



## Définition de la maltraitance retenue :

« Violence se caractérisant 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 et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Classification établie par le Conseil de l'Europe :

- **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 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 ;
- **Violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.

## Principes éthiques et positionnement du management :

- **L'engagement :**

En matière de lutte contre la maltraitance, **le principe de l'engagement** se traduit par le fait que les **convictions de l'équipe de l'encadrement** ne doivent faire **aucun doute pour les professionnels**. Elles doivent donc être **rappelées** à chaque moment de communication institutionnelle opportun, et **incarnées** dans des attitudes et des décisions concrètes chaque fois que les circonstances l'exigent.

- **La responsabilité :**

**Le principe de la responsabilité** implique que les **équipes d'encadrement** soient amenées de façon régulière à **répondre de leurs actions** en matière de prévention et de traitement de la maltraitance. Il est important que les professionnels soient informés de l'existence de ce dispositif de contrôle, afin de savoir que, comme eux, les membres de l'encadrement sont amenés à se positionner clairement.

- **La justice :**

Définie comme la **capacité à prendre des décisions rationnelles, et non arbitraires**, la justice induit un positionnement rigoureux de l'encadrement à l'égard des professionnels. Il s'agit d'un **positionnement distancié** et donc crédible pour poser des règles du jeu et les faire appliquer sereinement.



## 1. Développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance :

- **Conscience et connaissance des risques par l'équipe d'encadrement :**
  - Définir le rôle de l'encadrement en matière de prévention et de traitement de la maltraitance.
  - Promouvoir conscience et connaissance des risques par l'équipe d'encadrement.
  - Conduire au sein de l'équipe d'encadrement une réflexion sur les signaux d'alerte.
  - Conduire au sein de l'équipe d'encadrement une réflexion sur l'interférence de la dimension personnelle dans les comportements professionnels.
  - Prévoir le recours quand le dysfonctionnement concerne la direction de l'établissement.
  
- **Conscience et connaissance des risques par les professionnels :**
  - Sensibiliser les stagiaires et les nouveaux professionnels.
  - Mettre en place des formations pluri-professionnelles.
  - Amener les professionnels à réfléchir sur les risques spécifiques à leur établissement.
  
- **Conscience et connaissance des risques de maltraitance par les usagers et leurs proches :**
  - Informer les usagers et leurs représentants légaux de leurs droits et des bonnes pratiques et leur traduction concrète dans l'établissement.
  - Associer les usagers à l'amélioration continue des pratiques et à la lutte contre la maltraitance.

## 2. Mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance :

- **Démarche institutionnelle de prévention :**

- Fixer des responsabilités précises à tous les professionnels et définir des modalités d'échange et de coordination entre les métiers.
- Veiller à ce que le règlement de fonctionnement soit garant des libertés fondamentales.
- Mettre en place des dispositifs d'analyse des pratiques.
- Promouvoir un dispositif qui permette un regard extérieur sur l'établissement.

- **Des outils à l'appui de la démarche de prévention**

- Élaborer un dossier avec les informations essentielles concernant chaque usager.
- Formaliser avec les professionnels les conduites à tenir en cas de maltraitance constatée ou relatée.
- Formaliser avec les professionnels les outils de recueil et de traitement des plaintes, des réclamations et des événements indésirables.
- Formaliser avec les professionnels la procédure de gestion de crise.

- **Un accompagnement qui met en valeur les ressources des professionnels**

- Recruter les professionnels dans une logique de prévention.
- Reconnaître et promouvoir les ressources des professionnels.
- Valoriser et développer la compétence individuelle et collective par la formation continue.
- Prendre en compte le risque d'usure professionnelle.
- Identifier les recours et personnes ressources en cas de difficultés personnelles d'un professionnel.
- Adopter une démarche d'analyse et d'échange autour des conduites violentes éventuelles des usagers à l'égard des professionnels.

- **Un encadrement présent et engagé**

- Veiller à l'implication et à la disponibilité de l'encadrement.
- Faire référence en matière de respect du droit et des personnes.
- Garantir la réactivité de l'encadrement.
- Mettre en place des démarches de formation continue de l'encadrement.

### 3. Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance :

- **Un traitement adapté à la gravité des faits**

- Être réactif à chaque fait de maltraitance.
- En cas d'énonciation de maltraitance grave, avérée ou supposée, recueillir les faits, protéger et accompagner la victime présumée.
- Signaler les faits aux autorités de contrôle et à la justice.
- Mettre en place des mesures disciplinaires.

- **Communiquer autour des faits de maltraitance avérés**

- Informer le représentant légal des faits de maltraitance constatés sur l'utilisateur.
- Informer l'utilisateur victime et/ou son représentant légal des suites données.

- **Suivi et pédagogie auprès des professionnels**

- Restituer l'énonciation du fait de maltraitance dans le cadre légal et institutionnel.
- Communiquer et accompagner les professionnels.
- Solliciter éventuellement une aide extérieure.
- Procéder à une analyse à distance de l'évènement.