



Centre de VIRAZEIL

**AVENANT n° 2**  
**au**  
**Projet de Site 2007/2011**  
**du Centre de**  
**L'ADAPT - VIRAZEIL**

**Le respect de la personne  
accueillie et la maltraitance**

# SOMMAIRE

1.	<i>Définition de la maltraitance</i>	3
2.	<i>La maltraitance et le droit</i>	5
3.	<i>L'établissement face à l'acte de maltraitance</i>	6
3.1.	<i>Prévenir - Être attentif - Repérer</i>	6
3.2.	<i>Mise en place des outils et procédures avec l'ensemble des acteurs (direction, personnel, CVS, CRUQPC, etc.)</i>	7
3.3.	<i>Formation</i>	8
3.4.	<i>Repérage des situations de maltraitance</i>	9
4.	<i>Traitement des situations de maltraitance</i>	11
4.1.	<i>Points de vigilance ; deux principes essentiels :</i>	11
4.2.	<i>Les mesures à prendre</i>	11
	Fiche n° 1	13
4.3.	<i>Effectuer un signalement</i>	13
	Fiche n° 2	16
4.4.	<i>Protéger la victime (usager ou professionnel)</i>	16
	Fiche n° 3 :	17
4.5.	<i>SANCTIONNER L'AUTEUR PRESUME LE CAS ECHEANT</i>	17
4.6.	<i>Effectuer une déclaration d'assurance</i>	18
	Fiche n° 4	18
4.7.	<i>: Communiquer</i>	18
4.8.	<i>Évaluer</i>	19

## 1. Définition de la maltraitance

Devant les difficultés à cerner correctement la notion de maltraitance, nous nous en remettons à la définition proposée en 1987 par le Conseil de l'Europe :

*« La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité ».*

Dans ces conditions, la maltraitance peut se révéler sous différentes formes :

### Différentes formes de maltraitance

Classification du Conseil de l'Europe (1992) :

- ☛ violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...
- ☛ violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...
- ☛ violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...
- ☛ violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- ☛ négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire.
- ☛ négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.
- ☛ privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse... »

Des attitudes d'irrespect, des non réponses, des familiarités imposées sont aussi des formes de maltraitance.

Sur la violence institutionnelle, se référer aux travaux de Madame Lagrula-Fabre, notamment l'article sur la violence institutionnelle dans les établissements

sociaux et médico-sociaux, une question de droit ? (Publié dans la revue de droit sanitaire et sociale novembre-décembre 2006).

## 2. La maltraitance et le droit

Il n'y a pas de définition juridique en tant que telle de la maltraitance, mais celle-ci est repérée lorsqu'il s'agit de sanctionner les atteintes à la dignité et aux droits fondamentaux vis à vis des personnes vulnérables, âgées ou en situation de handicap,

## 3. L'établissement face à l'acte de maltraitance

### 3.1. Prévenir - Être attentif - Repérer

#### Points de Vigilance

Agir pour la prévention renforce le sentiment de confiance des usagers et de tous les acteurs.

Il s'agit :

- ☛ · de penser le fonctionnement en termes d'attention aux risques, au regard de référentiels de bonnes pratiques et de procédures pour connaître ce qui se passe dans un établissement ou un service ;
- ☛ · de développer une attitude de veille sur tous les événements du quotidien ;
- ☛ · de ne pas banaliser les faits, mais de permettre l'émergence d'un « incident indésirable » ou d'un événement « maltraitant » qu'il est impératif de signaler et de traiter en conséquence en le qualifiant à sa juste mesure et en effectuant le signalement requis;

#### Mesures à prendre

Cela implique de mener les actions suivantes:

- sensibiliser et informer
- créer des outils et procédures
- former
- repérer

#### Sensibiliser et informer

Connaître les réalités des diverses situations de maltraitance et les obligations légales et civiques. Le signalement est une obligation et une responsabilité de tout citoyen, et personne ne peut s'abriter derrière la situation de subordination hiérarchique.

Il est important de s'approprier :

- ☛ les textes législatifs et réglementaires (les lois notamment loi 2 janvier 2002 et 4 mars 2002) et des positions de l'Association concernant la prévention, le repérage et le traitement de la maltraitance.
- ☛ les mesures prises en interne par la structure :
  - un cahier d'expression des incidents
  - la procédure de recueil et de traitement des plaintes
  - l'existence de la procédure interne en cas de crise.

## Comment et avec quels supports ? :

- ☛ les documents destinés aux usagers et aux professionnels (livret d'accueil, brochure ou plaquette de sensibilisation, projet d'établissement et règlement de fonctionnement, règlement intérieur des professionnels...).
- ☛ les lieux d'affichage dans un espace commun et accessible à tous, des documents ou informations suivantes :
  - la charte des droits et libertés,
  - la liste des personnes qualifiées
  - le lieu de la mise à disposition des fiches de signalement d'évènements indésirables
  - les numéros d'appel d'alerte : ALMA, SNATEM.

### *3.2. Mise en place des outils et procédures avec l'ensemble des acteurs (direction, personnel, CVS, CRUQPC, etc.)*

- ☛ **Élaborer un protocole interne :**
  - qui instaure une procédure de recueil et de traitement des plaintes, des réclamations et des « événements indésirables »
  - qui précise la conduite à tenir en cas d'actes de maltraitance,
  - qui détermine les modalités du suivi et de communication.
- ☛ **Élaborer avec la DDASS** (représentée par le Référent en matière de lutte contre la maltraitance) un protocole d'information des « événements indésirables », c'est-à-dire tous ceux qui constituent une menace pour la santé, la sécurité ou le bien-être d'un résident.

(Voir le modèle de protocole de signalement qui sera adressé à chaque structure par la DDASS, comme cela est précisé dans la circulaire ministérielle du 22 mars 2007).

- **Élaborer des indicateurs** permettant d'identifier les facteurs de risques des situations de maltraitance et construire des tableaux de bord correspondants, à partir du Guide « gestion des risques de maltraitance en établissement », élaboré par le Comité national de vigilance contre la maltraitance .

A noter : ce guide ministériel concernant les personnes âgées est un document de référence, des adaptations sont en cours d'élaboration pour les personnes handicapées et pour les services à domicile.

- Créer un registre des évènements indésirables, utilisable par toute personne de la structure (usager, professionnel...) ;
- Mettre en place une procédure de vérification des incapacités professionnelles lors de l'embauche des professionnels qui ne doivent pas avoir fait l'objet d'une mesure pénale d'interdiction d'exercer.

(Voir les dispositions relatives à la production des casiers judiciaires n°2 et n°3 dans la circulaire DGAS du 22 mars 07).

### 3.3. Formation

La formation est un aspect important de la prévention de la maltraitance.

Le personnel doit être embauché avec la formation initiale correspondante aux fonctions occupées et reconnues par un diplôme.

Un processus de formation qualifiante, traduite annuellement dans les plans de formation, doit permettre tout au long de la vie professionnelle au personnel d'être apte à accompagner les personnes vulnérables et à les aider dans leurs difficultés selon les problématiques professionnelles.

Spécifiquement, veiller à mettre en place des actions de formation pour prévenir les risques d'épuisement professionnel et y remédier.

Les dispositifs de formation peuvent se référer à la méthodologie mise au point par APF Formation (voir notamment le contenu de la formation « *faire face aux situations de violence dans la vie professionnelle* » du foyer d'Aix les Bains).

### 3.4. Repérage des situations de maltraitance

La maltraitance des personnes « vulnérables » existe et ne doit être ni occultée, ni sous-estimée, car même si l'entourage professionnel, familial et amical se consacre au bien-être de ces personnes avec un grand dévouement, certaines situations de maltraitance peuvent survenir.

Une personne « vulnérable » peut :

- ☛ craindre de parler ;
- ☛ être dans l'incapacité de s'exprimer ;
- ☛ se sentir seule face à la situation ;
- ☛ ne pas savoir comment agir et méconnaître ses droits ;
- ☛ éprouver elle-même un sentiment de culpabilité ;
- ☛ ne pas être consciente de sa situation de maltraitance ; (extraits du document repérer la maltraitance APHP 2004).

En conséquence, il s'agit donc de créer les conditions pour repérer les événements et situations de maltraitance selon les procédures instituées afin de les prévenir et de les traiter.

- ☛ être attentifs et à l'écoute des signes de maltraitance que présente ou exprime une personne « vulnérable » par une attitude de veille et de vigilance ;
- ☛ faciliter et prendre en compte l'expression ou toute manifestation de la personne « vulnérable » à propos d'une situation qui pourrait être une révélation de maltraitance ;
- ☛ faire en sorte que le recueil de la parole et l'écoute de la personne qui relate des faits de maltraitance se fassent dans des conditions respectant sa dignité et sa liberté ;
- ☛ créer sur le site de Virazeil des lieux d'expression libres ;
- ☛ faciliter l'ouverture des institutions à des tiers extérieurs ;
- ☛ promouvoir l'analyse des pratiques professionnelles ;
- ☛ créer les conditions de débats d'échange « éthiques ».

**Pour cela, utiliser les contenus** de toutes les instances de paroles, d'expression, de réflexion et d'analyse du fonctionnement institutionnel existants, en formalisant des « moments » pour :

- ☛ analyser le registre de signalement des évènements indésirables et les autres formes de communication existantes
- ☛ reprendre ce qui s'est dit dans les réunions institutionnelles,
- ☛ observer les conduites professionnelles inadéquates, la fatigue et l'usure,
- ☛ observer les comportements inhabituels des usagers,
- ☛ prendre en compte l'expression des familles.
- ☛ prévoir des temps de disponibilité pour rencontrer le directeur, un autre professionnel ou un interlocuteur de son choix...
- ☛ faire intervenir des tiers extérieurs qui pourront par leur présence régulière avoir un regard sur le fonctionnement institutionnel et être un recours pour les usagers en cas de difficulté pour eux à s'exprimer.

## 4. Traitement des situations de maltraitance

### 4.1. Points de vigilance ; deux principes essentiels :

- ☛ la protection des personnes doit être assurée,
- ☛ la justice et l'autorité de contrôle doivent être saisies.

#### Points de vigilance

Deux principes essentiels :

- ☛ - la justice doit être saisie, ainsi que les autorités de contrôle
- ☛ - la protection des personnes doit être assurée

L'observation ou la révélation de faits ou situations de maltraitance oblige toute personne qui est témoin ou destinataire d'informations, paroles, confidences à ne pas les banaliser, à les prendre en compte et à les rapporter.

L'ensemble de ces mesures doit permettre dans un délai très court au Directeur de faire un signalement au Procureur.

### 4.2. Les mesures à prendre

#### Recueillir les faits

La personne qui recueille des révélations doit noter immédiatement **par écrit** de la façon la plus précise possible les termes employés par la personne qui dénonce des faits de maltraitance, sans interprétation ni jugement.

Il ne s'agit pas de contrôler la véracité des faits, ni d'enquêter, ni de mener une instruction en interne.

#### Activer le dispositif interne de traitement

##### Principes

C'est la responsabilité du Directeur de prendre les mesures qui s'imposent pour mettre fin à la situation de maltraitance et protéger la victime.

C'est pourquoi il doit être tenu informé, comme cela est prévu par le règlement de fonctionnement et le règlement intérieur des professionnels, pour pouvoir agir en conséquence en interne et en externe.

Le Directeur doit pouvoir s'appuyer sur une réflexion partagée pour prendre une décision éclairée. La mise en place d'une cellule de crise interne à la structure n'est pas suffisante.

Il est important de solliciter un regard extérieur lorsque la situation est délicate.

Il peut s'appuyer sur les ressources internes de l'Association et sur des organismes conseils extérieurs.

## **Procédure**

### **Le Directeur**

- ☛ recueille les faits et analyse la situation,
- ☛ prend les premières mesures de protection,
- ☛ décide de réunir, le cas échéant, l'équipe pluridisciplinaire interne de crise,
- ☛ prévient le Directeur Général avec une description des faits,
- ☛ lui indique en même temps la date et heures de la réunion de l'équipe pluridisciplinaire interne de crise ;

**La Direction Générale** est référente tout au long de la procédure, du Directeur qu'il accompagne,

- ☛ prévient la Direction du Pôle Réseau

## Fiche n° 1

### 4.3. Effectuer un signalement

Le directeur effectue le signalement auprès du Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance du lieu où se trouve la structure.

Il informe le Référént de la DDASS en matière de lutte contre la maltraitance du signalement effectué (voir circulaire ministérielle du 22 mars 07).

Toutefois, le Directeur n'a pas la prérogative du signalement ; celui-ci est en effet de l'obligation et de la responsabilité de chaque citoyen.

Le Directeur est donc tenu d'informer la personne qui l'a saisi d'une situation de maltraitance, des suites qu'il a données et du signalement qu'il a effectué.

## SIGNALER

### Points de vigilance

Par leur banalisation et leur régularité, des événements peu graves en apparence mais fréquents peuvent être sources de risques de maltraitance pour les différents acteurs.

Signaler pour bien traiter, cela permet :

- ☛ de tirer une sonnette d'alarme et permettre à la direction de la structure de réagir
- ☛ de proposer des mesures correctives, pour éviter que les mêmes faits ne se reproduisent.
- ☛ d'agir pour la prévention: le respect des bonnes pratiques passe par l'appropriation de références communes sur les situations de maltraitance et augmente le niveau de sûreté.

C'est une obligation pour tout citoyen d'effectuer un signalement dans le cadre des dispositions du code pénal; il ne peut pas s'exonérer.

Dans le cadre professionnel, le salarié bénéficie des dispositions de l'Article 48 de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 (codifié dans le code de l'action sociale et des familles à l'article. L. 313-24):

*« Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de*

*promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.*

*En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande. »*

## **Quoi signaler ?**

### Signaler

- ☛ des privations, des mauvais traitements, et atteintes sexuelles (art. L434-3 du code pénal) sur une personne considérée comme « vulnérable » et dans l'incapacité de se protéger, dès lors que l'on en a eu une connaissance directe (en tant que témoin) ou indirecte (car cela nous a été rapporté).
- ☛ lorsqu'il y a danger (art .L.434-1 du code pénal). Il s'agit d'une connaissance large de faits (ce que l'on a « appris, compris et deviné »), relatif à des événements suffisamment graves et concordants constatés.

Ne pas hésiter à signaler des événements apparemment anodins, qui en d'autres circonstances ou du fait de leur répétition, pourraient avoir des conséquences graves.

Il n'y a pas de degré dans l'appréciation des mauvais traitements, tels qu'indiqués dans l'article L 434-3 du code pénal ; c'est le juge qui détermine s'il y a ou non maltraitance. La qualification des faits sera le rôle de l'autorité judiciaire, qui en fera l'examen et en tirera les conséquences.

Il n'y a donc pas à distinguer la suspicion et la constatation d'actes avérés....

Exemple : un refus de donner à manger peut être considéré pénalement comme un mauvais traitement.

## **Comment et à qui signaler ?**

- ☛ Rédiger un signalement précis des propos tenus tels qu'ils sont rapportés par la personne ou des faits constatés, sans interprétation ni jugement.
- ☛ Adresser ce courrier (lettre recommandée avec accusé de réception) au Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance du lieu où se trouve la structure et au Référent de la DDASS en matière de lutte contre la maltraitance
- ☛ En ce qui concerne la protection de l'enfance en danger (loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance), saisir par écrit le Président du Conseil Général. Les services de l'Aide Sociale à l'Enfance, après évaluation, peuvent décider de prendre une mesure administrative ou transmettre à l'autorité judiciaire, à savoir juge pour enfant et/ou procureur. (Voir art.L.226-13 du Casf)

- ☛ Lorsqu'une personne effectue un signalement, elle doit informer en même temps le responsable de la structure, pour que soient mises en place les mesures de protection qui s'imposent. S'il s'agit d'un professionnel, cette obligation est précisée par le règlement intérieur du personnel. Le salarié bénéficie des dispositions de l'article L313-24 du Casf.
- ☛ Lorsqu' un responsable de structure reçoit un signalement, il doit informer la personne qui a rapporté les faits des suites qu'il y a données.
- ☛ Informer la victime, le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur du signalement effectué (sauf si l'information est contraire à l'intérêt de la victime).
- ☛ informer les autorités administratives, c'est à dire le Préfet (la DDASS) et/ou le Président du Conseil Général, qui a (ont) délivré l'autorisation de fonctionnement de l'établissement et qui peut déclencher des opérations de contrôle (voir art.L.313-13 à L.313-20 du Casf).

## Fiche n° 2

### 4.4. Protéger la victime (usager ou professionnel)

Prendre les mesures nécessaires pour assurer une meilleure protection de la personne victime.

#### Éloigner l'auteur présumé

L'auteur présumé est un usager : éloigner l'auteur de la victime selon les modalités du règlement de fonctionnement de la structure.

L'auteur présumé est un professionnel : prendre une mesure temporaire d'éloignement de l'auteur présumé ou ne plus laisser l'auteur présumé travailler seul.

#### Protéger la victime en interne et en externe

- ☛ éloigner l'auteur présumé de la victime,
- ☛ éventuellement envisager pour la victime un éloignement du contexte maltraitant,
- ☛ apporter soutien psychologique et accompagnement,
- ☛ si besoin mettre en contact avec l'Inavem (Institut national d'aide aux victimes) qui coordonne l'action de 150 associations au plan national et oriente les personnes victimes vers les associations proches de leur domicile ainsi que vers d'autres services ou organismes compétents.
- ☛ si besoin se rapprocher des unités médico-judiciaires, lieux où le médical collabore avec l'autorité judiciaire, c'est-à-dire réalise des actes médicaux à la demande de la police ou de la justice ; ces actes consistent en des constats de coups et blessures, agressions sexuelles ou mauvais traitements à enfants.

**Fiche n°3 :**

*4.5. Sanctionner l'auteur présumé le cas échéant*

**L'auteur présumé est un usager**

Prendre une mesure disciplinaire selon les modalités du règlement de fonctionnement de la structure.

**L'auteur présumé est un professionnel :**

Mettre en oeuvre si nécessaire une sanction disciplinaire ou le licenciement selon les dispositions du règlement intérieur des professionnels ;

Si les faits recueillis apparaissent constitutifs d'une faute grave, effectuer une mise à pied à titre conservatoire.

## 4.6. *Effectuer une déclaration d'assurance*

### Fiche n°4

#### 4.7. : *Communiquer*

##### **Communication interne**

###### ☛ interne à la structure

Elle est de la responsabilité du Directeur envers le Conseil de la Vie Sociale et/ou la CRUQPC, les instances représentatives du personnel, l'ensemble des usagers, leur famille...., en respectant la confidentialité et les missions spécifiques de ces structures.

Prendre en compte les répercussions des questions de maltraitance sur le fonctionnement de la structure et des mesures prises pour les améliorer.

###### ☛ interne à l'Association

Elle est de la responsabilité du Directeur Général sur le plan national.

##### **Communication externe**

###### ☛ externe envers les pouvoirs publics :

Informers les autorités administratives, c'est-à-dire le Préfet (la DDASS ) et/ou le Président du Conseil Général, qui a délivré l'autorisation de fonctionnement de l'établissement et qui peut déclencher des opérations de contrôle (voir art. 313-13 à L. 313-20 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

###### ☛ externe envers les médias :

Saisir la direction de la Communication de L'ADAPT en appui conseil technique.

## Fiche n°7

### 4.8. Évaluer

#### Pourquoi ?

- ☛ · L'ADAPT de Virazeil doit pouvoir recenser les cas de maltraitance et évaluer le dispositif de prévention mis en place
- ☛ · La prévention de la maltraitance est un objectif du projet d'établissement ou de service et est intégrée dans son fonctionnement.

#### Comment ?

- ☛ · La prévention de la maltraitance fait l'objet dans chaque structure d'une évaluation annuelle en cohérence avec le référentiel qualité L'ADAPT. Elle est faite sous la forme d'une synthèse écrite qui intègre le traitement des plaintes et réclamations.
- ☛ · Pour les situations de maltraitance :
  - Le Directeur s'enquiert auprès du Procureur du suivi des situations de maltraitance et évalue les mesures prises en interne.
  - Un rapport rappelant les faits et répertoriant les mesures prises est constitué et transmis au Directeur Général de L'ADAPT, en assurant la confidentialité des informations nominatives.