelles définissant explicitement les démarches à entreprendre et les personnes à contacter face à une situation de suspicion de maltraitance infantile. Cette absence de procédures peut constituer une entrave à la mise sur pied d'actions concertées. Elle serait à réfléchir en regard du cadre de référence implicite mis en évidence plus haut à propos des représentations.
- Plus généralement, un décalage apparaît entre le discours des professionnels et les pratiques effectives. Ainsi, **les collaborations interprofessionnelles et interinstitutionnelles sont plébiscitées par tous les participants, mais rarement mises en pratique**. Ce décalage serait à comprendre en regard d'aspects pratiques en lien avec le travail en réseau (manque de concordance des horaires de travail, temps nécessaire, nécessité d'une coordination, etc.), de craintes liées à la responsabilité du signalement, mais aussi l'attention accordée à cette question au niveau politique et institutionnel, ainsi qu'à des questions d'enjeux de pouvoir, d'influence et de territoires entre institutions.

Recommandations

Cette étude permet finalement de formuler plusieurs recommandations en vue d'optimiser la gestion de la maltraitance envers les enfants et les collaborations interprofessionnelles et interinstitutionnelles, dans une visée de coordination :

- Il s'agit tout d'abord de permettre aux professionnels en première ligne lors de suspicions de maltraitance de **bénéficier de formations spécifiques à la maltraitance infantile**. Les résultats de cette recherche indiquent que ces formations devraient traiter en particulier du cadre légal dans lequel s'inscrit la maltraitance infantile dans le canton de Vaud (obligation de signalement et secret professionnel/de fonction) et du réseau de protection de l'enfance. Il s'agirait également d'apporter aux professionnels des outils sur lesquels appuyer l'évaluation et la gestion des situations de suspicion de maltraitance. Ces formations devraient être interprofessionnelles, de manière à développer une réelle culture de travail en réseau et à favoriser une meilleure connaissance des compétences des différents professionnels concernés par la question. Elles pourraient servir de point d'appui au développement de procédures institutionnelles servant à guider l'évaluation et le signalement des situations à risque de maltraitance.
- Il apparaît de plus comme nécessaire de **développer des structures interdisciplinaires dédiées à la prévention de la maltraitance infantile**. La mise en place de groupes interdisciplinaires dans les différentes régions – sur le modèle du CAN-Team en milieu hospitalier – permettrait d'assurer la présence des intervenants concernés et d'assurer une position de leadership, notamment lors de la mise sur pied de réseaux (c'est-à-dire avant le signalement aux autorités). L'insertion de personnel administratif (secrétaire) pallierait la lourdeur des démarches administratives. Le développement de l'analyse de pratiques au sein de tels groupes permettrait d'envisager des bonnes pratiques et, éventuellement de débattre de la question de l'immunité judiciaire.
- Dans la pratique, laisser du temps aux éducateurs/-trices de la petite enfance hors de la présence des enfants afin d'interroger leur pratique quotidienne et leurs observations, développer des protocoles pour pallier aux différences interinstitutionnelles et la solitude de certains risquant de fermer les yeux sur certaines situations tout comme renforcer le rôle des infirmières en milieu hospitalier seraient autant de pistes à développer.

Perspectives ultérieures de recherche

Les réflexions menées dans le cadre de cette étude conduisent l'Observatoire de la Maltraitance envers les Enfants (OME) à proposer diverses pistes de recherche :

- Approfondir l'étude des représentations de la maltraitance envers les enfants et de la position des professionnels face à certaines pratiques éducatives pour affiner la compréhension de leurs pratiques de prévention et identifier leurs traces sur le travail en réseau et la coordination.
- Explorer les représentations et les pratiques d'autres acteurs professionnels et institutionnels impliqués dans le processus de signalement de situations de maltraitance infantile (p.ex. policiers, assistants sociaux, psychologues,

infirmiers/ères et médecins urgentistes, etc.) pour cerner leur positionnement face à la problématique et son influence (facteurs facilitants ou obstacles) sur les collaborations interdisciplinaires et interinstitutionnelles.

- Evaluer certains dispositifs institutionnels (hospitalier, scolaire, etc.) afin de développer les bonnes pratiques en matière de détection et de prise en charge.
- Etendre la connaissance du réseau vaudois, et romand, de la protection de l'enfance et développer une carte du dispositif afin de renforcer à terme le rôle préventif des acteurs en première ligne avec les familles et développer les mises en lien.

Publications

Roulet Schwab, D., Brioschi, N., Savioz, F., & Knüsel, R. (2012). Maltraitance infantile (MI) et coordination : Regards croisés d'acteurs professionnels et institutionnels confrontés au processus préalable au signalement. Rapport scientifique déposé au RECSS le 23 mai 2012.

Brioschi, N., Savioz, F., Roulet Schwab, D., Knüsel, R., & Jaunin, N. (2012). Les enseignants face à la maltraitance infantile. *L'Éducateur*, 6, 14-15.

Brioschi, N., Savioz, F., Roulet Schwab, D., & Knüsel, R. (2012). Les infirmières face à la maltraitance infantile. Les enjeux du signalement. *Soins infirmiers*, 9, 48-52.

Savioz, F., Brioschi, N., Roulet Schwab, D., & Knüsel, R. (2012). Représentations et pratiques des éducatrices de la petite enfance face à la maltraitance infantile dans le canton de Vaud. *Revue [petite] enfance*, 108, 67-72.

Savioz, F., Brioschi, N., Roulet Schwab, D., Knüsel, R., Cheseaux, J.-J., & Nicod, P.-A. (2012). Représentations et pratiques des pédiatres face à la maltraitance infantile dans le canton de Vaud. *Paediatrica*, 23(3), 14-15. Accès <http://www.swiss-paediatrics.org/sites/default/files/paediatrica/vol23/n3/pdf/14-15.pdf>

Savioz, F., Brioschi, N., Roulet Schwab, D., Knüsel, R., Cheseaux, J.-J., & Nicod, P.-A. (2012). Vorstellungen und Vorgehensweise der Kinderärzte bezüglich Kindesmisshandlungen im Kanton Waadt. *Paediatrica*, 23(3), 14-15. Accès http://www.swiss-paediatrics.org/sites/default/files/paediatrica/vol23/n3/pdf/14-15_0.pdf