

Le professionnel confronté à une situation de maltraitance d'un enfant : une réalité professionnelle et humaine complexe

Par Annick Faniel

En 2014, l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance) a publié une brochure destinée à tous les professionnels pouvant être confrontés à un cas de maltraitance d'enfant¹. Elle débute par ces questions : « *tous ceux qui travaillent avec des enfants ou des jeunes peuvent un jour être confrontés à une situation de maltraitance. Pris dans l'émotion, il n'est pas toujours facile de savoir comment réagir, à qui s'adresser ? Comment le faire ? Que dire à qui ? Quelle sera ma place auprès de l'enfant et de sa famille ?... Des questions auxquelles la brochure tente d'apporter des réponses simples et concrètes* »².

« *Alors que dans les pays anglosaxons, la signalisation d'une maltraitance à la justice est obligatoire, en Belgique, cette option est choisie en recours ultime* »³.

Cette brochure rappelle qu'il existe divers services et démarches destinés aux professionnels confrontés à une situation de maltraitance. Elle liste d'ailleurs les coordonnées des services énumérés et détaille la fonction de chacun d'eux afin de fournir des renseignements aux professionnels.

Toutefois, ainsi que l'étude menée par le CERE en 2007⁴ et les Tables rondes⁵ qui ont suivi en 2011 le montrent, être informé ne suffit pas. Comme nous allons le voir, la maltraitance s'inscrit dans des relations humaines, la plupart du temps complexes, générant toutes sortes

¹ « *Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ? M'appuyer sur un réseau de confiance* », brochure 2014. Vous pouvez la lire au complet sur internet : http://www.centres-de-vacances.be/fileadmin/user_upload/Brochures_et_Outils/brochures_et_autres/Brochure_Maltraitance.pdf (dernière consultation le 02 janvier 2015).

² In : « *Que faire si je suis confronté à une situation de maltraitance d'enfant ? M'appuyer sur un réseau de confiance* », op cit.

³ Rencontre avec Deborah Dewulf, responsable du secteur SOS Enfants à l'ONE : « *Comment réagir face à la maltraitance infantile ?* », 5/3/2014 : <http://pro.guidesocial.be/infos/comment-reagir-face-a-la-maltraitance-infantile.html> (dernière consultation le 02 janvier 2015).

⁴ Joëlle Mottint, Alain Dubois (avec la collaboration de Anne-Françoise Dusart, Catherine Gillet, Perrine Humblet, Anne Nasielski et Jean-Michel Wislet) : « *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* », 2007 : http://www.cere-asbl.be/IMG/pdf/recherche_maltraitance_CERE.pdf (dernière consultation le 02 janvier 2015).

⁵ « Dispositif d'Aide aux Enfants Victimes de Maltraitance », 2011 : <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article193> , http://evelyne.huytebroeck.be/spip.php?page=article&id_article=1076&lang=fr (dernière consultation le 02 janvier 2015).

de difficultés relationnelles et émotionnelles et brassant de nombreux obstacles et questionnements pour les professionnels confrontés à une situation de maltraitance quelle qu'elle soit.

La maltraitance : une définition complexe qui génère de l'incertitude

En Fédération Wallonie-Bruxelles, la définition de la maltraitance de référence généralement utilisée est celle reprise dans le décret du 12 mai 2004 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance : « *la maltraitance peut être définie comme une situation de violences physiques, de sévices corporels, d'abus sexuels, de violences psychologiques de négligences graves qui compromettent le développement physique, psychologique ou affectif de l'enfant. Une attitude ou un comportement maltraitant peuvent être intentionnels ou non* »⁶.

Ainsi que nous le constatons à la lecture, cette définition de la maltraitance offre avant tout un cadre général d'informations, sans toutefois apporter de précisions sur ce que signifient une « *négligence* » « *grave* », des « *situations* » de violences ... autant de mots généraux qui peuvent engendrer des questions et des incertitudes auprès des professionnels. Ainsi, nombre d'entre eux, ayant un contact avec les enfants, éprouvent des difficultés et des doutes lorsqu'ils pensent être devant un cas de maltraitance : « *Est-ce vraiment le cas? Si oui, de quelle forme de maltraitance s'agit-il ? Que veut dire négligence « grave » ?...* ». Nombreux sont les témoignages mettant en relief ces questions et ces incertitudes.

En outre, le concept de maltraitance ne va pas sans paradoxes, sans complexité des repères et des degrés et sans difficulté de délimitation :

- paradoxes : une lutte mal pensée contre la maltraitance peut s'avérer maltraitante et aboutir à des mesures judiciaires parfois violentes par leur trop grande immédiateté, et qui peuvent alors être source d'une grande culpabilité pour les enfants, culpabilité qui peut accroître leur souffrance ;
- complexité des repères et des degrés : ce qui est maltraitance pour un enfant peut ne pas l'être pour un autre, hors cas extrêmes, chaque enfant ayant ses propres seuils de vulnérabilité ;
- frontières et limites : la maltraitance psychique isolée apparaît aujourd'hui comme moins bien définissable que la maltraitance physique ou sexuelle, même si, en général, la maltraitance psychique renvoie le plus souvent à la notion d'humiliation et de blessure narcissique.

Sur le terrain, il n'est, dès lors, pas évident de repérer un cas de maltraitance. Le professionnel est avant tout confronté à une réalité concrète qu'il ne comprend pas toujours ni immédiatement et de laquelle il ne perçoit parfois de prime abord que quelques éléments ou qui est juste difficile à discerner comme étant un cas de maltraitance.

La maltraitance : des services à la relation humaine

Face à une situation ou à un comportement particulier, certains y verront de la maltraitance et d'autres non. Chaque fait est singulier et s'ancre dans une réalité complexe. Il est sujet à

⁶ Le décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance, art.1^{er}, 4^o, 2004.

interprétation de chacun et chaque appréhension, avis ou comportement est influencé par divers éléments rappelés dans l'étude du CERE⁷. Parmi ceux-ci :

- le seuil de tolérance : il peut être variable d'une personne à l'autre, selon sa réalité professionnelle notamment. Certains perçoivent une situation comme acceptable, alors que pour d'autres, elle est intolérable. Tout dépend du nombre et de la fréquence des réalités rencontrées, de sa profession, de sa perception,...
- la nature de la maltraitance : selon le contexte du/de la professionnel(le), la sensibilité est variable, certains mettant plutôt en avant des aspects psychologiques, alors que d'autres s'attarderont sur des aspects de santé ou des comportements alimentaires, etc.
- la chronicité du comportement ou du cas de maltraitance ;
- la perception des différents protagonistes : « *L'interprétation des professionnels variera selon la personne à qui il s'identifie en priorité [...] Certains sont centrés sur l'enfant, d'autres sur l'enfant et sa famille, d'autres encore sont centrés sur la famille essentiellement,...* »⁸ là aussi, tout dépend du métier exercé et du milieu professionnel.

On agit en fonction de soi

Ainsi que le souligne l'étude du CERE⁹, « *l'identité des professionnels comprend différents pôles. Chaque professionnel, à la fois,*

- *est un professionnel, ce qui est lié à sa formation, à sa profession, à ses différentes expériences professionnelles, comme nous l'avons constaté (...)* ;
- *a un rôle lié à sa fonction dans le service, aux missions et aux mandats du service où il travaille ;*
- *est une personne qui ressent des émotions liées à la rencontre d'une situation de souffrance d'un enfant.*

Il y a souvent des tensions entre ces trois pôles (le professionnel, le rôle et la personne). Celles-ci jouent un rôle dans la prise de décision du professionnel dans l'action qu'il va entreprendre ».

Marc Gérard, pédopsychiatre, met, lui, en évidence que « *les pensées et les émotions peuvent présenter des oscillations entre des pôles opposés : on peut s'engager dans des réactions excessives ou, au contraire, dans des attitudes de mise à distance pouvant aller jusqu'à la négation du problème observé* »¹⁰.

Il insiste aussi sur le fait qu'« *il est également souvent plus malaisé d'intervenir et de proposer un changement dans les situations peu évolutives que dans des situations de crise marquées par un incident, un accident ou un événement familial important* »¹¹.

⁷ CERE, op cit, 2007, p.59 - 60.

⁸ CERE, op cit., 2007, p.60 – 61.

⁹ CERE, op cit., p.16.

¹⁰ Marc Gérard : « *Guide pour prévenir la maltraitance* », Temps d'arrêt, Yapaka.be, 2014, p.57.

¹¹ Marc Gérard, op cit., p.58.

A cela s'ajoute la manière de voir les enfants et de les faire grandir. Elle est en effet « *déterminée par les modalités éducatives et les représentations de chaque culture et peut être différente d'une culture à l'autre. Or, ce caractère différent des modalités éducatives peut faire que celles qui prévalent dans une culture donnée peuvent paraître choquantes et inacceptables dans une autre* »¹². Selon Georges Devereux¹³, l'image que la société a de l'enfant influence la pensée psychologique générale des membres de la société, de même qu'elle joue sur les modalités du développement de l'enfant. Si l'image que l'on se fait de l'enfant est en grande partie culturelle, et si chaque groupe conçoit l'enfant selon les normes utiles à son propre groupe de référence, la maltraitance ne serait-elle pas également culturelle?

Face à ces observations, on peut comprendre le sentiment de solitude et d'isolement que peut éprouver un professionnel qui doit prendre une décision et qui est amené à prendre acte face à une situation qui lui semble problématique.

De l'isolement au travail en réseau

Etienne Demaere, référent maltraitance ONE, précise en mai 2014, lors d'une réunion de présentation de la brochure précédemment citée, que « *pris par les émotions, un professionnel risque d'intervenir avec moins d'efficacité. Il ne doit pas rester seul face à une situation problématique* ». A cet effet, il réfère à la brochure ONE qui souligne l'importance de la solidarité et du travail en partenariat lors de toute intervention dans une situation de maltraitance : « *Intervenir auprès d'un enfant victime de maltraitance impose de travailler en partenariat* »¹⁴.

De nombreux témoignages de professionnels de l'enfance rencontrés lors de formations organisées par le CERE confirment la nécessité du développement du travail en réseau et de l'échange entre partenaires et services. Toutefois, ainsi que le souligne la recherche menée par le CERE en 2007¹⁵, il apparaît :

- d'une part, une certaine méconnaissance des services et des professionnels entre eux. Il existe, en effet, de nombreux services s'adressant aux enfants et aux familles, chacun ayant ses missions et son fonctionnement propres, pas toujours connus de tous les professionnels. Face à certaines situations extrêmes, il arrive alors parfois que des intervenants, dans le but d'apporter une solution efficace ou rapide, « *tentent de répondre à des demandes dépassant leurs missions et pour lesquelles ils ne sont parfois pas formés. Un travail d'échanges autour des mandats et missions permet alors de recentrer chacun sur les siens et connaître les ressources des autres services, ce qui permet d'améliorer la mise en place de relais efficaces* » ;
- d'autre part, un manque de coordination toujours existant entre ces différents services, ces derniers relevant de niveaux de compétences différents : « *certains dépendent de réglementations fédérales, d'autres de réglementations*

¹² In Ali Aouattah (Docteur en psychologie au service de santé mentale « D'ici et d'ailleurs », à Bruxelles) : « *Correction de l'enfant maghrébin : maltraitance ou éducation ?* », in « *Maltraitance et cultures* », Temps d'arrêt Yapaka.be, 2004, p.33.

¹³ Georges Devereux est anthropologue et psychanalyste d'origine hongroise (1908 – 1985). Il est le fondateur de l'ethnopsychanalyse.

¹⁴ Brochure ONE, 2014, op cit., p.1.

¹⁵ CERE, op cit., 2007, p.28 – 31.

communautaires, d'autres encore du niveau régional» [...] « Du fait de cette complexité institutionnelle, les services ne sont pas toujours coordonnés entre eux ».

Etienne Demaere rappelle également la difficulté pour l'intervenant qui est lié au secret professionnel. En effet, comment travailler en partenariat et échanger si le professionnel est contraint de garder le secret face à une situation et, en même temps, se trouve dans l'obligation d'intervention, ainsi que le stipule le décret du 12 mai 2004 ?

Conclusion

Face à un cas de maltraitance, le professionnel est souvent seul à prendre une décision. Malgré les services conseillers existants, tels que SOS enfants¹⁶ par exemple, ou les informations disponibles pour répondre à une telle situation, le professionnel se trouve souvent démuné, notamment face à la complexité de la situation et les incertitudes qu'elles peuvent générer. Comment définir s'il s'agit d'une situation de maltraitance ? Comment intervenir ? Comment protéger l'enfant sans toutefois « aller trop loin », que cette protection n'ait pas de conséquences qui pourraient être négatives ? Autant de questions et de doutes qui peuvent nourrir le désarroi du travailleur et concourir à son isolement. Pour contrer cette position, le professionnel a la possibilité de travailler en réseau, en partenariat avec ses collègues, sa hiérarchie. Toutefois, dans les faits, travailler en réseau peut s'avérer être difficile, connaître des dysfonctionnements, des lacunes, notamment au niveau relationnel. Cela peut empêcher une bonne circulation de l'information ainsi qu'une aide concrète d'intervention. « *Les situations de maltraitance, quand elles se révèlent, dévoilent ainsi les carences et les failles des services ou du réseau* »¹⁷.

Annick Faniel

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles



¹⁶ http://www.federationsosenfants.be/equipes_a.html (dernière consultation le 02 janvier 2015).

¹⁷ CERE : Alain Dubois et Joëlle Mottint : « *Groupe de recherche « voir et recevoir la maltraitance et la négligence subies par les enfants* », octobre 2007, p.7 : http://www.cere-asbl.be/IMG/pdf/GR_Voir_et_recevoir_la_maltraitance.pdf (dernière consultation le 02 janvier 2015).