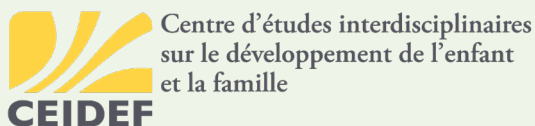


# Comprendre pour agir

## Perspectives croisées sur les enjeux du signalement en milieu de garde

Outil n° 3  
sur 9



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

Avec la participation financière de :

Québec 



**AVENIR D'ENFANTS**  
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES



Humanov·is  
20 ans d'évolution

---

## INTRODUCTION

Les travaux réalisés dans le cadre du premier volet du projet *Comprendre pour agir* ont permis de faire ressortir l'importance et la nécessité d'asseoir ensemble les représentants des services de garde à l'enfance (SGE) et d'autres ressources tout autant concernées par la problématique de signalement de la maltraitance. C'est dans cette optique que le Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille (CEIDEF) et Humanov·is ont choisi d'organiser un panel d'experts réunissant onze représentants des services de protection de la jeunesse, des SGE ainsi que de la communauté scientifique.

Les panels d'experts ont été réalisés le 29 avril et le 20 mai 2021, via la plateforme Zoom.

Les objectifs de cette démarche étaient de :

- Dégager une compréhension partagée des obstacles au signalement qui s'imposent aux intervenantes des SGE.
- Identifier des opportunités de collaboration entre les différentes ressources représentées
- Cibler des pistes de solution pour mieux soutenir les SGE dans le vécu de soupçons de maltraitance intrafamiliale.

Cette activité a permis une réflexion éclairée sur les préoccupations de chacun et sur les pistes d'actions possibles pour mieux remplir leur devoir de protection des tout-petits. Ce rapport propose une analyse critique des contenus de ces panels ainsi que des pistes de réflexion et d'actions.

### 1. Préoccupations et perceptions

L'activité d'ancrage du premier panel consistait à s'appuyer sur deux vignettes cliniques (voir Annexe A) illustrant des situations de maltraitance ambiguës. Il était demandé aux participants d'y soulever les

---

défis potentiels pouvant s'imposer aux SGE et à leurs éducatrices<sup>1</sup> dans le but d'en dégager une compréhension commune. Les réponses des participants ont permis de mettre en lumière non seulement leurs perceptions des obstacles entourant le vécu de soupçons de maltraitance, mais également leurs préoccupations vis-à-vis de ces situations. À travers les thèmes contenus dans les réflexions des participants, on constate certaines différences déterminées selon leur rôle, leur emploi ou leur expertise, auprès de l'enfant et de la famille.

D'une part, les actrices représentant les SGE ont rapidement évoqué la question de l'approche des parents.

*Il y a aussi le « comment aborder le parent pour éviter l'explosion » [...] On marche sur des œufs [...] On ne veut pas l'agresser.*  
(Représentante SGE 3)

*Comment je vais faire pour entrer en relation avec le parent ?*  
(Représentante SGE 1)

*Dans les deux cas, les parents ne se foutent pas de leur enfant. [...] La difficulté c'est d'aborder le parent. [...] tourner autour du pot pour pouvoir arriver au cœur.* (Représentante SGE 2)

À la lecture de ces propos, il semble qu'une inquiétude portée à l'égard des parents et de façon indirecte, de leur rapport à eux, soit au cœur de leurs préoccupations en situation de soupçons de mauvais traitements. D'autre part, une représentante des SGE, soulève un second enjeu, celui du temps; contrainte à laquelle serait confronté de manière générale le personnel des SGE dans leur travail quotidien.

---

1 Le féminin est employé en raison de très la forte proportion de femmes exerçant le métier d'éducatrice en milieu de garde préscolaire.

---

Bien que cet aspect n'ait pas été approfondi lors du panel, il semblerait qu'une impression de « manque de temps » affecte, en les limitant, les possibilités d'échange avec l'enfant ou le parent. Elle soulève également l'inégalité, d'un SGE à l'autre, du niveau de connaissances et de savoirs en lien avec la prise en charge de soupçons de maltraitance.

Les réponses des participants liés au secteur des SGE, rendent donc compte de préoccupations très concrètes, liées à leur rapport aux parents, qui, rappelons-le, sont de principaux partenaires dans leur travail auprès de l'enfant; ainsi qu'aux ressources (en termes de temps et de connaissances) mises à leur portée et qui s'avèrent souvent insuffisantes.

Les réponses des participants issus du secteur de la protection de la jeunesse ont témoigné d'une tentative de se mettre à la place des éducatrices en SGE. Les propos de la représentante des services de protection de la jeunesse font écho aux préoccupations concernant les parents, initialement formulées par les représentantes des SGE :

*Comment je me positionne en tant qu'éducatrice ? Comment ne pas pallier par rapport aux parents [pour répondre aux besoins de l'enfant] ? [...] C'est quand on commence à pallier des choses tellement de base, à se poser la question « qu'est-ce que fait l'enfant quand je ne suis pas là le samedi ou le dimanche ? (Représentante DPJ)*

De ce questionnement émane la question du rôle, peut-être mal défini socialement, de l'éducatrice et des SGE. L'intervention de la représentante de la DPJ rend compte d'une préoccupation à la fois de l'enfant, mais également de ce qui est susceptible d'habiter l'éducatrice.

Les participants issus du milieu universitaire et de la recherche ont davantage soulevé des préoccupations liées de façon plus spécifique à l'enfant. La chercheuse 5 soulève la nécessité de dégager une « *compréhension plus globale du besoin de l'enfant [...] Au-delà de l'hygiène, qui le stimule ? Quelle est sa figure d'attachement ?* ».

---

Les considérations de la chercheuse 2, ont d'abord porté sur la situation de l'enfant, comme pouvant potentiellement, être un défi pour l'éducatrice confrontée à un sentiment d'impuissance vis-à-vis de l'enfant-victime.

L'analyse des réponses nous amène à réfléchir à cette difficulté apparente, sur le terrain, de centrer davantage les préoccupations sur l'enfant plutôt que sur les parents. Les interventions des panélistes amènent aussi à penser qu'il demeure plus évident, pour les personnes en dehors des milieux de garde, d'adopter une posture plus objective et « détachée » à l'égard du parent et de la façon dont ils répondent ou non aux besoins de l'enfant.

## L'émotion

Parmi les défis nommés, celui lié au vécu d'émotions des éducatrices s'est avéré très présent tout au long des deux panels et même, au-delà des réflexions portées à l'égard des vignettes cliniques. Les émotions sont nommées directement ou indirectement par l'ensemble des participants, indépendamment de leur rôle auprès de l'enfant.

*[...] la plupart de mes éducatrices sont aussi des mamans. Quand elles vivent des soupçons de négligence ou de maltraitance, leur ressenti par rapport à l'enfant est influencé [par ce qu'elles ressentiraient si c'était leur enfant qui était impliqué]. (Représentante SGE 3)*

*J'imagine que l'idée de savoir ce qui se passe après, ça doit aider à la régulation. (Chercheuse 2)*

*On n'est pas interpellé par la même intensité que ça soit de la négligence versus de l'abus physique. Il y a plus de « je ne sais pas quoi faire avec ça »; « ça vient soulever plein de choses en moi ». (Représentante DPJ)*

---

*[...] Il y a des humains dans les SGE, ça c'est facile à comprendre... mais parfois on échappe un peu le fait qu'en protection de la jeunesse, les intervenants, c'est des humains aussi... Oui ils ont tous à suivre des règles, des lignes de conduites et des protocoles, mais il y a toutes les émotions [qui sont aussi vécues]; et ça les SGE peuvent avoir tendance à sous-estimer ce bout là... (Chercheure 5)*

Les précédents passages mettent de l'avant une préoccupation consciente de la question des émotions impliquées dans le vécu de soupçons de maltraitance. Dans les réponses obtenues, l'émotion est rapportée comme étant dirigée envers le parent (p.ex. : désolation pour la famille; peur du parent (« *de l'explosion du parent* » ; colère, etc.), envers l'enfant (p.ex. : inquiétudes pour l'enfant-victime) ou encore envers les conséquences du signalement (p.ex. : peur ou crainte de se tromper). Bien qu'elles soient nommées et qu'elles semblent, a priori, faire partie de la situation et de ses difficultés, leur impact sur la prise de décision est toutefois demeuré peu abordé lors de la discussion.

D'autres propos, qui apparaissent davantage dans le contexte d'échange au sujet de solutions envisageables, traduisent toutefois l'importance que l'émotion peut avoir dans le processus de réflexion et sur le comportement de prise en charge :

*Donc créer des espaces d'échange...pour permettre à l'humain d'échanger avec ces différents chapeaux-là. (Chercheure 5)*

*Ce qu'on trouvait important c'est que l'éducatrice ait un espace qui permet d'être accueillie dans ses inquiétudes; parce qu'elle a fait des observations, elle est inquiète pour un enfant, donc [la protection de la jeunesse] doit être capable de la recevoir cette inquiétude. Ça serait des conditions qui seraient gagnantes. (Représentante DPJ)*

---

*Soutenir l'intervenante pour qu'elle puisse soutenir l'enfant. Il ne faut pas négliger ce soutien-là. (Chercheure 3)*

*[...] bonne idée visant à déposer l'émotion par le biais de stratégie de pairage. (Représentante SGE 1)*

Ces passages ne sont que des exemples parmi d'autres montrant l'évocation « *d'espaces d'échange* », du « *besoin de prendre l'air* ». Ils sous-entendent finalement l'importance et la nécessité de trouver des moyens d'accueillir ces émotions pouvant avoir une influence sur le raisonnement et rendre la gestion de la situation plus complexe.

## 2. La question du rôle

Les perceptions et les défis nommés précédemment nous amènent à interroger le rôle que l'on prête, collectivement, aux éducatrices des SGE, ainsi que la façon dont ces dernières perçoivent leurs propres responsabilités vis-à-vis de l'enfant et de la famille.

Avant d'analyser les propos des participants, rappelons qu'une triple mission est confiée aux services de garde à l'enfance. Ces services se doivent de :

- (1) Assurer le bien-être, la santé et la sécurité des jeunes enfants qu'ils accueillent;
- (2) Offrir un milieu de vie permettant d'accompagner les jeunes enfants dans leur développement global;
- (3) Contribuer à prévenir l'apparition de difficultés liées au développement global des jeunes et favoriser leur inclusion sociale (Ministère québécois de la Famille, 2019).

Ce mandat multiple oblige les SGE et leurs éducatrices à adopter des conditions de pratiques particulières, impliquant notamment un principe de collaboration étroite (ou de coéducation) avec les parents, un engagement affectif et d'importants devoirs en matière de prévention et de protection de l'enfance.

---

Les différentes activités de réflexion des panels ont amené les participants à s'interroger à quelques reprises sur la question du rôle des éducatrices et des SGE en protection de l'enfance, mais également de façon plus générale auprès des enfants et des familles. Bien que le triple mandat ait été rappelé lors du premier panel, la façon dont il s'actualise semble demeurer flou. Il en allait ainsi davantage de suggestions ou de suppositions :

*Je me mets à la place d'un intervenant de la protection de la jeunesse, et je m'attends à ce que les SGE agissent comme des chiens de garde. (Chercheure 1)*

*Je pense que dans notre rôle on se doit de montrer un respect... un respect pour l'enfant et pour les parents. (Représentante SGE 3)*

*J'ai comme un malaise par rapport à l'idée de chien de garde [...] (Chercheure 2)*

*Je pense que ça dépend dans quels souliers tu te mets. (Représentante DPJ)*

*[...] Je pense qu'il faut faire attention au clivage [...] (Représentante SGE 2)*

Cet exemple d'un échange au sujet du rôle protecteur qu'incarneraient les éducatrices et les SGE laisse entrevoir une certaine incertitude quant à la façon dont doit s'opérer le mandat des éducatrices. Cette imprécision du mandat et de la façon dont il doit être agi pourrait contribuer, en l'amplifiant, à l'hésitation de l'éducatrice en situation de soupçon de maltraitance. À cela s'ajoute la perception de contraintes qui incombent au « statut » de l'éducatrice et des SGE. La représentante des SGE 3 soulève le fait qu'en tant qu'éducatrice, elle « *ne peut pas tout savoir, elle ne peut pas tout questionner [au parent].* »



---

Ainsi, même si l'enfant demeure la cible de leurs actions, les SGE, du fait de leurs mandats, sont partenaires à la fois des familles pour répondre à leurs objectifs d'éducation et de prévention, mais également des services de protection de la jeunesse, pour répondre à ceux de protection.

À cet échange autour du rôle de l'éducatrice vis-à-vis du parent et de l'enfant, la chercheuse 4 ajoute l'idée d'une vision non binaire du rôle de l'éducateur (ou même de tout autre acteur chargé du bien-être de l'enfant), mais plutôt celle d'un continuum d'approches de soutien, allant de la contraignante (« travailler *sur* le parent ») à la participation (« travailler *avec* le parent »). Selon elle, ces approches, aux moyens *a priori* différents, ne sont pas mutuellement exclusives, et peuvent au contraire cohabiter au sein d'un plan d'action visant la sécurité et la protection de l'enfant.

Un autre aspect intéressant est apparu très brièvement dans l'échange et a été nommé par la représentante SGE 3 lorsqu'elle évoque de la possibilité d'une « *relation égalitaire entre les milieux de garde et la DPJ. Parce que parfois on se disait qu'on voyait que ça faisait peur un peu la DPJ* ». Sans tomber dans la surinterprétation, cette phrase, qui sous-entend une notion de hiérarchie, fait ressortir un enjeu potentiel et silencieux des éducatrices des SGE, et qui renvoie à la perception de leur rôle dans la société. En plus d'induire la présence de certains biais négatifs sur la portée de leurs actions, cette intervention suggère l'incertitude qu'ont les éducatrices vis-à-vis de leur place et du poids qu'elles peuvent avoir dans le système de protection de l'enfance. L'émotion de « crainte », semble ainsi également associée à l'idée de prendre sa place, de s'imposer vis-à-vis des autres instances, comme la DPJ par exemple, tout comme vis-à-vis des parents.

### 3. Le mandat de protection de l'enfance : un processus

Les participants des panels ont été amenés, en équipes de travail, à identifier des opportunités de collaborations entre les SGE et les services de protection de la jeunesse à l'intérieur du processus menant à

---

la prise de décision de signaler. Le point de départ de toutes les équipes a été l'observation de l'enfant, l'émergence de signes visibles ou invisibles. Les propos entourant cette première étape mettaient de l'avant la difficulté que représentait le travail de ce qui semble être considéré comme un travail d'enquête :

*[...] ce qui est accessible à l'éducatrice pour observer : [...] la relation de l'enfant avec les autres enfants, la relation enfant-éducatrice puis le point de vue de l'enfant [...] sont des choses déjà observées dans le quotidien. [...] Puis là, au niveau du parent on [Chercheure 2 et son équipe] a sorti plein de choses... mais là [ma collègue] me rappelait toujours « mais c'est pas facile d'avoir accès à ces informations-là, on peut pas tout questionner. » Donc le contexte de vie du parent, sa santé mentale, ses ressources [...] Les pratiques éducatives qu'il a, mais aussi les origines de ces pratiques-là. (Chercheure 2)*

*On [représentante SGE 2 et son équipe] a ensuite les interrogations de l'éducatrice et ses observations physiques. On essaie de rester sur des faits et d'éviter de tomber dans les perceptions ou pire dans les interprétations de ce que nous dit l'enfant. » (Représentante SGE 2)*

À la lecture de ces propos, l'étape d'observation semble d'ores et déjà exercer une certaine pression sur l'éducatrice qui soupçonne, pression qui pourrait s'accompagner d'émotions et qui semble en partie liée à son propre rôle ainsi qu'aux limites de ce dernier. Cette première étape, qui a aussi été désignée comme un « *dialogue avec [soi]-même* », renferme en elle-même beaucoup d'obstacles, susceptibles de retarder l'exécution d'une quelconque action ou même simplement la prise d'une décision.

Bien qu'elles aient été peu nombreuses, certaines interventions contenaient des façons concrètes dont les éducatrices et les SGE pouvaient faire face de manière efficace à ces difficultés.

---

*Toute l'idée de son ressenti [de l'éducatrice], de son niveau d'inquiétude qui serait intéressant à aller écouter et documenter. Puis aussi l'idée de formations qui vient avec l'idée des connaissances et des ressources. (Chercheure 2)*

*Si on regarde du côté « prévention », climat de collaboration avec la famille, en amont être transparent avec le parent, dès l'admission être transparent au sujet des valeurs, quelles sont les lignes de conduite, qu'est-ce qui est préconisé dans le milieu. [...] Que le parent comprenne qu'on souhaite mettre en place oui une collaboration avec lui et d'échange d'informations, un échange pour essayer d'éviter des situations où on reste qu'on a la responsabilité de signaler s'il y a quelque chose qui se produit, puis ça peut se faire très rapidement sans que nécessairement on ait été capable d'informer la famille [...] (Chercheure 5)*

L'idée d'un support immédiat pour accueillir le propos de l'éducatrice ainsi que l'évocation de stratégies de prévention (p.ex. : formations, connaissances, collaboration avec la famille) ont été proposés comme des façons, pour les SGE, de répondre à la problématique du signalement.

Le prochain niveau d'actions ciblé par les participants s'inscrit dans l'interaction, désignée souvent par les termes de « *collaboration* » ou « *d'échanges* », entre l'éducatrice (et les SGE) et d'autres ressources présentes dans la société, comme la DPJ ou encore les CLSC. Les panélistes ont ainsi rapidement ancré le processus entourant le signalement dans une démarche systémique. De manière presque unanime, les équipes de travail voyaient en cette « deuxième étape » une façon de résoudre les difficultés voire les impasses de la première, soit d'apaiser les doutes, l'incertitude au sujet de l'anticipation et de l'action à poser. Le problème de communication entre ces ressources se pose toutefois très vite :

*On remarque que tous les acteurs ont le même objectif, mais n'ont pas le même langage. (Chercheure 3)*

---

*Dans les conditions qui ne sont pas toujours gagnantes [pour la communication], c'est les règles de confidentialité. [...] Ça ne nous aide pas à collaborer ensemble. [...] Toute l'importance du rôle conseil, d'avoir un agent de liaison. Tsé on se disait, est-ce qu'il y a moyen d'avoir des agents de liaison des deux côtés... On ne sait pas trop comment... Nous autres on est [pendant l'activité d'équipe] beaucoup dans le pays des licornes, mais comment on peut avoir des agents de liaison qui nous permettraient d'échanger peut-être de façon plus claire. (Représentante DPJ)*

Dans l'ensemble, les participants du panel ont attribué beaucoup d'importance aux ressources externes dans le soutien aux éducatrices, tout en déplorant les difficultés d'accès ou les enjeux de communication existants.

Ainsi, si la compréhension du processus menant au signalement semble faire l'objet d'un consensus au sein des participants du panel, certains facteurs semblent compromettre la réalisation des étapes qu'il implique.

---

## CONCLUSION

Le présent rapport avait pour objectif de rendre compte des échanges réalisés lors des panels d'experts tout en proposant une réflexion critique entourant les idées et les thèmes phares qui les ont traversés.

D'une part, l'analyse des échanges portant sur les situations fictives présentées a permis de constater, chez les participantes qui représentaient les SGE, une préoccupation davantage axée sur les parents. Il semblait en effet plus aisé pour les participants issus des autres milieux de se détacher du vécu parental et de ses réactions potentielles. Bien que l'intérêt de l'enfant demeure sans aucun doute au centre des préoccupations des éducatrices et des SGE, les objectifs qui sous-tendent leur triple mandat, lesquels nécessitent une collaboration étroite avec les parents et forcent la création d'une relation de proximité avec les familles, ne seraient-ils pas en partie à l'origine de cette réaction ? Lorsque surviennent des situations où la sécurité de l'enfant est compromise par les comportements parentaux, nous pouvons en effet penser que l'éducatrice se retrouve prise en otage entre ceux qu'elle considère comme des partenaires, et l'enfant qu'elle veut également protéger. D'autre part, il a également été question de l'influence des émotions ressenties vis-à-vis du cas potentiel de mauvais traitements ainsi que de la démarche de signalement. Bien que la présence des émotions au sein de l'équation ait été soulevée par toutes les panélistes, peu d'interventions ont porté sur des façons concrètes de les accueillir et sur la manière dont elles pouvaient être investies au sein de la démarche d'action.

Enfin, la question du rôle de l'éducatrice en SGE, de la représentation de celui-ci au sein de la société, a constitué, de manière indirecte, un élément central de la problématique liée au signalement. Bien que la théorie entourant la nature du mandat des SGE ait été rappelée lors du premier panel, les façons dont il devait s'actualiser, les responsabilités qu'il supportait, de même que sa portée au sein de la collectivité, semblaient empreintes d'une certaine incertitude. Cette imprécision du rôle ainsi que la complexité du triple mandat sont demeurées latentes,

---

mais bel et bien présentes au sein de la discussion portant sur le processus d'actions menant au signalement de la maltraitance. Alors que les échanges ont en autres permis de relever l'importance sans équivoque du principe de collaboration entre les SGE et les ressources externes (p.ex. : la DPJ, les CLSC), des moyens de mieux définir le rôle des SGE et de reconnaître davantage la complexité de leur mandat ont toutefois été très peu évoqués à travers l'élaboration du processus d'action. Si le bien-fondé d'une approche systémique dans la prévention et l'intervention de la maltraitance infantile n'est plus à démontrer, la solidification des ressources qui font partie de ce système d'action apparaît plus que nécessaire. Ainsi, mieux définir le rôle des éducatrices, renforcer leur sentiment de compétence par le biais de formations, mais également d'une reconnaissance sociale et collective de la complexité et de la légitimité de leurs actions, seraient des points de départ prometteurs dans ce contexte de problématique de signalement. Ces pistes d'actions s'inscriraient de façon concrète dans un projet de valorisation des ressources de proximité et finalement de mise en application des recommandations résultant du très récent rapport de la Commission Laurent.

## RÉFÉRENCES

Ministère québécois de la Famille. (2019). *Accueillir la petite enfance. Programme éducatif pour les services de garde du Québec* [en ligne]. Repéré à <https://www.mfa.gouv.qc.ca/>.

---

## ANNEXE A : VIGNETTES CLINIQUES

### Deux cas fictifs

Un jeune garçon, Noah 3 ans, fréquente un milieu de garde depuis un peu plus de 3 mois. L'éducatrice constate qu'il porte très souvent les mêmes vêtements, parfois même deux jours d'affilée. Il démontre aussi un appétit qui lui fait soupçonner qu'il ne mange pas toujours à sa faim à la maison. Lorsqu'elle voit ses parents, ceux-ci lui donnent l'impression d'être toujours très pressés et très occupés par leur travail. Lors de leur passage, ils sont ouverts et à l'écoute, mais se montrent toujours pressés.

Un des jeunes garçons, Kenzo, dont un milieu de garde a la responsabilité est âgé de 4 ans et ses parents sont des immigrants arrivés au Québec il y a 7 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 encore qu'on 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 les éducatrices et s'informent quotidiennement de la journée de leur fils, autant de ses progrès que de son comportement avec elles et les autres enfants. Un jour, l'une des éducatrices remarque des marques sur les poignets du garçon.

Source:

Boisvert, J. et Stipanivic, A. (2017). *Animer une réflexion sur les enjeux du signalement avec votre équipe. Guide-ressource destiné aux gestionnaires de milieux de garde.* [Mettre lien vers l'outil 6 révisé](#)

# Comprendre pour agir

## TROUSSE D'INFORMATION DESTINÉE AUX MILIEUX DE GARDE

1 Faits saillants & origine du projet

2 Loi sur la protection de la jeunesse  
Sensibilisation au rôle de  
protection du personnel

3 Perspectives croisées sur les  
enjeux du signalement

4 Bagage de connaissances

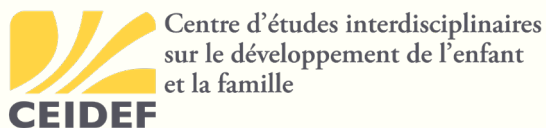
5 Les étapes d'un signalement

6 Animer une réflexion sur les  
enjeux du signalement

7 Marche à suivre lors d'une  
suspicion de maltraitance

8 Fiche de documentation des cas  
de maltraitance

9 Se préparer au post-signalement



Avec la participation financière de :

Québec



**AVENIR D'ENFANTS**  
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

**Humanov·is**  
20 ans d'évolution