

PROJET COMPRENDRE POUR AGIR :
CONSULTER LE PERSONNEL DES MILIEUX DE GARDE
POUR ACCROÎTRE SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION
ET DE DÉPISTAGE DES MAUVAIS TRAITEMENTS PHYSIQUES
CHEZ LES 0 – 5 ANS

CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

Stipanivic, A. ; Lacharité, C. ; Boisvert, J.
en collaboration avec Paquette, M.

Avril 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

MISE EN CONTEXTE

La majorité des recherches ayant abordé la question des comportements et particulièrement le signalement dans un contexte de maltraitance soupçonnée ont recours à une approche quantitative en évaluant la tendance au signalement à l'aide de vignettes cliniques et d'échelles de mesure. Bien qu'elles mettent en lumière l'influence de certaines variables, elles ont le défaut de ne pas tenir compte de certains facteurs importants tels que les émotions ressenties par le répondant. Par ailleurs, les vignettes cliniques proposées permettent peu d'envisager le processus de prise de décision collective. Une étude exploratoire principalement qualitative a donc été proposée dans le cadre d'un projet de mobilisation et de transfert de connaissances sous la responsabilité du CEIDF et du CLIPP.

Cinq milieux de garde de la région de Montréal et de la Mauricie Centre-du-Québec ont participé à un groupe de discussion. Chacun des groupes de discussion comptait des représentants gestionnaires, coordonnateurs et intervenants-éducateurs provenant d'un centre de la petite enfance (CPE), d'une garderie ou d'un service de garde en milieu familial. Deux parents représentants du conseil d'administration ou comité de parents se sont ajoutés à chacun des groupes.

En tout, 34 personnes ont participé en répondant à un court questionnaire papier-crayon et en réagissant à un certain nombre de mises en situation permettant de faire émerger des éléments liés aux émotions, aux cognitions et aux actions.

L'objectif de cette étude était de mieux comprendre les processus et les déterminants menant au signalement ou à d'autres formes d'actions professionnelles lors de cas soupçonnés ou avérés de maltraitance envers les enfants qui fréquentent un milieu de garde préscolaire.

Les sections qui suivent présentent un résumé des principaux résultats découlant de cette recherche exploratoire et s'attardent plus longuement à la notion d'incertitude puisque celle-ci s'avère omniprésente à travers les contenus.

EN UN MOT, QUELLE EST LA PERCEPTION DU RÔLE DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ?

Quatre thèmes ressortent des réponses offertes. Le répondant réagit en s'attribuant soit un rôle actif (dénoncer, parler, intervenir, etc.), soit un rôle passif (surveiller, observer, soutenir, etc.). Il peut aussi répondre à cette question en évoquant une notion d'obligation, de devoir sans pouvoir y rattacher une action particulière ou encore positionner son milieu de garde dans une structure plus large de services (ressource, 1^{re} ligne), à nouveau sans y rattacher d'action concrète. La très grande majorité des réponses

évoque un rôle passif ou abstrait. Seulement 21 % des réponses abordent directement une action concrète de mobilisation.

EN UN MOT, QUELLE EST LA PERCEPTION DES RÉPONDANTS EN REGARD DE LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE ?

Trois thèmes ressortent des réponses offertes. La majorité des répondants identifie la DPJ comme une entité de protection (44 %) ou une ressource d'aide (22 %). Le tiers des répondants associe plutôt la DPJ à des aspects plus émotifs. On relève des termes tels que « *peur, débordé, pas neutre, etc.* » suggérant ainsi une vision plus cynique ou négative de cette organisation. Il est intéressant de constater que pour le tiers des répondants la perception de la DPJ ne s'inscrit pas spontanément dans une composante de services à la population, mais plutôt du côté des perceptions suggérant une méconnaissance probable de la DPJ et de ses mandats.

MAUVAIS TRAITEMENT ET NÉGLIGENCE — DES PRÉOCCUPATIONS VARIÉES

Les contenus des échanges autour des mises en situation permettent de dégager des préoccupations à la fois convergentes et divergentes entre des contextes de mauvais traitements, dans leurs formes actives (abus physique, sexuel, mauvais traitement psychologique), et des contextes de négligence soupçonnée. Dans un cas comme dans l'autre, les intervenants se placeront en situation de mobilisation, cherchant à accumuler des indices, à documenter consciencieusement leurs observations. Certes le bien-être de l'enfant est au cœur de leurs préoccupations. Néanmoins, ces préoccupations semblent être influencées par la qualité de la relation du personnel avec le parent. Préserver le lien avec le parent pour protéger l'enfant semble important pour le personnel rencontré.

Dans ces situations, les intervenants auront tendance à partager leurs constats avec des collègues et un supérieur. Un leadership d'équipe à l'interne se dégage clairement des propos particulièrement en CPE et milieu privé. En services de garde familiale, bien que la procédure soit connue et les ressources présentes (bureau coordonnateur), un sentiment d'isolement est rapporté probablement en raison d'un nombre restreint d'intervenants dans ces milieux.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que les participants connaissent peu les possibilités de collaborations avec les partenaires des réseaux communautaires et de la santé et des services sociaux dans ces contextes. S'ils connaissent leur existence, aucune collaboration formalisée n'est rapportée.

Les formes de maltraitance entraînent des cognitions et des émotions différentes. Face une situation de mauvais traitements, les intervenants se montrent plus réactifs :

réfléchir vite et bien. Ils tenteront d'obtenir la collaboration des parents afin de mieux comprendre la situation pour départager ce qui serait ou non une situation de mauvais traitements et le cas échéant, de procéder au signalement. En présence d'indices de négligence, la conduite s'inscrit davantage dans une réflexion sur la position du milieu de garde, son mandat, sa responsabilité quant au bien-être de l'enfant. On cherchera à mettre en perspective des conditions de vie particulières, une culture différente. En fin de compte, le milieu de garde se place bien souvent en position d'aidant (conseil, éducation, dépannage vestimentaire ou alimentaire, etc.) avant de songer au signalement.

QUELS SONT LES OBSTACLES À LA MOBILISATION DES INTERVENANTS ?

Les variables qui influencent les actions des intervenants se regroupent en deux catégories : les obstacles intrinsèques et extrinsèques à l'intervenant.

Parmi les obstacles intrinsèques, les aspects liés à la composante affective émotionnelle sont multiples. Le tempérament de l'intervenant, son niveau de confort avec l'incertitude, les émotions présentes ou réactivées d'une situation passée, la notion de loyauté envers le parent sont autant de facteurs qui semblent influencer son action. Par ailleurs, un manque de connaissances des trajectoires de développement de l'enfant et de l'impact biopsychosocial de la maltraitance chez ce dernier entraîne des raisonnements erronés.

Sur le plan extrinsèque, l'élément principal semble clairement être une méconnaissance des mandats de la DPJ et de ses modes d'action. Devant ce flou, l'intervenant ne réussit pas à se faire une représentation exacte de son propre rôle, ce qui entraîne, d'une part, une incertitude sur les actions qu'il doit poser et, d'autre part, sur le devenir de l'enfant et de sa famille à la suite du signalement. L'absence de protocole de conduite uniforme et intersectoriel dans un contexte de maltraitance alimente cette incertitude.

QU'ENTEND-ON PAR INCERTITUDE ?

Des recherches portant sur l'anxiété ont permis d'approfondir la compréhension du sentiment d'incertitude (Freestone, Rhéhaume, Letarte, Dugas & Ladouceur, 1994; Buhr & Dugas, 2002, 2006). Ce dernier comporterait cinq dimensions : (1) l'idée que l'impression d'incertitude est inacceptable et doit être évitée, (2) qu'elle est nuisible, (3) la question de la frustration qui y est liée, (4) du stress qu'elle provoque ainsi que (5) l'inaction qu'elle induit et qui serait liée à l'inquiétude.

Quelques années plus tard, Buhr et Dugas (2002, 2006) révisent la méthodologie soutenant ces résultats et maintiennent l'implication de l'incertitude dans le phénomène d'inquiétude. Ils conçoivent tout d'abord l'intolérance à l'incertitude comme le fait de ne pouvoir accepter et appréhender l'occurrence d'un événement ambigu ou imprévisible.

Les chercheurs en retirent un construit à quatre dimensions : (1) l'incapacité d'agir en situation d'incertitude, (2) le stress et le bouleversement que l'incertitude implique pour un individu, (3) la tendance à l'évitement et la vision négative des situations d'incertitude ainsi que (4) le sentiment d'injustice ressenti.

De son côté, l'équipe de Carleton (2007) comprend l'intolérance à l'incertitude comme une tendance à considérer comme inacceptable la possibilité qu'un événement négatif survienne. La notion d'incertitude contient alors l'idée d'anxiété générée par la situation et par le comportement d'évitement qu'elle provoque. Ces façons de concevoir l'incertitude ont en commun, d'une part, la tonalité anxiogène des situations desquelles elle émerge et, d'autre part, l'implication du comportement d'évitement comme stratégie utilisée. En ce sens, l'impression d'incertitude se manifeste à la fois de façon intériorisée et extériorisée.

Bon nombre d'études portant sur le signalement de la maltraitance en milieu scolaire ou préscolaire ne semblent pas encore s'être penchées sur le phénomène de l'incertitude. Il paraît plausible de penser que lorsqu'ils soupçonnent un cas de maltraitance, les éducateurs ou les enseignants soient mus par un processus de raisonnement particulier et par l'activation de plusieurs émotions. Il devient alors pertinent d'aller au-delà de l'observation des facteurs individuels (démographiques, scolaires, etc.), situationnels ou environnementaux et à leurs interactions pour interroger le niveau d'incertitude des acteurs impliqués. Ainsi, la façon dont cette incertitude influence la prise de décision et l'action – ou l'inaction – qui suit constituerait un angle d'approche intéressant pour réfléchir au problème de signalement. En ce sens, une telle investigation permettrait peut-être d'en savoir davantage sur la façon de réagir des éducateurs face à un cas de maltraitance soupçonnée, et ce, en regard de leurs obligations professionnelles et légales.

À quel moment survient l'incertitude ?

La recherche de Poitras (2014) a mené au constat d'un effet bel et bien présent du sentiment d'incertitude chez les enseignants dans la prise de décision en situation de maltraitance soupçonnée. De fait, selon les enseignants qu'elle a interrogés, l'incertitude peut se ressentir à différentes étapes du processus décisionnel, soit lors du constat de la situation problématique ainsi qu'au moment précédant l'action possible de signaler. L'incertitude peut en ce sens s'immiscer à la fois en amont et en aval de la collecte d'indices. Elle a une influence sur la réponse émotionnelle et comportementale de l'employé.

L'étude d'Eisbach et de Driessnack (2010), menée auprès de 23 infirmières ayant été confrontées à la situation délicate du signalement, et celle de Poitras (2014) mettent aussi de l'avant le fait que l'incertitude provoquée par la situation exerce une influence sur la réalisation de l'action ou sur l'inaction, ainsi que sur la vitesse avec laquelle la décision se prend. Dans ce contexte, cette même incertitude peut être modulée par divers

facteurs individuels, situationnels et organisationnels. L'individu, par sa personnalité et ses connaissances forgées, entre autres, à partir de son expérience ou par le poste qu'il occupe, peut à lui seul faire varier l'impression d'incertitude qui l'habite. La situation en elle-même, soit les caractéristiques du cas potentiel de mauvais traitements, la disponibilité des indices et leur saillance, fait varier de manière importante le niveau d'incertitude. Enfin, le rôle que joue l'organisation scolaire ou préscolaire dans la variation du niveau d'incertitude s'inscrit dans la possibilité d'une collaboration avec des collègues, d'autres professionnels compétents ou encore avec des organismes externes.

Représentation de la notion d'incertitude à travers les données préliminaires

Les groupes de discussion menés auprès des éducateurs et des membres de la direction de leur établissement font ressortir la présence et l'influence du sentiment d'incertitude dans le processus de décision en situation de maltraitance soupçonnée. Ce qui suit est un compte rendu des résultats préliminaires. Dans un premier temps, nous présenterons les manifestations intériorisées et extériorisées de l'incertitude. Dans un second temps, nous analyserons l'influence des caractéristiques situationnelles, individuelles et organisationnelles sur le degré d'incertitude perçue et sur la façon dont elle se manifeste chez les participants interrogés.

Les manifestations de l'incertitude

Les propos tenus par des éducateurs de différents milieux de garde préscolaires et de leurs supérieurs en réponse à des mises en situation de divers cas de maltraitance potentielle (illustrant des abus physiques, sexuels ou de la négligence) permettent de circonscrire la variabilité des manifestations de l'impression d'incertitude. L'incertitude se manifeste à la fois à travers les émotions ressenties et les comportements anticipés par les participants.

D'une part, les manifestations intériorisées de l'incertitude dépassent la simple occurrence d'émotions. Les données dont nous disposons nous permettent de penser que l'incertitude déclenche également un processus de réflexion particulier. Nous pouvons relever la présence de confusion ou de préoccupation chez les éducateurs et leurs responsables lorsque ceux-ci sont confrontés aux différentes mises en situation. Les éducateurs verbalisent souvent leur inquiétude, leur colère, leur inconfort vis-à-vis des situations. Des éducatrices se disent par exemple « *préoccupées, inquiètes* » face à une situation potentielle de négligence ; ou alors « *choquée* » et « *frustrée* » vis-à-vis d'un cas d'abus physique soupçonné. Plusieurs éducateurs reconnaissent également leurs limites et vivent un sentiment d'impuissance : « *Je pense aussi qu'émotionnellement, je n'aurais pas la force de...* » (éducatrice). Outre les émotions négatives qu'ils ressentent, la lecture de ces mises en situation suscite en eux un travail interne d'analyse et de remise en question des indices dont ils disposent. Les éducateurs semblent se poser beaucoup de questions au sujet de la signification de ces signes de maltraitance et sur leur propre implication dans la prise en charge de la situation :

« Moi personnellement, je vais parler au « je », je suis proche des enfants fek de créer un lien comme ça pis de savoir qu'il s'est passé quelque chose à la maison, je pense pas que je serais pas capable de rester froide puis de faire face aux parents, d'adresser des questions [...] » (éducatrice face à une situation potentielle de négligence).

Bien qu'il s'agisse de situations fictives, les participants semblent très souvent rester dans l'impasse et ne jamais arriver à une réponse satisfaisante. Autrement dit, leurs interrogations ne les amènent pas à s'affranchir du sentiment d'incertitude ni même à en faire diminuer l'intensité. L'incertitude semble donc bel et bien persister, tant à l'égard de l'interprétation du cas que du choix des actions à entreprendre.

D'autre part, les manifestations extériorisées sont cohérentes avec les émotions que ressentent les éducateurs et avec leurs préoccupations. Parmi les comportements observés, partager ses inquiétudes à un collègue, demander de l'aide auprès des supérieurs ou même de la DPJ (sans toutefois dénoncer) représentent une constante importante dans les réponses des éducateurs :

« Je serais portée à appeler la DPJ pour avoir un avis... pas signaler. Ma crainte, c'est d'aller trop vite. Est-ce que ça nécessite que je fasse un signalement ou que je reste vigilante ? » (Responsable de Service de Garde (RSG) face à une situation d'abus physique potentiel).

« Premièrement, moi ça m'embarrasserait de parler au parent. J'irais demander conseil à la DPJ... pas pour signaler. C'est pas mon registre. » (RSG face à une situation d'abus sexuel soupçonné)

Par ailleurs, les propos rapportés confirment l'idée selon laquelle la démarche menant à un éventuel signalement ou toute autre forme de prise en charge ne s'effectue pas de manière individuelle, mais résulte souvent d'une démarche collective, groupale : « C'est sûr que j'irais voir [la direction]. Parler tout le temps à quelqu'un avant d'agir. Je pourrais parler à l'enfant pour voir sa réaction. Mais c'est sûr que j'en parlerais avant. » (éducatrice en situation de négligence potentielle)

L'attente ou l'adoption d'un comportement plus passif semble également être récurrente. En effet, les éducateurs ainsi que leurs supérieurs ont tendance à vouloir accumuler des indices ou en attendre d'autres, plus probants, « plus parlants » (éducatrice). Les signes de mauvais traitements évoqués dans les différentes mises en situation ne semblent que très rarement suffisants tant à cause de leur nombre que de leur « importance » pour déclencher de manière immédiate l'action de signaler.

De plus, dans leur propos, les éducateurs et les membres de leur direction ont souvent tendance à justifier le comportement des parents ou du moins, à tenter de trouver une explication rationnelle aux gestes qu'ils posent sur leurs enfants. Les propos recueillis au sujet de la mise en situation concernant un abus physique potentiel illustrent bien ce phénomène. La détresse de la mère causée par sa récente séparation est un élément

de la mise en situation qui semble marquer les participants. Ces derniers orientent leur prise en charge vers le parent plutôt que vers l'enfant : « *Ben je serais portée, après avoir vu l'enfant, de communiquer avec la mère, puis de la rencontrer de façon vraiment individuelle et de vérifier comment elle va, comment ça se passe, la faire parler un petit peu [...]* » (directrice). Cette tendance à justifier le comportement du parent s'exprime grandement dans les réponses au contexte de négligence potentielle. Les éducateurs et leurs supérieurs verbalisent le fait qu'ils cherchent à comprendre le parent avant d'effectuer une quelconque action :

« *Je dirais [aux parents] que j'ai juste des petites inquiétudes de mon côté, que c'est juste pour me rassurer, j'essaierais d'être rassurante pour les parents, pas les mettre non plus... tsé leur dire que j'ai remarqué quelques petites choses, que je veux juste qu'on en discute ensemble...* » (directrice)

« *Ça me chicote. Peut-être qu'ils sont démunis, peut-être qu'ils ont honte de leur situation. Peut-être que c'est de la négligence.* » (adjointe)

Enfin, le signalement semble être, de manière générale, une action de dernier recours et dont l'idée semble faire peur. Ces manifestations de l'incertitude illustrent une certaine tendance à l'évitement du geste de signaler.

L'INFLUENCE DES FACTEURS SITUATIONNELS

Après ces constats généraux concernant les différentes façons par lesquelles l'incertitude s'exprime, il paraît nécessaire d'émettre quelques nuances, notamment au sujet de l'influence que peut avoir le type de maltraitance sur l'attitude des éducateurs.

Force est de constater que le degré d'incertitude ou le niveau d'aisance que laissent transparaître les réponses varient d'une situation à une autre, soit principalement en fonction de la disponibilité des indices et de la façon dont ils se présentent (visibles ou plus latents). Nous pouvons observer d'autres émotions qui ne sont pas directement liées à l'incertitude, telles que la colère. C'est le cas pour la mise en situation contenant un abus sexuel potentiel qui génère l'expression de sentiments de rage, de colère ou de frustration. Alors que nous pourrions penser que de telles émotions engendreraient un comportement plus proactif que passif, les réponses obtenues démentent cette intuition. En effet, les participants restent méfiants à l'idée de porter un jugement sur la situation potentielle de maltraitance et remettent en question l'idée d'un abus sexuel :

« *[...] ça se peut que ça soit pas vrai, ça se peut que ça soit pas ce qu'on pense. Je resterais vraiment méfiante, dans le sens que je serais vraiment sur mes gardes. Mais je ne tirerais pas tout de suite des conclusions d'abus sexuel.* » (RSG)

« *C'est plus facile d'intervenir dans un abus physique qu'un cas comme ça.* » (RSG)

« *C'est pas comme des abus physiques. Car on n'a pas de preuve tangible. Je serais toute mélangée.* » (éducatrice)

Cette mise en situation et l'effet qu'elle semble avoir sur les participants montrent que la présence d'indices visibles demeure essentielle à l'activation d'un comportement actif de prise en charge. Le discours de l'enfant ne semble pas suffisant pour entamer un processus de signalement. Il est d'ailleurs intéressant de comparer cette mise en situation à celle de l'abus physique potentiel et qui confronte les participants à la présence d'indices visibles de mauvais traitements. Alors que nous relevons, chez les participants, une nette difficulté, voire une incapacité à verbaliser un état émotif, nous pouvons constater que cette mise en situation est la seule qui fait ressortir la nécessité et l'urgence de signaler. Les réponses qu'elles génèrent sont marquées par une absence de remise en question des indices présents :

« On marque tout, on documente tout. On lui propose de l'accompagner dans sa démarche de signalement. » (adjointe)

« Je lui [l'éducatrice] suggèrerais de pas hésiter à appeler la police si le père est menaçant. » (adjointe)

En ce sens, cette mise en situation se distingue des autres par la saillance et la disponibilité des indices de maltraitance qu'elle renferme. Cela confirme ainsi le poids considérable que représente le facteur situationnel sur le degré d'incertitude des employés, sur la rapidité du processus décisionnel et, par conséquent, sur la façon dont ils prennent en charge la situation.

L'INFLUENCE DES FACTEURS ORGANISATIONNELS

Outre la situation de maltraitance à laquelle sont confrontés les participants, d'autres facteurs semblent influencer, dans une moindre mesure, le degré d'incertitude et les comportements de chacun. Le rôle que joue la structure, l'absence ou la présence de normes établies par l'établissement pour répondre à de telles éventualités permettent tout de même de confirmer l'importance d'un encadrement adéquat.

D'une part, le fait d'être entouré par des collègues et de pouvoir partager ses doutes et ses réflexions semble essentiel pour les éducateurs interrogés. Parmi les réponses recueillies à travers toutes les mises en situation, nous pouvons observer le réflexe que représente cette action de demander l'avis de quelqu'un d'autre. Les réponses témoignent de façon unanime de la nécessité de partager et de réfléchir ensemble à la meilleure manière de prendre en charge la situation. Un problème semble toutefois se poser en l'absence de marche à suivre clairement établie par l'établissement.

D'autre part, la diminution du sentiment d'incertitude chez l'éducateur ne constitue pas le principal effet de ce partage. Cette communication des informations entre collègues semble plutôt induire un transfert de la charge de l'incertitude. À défaut de contribuer à l'occurrence de comportements proactifs, tels que le signalement, les collègues et même les supérieurs de l'« employé-témoin », ne semblant pas plus outillés, participent

également à la remise en question des indices présents. Ainsi les répercussions de ce partage ne semblent pas avoir d'effet significatif tant sur le degré d'incertitude que sur la vitesse de la prise de décision. Nous pouvons notamment observer ce phénomène à travers les réponses associées à la mise en situation concernant le cas potentiel de négligence :

Éducatrice : « *J'essaierais de rencontrer les parents pour voir qu'est-ce qui fait qu'ils sont toujours pressés. J'irais voir [l'adjointe ou la directrice] pour lui montrer les vêtements, lui rapporter mon avis sur les parents.* »

Directrice : « *Ce que je trouve compliqué avec cette situation-là c'est la notion de valeurs. Des parents peuvent changer leur enfant deux fois par jour versus des enfants qui veulent toujours mettre le même vêtement. C'est une question de valeurs, d'éducation...»*

Alors que l'éducatrice verbalise son incertitude vis-à-vis des indices dont elle dispose ainsi que sa tendance à s'en remettre à la directrice de son établissement, la réponse de cette dernière ne comporte pas de plan d'action clair et défini, mais plutôt un prolongement du questionnement entamé par l'éducatrice. Les directeurs ou adjoints interrogés ont souvent tendance à aborder le parent plutôt qu'à signaler et nous pouvons affirmer qu'aucune mesure claire impliquant l'enfant n'émerge de cet échange.

Par ailleurs, nous pouvons penser que le fait d'être seule comme peut l'être une éducatrice propriétaire d'un service de garde en milieu familial (RSG) représente une difficulté importante. Dans la mise en situation concernant un cas d'abus physique soupçonné, la menace que représente le père de l'enfant amène l'adjointe à parler d'accompagnement, de mesures de protection mises en place pour assurer la sécurité de l'éducatrice qui signale. Alors que ce soutien de la part des supérieurs paraît essentiel, le fait d'être seul au sein de cette démarche, particulièrement dans une telle situation, peut freiner l'éducatrice dans sa décision de signaler.

Enfin, certains établissements semblent mieux préparés à l'éventualité de soupçons de maltraitance intrafamiliale. Dans un centre de la petite enfance, un « *protocole maison* » a été instauré et a pour but de systématiser les procédures à suivre dans de telles situations. Ce protocole implique la communication des doutes et des indices de mauvais traitements à un membre de la direction et une note adressée aux parents les invitant à s'expliquer. Bien que la présence de cette structure ne semble pas avoir beaucoup d'influence sur les réponses des participants interrogés, il serait intéressant de vérifier son impact sur des situations réelles de maltraitance soupçonnée. Puisque nous connaissons les liens entre le niveau d'incertitude et le sentiment de contrôle, nous pouvons penser que la présence d'un protocole, d'une marche à suivre prédéterminée puisse avoir une influence positive et significative sur une prise en charge efficace.

L'INFLUENCE DES FACTEURS INDIVIDUELS

Il demeure difficile de dégager de ces groupes de discussion l'influence de facteurs strictement individuels sur le degré d'incertitude. Les résultats montrent une certaine convergence à travers les participants interrogés dans leur façon de gérer des situations de maltraitance soupçonnée ainsi que dans les appréhensions qu'ils entretiennent à l'égard du signalement. Malgré le fait que l'échantillon de participants soit représentatif des différents types de services de garde et intègre tous les paliers de la hiérarchie organisationnelle de ces milieux, on ne peut rendre compte d'une influence particulière attribuée à l'expérience ou à l'éducation sur les réponses données. Les principes méthodologiques qui sous-tendent la démarche du groupe de discussion ne sont peut-être pas optimaux pour déterminer des caractéristiques individuelles susceptibles d'influencer le niveau d'incertitude.

CONCLUSION

Les stratégies privilégiées

Les résultats de l'étude de Poitras (2014) ont démontré que les enseignants avaient tendance à éviter ou à apaiser l'impression d'incertitude par divers moyens, soit (1) en tentant de confirmer les indices de maltraitance observés, (2) en analysant la sévérité de la situation et (3) en évaluant les conséquences de la décision de signaler ou de ne pas signaler. Les réponses obtenues lors des groupes de discussion abondent dans le même sens.

L'incertitude semble un facteur important qui influence grandement le processus décisionnel menant à la prise en charge. Elle vient ainsi moduler la réponse de l'éducateur ainsi que le temps de réaction. Comme observé lors des groupes de discussion, l'éducateur se demande si les indices dont il dispose (c.-à-d. des propos rapportés par un enfant, des marques physiques, des attitudes ou des comportements de l'enfant ou des parents, etc.) révèlent ou non une situation de mauvais traitements. Dans un deuxième temps, ils ont tendance à se donner l'espace-temps nécessaire pour voir émerger d'autres indices plus probants ou plus saillants. Après avoir investigué et tenté de recueillir d'autres indices, l'éducateur s'interroge à savoir si la situation qui le préoccupe mérite ou non d'être rapportée.

Ainsi, le processus en amont du signalement semble être empreint d'une recherche constante de certitude. Ce constat demeure problématique dans la mesure où les responsables de la maltraitance intrafamiliale, ceux qui la perpétuent, cherchent principalement à la cacher à autrui. Bien qu'il voie l'enfant quotidiennement, l'éducateur ne dispose pas toujours du point d'observation idéal lui permettant d'identifier clairement les signaux de la maltraitance qui annihilerait la présence de tout doute.

Considérations futures

Au-delà de l'influence de l'incertitude dans la réflexion entourant la prise en charge de la maltraitance intrafamiliale, ces groupes de discussion ont permis de dégager des lacunes plus concrètes susceptibles d'expliquer cette impression d'incertitude et ses conséquences. Par exemple, un besoin d'encadrement et de formation sur la thématique de maltraitance semble se dégager à travers les propos recueillis. Des solutions permettant d'atteindre un niveau de certitude plus optimal pourraient inclure l'instauration d'un protocole clair et structuré ainsi qu'une formation visant à développer les connaissances sur les types de maltraitements intrafamiliaux. Nous pouvons supposer que ce genre de solutions aurait pour effet d'accroître le sentiment de contrôle, d'augmenter la vitesse de reconnaissance de mauvais traitements et de rendre les éducateurs plus proactifs.

Enfin, les groupes de discussion nous ont permis de dégager plusieurs nuances au sujet de la problématique de signalement et ont contribué à nourrir notre réflexion sur les pistes de solutions envisageables. Elle n'a toutefois pu nous donner une idée précise des facteurs individuels en jeu dans l'évolution de cette impression d'incertitude chez l'éducateur. Il serait alors intéressant d'isoler certains aspects plus individuels tels que l'expérience ou le niveau de scolarité afin d'élargir notre perception et notre compréhension du processus décisionnel impliqué.

RÉFÉRENCES

- Buhr, K., & Dugas, M. J. (2002). The Intolerance of Uncertainty Scale : psychometric properties of the English version. *Behaviour Research and Therapy*, 40, 931–945.
- Buhr, K., & Dugas, M. J. (2006). Investigating the Construct Validity of Intolerance of Uncertainty and its Unique Relationship with Worry. *Journal of Anxiety Disorder*, 20, 222-236.
- Carlton, R., Norton, M. A. P. J., Asmundson, G. J. J. (2007). Fearing the Unknown : A short Version of the Intolerance of Uncertainty Scale. *Journal of Anxiety Disorder*, 21, 105-117.
- Eisbach, S. S., & Driessnack, M. (2010). Am I sure I want to go down this road? Hesitations in the Reporting of Child Maltreatment by Nurses. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 15(4), 317-323.
doi : <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6155.2010.00259.x>
- Freeston, M. H., Rhéaume, J., Letarte, H., Dugas, M. J., & Ladouceur, R. (1994). Why do People Worry? *Personality and Individual Differences*, 17, 791–802.
- Postras, M. (2014). *L'incertitude dans la prise de décision de signaler la maltraitance envers les enfants à la protection de la jeunesse : étude comparative des processus décisionnels du personnel scolaire entre des situations d'enfants de groupes culturels minoritaires et des situations d'enfants du groupe culturel majoritaire*. (Doctorat en psychologie (Ph.D.), Université Laval, Québec).
Repérée : <http://theses.ulaval.ca/archimede/meta/30963>