



## IMPLÉMENTATION DE LA BROCHURE « QUE FAIRE SI JE SUIS CONFRONTÉ(E) À UNE SITUATION DE MALTRAITANCE : FAIRE APPEL À SON RÉSEAU »

*Approche « décentralisée » en Brabant wallon*

### UNE BROCHURE ? POUR QUI ? POURQUOI ?

Quel professionnel du monde psycho-médico-social ne rencontre ou n'a pas rencontré des situations de maltraitance d'enfants, avérées ou pressenties ? Chacun y réagit en fonction de son contexte et de son expérience professionnelle, de son vécu, en essayant de réussir le délicat travail de funambule qui consiste à maintenir le lien –souvent fragile– avec les familles, tout en visant la sécurité effective de l'enfant.

Cette délicate et difficile mission ne peut se poursuivre efficacement en travaillant seul. La nécessité de prise de recul, de la croisée de regards différents, l'identification des limites liées à son cadre de travail amène inéluctablement le professionnel à s'appuyer sur un réseau à mobiliser autour et avec la famille.

Chaque nouvelle situation interpelle de façon variable. Les professionnels se succèdent au sein des différents services de première ligne rencontrés par les familles. Ils ont autant de raisons de se sentir démunis :  
A qui peuvent-ils faire appel ? Pour quel type de question et d'inquiétude ? Quand ? Quelle place et quel rôle auront-ils dans le réseau vers lequel ils se tournent ? Et la famille ?

Face à ces interrogations, la brochure « Que faire si je suis confronté(e) à une situation de maltraitance : Faire appel à son réseau » est un outil pratique réalisé à leur intention. Elle propose autant de repères destinés à chacun des professionnels exerçant un métier les amenant à rencontrer des (jeunes) enfants et leur famille : médecins, enseignants, TMS de l'ONE, assistants sociaux, équipes de milieux d'accueil, intervenants des centres PMS<sup>1</sup> et PSE<sup>2</sup>, des SSM<sup>3</sup>, CPAS, ...

### Que peut-on y trouver ?

- Une brève description des différents types de maltraitance ;
- Les possibilités d'aide et de ressources pour le professionnel confronté à une situation de maltraitance, présentées selon une gradation dans la spécialisation et le niveau d'intervention des services (aide consentie ou aide contrainte), dans une approche complémentaire :
  - ➔ Ressources personnelles et intervenants du monde psycho-médico-social (réseau local) ;
  - ➔ Equipes SOS Enfants ;
  - ➔ Service d'Aide à la Jeunesse – Conseiller de l'Aide à la Jeunesse ;
  - ➔ Parquet - Procureur du Roi ;

1 Centre Psycho-médico-social

2 Centre de Promotion de la Santé à l'École

3 Service de Santé Mentale

- ➔ Tribunal de la Jeunesse ;
- ➔ Service de Protection Judiciaire - Directeur de l'aide à la Jeunesse.
- Chaque service est présenté :
  - ➔ dans son fonctionnement interne ;
  - ➔ dans ses missions ;
  - ➔ par les critères qui peuvent amener un intervenant psycho-médico-social à le contacter et les démarches qu'il doit effectuer pour ce faire ;
  - ➔ par le type de décision qu'il peut prendre, les mesures qu'il peut mettre en œuvre et l'orientation que peuvent prendre les situations suivies ;
  - ➔ par les modalités et les procédures de collaboration entre services prévues par la loi ;
  - ➔ en précisant le rôle de l'intervenant psycho-médico-social lorsqu'il a contacté ces services.

La notion de **secret professionnel**, sa levée éventuelle et les balises du secret partagé sont également évoqués.

#### PETITE HISTOIRE DE LA BROCHURE...

Une première version de cette brochure a vu le jour en Brabant wallon, il y a plusieurs années, sous l'impulsion de la Commission d'aide aux enfants victimes de maltraitance. L'idée était de créer un outil qui permette à la fois de répondre au besoin d'information mais également de clarification sur les rôles distincts et de présenter le protocole de collaboration des divers services intervenants auprès des familles dans les situations de maltraitance.

Cet outil a été présenté en une séance unique aux divers acteurs de terrain ONE de l'ensemble de la Province dont les milieux d'accueil. La Directrice générale de l'Aide à la Jeunesse, Liliane BAUDART, soutenant largement cette première parution, a estimé utile et intéressant de poursuivre le renforcement du travail en réseau autour de la maltraitance, en diffusant cet outil à l'échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). Un partenariat regroupant l'Aide à la Jeunesse de la FWB, l'ONE, Le Service Public Fédéral Justice, les équipes SOS Enfants, le SPW-DG05 (Région wallonne) a dès lors vu le jour pour concrétiser ce projet.

La diffusion de l'édition actuelle de la brochure vise cette fois l'ensemble des acteurs professionnels de terrain concernés par cette thématique de la FWB. A l'ONE, les référents maltraitance se sont vus chargés de son implémentation.

#### EN BRABANT WALLON... À LA RENCONTRE DES INTERVENANTS DE 1<sup>ÈRE</sup> LIGNE.

En Brabant wallon, ce fut l'occasion de faire un bilan de l'usage de la brochure initiale avant de se lancer dans la présentation de sa « petite sœur ».

Les regards croisés de la référente maltraitance, des Coordinatrices accompagnement, accueil et subrégionale, ainsi que des responsables des services spécialisés (SOS-SAJ-SPJ-Parquet-Juge de la Jeunesse) ont mis en lumière plusieurs éléments :

- la nécessité de **réactiver la présentation** et **les missions des différents services spécialisés** : ces derniers restent peu connus des consultations ONE ou des milieux d'accueil et la survenue d'une situation de maltraitance déstabilise les professionnels de terrain ;
- **le turn-over des TMS et des équipes de milieux d'accueil** présentant des parcours de formation très variés : cela nécessite la répétition de l'information sur les différents services spécialisés dans la prise en charge de la maltraitance ;
- **la persistance de l'isolement de certains TMS** (soutenus par la référente maltraitance) **et des équipes de milieux d'accueil**, face à des situations préoccupantes : cela laisse penser, souvent sans certitude, qu'ils sont face à de la négligence ou de la maltraitance ;
- **la difficulté** pour les professionnels de 1<sup>ère</sup> ligne (mais également pour les familles) **de faire appel**, dans le cadre d'une relation professionnelle et de confiance, **à un service spécialisé**, sans avoir pu établir un lien préalable « personnel » avec les acteurs qui y travaillent : l'implantation dans une zone unique des services SAJ, SPJ (Nivelles) et SOS Enfants (Genappe) pour l'ensemble des familles de la province rend leur accessibilité difficile ;
- le **rôle indispensable des acteurs de terrain** dans la constitution et le fonctionnement **du réseau** : ils sont reconnus unanimement par les services spécialisés ;
- la nécessité de **« mailler » le réseau autour des familles** en s'appuyant aussi (et d'abord si possible) sur le réseau local développé par l'ONE.

La collaboration entre TMS et milieux d'accueil reste à soutenir : en concertation avec les Coordinatrices accompagnement et/ou accueil, le renfort de la référente maltraitance permet d'enrichir l'analyse de la situation, une prise de recul et l'élaboration de pistes de travail ;

- la plupart des services spécialisés permettent en outre aux professionnels de terrain de pouvoir les **contacter** (SOS Enfants, SAJ, le Parquet) : afin de « simplement » partager leur questionnement, leurs doutes et inquiétudes et recevoir

des pistes pour poursuivre leur travail au quotidien avec les familles, tout en respectant l'anonymat de ces dernières, sans « lancer la machine » ...

- le **besoin de soutien des professionnels de l'accueil de l'enfant** concerne également la tranche 3-12 ans (accueil extra-scolaire et centres de vacances), confrontés eux-aussi à des situations de maltraitance avérée ou supposée.

### 3 TEMPS, 3 LIEUX, UN PUBLIC VARIÉ

Sur base de ces divers constats, la présentation de la nouvelle brochure a été organisée en trois temps et trois lieux distincts afin d'aller à la rencontre des intervenants de premières lignes sur leur terrain, d'octobre 2014 à mai 2015.

#### Les principes de ces temps de rencontre :

##### En matinée...

- La **présentation de chaque service repris dans la brochure et de son organisation interne par son responsable.**

Des exemples précis de situations ont illustré leur pratique mais également le protocole de collaboration prévu entre eux. La référente maltraitance était présente à leur côté et apportait un éclairage nourri de son expérience auprès des acteurs de terrain ;

- **Des temps d'échanges** avec le public (TMS, médecins de consultation/de milieu d'accueil, représentants de milieux d'accueil 0-3 ans et Coordinateurs ATL) pour répondre aux questions, témoigner de la place respective de chacun, sur la nécessité mais également la complexité du travail en réseau autour des familles et des enfants en situation de danger.

##### L'après-midi...

La présentation de la brochure « Un enfant exposé aux violences conjugales est un enfant maltraité » en complément de la présentation de la brochure sur le travail en réseau.

Une représentante du Ministère pour l'égalité des chances est venue clarifier des concepts, tels que les différences entre conflit/violence conjugale, cercle de la violence, impact de la violence sur le développement des enfants, rôles des professionnels,...

##### Durant les pauses...

Une présentation des outils destinés à aborder avec des adultes ou avec des enfants la thématique de la maltraitance et des relations parents-enfants par le service EDUS et le CLPS du Brabant wallon.

##### Et après...

Ces rencontres ont été l'occasion de :

- (Re)**créer du lien entre les personnes** susceptibles de collaborer au sein d'un réseau.
- (Re)**découvrir les réalités et les limites de chaque service**, dictées par leurs missions, leurs moyens spécifiques et ainsi, éviter d'entretenir des attentes illusoires des uns par rapports aux autres.

La brochure constitue un outil qui clarifie ces données et sur lequel le professionnel peut s'appuyer à tout moment.

- Insister sur la notion de **responsabilité individuelle et collective** de chaque professionnel vis-à-vis de ces situations.

Il n'est pas ici question d'obligation de résultat absolu mais bien de l'obligation de ne pas rester isolé avec des inquiétudes par rapport à un enfant et « d'aller vers ». La coordination et la communication au sein du réseau, même si elle est prévue dans les missions de certains services spécialisés, reste l'affaire de tous et de chacun.

- Mettre en évidence la possibilité, pour les professionnels de terrain, de **partager « à l'aveugle »** des préoccupations auprès des services tels que SOS Enfants, le SAJ, le Parquet, en préservant l'anonymat des familles.

Ce type de collaboration, relativement peu activée, semble avoir répondu à un besoin important parmi les participants.

- Mettre en évidence le **rôle primordial des acteurs de terrain dans la construction du réseau et dans l'élaboration du cadre** à mettre en place autour des familles de par leur connaissance de ces familles.

Les services spécialisés ont qualifié d'indispensable cet apport au même titre que les professionnels de terrain qui revendiquaient leur propre besoin d'être concertés ou du moins tenus informés (dans les limites du secret professionnel et du secret partagé) du suivi des situations. Ceci, afin de maintenir une relation de confiance avec les familles et de pouvoir situer au mieux la poursuite de leur accompagnement.

- Rappeler l'importance pour tout professionnel d'avoir clairement identifié **les missions et ses limites** liées à son cadre professionnel pour pouvoir appréhender si ce dernier lui permet de pouvoir assurer la sécurité de l'enfant.
- Relever l'importance pour tout professionnel d'identifier **les points d'appui des familles**, ses propres ressources, le réseau local et ses limites avant de faire appel à un service plus spécialisé (en tenant compte de la gravité de la situation).

#### POUR LA SUITE....

La notion de secret professionnel, son respect et sa levée mais aussi son partage restent des questions qui, malgré une brève évocation dans la brochure ont fait l'objet de nombreux débats et mobilisent les membres de la Commission maltraitance du Brabant wallon.

Une réflexion en profondeur avec des spécialistes en la matière et les partenaires professionnels du réseau et l'éventuelle réalisation d'outils à destination des professionnels sur cette thématique font partie de ces projets, dans la complémentarité et la poursuite de la démarche entreprise par la diffusion de la brochure visant le travail en réseau.

Christine GISTELINCK  
Coordinatrice accueil ONE - Brabant wallon

Françoise DUBOIS  
Référente maltraitance ONE - Brabant wallon

