



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



ERICA

# Module 7 : Améliorer les compétences pour repérer les situations de maltraitance et intervenir





# Intervenir en situation de maltraitance en milieu familial : buts et objectifs -

## **Buts :**

- Développer des compétences de communication avec les familles

## **Objectifs :**

- Être capable de reconnaître les interventions adaptées et nécessaires
- Se sentir à l'aise avec le fait d'intervenir là où c'est nécessaire.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# En préambule

- **Quelles sont les obligations légales les plus importantes en matière de protection des enfants dans votre pays qui sont pertinentes pour le groupe des stagiaires ?**
- **Quelles sont les institutions les plus importantes dans le domaine de la protection de l'enfance ?**
- **Vous faites partie d'un réseau de protection de l'enfance et vous n'êtes pas seuls.**



# Quelques Conseils

## Documenter

Prendre des notes sur tout ce que vous soupçonnez / ce qui vous paraît suspect, de préférence avec la date et l'heure. De cette façon, vous n'oubliez pas les choses et vous êtes moins en danger / vous risquez de moins spéculer, de moins commencer à spéculer.

Ceci est un enjeu particulièrement important en cas d'accusations graves

## Inclure l'équipe

Si possible, discutez de vos soupçons au sein de votre équipe ou avec votre superviseur.

Découvrez si d'autres membres de l'équipe ont aussi remarqué ce qui a attiré votre attention.

Vous pourriez demander à d'autres membres de l'équipe d'observer systématiquement l'enfant.

(1) Contacter les services appropriés : s'appuyer sur les professionnels ressources de votre structure (assistants sociaux, psychologues, éducateurs spécialisés, infirmiers etc.) et/ou s'appuyer sur des dispositifs locaux (Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents , maison des parents, Programme de réussite éducative...) et/ou orienter la familles vers l'Aide Sociale à l'Enfance ou le service social départemental pour envisager une mesure administrative (ex : Aide Educative Domicile, AED...)

(1) Si le dialogue est impossible ou si déni du risque de danger, ou si la démarche d'alerte n'a pas donné de suites, il est possible d'émettre une information préoccupante (IP) qui sera transmis à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP)



# Quelques Conseils

## Documenter

Prendre des notes sur tout ce que vous soupçonnez / ce qui vous paraît suspect, de préférence avec la date et l'heure. De cette façon, vous n'oubliez pas les choses et vous êtes moins en danger / vous risquez de moins spéculer, de moins commencer à spéculer.

Ceci est un enjeu particulièrement important en cas d'accusations graves

## Inclure l'équipe

Si possible, discutez de vos soupçons au sein de votre équipe ou avec votre superviseur.

Découvrez si d'autres membres de l'équipe ont aussi remarqué ce qui a attiré votre attention.

Vous pourriez demander à d'autres membres de l'équipe d'observer systématiquement l'enfant.

(3) La CRIP évaluera la situation, et donnera la suite la plus appropriée (évaluation approfondie par les services du département, éventuellement transmission au parquet si la gravité de la situation l'exige)

(4) Il est possible qu'aucune suite ne soit immédiatement donnée car manque d'éléments, surcharge des services, évaluation en cours etc.)

(5) Il est possible qu'une mesure d'accompagnement existe déjà (AED, Action éducative en milieu ouvert, AEMO), auquel cas rapprochez-vous du professionnel en question.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Points cruciaux

- **Etudier le cas, prendre des notes**
- **Faire appel à un professionnel**



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Laissons la parole à....





# Les signes fantômes : donner une déf

- Mutisme face aux questions qui lui sont posées concernant sa situation familiale ou son moral.
- Réflexe de se tourner vers un des deux parents lorsqu'il est interrogé sur ses aspirations futures.
- Comportement paradoxal, semble être en manque de contact (ou d'affection) mais se rétracte lorsque l'on lui en accorde.
- Tendance à s'isoler, à être dans son monde.
- S'auto-censure et s'interdit presque de sociabiliser avec d'autres enfants de son âge.
- Semble être en manque de sommeil.
- Est souvent sujets à des tics de stress lorsque le moment de retrouver ses parents approche (ongles rongés, lèvres mordues, répétition des passages de la main dans les cheveux, tremblements légers, agitations nerveuses aux niveau des pieds et des jambes, regard soucieux...).
- Fait souvent preuve d'imagination et de créativité dans certaines matières.
- Possède des réflexes d'auto-défense qui porte à croire qu'il est sujet à un éventuel traumatisme.
- Ne se confie pas ou très peu, comme si tout ce qu'il dira pourra être retourner contre lui.





# Que faire lorsqu'un enfant affirme avoir été maltraité?

- Informez l'enfant qu'il/elle a bien fait de le signaler.
- Dites à l'enfant que ce n'est pas sa faute
- Ne confrontez pas l'agresseur
- Expliquez ce que vous allez faire.



# Savoir parler avec les enfants (1/2)

- S'approcher de l'enfant. Montrez que vous êtes ouvert pour parler, quand il le souhaite.
- Encouragez l'enfant à parler, sans trop demander.
- Respectez les limites et donnez à l'enfant le temps dont il a besoin.
- Utilisez un langage clair et adapté à l'âge. Essayez de vous mettre dans la situation de l'enfant.
- Réagissez consciemment aux signaux. Ne laissez pas ce qui a été dit sans commentaire.



# Savoir parler avec les enfants (2/2)

- Prenez soin de ne pas transmettre vos émotions (comme la colère, le dégoût) à l'enfant.
- Donnez un sentiment de sécurité en croyant l'enfant et en lui assurant qu'il/elle n'est pas coupable ou responsable.
- Essayez de libérer l'enfant de l'isolement en lui montrant que d'autres personnes du même âge ont vécu des choses semblables.
- Montrez l'importance que vous attribuez à ce que l'enfant vous dit : dites à l'enfant qu'il/elle est courageux lorsqu'il vous parle.
- Expliquez clairement la situation actuelle à l'enfant et quelles pourraient être les prochaines étapes (y compris l'aide) et tentez d'obtenir son accord.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Résumé :

## savoir parler avec l'enfant / l'adolescent

- Être au même niveau que l'enfant /adolescent
- Écouter activement
- **Laisser l'enfant parler**
- Résumer
- Rester neutre, ne pas évaluer



# Questions utiles

## Questions ouvertes :

- « Qu'est-ce que tu as vu ? » – « Que s'est-il passé ensuite ? »

## Questions de détermination (quand, où, qui, quoi...) :

- « A quelle heure ça s'est produit ce jour-là ? » - « Où étais-tu ? » -  
« Qui était là ? »

## Questions de choix :

- « Où était-ce - dans ta chambre ou dans le salon? »

## Questions en oui/non :

- « Ta mère a-t-elle dit quelque chose ? »



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Questions utiles

« **Comme si** » - **histoires, comparaisons** :

- « Tu me sembles comme si... »

« **Et si ?** » :

- « Que se passerait-il si tu parlais avec quelqu'un... ? »



# Des questions à éviter

## Questions avec présomptions :

- « Est-ce que papa a dit... [XY] ? »

## Répétition des questions

## Accusations, évaluations, menaces, promesses :

- « Si tu me dis honnêtement ce qui s'est passé, tu n'auras plus besoin d'y retourner. »





Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Jeu de rôles avec les formateurs

- Le formateur fait la démonstration d'une brève séquence de jeu de rôle de "bonnes pratiques" pour parler avec les enfants avec l'un des stagiaires comme volontaire.



# Parler avec les parents/tuteurs (1/4)

- Pensez d'abord à la sécurité de l'enfant et à la vôtre.
- Ne confrontez pas les parents ou le responsable de l'enfant en cas de conflit ou de situation agressive, essayez d'abord de désamorcer la situation, si possible.
- En cas d'urgence, demandez de l'aide ou appelez la police ou d'autres autorités.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



## Parler avec les parents/tuteurs (2/4)

- Créez un environnement calme et sûr pour la conversation, prenez votre temps.
- Soyez respectueux.
- Gardez à l'esprit les différences interculturelles et socioculturelles de l'éducation des enfants.
- Commencez la conversation en laissant le parent ou l'aidant parler de sa situation actuelle, de ses préoccupations, de ses difficultés à être parent, de son niveau de stress ou du bien-être de la famille.
- Posez des questions ouvertes sur les stratégies de parentage et de régulation du stress.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Parler avec les parents/tuteurs (3/4)

- Faites part de ce que vous avez observé, de ce qui vous a fait craindre une maltraitance.
- Soyez précis et décrivez des comportements/observations concrets
- Intéressez-vous au point de vue des parents/soignants.
- N'insistez pas, mais assurez-vous qu'ils comprennent ce que vous voulez dire.
- Communiquez clairement ce que vous allez faire comme prochaine étape.



# Parler avec les parents/tuteurs (4/4)

- Soyez prêt à faire face à un large éventail de réactions différentes (sentiments de culpabilité, de honte, de colère, d'excuses, ...).
- Concluez des accords clairs et contraignants sur la manière de changer la situation à l'avenir.
- Offrez un soutien constructif pour trouver la meilleure solution pour l'enfant et la famille.
- Offrir un soutien pour entrer en contact avec des services de conseil professionnels
- Rechercher le soutien de collègues ou d'autres personnes, si nécessaire



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Jeu de rôles avec les formateurs

- Le formateur fait la démonstration d'une brève séquence de jeu de rôle de "bonnes pratiques" pour parler avec les enfants avec l'un des stagiaires comme volontaire.



# Parler avec d'autres professionnels (1/2)

- Veillez à agir dans le respect de la loi (vie privée, secret professionnel).
- N'oubliez pas : la protection des enfants passe avant la protection des données
- Faites part de ce que vous avez observé, de ce qui vous a fait craindre une maltraitance.
- Soyez précis et décrivez des comportements/observations concrets (quoi, quand, etc.)





# Parler avec d'autres professionnels (2/2)

- Dans un dialogue multiprofessionnel, des opinions très différentes sur une même situation peuvent apparaître et l'approche pour réagir peut également différer. Soyez préparé à cela !
- Passez des accords sur qui fera quoi ensuite. Cela permet d'éviter que des informations soient perdues ou que les responsabilités ne soient pas claires.
- Documentez le dialogue pour vos dossiers



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Jeu de rôles avec les formateurs

- Le formateur fait la démonstration d'une brève séquence de jeu de rôle de "bonnes pratiques" pour parler avec les enfants avec l'un des stagiaires comme volontaire.



# Etudes de cas

1. enfant en bas âge (4 ans) (maltraitance, négligence physique, certains retards de développement)
2. enfant d'âge scolaire (7 ans) (violence sexualisée, négligence physique et psychologique)
3. jeune adolescent (12 ans) (violence physique, comportement agressif)
4. adolescent plus âgé (16 ans) (formes multiples de maltraitance, automutilation, consommation de substances)



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Activités en petits groupes II (3-4 participants)

1. Se familiariser avec une situation et discuter des interventions appropriées

1. Discutez des résultats avec l'ensemble du groupe



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Activités en petits groupes II (3 participants)

1. jeu de rôle, basé sur l'une des situations

1. 1 personne joue son propre rôle, 1 personne joue le rôle de l'enfant/de la mère/du père/de l'aidant, 1 personne "observe" et donne son avis après coup.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Supervision et gestion des situations difficiles

1. Recueillir et discuter des situations difficiles dans les jeux de rôle/des situations antérieures au travail.
2. Discuter de la manière de faire face à ses propres sentiments ou pensées négatifs, en particulier les sentiments d'impuissance et de colère, si les familles refusent de changer leur comportement ou si les décisions des autres agences (par exemple la police, les autorités chargées de la jeunesse) ne sont pas celles souhaitées ou attendues.



Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



# Et en situation de pandémie ?

- trouver et mettre en pratique de nouvelles façons de rester en contact (téléphone, *Messenger*, message vocal, appel vidéo) ; trouver des « codes » (par ex., certains émojis) que les enfants peuvent envoyer s'ils ont besoin de soutien ou s'ils sont en danger
- des solutions créatives pour des activités sans risque en période de « distanciation sociale »
- proposer des techniques faciles pour gérer le stress





Funded by the Rights, Equality and  
Citizenship Programme (REC) of  
the European Union



University of  
St Andrews

