

De la maltraitance à la bientraitance

Si l'on parle de maltraitance, il faut réfléchir à ce qu'est la bientraitance. Prévenir les difficultés le plus précocement possible c'est mettre l'accent sur les capacités individuelles, familiales et sociales des enfants et des parents. Mais c'est aussi reconnaître et soutenir les professionnels

Michel Manciaux
Professeur émérite
de pédiatrie sociale et
de santé publique,
Université de Nancy 1

« **L**orsque je rédige un signalement à propos d'un enfant maltraité, je m'astreins à passer autant de temps, à laisser autant de place pour décrire ce qui ne va pas et justifie le signalement, que pour lister ce qui paraît, au moins potentiellement, positif et sur quoi on va pouvoir s'appuyer pour tenter d'améliorer la situation ». Voilà, dans une ambiance de maltraitance, la bientraitance définie, au moins empiriquement. Et dans le même temps voilà une démarche éthique remarquable dans sa simplicité.

Pourtant, les puristes objectent : si la pratique existe bien, le mot n'est pas français. « Traitance » n'a longtemps été utilisée que dans le mot composé sous-traitance. La maltraitance n'a fait que récemment une timide apparition dans les dictionnaires, remplaçant le mot maltraitement (« action de maltraiter ») qui, lui, a disparu. La langue évolue, et bientraitance sera probablement bientôt admise par les linguistes. Ce serait là réparer une injuste dissymétrie, car si malfaisance et malveillance ont leur antonyme positif, ce n'est pas encore le cas pour maltraitance. Et, sans vouloir jouer sur les mots, maltraiter peut se décomposer et retourner en traiter mal — ce qui en élargit le sens et le champ — ; on aimerait, à l'inverse, disposer d'un substantif, et peut-être d'un verbe, qui désignent le fait de traiter bien un enfant.

Cela ne résoudra pas complètement le problème car, au-delà des mots, il y a le concept qui en détermine le sens. Et, comme le soulignent Jean-Pierre Pourtois et collaborateurs : « la notion de bientraitance est liée au contexte historique et socio-culturel : elle est soutenue par les représentations, voire les

idéologies concernant la famille et l'enfant, en vigueur dans la société étudiée ou dans le groupe familial interrogé ». Et ces auteurs signalent le risque normatif de définitions simplistes, qui est de stigmatiser les pratiques s'écartant des usages socialement admis, et le danger de limiter la bientraitance à la satisfaction des besoins matériels des enfants. Il est vrai que l'on a mis du temps à admettre la réalité des mauvais traitements dans les familles aisées et à reconnaître l'existence et la gravité de la maltraitance psychologique.

Étudier les conditions d'une éducation familiale réussie

Alors, pourquoi vouloir introduire ce concept de bientraitance, difficile à cerner et non dépourvu d'ambiguïté ? Paul Durning répond qu'une telle démarche « contribue à éviter une polarisation sur les seuls « mauvais traitements » en ouvrant le champ à l'étude des conditions d'une éducation familiale réussie ». Mais il serait simpliste, dit-il, de considérer que « ce qui ne serait pas bientraitance serait maltraitance ». Outre le fait que maltraiter un enfant est « fortement marqué par sa référence juridique », on ne saurait « fonder une problématique de recherche sur l'opposition morale fondamentale entre le bien et le mal ».

À mon avis, cette insistance actuelle sur la bientraitance procède d'un courant de pensée — et aussi d'action — qui tend à changer le regard professionnel et social porté sur les enfants et les familles, y compris ceux et celles autrefois considérés uniquement sous l'angle d'enfants et de familles à problèmes. La découverte des compétences précoces — précocissimes dit Serge Lebovici — du bébé

et de l'importance des interactions mère-enfant, parents-enfant a, de ce point de vue, joué un rôle essentiel, bien relayée qu'elle a été par une vulgarisation médiatique de qualité. La réhabilitation, au sens fort du terme, des familles du quart-monde, la mise en évidence de leur savoir, de leur recherche de reconnaissance sociale, de dignité y a aussi contribué. Et l'accent mis aujourd'hui sur l'accompagnement de la parentalité va dans le même sens.

Il en est résulté, pour les professionnels mais aussi pour les pouvoirs publics responsables des politiques de l'enfance, une triple inflexion qui, si elle n'est pas toujours traduite dans les pratiques, semble du moins largement admise. C'est d'abord l'importance, désormais reconnue, de la prévention précoce des difficultés et des problèmes auxquels sont confrontés tant de parents dans leur tâche d'éducation, rendue plus difficile de nos jours par l'instabilité familiale ambiante et par la précarité qui touche tant de foyers. C'est ensuite l'accent mis sur les capacités, les compétences individuelles, familiales, communautaires, associatives : autant de ressources, au moins potentielles, longtemps inexploitées, et que les professionnels essaient aujourd'hui de faire émerger, s'appuyant ensuite sur elles pour accompagner dans la durée enfants et familles en difficulté, en souffrance. C'est enfin la prise de conscience que les problématiques sociales — la maltraitance entre autres — sont complexes et d'origine plurifactorielle : en conséquence, seules des interventions plurisectorielles peuvent y répondre.

Changer les pratiques

Il reste cependant à inscrire ces progrès des idées dans la pratique quotidienne, à compléter la prévention des maltraitances envers les enfants par la promotion de la bientraitance à l'égard des enfants, des familles... et des professionnels. C'est, au moins pour les deux premières catégories de bénéficiaires, le sens et l'esprit des lois du 12 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la protection de l'enfance, et du 19 décembre 1989 relative à la protection et à la promotion de la santé de la famille et de l'enfance. Décrets d'application, circulaires et autres textes réglementaires ont, depuis, balisé la route vers la bientraitance mais, comme le rappelle Marceline Gabel dans « *Histoire et vicissitudes des textes législatifs relatifs à la maltraitance* », légiférer ne suffit pas quand il faut changer pratiques et mentalités. Il y

faut aussi du temps, et une véritable volonté politique et sociale.

Dans un ouvrage collectif intitulé « *Bientraitances : mieux traiter familles et professionnels* » paru en avril 2000, ont été recensées une série de bonnes pratiques illustrant la bientraitance des enfants et des familles par des institutions, des associations et des professionnels bien traitants. Un telle approche répond à plusieurs ordre de raisons :

- les familles, quelles que soient leurs formes, sont à l'évidence les premières instances de protection des enfants ;
- les enfants ont en général d'autant plus de chances d'être bien traités que leurs parents l'auront été ou le sont eux-mêmes par les différents acteurs et institutions impliqués dans la construction et l'accompagnement de leur parentalité ;
- en d'autres termes, des parents mieux respectés, mieux reconnus et mieux soutenus dans leurs compétences et leurs responsabilités pourront être des parents plus respectueux et plus protecteurs de leurs enfants ; et ceux-ci se forgeront des images et des références parentales qui les rendront à leur tour plus respectueux et plus protecteurs à l'égard de leurs propres enfants ;
- la politique familiale actuelle entend s'attacher non seulement à faire évoluer le système d'aides financières aux familles dans le sens d'une plus grande justice sociale et à faciliter la vie quotidienne des familles, mais aussi à conforter les parents dans leur rôle éducatif. Il importe, en s'inspirant des expériences en cours, d'accompagner ces déclarations de principe de recommandations concrètes et d'incitations utiles pour les pratiques qui entendent s'en inspirer.

Agir avec les parents

Pour autant, il ne saurait être question de faire porter aux seuls parents le poids et la responsabilité de ces dysfonctionnements éducatifs ou relationnels que l'on se complait trop souvent à analyser et à mesurer dans les seuls registres emblématiques de la maltraitance et/ou des conduites délinquantes des mineurs. Si un certain nombre de mineurs sont actuellement considérés — comme ils l'ont été à la fin du XIX^e siècle — comme simultanément ou successivement en danger et dangereux, c'est l'ensemble des adultes, à savoir les parents et leur environnement social et institutionnel, qui doit continuer à être interrogé sans exclusive à ce propos. Les parents étiquetés comme « démissionnaires » n'ont-ils pas été souvent « démissionnés » par

les institutions qu'ils fréquentent au sujet de leurs enfants ou de leurs difficultés familiales ? Les professionnels de ces institutions sont-ils vraiment aidés à aider ces parents, et formés à agir avec eux plutôt qu'à leur place pour chercher et trouver des solutions aux problèmes qu'ils soulèvent ensemble ? Comment les uns et les autres sont-ils encouragés à aborder les questions d'éducation et plus encore de coéducation des enfants autrement qu'en termes de contrôles, de contraintes, de conflits — même si ces dimensions sont substantielles à tout projet éducatif ? Comment reconnaître, développer, mobiliser les compétences des uns et des autres dans une véritable démarche de bientraitance ?

Un telle démarche consiste idéalement :

- à modifier en profondeur le regard des acteurs sociaux et des décideurs sur les enfants, les parents, les familles, les institutions en difficulté et désireux d'en sortir ;
- à rechercher systématiquement chez chacun des partenaires les valeurs, les compétences et les ressources à promouvoir pour faire face aux carences et aux dysfonctionnements qui risquent de les victimiser ou de les stigmatiser ;
- à favoriser les interventions les plus précoces possibles susceptibles, aux différentes étapes de leurs cycles de développement, de les associer activement à une pédagogie du succès, et pas seulement au dépistage et au traitement des échecs ;
- à développer concrètement, au-delà des concepts, les attitudes professionnelles et civiques d'empathie, de confiance et de bientraitance.

Compétences des enfants reconnues précocement par les parents ; compétences des parents identifiées, soutenues et prises en compte par les professionnels ; compétences — mais aussi limites — des différents intervenants reconnues et respectées par chacun d'entre eux... La charge est lourde pour les professionnels dont les « nouveaux rôles », pour être prometteurs, n'en sont pas pour autant aisés à tenir. Et s'il n'est pas facile d'être parent aujourd'hui, les métiers éducatifs et sociaux ne vont pas de soi. Ils sont exigeants, parfois usants. Il est donc légitime de parler, avec Michel Lemay, de la bientraitance à l'égard des professionnels, qui se décline, d'après lui, selon les principes suivants :

- « la bientraitance à l'égard des professionnels passe par une reconnaissance de leur identité ;
- cette identité professionnelle ne peut

s'actualiser que si leur action peut prendre sens dans un milieu donné ;

- il n'est pas possible d'être « bien dans sa peau » si le milieu n'édifie pas un certain nombre de balises sans lesquelles toutes les dérives deviennent possibles ;

- les modes de soutien mis en place n'ont pas pour but premier de rendre heureux. Leur objectif est de créer une disponibilité intérieure qui permet de se bâtir sa propre zone de bonheur dans son lieu de travail ».

Et cet auteur conclut : « *La bientraitance, c'est avoir la sécurité, mais c'est aussi découvrir qu'un certain niveau d'incertitude génère l'énergie de l'esprit. On se pose des questions, on propose de nouveaux essais, on se confronte au doute afin de se bâtir momentanément un nouvel équilibre remis en cause autant par les apports extérieurs que par ses expériences. C'est dans un tel creuset qu'une équipe de travail peut sincèrement se dire : malgré les divergences et les tensions inévitables, nous sommes relativement satisfaits de ce que nous faisons, mais nous devons gérer aussi bien les sources d'insatisfaction que l'impression trompeuse d'être parvenus à nos fins. Il faut un peu « se maltraiter » pour déboucher sur la conviction d'être bien traités* ».

On peut sans doute émettre l'hypothèse que si la lutte contre les maltraitements faites aux enfants relève pour les professionnels d'une exigence à la fois déontologique et politique, la promotion de la bientraitance ressortit à un autre registre, qui est manifestement celui de l'éthique. De fait, la bientraitance peut prendre statut et rang d'un principe éthique qui en résume et sous-tend d'autres, universellement admis : le respect de la personne, de sa dignité, de son intimité ; la recherche de son consentement éclairé ; la notion d'utilité potentielle, de précaution, d'anticipation des risques potentiels de toute intervention ; les principes de responsabilité, d'empathie ; et, par-dessus tout, celui de « bénévolence », terme anglosaxon qui signifie le vouloir du bien d'autrui. Voilà qui donne du poids au concept de bientraitance, ce néologisme qui n'a pas fini de nous inspirer !

Les citations de cet article sont extraites de plusieurs chapitres de *Bientraitances : mieux traiter familles et professionnels* [12]. ■

Maltraitance à enfants au sein des établissements

Circulaire DAS/n° 98/275 du 5 mai 1998

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité à Mesdames, Messieurs les préfets de départements, directions départementales des Affaires Sanitaires et Sociales (pour application)

Objet : Prise en compte de situations de maltraitance à enfants au sein des établissements sociaux et médico-sociaux.

Textes de référence : Article 14 de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 modifié, Article 210 à 214 du CFAS, Loi n° 89-487 du 10 juillet 1989

Une vigilance renforcée s'impose dans la prévention et le traitement des affaires de sévices et d'abus sexuels sur les personnes mineures. La protection des enfants concernés doit être une priorité absolue. Aussi, je vous demande de m'informer, dans les plus brefs délais, sous le timbre de la direction de l'action sociale, des actes ou tentatives d'agissements de cette nature ayant pu se produire au sein des établissements et services accueillant des mineurs et sur lesquels le représentant de l'État dispose du pouvoir de contrôle mentionné au 3^e alinéa de l'article 14 de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975.

Dès lors que de tels actes sont portés à votre connaissance, il vous appartient de recueillir l'ensemble des informations disponibles, notamment pour vous assurer qu'ils ne sont pas la conséquence d'un dysfonctionnement de l'établissement.

En effet, il est particulièrement inacceptable que des enfants soient maltraités dans des institutions qui ont pour mission d'assurer leur protection et de favoriser leur développement.

Il vous appartient de veiller à ce que les mineurs ainsi maltraités, ainsi que le cas échéant leur entourage familial, aient accès aux soins nécessaires.

J'insiste notamment sur le fait qu'il est de votre responsabilité personnelle de remplir vos obligations de saisine de l'autorité judiciaire.

Je vous rappelle également que le Code pénal impose à toute personne ayant connaissance d'un crime (par exemple le viol), dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.

De même, toute personne ayant eu connaissance de mauvais traitement ou privations infligées à un mineur de 15 ans ou à une personne particulièrement vulnérable, en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, doit en informer les autorités judiciaires ou administratives.

Ces obligations légales sont renforcées pour

les fonctionnaires, qui dans l'exercice de leurs fonctions, ont connaissance d'un crime ou d'un délit. Ils ont l'obligation d'en aviser, sans délai, le procureur de la République, et de lui communiquer tous les renseignements, procès-verbaux et actes relatifs à ce crime ou délit.

Il convient donc que vous soyez attentif à une information rapide et circonstanciée de l'autorité judiciaire.

L'exercice de fonctions de service public s'accompagne d'une responsabilité civique particulière qui impose une vigilance et une rigueur exemplaires.

En 1996, 74 000 enfants ont été signalés dans le cadre de la protection de l'enfance et 21 000 ont été victimes de maltraitance dont 6 500 d'abus sexuels.

L'augmentation des prises en charge traduit un meilleur dépistage des situations de maltraitance, grâce à l'investissement de l'ensemble des acteurs institutionnels sociaux et médico-sociaux, qui doit être encore renforcé sans négliger pour autant les actions de prévention à long terme, seules susceptibles de faire reculer ce fléau de manière durable.

Parallèlement à l'obligation de dépistage et de signalement, il est nécessaire d'assurer une vigilance constante sur la qualité de la prise en charge des personnes accueillies en institution.

La mise en œuvre de ces instructions passe, pour être efficace, par une sensibilisation et une concertation avec les collectivités publiques et associations gestionnaires de ces structures. À l'égard des établissements médico-éducatifs dont le contrôle juridique et tarifaire est assuré par les Ddass, je vous demande que celles-ci, sous votre autorité et votre responsabilité, exercent une vigilance particulière.

Les Ddass veilleront :

- à la conformité des établissements aux réglementations existantes,
- à la formation et la qualification des professionnels concernés,
- à l'existence au sein des établissements d'un dispositif de régulation, de supervision et de soutien qui prenne en compte les difficultés inhérentes à ce travail auprès d'enfants en difficulté,
- à l'implication et la prise en compte des parents et des familles, dans le projet et la pratique des établissements,
- à l'information des enfants accueillis et au respect de l'obligation légale d'afficher les coordonnées du Snatem (Numéro vert enfance maltraité 119).

Martine Aubry