

ANIMER UNE RÉFLEXION SUR LES ENJEUX DU SIGNALEMENT AVEC VOTRE ÉQUIPE

*Guide-ressource destiné
aux gestionnaires de milieux de garde*

Mai 2017



Centre de liaison sur l'intervention
et la prévention psychosociales



Centre d'études interdisciplinaires
sur le développement de l'enfant
et la famille

Partenaires financiers :



AVENIR D'ENFANTS
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

Québec

DANS LES PAGES QUI SUIVENT

<i>Mot des auteures</i>	3
<i>Les principaux facteurs qui ont une incidence sur la décision de signaler un cas à la DPJ...</i>	5
<i>Guide d'animation</i>	7
<i>Cahier de participation</i>	11

MOT DES AUTEURES

En 2015-2016, le Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP) et le Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille (CEIDEF) ont piloté un processus de mobilisation des connaissances tacites et scientifiques visant à documenter les obstacles au signalement rencontrés par le personnel des milieux de garde au Québec. La nécessité de documenter cette réalité reposait sur le fait qu'en 2012, selon l'Association des Centres jeunesse du Québec, seulement 1,4 % des signalements fait à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) provenait du personnel de ces milieux. Il s'agit là d'une statistique étonnante, puisqu'au Québec, on note une hausse constante de maltraitance envers les 0 – 5 ans. De plus, près de 50 % des enfants âgés de moins de 6 ans fréquentent un milieu de garde, dont la majorité à temps plein. Ces mêmes enfants sont pourtant quotidiennement entourés d'adultes pouvant remarquer de la maltraitance. En outre, la Loi sur la protection de la jeunesse oblige toute personne ayant un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un mineur est compromis d'en faire le signalement. Or, pourquoi un taux de signalement si faible ?

Sachant que le personnel des milieux de garde est engagé et soucieux du bien-être des enfants, nous avons voulu mieux comprendre la réalité quotidienne et les enjeux particuliers que vivent ces personnes lorsqu'elles se trouvent devant un cas potentiel de maltraitance.

Pour ce faire, nous avons élaboré un projet qui comprenait trois grandes étapes :

- La réalisation d'une recension des écrits sur les facteurs qui ont une incidence sur la décision de signaler ou non un cas à la DPJ ;
- La tenue de rencontres d'échange avec du personnel éducateur et gestionnaire dans cinq milieux de garde afin de documenter les réalités qui y sont vécues par rapport au signalement ;
- Une journée de réflexion collective réunissant milieu de garde, DPJ et chercheurs afin d'établir des pistes de solutions.

Les rencontres que nous avons tenues avec les milieux de garde ont été extrêmement enrichissantes pour nous, mais également pour les gens qui évoluent dans ces milieux. En effet, elles ont permis d'aborder un sujet délicat et difficile ainsi que de mettre en lumière les nombreux enjeux individuels qui s'y rattachent. Puisqu'une phase 2 de notre projet est prévue, et que ses retombées concerneront l'ensemble des milieux de garde du Québec, il nous apparaissait pertinent d'offrir à tous les milieux qui le souhaitent l'occasion de réaliser une réflexion d'équipe. Conséquemment, les personnes qui y travaillent seront sensibilisées et préparées pour la suite de notre projet qui vise à concevoir des réponses et des solutions aux obstacles rencontrés et aux besoins exprimés.

Ce guide-ressource contient des informations et des outils que nous avons nous-mêmes utilisés pour animer les échanges avec du personnel en milieu de garde. Son objectif est d'aider les gestionnaires de CPE, de garderie et de bureaux coordonnateurs à animer une réflexion sur le signalement et sur le processus qui mène à la décision de signaler ou non. Plus précisément, ce guide-ressource comprend :

1) Les principaux facteurs qui ont une incidence sur la décision de signaler un cas à la DPJ

Issus de la recension des écrits que nous avons réalisée, ces facteurs constituent une base pour lancer les échanges, se questionner et aller plus loin dans les réflexions que cela suscite. ***Nous recommandons que seule la personne qui anime l'activité prenne connaissance du contenu*** avant sa tenue. Pour les personnes participantes, le fait de connaître ces enjeux avant de participer pourrait altérer la spontanéité et le naturel de leurs propos.

2) Un guide d'animation

Vous y trouverez quelques informations et suggestions pour préparer et animer l'activité de réflexion.

3) Un cahier du participant

Ce cahier comprend quelques questions auxquelles répondre au début de l'activité, ainsi que les mises en situation nécessaires pour les échanges.

Voilà ! Nous espérons vivement que ces outils vous seront utiles. Bonne réflexion !

Annie Stipanovic



Josée Boisvert



Pour obtenir de plus amples informations sur les résultats de la phase 1 du projet, pour consulter d'autres documents qui en sont issus ou pour en savoir davantage sur la phase 2 que nous souhaitons mettre en œuvre, visitez le www.clipp.ca

LES PRINCIPAUX FACTEURS QUI ONT UNE INCIDENCE SUR LA DÉCISION DE SIGNALER UN CAS À LA DPJ

Avant de rencontrer des intervenants pour documenter les facteurs pouvant influencer la décision de signaler ou non un cas à la DPJ, il importait de connaître ce qui était rapporté dans la littérature scientifique. Une recension des écrits a donc été effectuée.

Le premier constat qui en découle est qu'à ce jour, peu d'explications sont fournies en regard du faible taux de signalement dans les milieux de garde (préscolaires). Cela dit, certaines études ont identifié des facteurs pouvant jouer un rôle dans la prise de décision. Voici les principaux :

DES SITUATIONS COMPLEXES À ANALYSER

Prendre une décision à l'égard d'une situation, peu importe le contexte, est un processus complexe qui mobilise plusieurs compétences et savoirs. Il existe plusieurs théories et modèles qui illustrent ce processus, mais nous pouvons retenir ceci :

Lorsqu'on se trouve devant une situation potentielle de maltraitance ou de négligence, c'est à un ensemble de questions qu'il faut répondre en simultanément ou en entonnoir :

Signaler est-il vraiment la meilleure solution pour l'enfant ?

Si je signale, que se passera-t-il ensuite ? Et si je me trompais ?

Est-ce vraiment de la maltraitance ? Dois-je signaler ?

Comment vont réagir les parents à mon égard ?

Suis-je en mesure d'aider moi-même le parent ?

Cet événement est-il un acte isolé de la part du parent ?

Et si ça se retournait contre moi ?



Il est clair qu'une telle situation soulève bien des considérations. Celles-ci concernent tant l'enfant que sa famille, la DPJ ou encore le personnel, ce qui crée au passage beaucoup d'émotions. Pas facile, dans ce contexte, d'y voir clair. Si en plus le temps presse et que les personnes concernées n'ont pas toute l'information ou les connaissances nécessaires pour bien analyser la situation ; et si les réponses ne sont pas évidentes ni obtenues rapidement, l'incertitude s'installe et rend la prise de décision complexe, difficile et... inconfortable.

Bref, devant une situation potentielle de maltraitance, les enjeux sont nombreux et parfois délicats, et la décision de signaler en cas de doute – ce que la Loi suggère – relève d'un acte beaucoup plus complexe que de passer un simple appel à la DPJ.

DES FACTEURS CONTEXTUELS ET PERSONNELS

Plusieurs facteurs personnels et contextuels influencent la décision de signaler ou non un cas à la DPJ.

- **La maltraitance, la loi et la compréhension que l'on en a**

Un écart important existe entre les connaissances cliniques (symptômes, conséquences, diagnostics) et légales (Loi de la protection de la jeunesse), d'une part, et ce que l'on sait et comprend réellement sur ces sujets, d'autre part. Dans les faits, cela veut dire que d'un point de vue clinique et légal, une situation X devrait hors de tout doute être signalée, alors que de notre point de vue (nos croyances, notre compréhension et notre analyse de la situation) la situation ne le requiert pas.

- **Plus c'est évident, plus on a tendance à signaler**

Peu importe notre expérience, notre formation ou encore notre histoire personnelle par rapport à la maltraitance, plus les signes de maltraitance apparaissent évidents (bleus, marques), plus la tendance à signaler est grande et plus on le fait rapidement. À l'inverse, si les signes sont moins évidents, voire invisibles (ce qui génère de l'incertitude), moins la tendance à signaler se présente.

- **Signaler... la bonne solution ?**

Une perception négative assez généralisée existe à l'égard de la qualité du soutien qui sera offert à l'enfant et à la famille de la part des services sociaux, ce qui représente un frein important au signalement. Certaines éducatrices vivent aussi un conflit éthique entre l'obligation de signaler et le respect de l'autonomie des familles ou encore des normes culturelles.

- **Et qu'en est-il de la formation et l'expérience ?**

Il semble que la formation et l'expérience du personnel n'induisent pas une plus grande tendance au signalement. L'appréhension des conséquences du signalement sur l'enfant ou sur le personnel lui-même, la peur de se retrouver au cœur d'une très longue procédure judiciaire et la perception souvent négative des services sociaux pèsent plus lourd dans la décision que l'expérience et la formation.

À RETENIR...

Ce qui ressort de ces connaissances documentées par la recherche, c'est qu'en plus de constater le besoin de mieux informer, former, outiller et soutenir le personnel éducateur au sujet de la maltraitance et du signalement, ***il faut aussi s'attarder aux valeurs et aux émotions des individus ainsi qu'aux enjeux relationnels***, puisque ceux-ci jouent un grand rôle dans la décision.

GUIDE D'ANIMATION

Vous trouverez dans ce guide d'animation quelques conseils et suggestions pour animer un échange structuré avec votre équipe.

L'activité repose sur une réflexion personnelle à l'égard de la maltraitance et d'échanges ouverts autour de mises en situation.

Avant l'activité :

- Planifiez votre activité au bon moment. Si votre équipe vit des moments difficiles propices aux conflits ou aux débordements émotionnels, il serait préférable d'attendre des cieux plus cléments pour réaliser cet exercice, car il importe que chacun puisse s'exprimer librement et sans jugement ;
- Composez vos groupes de personnes dont les postes sont diversifiés et intégrez toujours du personnel de direction ;
- Formez de préférence des groupes de 8 à 10 personnes à la fois pour réaliser cet échange afin que tout le monde puisse s'exprimer en profondeur ;
- Prévoyez de 2 h à 2 h 30 pour tenir l'échange et réaliser quatre des six mises en situation ;
- Apportez papier et crayons ;
- Imprimez un cahier du participant pour chaque membre du groupe et distribuez-le en début de rencontre ;
- Choisissez quatre des six mises en situation (difficile d'en faire plus en 2 heures) et déterminez l'ordre dans lequel vous voulez les aborder.

Pendant l'activité :

L'utilisation des mises en situation rend plus fluides et naturelles la réaction et les interventions mises de l'avant par le personnel éducateur devant une situation donnée. Il y a six mises en situation en tout et toute personne intervenant en milieu de garde peut se sentir interpellée, qu'il s'agisse de CPE ou de garderie, de bureau coordonnateur ou de garde en milieu familial. En général, lors d'une rencontre de 2 heures, l'utilisation de quatre scénarios est suffisante. Nous vous invitons à choisir, avant la rencontre, ceux qui vous semblent les plus pertinents en regard de votre milieu ou de votre équipe.

Après l'activité :

Dans un premier temps, le simple fait d'avoir tenu cette activité au sein de votre équipe aura permis d'aborder le sujet en soi et de sensibiliser chaque personne à la complexité de ce type de situations.

Vous aurez sans doute aussi trouvé des façons de faire gagnantes. Nous vous invitons à les intégrer officiellement à vos processus internes.

Vous aurez aussi remarqué des lacunes et des besoins à satisfaire afin de mieux soutenir et encadrer votre équipe dans ce type d'événements. C'est pourquoi nous envisageons une phase 2 à notre projet. Son objectif est de développer et de rendre applicables les pistes de solutions exprimées lors de la journée de réflexion collective.

Activités/durée	Directives/questions	Matériel
Accueil (10 minutes)	<p>Présentez l'objectif de l'activité</p> <p>Il s'agit de parler de ce qui se passe lorsqu'un membre du personnel ou une Responsable de Service de Garde (RSG) se trouve devant un cas potentiel de maltraitance et de pouvoir ainsi déga-ger les difficultés vécues ou ressenties. Insistez sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes ni de mau- vaises réponses.</p> <p>Prévoyez la prise de notes ou l'enregistrement des échanges si vous le désirez. Une fois l'activité terminée, analysez le contenu des échanges.</p> <p>Distribuez le cahier du participant.</p> <p>Demandez aux personnes présentes de répondre par écrit aux trois questions inscrites dans leur cahier. Informez-les que vous y reviendrez à la fin de la rencontre.</p>	<p>Enregistreuse (facultatif)</p> <p>Cahier du participant</p> <p>Crayons</p>
Mises en situation (20 minutes chacune × 4)	<p>Invitez les membres du groupe à lire la première mise en situation que vous avez choisie.</p> <p>Lisez ensuite le texte à voix haute.</p> <p>Interpellez ensuite un des membres du groupe dont le poste correspond à celui impliqué dans la mise en situation et demandez-lui de quelle façon il réagirait. Celui-ci, ou vous-même pourrez ensuite inviter des collègues à s'exprimer sur la décision à prendre et sur le processus à suivre.</p>	<p>Cahier du participant</p>

	<p>Suscitez les réactions et les interventions des autres collègues en vous rappelant que le but est de faire émerger les émotions, les valeurs, les doutes, le manque de connaissances ou de ressources. Bref, tout ce qui joue un rôle dans la décision du personnel intervenant et qui freine le signalement à la DPJ.</p> <p>Suggestions de questions pour nourrir les échanges :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quels ont été vos doutes (ou vos certitudes)? - Comment agissez-vous avec les parents? - Qu'est-ce qui a été difficile pour vous dans cette situation? - Qu'est-ce qui aurait pu faciliter votre action? - Qu'est-ce qui manquait dans cette situation pour vous amener à faire un signalement ou qu'est-ce qui vous a convaincu de signaler dans ce cas? 	
<p>Échanges en groupe (15-20 minutes)</p>	<p>Abordez directement la perception que les membres de votre équipe entretiennent à l'égard la DPJ.</p> <p>Suggestions de questions pour nourrir les échanges :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous avez l'obligation légale de signaler, comment vous sentez-vous par rapport à cela? - Considérez-vous que vous avez suffisamment d'outils pour respecter cette obligation? De quels outils auriez-vous besoin pour être en meilleure position de le faire? - Faire un signalement serait-il un constat d'échec de votre propre rôle d'intervention et de protection? - Appeler à la DPJ peut-il donner une image négative de votre milieu de garde? - Que pensez-vous de la DPJ? - Qu'est-ce qui pourrait vous faire changer d'idées sur le fait de signaler ou non une situation? - Qu'est-ce qui pourrait vous soutenir davantage pour agir dans ce type de situation? 	<p>Cahier du participant</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissez-vous les services-conseils de la DPJ? - Connaissez-vous une personne qui a signalé un cas et qui a eu une bonne/mauvaise expérience à cet égard? <p>Terminez l'échange en demandant aux personnes présentes de partager leurs réponses aux trois questions initiales. Il sera intéressant de comparer l'évolution de leur perception.</p>	
<p><i>Conclusion</i> (10 minutes)</p>	<p>Terminez la rencontre par un tour de table sur ce que les personnes participantes retiennent de l'activité et sur leurs besoins en matière de soutien, d'encadrement, etc.</p>	



Le cahier des prochaines pages doit être imprimé et remis aux participants.

CAHIER DE PARTICIPATION

Votre cahier se divise en deux parties : la première contient trois questions auxquelles vous aurez à répondre et la deuxième comprend les mises en situation qui serviront à la réflexion et aux échanges prévus dans cette activité.

1. En quelques mots, définissez la maltraitance faite aux enfants.

2. En un mot, décrivez votre perception de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

3. En un mot, décrivez votre rôle en matière de protection de l'enfance.

MISES EN SITUATION

Mise en situation 1 – Noah

Vous êtes éducatrice ou RSG... Un jeune garçon de votre groupe, Noah trois ans, fréquente votre milieu de garde depuis un peu plus de trois mois. Vous constatez qu'il porte très souvent les mêmes vêtements, parfois même deux jours d'affilés. Il démontre aussi un appétit qui vous fait soupçonner qu'il ne mange pas toujours à sa faim à la maison. Lorsque vous croisez ses parents, ceux-ci sont polis, mais peu à l'écoute et vous donnent l'impression d'être toujours très pressés et très occupés par leur travail. **Que faites-vous?**

Mise en situation 2 – Kenzo

Vous êtes éducatrices ou RSG... Un des jeunes garçons dont vous avez la responsabilité est âgé de quatre ans et ses parents sont des immigrants arrivés au Québec il y a sept ans. Ils parlent un français fonctionnel, mais parfois laborieux. Le garçon raconte parfois, avec sa naïveté d'enfant, que sa mère ou son père le gifle pour le punir ou lui « serre le bras très fort », suffisamment pour le faire pleurer, quand il n'est pas sage. Ses parents sont des gens stricts, mais très aimants et engagés dans l'éducation de leur fils. Ce dernier adore ses parents. Malgré la barrière de la langue, ils échangent beaucoup avec vous et s'informent quotidiennement de la journée de leur fils, tant de ses progrès que de son comportement avec vous et les autres enfants. Un jour, vous remarquez des marques sur ses poignets. **Que faites-vous?**

Mise en situation 3 – Mathieu

Vous êtes directrice d'un CPE ou d'une garderie privée... Mathieu fréquente votre établissement depuis qu'il a neuf mois. À la fin de l'été, il ira à la maternelle. Ses parents sont des professionnels très sympathiques qui habitent la même rue que vous et il arrive que Mathieu et votre fils se retrouvent dans le même groupe d'amis. Vous aimez bien ses parents et vous prenez toujours plaisir à discuter avec eux au CPE, à l'épicerie, dans la rue. Ils sont cependant séparés depuis huit mois et les choses semblent très difficiles, particulièrement pour la mère. Elle apparaît beaucoup moins disponible pour discuter avec vous et les autres membres du personnel. Elle est souvent impatiente envers son fils et le manifeste parfois physiquement pour qu'il se dépêche. Un jour, Mathieu confie à son éducatrice que sa mère l'a frappé la veille. Des bleus importants sont visibles dans son dos et l'éducatrice vient vous informer de la situation. **Que faites-vous ?**

Mise en situation 4 – Miranda

Vous êtes éducatrice ou RSG... Miranda a quatre ans. Un matin, pendant que vous l'aidez à remettre son pantalon après qu'elle est allée aux toilettes, elle vous dit de manière tout à fait spontanée et innocente, en indiquant le bas de son ventre : « Papa me chatouille souvent ici pour m'aider à m'endormir ». **Que faites-vous ?**

Mise en situation 5 – Carla

Vous êtes responsable d'un bureau coordonnateur... Une responsable de garde en milieu familial qui relève de votre bureau communique avec vous, un peu paniquée. Elle soupçonne qu'une des petites filles de quatre ans dont elle a la garde subit de mauvais traitements de la part de ses parents. Elle se présente souvent avec des bleus sur les genoux, les coudes, et parfois dans le dos ou sur la nuque. La relation avec les parents n'est pas très bonne et le père critique souvent les méthodes de la RSG. Il lui reproche souvent d'être la cause des mauvais comportements de sa fille à la maison. Les relations sont tendues. La RSG n'a pas la certitude que la fillette est maltraitée, mais elle redoute déjà la réaction du père et craint même que celui-ci l'accuse d'être à l'origine des marques sur son corps. **Que faites-vous ?**

Mise en situation 6 – Yoan

Vous êtes une éducatrice ou RSG... Vous organisez une sortie au parc avec votre groupe d'enfants ainsi qu'avec un autre groupe sous la responsabilité d'une autre collègue. Lors de la sortie, l'un des enfants de l'autre groupe est turbulent et sort continuellement du rang. Votre collègue l'interpelle à plusieurs reprises, lui ordonnant de rentrer dans le rang. Vous remarquez que le ton de sa voix est rude et impatient. L'enfant n'écoute toujours pas et cesse encore de suivre le groupe. Votre collègue se fâche, se dirige vers lui, lui prend le bras en le tordant un peu pour le ramener vers le groupe. Plus tard dans la journée, vous constaterez que l'enfant a des bleus sur le bras. **Que faites-vous ?**

AUTEURES :

Josée Boisvert

Directrice de projets, CLIPP

Annie Stipanivic

Professeure agrégée, CEIDEF

COORDINATION :

Laurie Prud'Homme

Directrice des communications et du marketing, CLIPP

RÉVISION LINGUISTIQUE :

Sandra Gravel

Écrits d'affaires Sandra Gravel

CONCEPTION GRAPHIQUE :

sept24

Nous remercions :

Le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et Avenir d'enfants pour leur soutien financier ;

Le CPE Le Cerf-Volant, le CPE Chez-moi chez-toi, la Garderie La Villa Des Petits, CPE La trottinette carottée et le CPE la Grande Ourse de nous avoir partagé leurs expériences ;

Carl Lacharité (UQTR), Francine Tellier (AQCPE), Carl Drouin (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal) et le Dr Gilles Fortin (CHU Ste-Justine) pour leur engagement et leur précieuse contribution au déroulement du projet.