GUIDE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

DES PEP en RHÔNE-ALPES

A l'usage des associations PEP

pour gérer les situations de maltraitance

Version 1.0.2012

URPEP Rhône-Alpes

Table des matières

I. DE QUOI PARLE-T-ON ? 7

1. DEFINITIONS 7

1. LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE 8

2. LES SOURCES DE LA MALTRAITANCE 8

3. LA PART DE L'INSTITUTION DANS LA MALTRAITANCE : 9

4. LES TEXTES DE REFERENCE 9

2. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (RBPP) DE l'ANESM 10

PRINCIPE ÉTHIQUES ET POSITIONNEMENTS DU MANAGEMENT : 11

II .LES OUTILS POUR GERER LA MALTRAITANCE 12

1. LE SCHEMA DE GESTION DE CRISE 12

2. LE PROTOCOLE DE GESTION DE LA MALTRAITANCE 12

3. PROCEDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE 13

4. L'INFORMATION PREOCCUPANTE : 16

5. RECUEIL D'EVENEMENTS INDESIRABLES : 16

a. Pourquoi un tel formulaire ? 16

b. Que contient la fiche ? 16

c. Comment l'utiliser : 16

d. A qui adresser cette fiche 17

6. La fiche interne de suivi des situations de maltraitance: 17

III. POUR CONCLURE 17

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

Merci à :

Chargés de mission URPEP :

Francis FEUVRIER, Directeur Adjoint ADPEP01
Régine IM, Directrice du CAMSP DV, ADPEP69, animatrice de la commission

Participants :

Malika AYMOZ, Directrice SESSAD du Bugey, SIAAM 01, ADPEP 01

Expertes missionnées par l'URPEP :

Marie-Hélène ROLLAND, psychologue clinicienne, SESSAD le Relais, ADPEP 74
Patricia VACHER, psychologue clinicienne, IMPRO Henri Wallon, ADPEP 74

Collaborateurs :

Pascal FRICK, Directeur Général ADPEP 74
Eric SUZANNE, Directeur Général PEP SRA
Christiane MURGIA, PEP SRA, Directrice, le Mas des Roseaux
Emmanuelle CORNILLON, chef de service SAMS, ADPEP 69

Parce que la maltraitance a des contours flous et imprécis et que cela mobilise les équipes dans des enjeux préoccupants,

Parce que confronté à diverses situations de maltraitance, les professionnels des établissements ont souvent été en difficulté de réponses,

Ce guide propose une définition, un contexte, une synthèse des documents existants et des protocoles de gestion de situations de maltraitance.

URPEP Rhône-Alpes

En ce sens, et tous étant concernés, il est utilisable par les directeurs et par toutes les équipes. Il propose des points de repère et des pratiques à développer dans les situations d'urgence.

URPEP Rhône-Alpes

LA MALTRAITANCE

I. DE QUOI PARLE-T-ON ?

1. DEFINITIONS

« L'enfant maltraité est l'enfant qui est victime de violences physiques, cruauté mentale, abus sexuels, négligences lourdes ayant des conséquences graves sur son développement physique et psychologique » (1994 - ODAS : Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale).

La définition retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987, complétée en 1992. La maltraitance y est détaillée sous ses différentes formes comme:

- *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.

URPEP Rhône-Alpes

1. LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE

On distingue plusieurs types de situations de maltraitance :

- La maltraitance dans l'institution
  - ✓ entre usagers
  - ✓ entre usager et professionnel
  - ✓ entre professionnels
- La maltraitance dans l'environnement social et familial de l'usager

La maltraitance peut être exercée de manière volontaire ou non, consciente ou non, par des personnes en position de responsabilité à l'égard d'autres personnes.

2. LES SOURCES DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance trouve sa source dans la ***manipulation consciente ou inconsciente,*** de la personne dépendante, à des fins de profit ou de ***domination.*** La transformation de la confiance vers un abus de pouvoir brise le sentiment d'humanité. Cette atteinte à la solidarité vient contrarier la bienveillance nécessaire dans des relations de réciprocité. Ainsi la personne dépendante ne peut plus s'affirmer comme sujet.

LA MALTRAITANCE, C'EST OUBLIER LE SENTIMENT D'HUMANITE QUI PREVAUT DANS LA RELATION D'AIDE.

La maltraitance est une notion qui touche à l'intime ; cette dignité peut être malmenée par impatience, par fatigue ou par perversion. Dans ce cas, ***l'intimité*** de la personne est blessée, ***bafouée*** par intrusion. A contrario, respecter la dignité d'une personne signifie respecter son histoire, sa singularité, son existence propre avec toutes ses richesses qui fonde un être unique, non interchangeable avec un autre.

Le non-échange dans le quotidien, la ***censure dans l'expression*** par les « personnes qui savent» établit une ***notion de pouvoir*** qui nie la personne handicapée dans son désir et dans son état d'individu. ***La perte de parole dans les échanges*** quotidiens contraint la personne dépendante à se soumettre à l'autre dans une dépendance forcée.

Habité par la peur ou par l'ambivalence de garder un lien « affectif » avec son « agresseur », la personne dépendante peut minimiser les faits et garder le silence. Cette ***perte de parole*** (victime-entourage) renforce la complexité de la ***dépendance forcée,*** tant dans la non-existence du sujet psychologique que dans la destruction du lien social.

URAPEP Rhône-Alpes

3. LA PART DE L'INSTITUTION DANS LA MALTRAITANCE :

L'institution d'accueil, malgré son désir d'accueillir au mieux les usagers, peut aussi parfois être entraînée à soumettre les usagers à différentes formes de maltraitance.

Quand les contraintes d'organisation du travail, les contingences financières, la conformité réglementaire ou une lecture abusive de certaines consignes passent avant les personnes, des « bavures professionnelles » d'apparence anodine peuvent affecter les personnes dépendantes.

Sans prise de conscience institutionnelle, certaines conduites peuvent entraîner une escalade d'actions malveillantes :

- Une réduction de l'autonomie, par un excès de surprotection ou de rapidité
- De l'impatience découlant d'un rythme de travail trop tendu
- Des distances relationnelles non adaptées

L'INSTITUTION SE DOIT D'ETRE DANS UNE DEMARCHE DE VIGILANCE ET DE PREVENTION A L'EGARD DE LA MALTRAITANCE.

4. LES TEXTES DE REFERENCE

Il existe de nombreux textes de référence en lien avec la notion de bientraitance. Vous pouvez en prendre connaissance en **ANNEXES 1 ET 2**

Les déclarations et textes juridiques : **ANNEXE 1**

URPEP Rhône-Alpes

2. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (RBPP) DE l'ANESM[1]

Parmi les recommandations élaborées par l'ANESM, un document concerne plus particulièrement la maltraitance* : ***Synthèse de «La mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »:*** **ANNEXE 2**

** Pour l'ensemble de ces recommandations, le mot maltraitance sera utilisé de manière restrictive pour désigner la maltraitance exercée de manière individuelle et collective par un ou des professionnels envers un ou plusieurs usagers.*

La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien un risque incontournable des pratiques pour tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier. La logique institutionnelle et l'éloignement de la vie « ordinaire » peuvent faciliter les rapports de domination, voire de la violence. Un positionnement rigoureux et repérable de l'encadrement est indispensable pour bâtir une prévention efficace.

Ces recommandations ont pour vocation de proposer des points de repère sur les conduites à tenir et les pratiques à développer dans une double perspective :

- Permettre aux institutions et aux équipes d'encadrement de construire leurs propres démarches en fonction de principes fondamentaux présentés dans les recommandations et ceci dans le cadre de la mission spécifique qu'elles assument ;
- Développer une culture de la prévention et du traitement des phénomènes de maltraitance à tous les niveaux de l'organisation et pour tous les acteurs.

URPEP Rhône-Alpes

[1] Créée par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, l'ANESM est née de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) dans la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002.
Installée en mai 2007, l'Agence a succédé au Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.
Les deux principales missions de l'Agence sont ainsi de fournir aux ESSMS les conditions pour que l'évaluation de leurs activités et de la qualité de leurs prestations soit mise en œuvre et que les autorités qui les ont autorisées soient destinataires de ces résultats

PRINCIPE ÉTHIQUES ET POSITIONNEMENTS 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 la communication institutionnelle, 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 juste milieu entre l'excès d'autorité et la permissivité, la justice appelle un positionnement équilibré de l'encadrement correspondant à la volonté de rendre à chacun ce qui lui est dû. Ainsi, ce sont ici la graduation, la proportionnalité et l'équité des décisions d'encadrement qui sont en jeu. Il s'agit d'un positionnement distancé et donc crédible pour poser des règles et les faire appliquer sereinement.

URPEP Rhône-Alpes

CETTE RECOMMANDATION DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EST ORGANISÉE EN 3 PARTIES :

- ***développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance***
- ***mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance***
- ***organiser un traitement systématique des faits de maltraitance.***

Pour aller plus loin voir en ANNEXE 2 la synthèse réalisée par le groupe URPEP Rhône-Alpes qui détaille les trois parties de cette recommandation.

II .LES OUTILS POUR GERER LA MALTRAITANCE

1. LE SCHEMA DE GESTION DE CRISE

La commission a élaboré un schéma de gestion de crise **ANNEXE 3** donnant les étapes type du traitement d'une situation de maltraitance. Ce schéma peut être affiché à la direction, consultable et utilisable tel quel.

Selon la gravité de la situation, les étapes en termes de délai peuvent être différentes.

2. LE PROTOCOLE DE GESTION DE LA MALTRAITANCE

Il convient d'être vigilant sur :

- la nécessaire confrontation et la communication entre les différents professionnels de l'institution concernée.
- l'obligation de réserve qui s'impose à différents professionnels (ex : les enseignants), le secret professionnel partagé qui est explicitement défini par la loi (art 226-13 et 14 du code pénal – Annexe 1 p.14 : les textes juridiques du référentiel : Vulnérabilité et maltraitance de l'adulte – septembre 2006).
- l'obligation d'informer les autorités, judiciaires, médicales ou administratives de toutes situations de maltraitance et à ce titre l'obligatoire levée du secret professionnel sur la base d'un faisceau d'indices. ***Le signalement aux autorités compétentes ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire.***

LA PAROLE DE L'USAGER QUI A ETE MALTRAITE EST FRAGILE, FUGACE ET FACILEMENT RETRACTABLE. EN CE SENS SA PREMIERE PLAINTE NECESSITE D'ETRE RECUEILLIE AVEC BIENVEILLANCE ET TRANSMISE AVEC SOIN (NOTER SES MOTS EXACTS, NE PAS LE SOUMETTRE A « L'INTERROGATOIRE » SUCCESSIF DE PLUSIEURS PROFESSIONNELS….).

MÊME S'IL DEMANDE DE GARDER LE SECRET, L'USAGER QUI DÉVOILE UNE MALTRAITANCE SOLLICITE DE L'AIDE. IL CONVIENT DE L'INFORMER QUE, SUIVANT LE DEGRE DE GRAVITE, DES MESURES DE PROTECTION SERONT MISES EN PLACE.

URPEP Rhône-Alpes

3. PROCEDURE DE GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Il est rappelé qu'il ne s'agit pas de mener une enquête à la recherche d'une preuve de culpabilité : ce travail est du ressort des services de la Justice.

Le directeur est responsable de la mise en œuvre de ces étapes et peut déléguer, néanmoins il est responsable de tout acte délictueux (supposé, grave ou avéré)

LES ÉTAPES[2] :

PROTÉGER

a. Mettre la victime en sécurité

b. Eloigner la victime de l'agresseur supposé,

c. Prendre soin, la protéger du danger,

d. Sécuriser les lieux, réorganiser le fonctionnement du service.

e. Informer la victime que sa situation va faire l'objet d'une suite. Il peut désigner un professionnel qui accompagne et soutient l'usager tout au long de la procédure.

ALERTER

Tout professionnel de l'établissement ayant connaissance d'une situation de maltraitance ou de signe(s) d'alerte l'inquiétant, informe sans délai son supérieur hiérarchique.

EVALUER LA SITUATION

Pour éclairer la décision du directeur, une **CELLULE DE CRISE PLURIDISCIPLINAIRE** évalue la situation de façon collégiale qui tient compte:

a. Des circonstances

b. De la nature et de la précision de l'information :

c. Des personnes mises en cause

d. Des manifestations de violence repérées sur l'Usager :
   - ✓ Atteintes physiques : ecchymoses, plaies, traces de coups, de brûlures…
   - ✓ Abus sexuels
   - ✓ Signes de rejet affectif, d'abandon ou de manque de soin caractérisé
   - ✓ Troubles associés : replié, prostré, agressif
   - ✓ De la pathologie

[2] Voir le schéma « gestion de crise » en annexe qui explicite le processus mis en œuvre.

URPEP Rhône-Alpes

e. Du contexte familial et social de l'usager : s'il y a lieu, les Services Sociaux concernés sont consultés.

Cette cellule de crise :

- Fixe les modalités d'entretien
- Prend toute mesure visant à protéger l'Usager victime : hospitalisation, demande de placement, retour au foyer, etc.
- Apprécie l'opportunité de rencontrer la famille selon la situation
- Propose une procédure disciplinaire à l'encontre de l'auteur éventuel, mesure conservatoire, exclusion, convocation d'un conseil de discipline…
- Propose toute mesure d'écoute et de parole au sein de l'établissement pour les usagers concernés
- Evalue l'opportunité de mettre en œuvre un signalement aux autorités compétentes.

Le directeur après recherche d'informations complémentaires, peut décider de la suite à donner : gestion interne, information préoccupante ou signalement auprès des autorités compétentes. Il détermine avec la cellule de crise, le plan d'action.

Il informe les membres de la cellule de crise de sa décision.[3]

Ensuite, il met en œuvre un plan d'action pour informer, soutenir les différents protagonistes, et contient d'éventuelles désorganisations du service.

RECEVOIR LES PARENTS

Le Directeur :

a. Contacte les parents et leur fixe un rendez-vous le plus rapidement possible (sauf dans les cas d'extrêmes violences ou abus sexuels intrafamiliaux)

b. Reçoit les deux parents des usagers concernés

c. Leur fournit les explications nécessaires

[3] En cas de désaccord, tout professionnel peut en informer le siège de l'association.

URPEP Rhône-Alpes

d. Les informe :
   - ✓ de la procédure de signalement effectuée par l'établissement
   - ✓ de leur droit de porter plainte eux-mêmes (pour les parents d'usagers victimes).

e. Rassemble ces informations par écrit.

SAISIR LES DOCUMENTS

Le cas échéant, le Directeur :

a. Saisit le signalement à l'Autorité Judiciaire.

b. Saisit les différents courriers d'information, dans le cas où les faits se sont déroulés durant le temps de prise en charge, pour :
   - ✓ le Directeur de l'ARS, le Président du Conseil Général, le Procureur de la République
   - ✓ l'I.E.N. si le fait signalé s'est produit sur un temps scolaire
   - ✓ la Direction Générale de l'ADPEP

c. Faxe puis envoie :
   - ✓ l'original du signalement à l'Autorité Judiciaire
   - ✓ les courriers d'information : celui destiné à la Direction Générale est accompagné d'une copie du courrier à l'Autorité Judiciaire.

d. Accuse réception du signalement

S'ASSURER DU SUIVI MEDICAL ET PSYCHOLOGIQUE

Le Médecin Spécialiste ou par délégation l'infirmier s'assure de la mise en place du suivi du ou des usagers concernés (victime (s) et auteur (s).

INFORMER LES SERVICES SOCIAUX PARTENAIRES

L'Assistant Social informe par téléphone les Services Sociaux (s'il y a lieu) de la procédure de signalement et reste en lien avec les services sociaux.

METTRE EN PLACE INFORMATION ET SOUTIEN ET SUIVI

L'Equipe de Direction :
- ✓ Définit les modalités d'information et de soutien des Usagers et des Professionnels de l'établissement
- ✓ Désigne un référent du suivi
- ✓ Informe la cellule de bientraitance
- ✓ Classe le signalement (éléments confidentiels)

URPEP Rhône-Alpes

4. L'INFORMATION PREOCCUPANTE :

Le responsable est informé des différents événements indésirables et/ou des situations de maltraitance et au vue des différents éléments recueillis, décide d'effectuer une information préoccupante, en utilisant au besoin la fiche d'Information préoccupante VOIR ANNEXE 4.

L'information préoccupante est un recueil de données d'informations préoccupantes transmises à la cellule de l'enfance en danger qui va évaluer les préoccupations et proposer des modalités de réponses. (par exemple : mesure éducatives, de placements, d'investigation…)

5. RECUEIL D'EVENEMENTS INDESIRABLES :

En nous appuyant sur un exemple, ANNEXE 5 :

TOUT PROFESSIONNEL QUI CONSTATE UN EVENEMENT INDESIRABLE EST TENU D'EN INFORMER SON SUPERIEUR HIERARCHIQUE.

a. Pourquoi un tel formulaire ?

La prise en charge d'aide et de soin est une activité complexe qui repose sur le respect des droits et libertés mais aussi sur le respect de la volonté des personnes en perte d'autonomie. L'application de ce principe nécessite une vigilance de tous, professionnels, bénévoles, stagiaire, familles…

Le présent document participe d'une démarche de prise en charge centrée sur l'usager ; il doit permettre aux professionnels de mieux appréhender les situations auxquels ils sont confrontés afin de signaler tout risque de maltraitance.

b. Que contient la fiche ?

Rédigée à partir d'exemple concret, la présente fiche permet aux professionnels des établissements d'observer plus facilement des changements d'attitudes ou de comportements qui peuvent entrainer un risque pour la santé, la sécurité et le bien être de l'usager pris en charge.

c. Comment l'utiliser :

Cette fiche repose sur une observation individuelle de la prise en charge :

-Elle doit être remplie par le professionnel lorsque l'un des éléments de la fiche a été observé. Elle a pour objet de relever tout changement d'attitude pouvant laisser penser à un risque de maltraitance, même si les causes ou la nature de l'incident ne sont pas connues du professionnel

-Elle ne constitue pas une fiche de remontées des situations de maltraitance mais une fiche visant à alerter d'un RISQUE de maltraitance

URPEP Rhône-Alpes

d. A qui adresser cette fiche

Elle doit être remise par le professionnel au responsable du service (et un double à une cellule de veille le cas échéant)

Elle constitue un premier niveau de remontée d'informations qui feront l'objet, dans un second temps, d'une analyse approfondie par le responsable de service en lien le cas échéant avec les autres acteurs.

Le cas échéant, et dans un second temps, l'ensemble des fiches sera analysé par une cellule de veille

6. La fiche interne de suivi des situations de maltraitance:

Un exemple en **ANNEXE 6.**

Cette fiche reprend les différents éléments de la situation de maltraitance et assure la traçabilité des suites données et de leurs mises en œuvre.

III. POUR CONCLURE

Ce guide pratique est une compilation d'outils repérés par le groupe URPEP et mis à votre disposition.

L'ensemble de ces principes et recommandations n'ont lieu d'être que si les structures parviennent à les mettre en action.

Il est important que chaque institution puisse s'approprier les outils en fonction de son histoire et du public qu'il accueille, les outils sont les compléments indispensables de l'énonciation de ces principes.

Pour aller plus loin, nous vous conseillons de prendre connaissance des textes référencés et des annexes du guide.

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

BIBLIOGRAPHIE

- **Collectif** - « Le traitement de la maltraitance dans les institutions : références, protocoles et procédures » - juin-04 - *Edit :* CREAI - dossier 134
- **Collectif** - « Je dis NON à la maltraitance » - juin-05 - *Edit :* Guide COPERDA 74 -

Mots clefs : responsabilité, repères, pratique professionnelle, recommandations, vigilance

- **Collectif** – Du traitement de l'information préoccupante au signalement – juin-08 – *Edit :* département du Rhône – www.rhone.fr

Mots clefs : enfance en danger – accompagnement – protection judiciaire – signalement

- **Corbet Eliane** - Prévention et traitement des situations de violence ou maltraitance - *Edit :* CREAI Rhône Alpes - les cahiers de l'actif - N°378/379

Mots clefs : risque de maltraitance, pratique professionnelle, prévention, violence intistutionnelle, analyse, évènement, formation

- **Mialocq Henri** - Le référentiel prévention de la maltraitance en institution -

Mots clefs : risque de maltraitance, bientraitance, référentiel, évaluation, institution, fiche action

- **Collectif** – Gestion des risques de maltraitance pour les SESSAD : méthode, repères et outils – *Edit :* Comité national de Vigilance contre la Maltraitance – janvier 2009
- **Collectif** – Processus de prévention et de gestion des situations de violeurs en institution – *Edit :* UNIFAF

- **Collectif** - Journée Départementale de la maltraitance en établissement mai 2008 – dossier de presse secrétariat d'état à la solidarité - instruction ministérielle relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance - fev 2008 - *Edit :* Direction Générale de l'Action Sociale
- **Collectif** - Reseau Alma France - coordonnées des centres d'écoute ALMA - *Edit :* ALMA -

- **Collectif** - Procédure de signalement aux autorités administratives des événements indésirables et des situations exceptionnelles et dramatiques en établissement social et médico social - *Edit :* Conseil Général de la Haute Savoie
- **Collectif** - Mise en place du 3977 - Un numéro national contre la maltraitance - févr.-08 - Secrétariat D'état - Dossier de presse
- **Collectif** - Prévention et lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables et notamment les personnes âgées - Circulaire DGAS /SD2 N° 2002-280 du 3 mai 2002 - *Edit :* journal officiel - Direction Générale de l'Action Sociale
- **Collectif** - Code de l'action sociale et des familles -

URPEP Rhône-Alpes

- **Collectif** - Formalisme à respecter losrque le directeur est informé d'une maltraitance subie par un résident - févr.-05 - *Edit :* FEHAP -
  Mots clefs : signalement, juridique, repères, directeur
- **Collectif** - Précédure de signalement aux autorités administratives des évènements indésirables - janv.-10 - *Edit :* ARS - Conseil Général de Haute Savoie
  Mots clefs : signalement, référentiel, procédure, directeur, fiche action
- **Collectif -** Protocole de prévention de la maltraitance - signalement des maltraitances et abus sexuels - févr.-07 - *Edit :* AAPEI - Centre de L'Epanou
  Mots clefs : signalement, pratique professionnelle, repères, institution, fiche action
- **Collectif** - Formulaire de remontée des informations - protocole de signalement -
  Mots clefs : signalement, évaluation évènement, repères, institution, questionnaire
- **Collectif** - Evènement grave survenu en milieu scolaire
  Mots clefs : signalement, évaluation évènement, repères, institution, rapport
- **Collectif** - La prévention de la maltraitance - Grille d'autocontrôle de mes pratiques professionnelles -*Edit :* - MAS "les roseaux
  Mots clefs : auto-évaluation, évaluation, professionnel, indicateurs, prévention
- **Collectif** - Tableau des facteurs de risques de la maltraitance *Edit :* MAS "les roseaux"
  Mots clefs : évaluation, évaluation, professionnel, indicateurs, prévention
- **Collectif** - Procédure en cas de maltraitance - disposition visant à la prévention - *Edit :* - MAS "Les roseaux" –
  Mots clefs : signalement, pratique professionnelle, repères, institution, fiche action
- **Collectif** - Protocole relatif à la maltraitance juin-05 - *Edit :* - MAS "les roseaux "
  Mots clefs : signalement, pratique professionnelle, repères, institution, fiche action
- **Mataix Yves** - La gestion des situations de maltraitance en institution - Exemples de cas cliniques de maltraitance en intitution - prévention de la maltraitance - oct.-08 - *Edit :* - Congrès FEHAP
  Mots clefs : charte, facteurs de risques, repères, professionnel, indicateurs,
- **Meyer Gilles** - Protocole relatif à la prévention et à la lutte contre la maltraitance - juin-02 - *Edit :* - Institution les Eparses
  Mots clefs : signalement, pratique professionnelle, repères, institution, fiche action

URIOPSS Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

ANNEXE 1 :
Les Déclarations et textes Juridiques

URPEP Rhône-Alpes

Le code de procédure pénale : article 40

Juridiquement le statut de la personne handicapée et la notion de handicap n'existe pas d'un point de vue pénal. Le seul statut dont il fait mention est le statut de la personne vulnérable.

Concernant le cas particulier des personnes accueillie en établissement, il faut souligner que la notion d'abus d'autorité constitue soit un élément constitutif de l'infraction, soit un élément d'agravation de la peine.

- ✓ ***Article N°434-1 « Non dénonciation des crimes »***
- ✓ ***Article N° 434-5 « Pression sur victime »***
- ✓ ***Article N°226-10 « Dénonciation calomnieuse »***
- ✓ ***Article 226-14 « Levée du secret professionnel »***

- ***Loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance*** énonce la création d'une cellule départementale de recueil-traitement-évaluation des informations préoccupantes et d'un observatoire départemental de la protection de l'enfance.

Dans cette loi, la notion de « situation de danger » ou « risque de l'être » remplace systématiquement les termes de « mauvais traitement », « maltraité », « maltraitance », la loi utilise le terme d' « information préoccupante ».

- ***Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 – article 118*** Hôpital, Patients, Santé, Territoire, contribue, avec les services de l'Etat compétents et les collectivités territoriales concernées, à la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance dans les établissements et services de santé et médico-sociaux.

URIEP Rhône-Alpes

- ***Déclaration DGAS 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002*** relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales.

- ***DGAS n° 2A/ du 22 mars 2007*** relative au développement de la bientraitance

- ***DGCS du 15 octobre 2008*** relative au renforcement des missions d'inspection et de contrôle au titre de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et personnes handicapées.

- ***DGCS du 23 juillet 2010*** relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées et au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux et médicaux sociaux relevant de la compétence de l'A.R.S.

- ***DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2001*** relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux… (qui outre le secteur social, traite aussi des transferts temporaires d'établissements pour enfants handicapés et des lieux de séjours « vacances adaptées)

La notion de maltraitance retenue comme objet de la recommandation est plus large que celui de la maltraitance justifiant la réalisation d'un signalement au sens des articles 226-3, 226-13,226-14,434-1 , 434-3 du code pénal et 40 du code de la procédure pénale.

URPEP Rhône-Alpes

ANNEXE 2: Synthèse de « La Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »

IN GUIDE DE RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES DE L'ANESM

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

« MISSION DU RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT ET ROLE DE L'ENCADREMENT DANS LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE »

URPEP Rhône-Alpes

1. CONTEXTE DE CETTE RBPP :

La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien un risque incontournable des pratiques pour tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier. La logique institutionnelle et l'éloignement de la vie « ordinaire » peuvent faciliter les rapports de la domination, voire de la violence. Un positionnement rigoureux et repérable de l'encadrement est indispensable pour bâtir une prévention efficace.

2. LA VOCATION DE LA RECOMMANDATION :

Cette recommandation a pour vocation de proposer des points de repère sur les conduites à tenir et les pratiques à développer dans une double perspective :

- permettre aux institutions et aux équipes d'encadrement de construire leurs propres démarches en fonction de principes fondamentaux présentés dans les recommandations et ceci dans le cadre de la mission spécifique qu'elles assument ;
- développer une culture de la prévention et du traitement des phénomènes de maltraitance à tous les niveaux de l'organisation et pour tous les acteurs.

3. DEFINITION DU TERME MALTRAITANCE (CONSEIL DE L'EUROPE DE 1987) :

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 ». Dans cette RBPP le mot maltraitance sera utilisé de manière restrictive pour désigner la maltraitance exercée de manière individuelle et collective par un ou des professionnels envers un ou plusieurs usagers.

4. PRINCIPE ETHIQUES ET POSITIONNEMENTS 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 la 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 juste milieu entre l'excès d'autorité et la permissivité, la justice appelle un positionnement équilibré de l'encadrement correspondant à la volonté de rendre à chacun ce qui lui est dû. Ainsi ce sont ici la graduation, la proportionnalité et l'équité des décisions d'encadrement qui sont en jeu. Il s'agit d'un positionnement distancé et donc crédible pour poser des règles et les faire appliquer sereinement.

5. CETTE RBPP EST ORGANISEE EN 3 PARTIES :

- développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance
- mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance
- organiser un traitement systématique des faits de maltraitance.

URPEP Rhône-Alpes

PARTIE 1

DEVELOPPER UNE CONSCIENCE ET UNE CONNAISSANCE DES RISQUES DE MALTRAITANCE

CONSCIENCE ET CONNAISSANCE DES RISQUES PAR L'EQUIPE D'ENCADREMENT (P 16)

DEFINIR LE ROLE DE L'ENCADREMENT EN MATIERE DE PREVENTION ET DE TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE :

- informer dès leur prise de fonction, la direction et l'encadrement intermédiaire des missions qui leur incombent en matière de prévention, de repérage, de traitement et de signalement de la maltraitance
- Informer l'encadrement intermédiaire de sa mission propre en matière de prévention de la maltraitance
- Informer ou former les membres de l'encadrement sur les obligations de signalement

CONDUIRE AU SEIN DE L'EQUIPE ENCADRANTE UNE REFLEXION SUR LES SIGNAUX D'ALERTE :

PROMOUVOIR CONSCIENCE ET CONNAISSANCE DES RISQUES PAR L'EQUIPE ENCADRANTE :

- informer et sensibiliser les cadres sur la maltraitance dès leur recrutement
- conduire au sein de l'équipe d'encadrement ure réflexion sur les risques spécifiques de l'établissement ;
- appréhender les questions d'organisation et de climat social au regard des risques de maltraitance éventuels.

CONDUIRE AU SEIN DE L'EQUIPE D'ENCADREMENT UNE REFLEXION SUR L'INTERFERENCE DE LA DIMENSION PERSONNELLE DANS LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS :

PREVOIR LE RECOURS QUAND LE DYSFONCTIONNEMENT CONCERNE LA DIRECTION DE L'ETS :

CONSCIENCE ET CONNAISSANCE DES RISQUES PAR LES PROFESSIONNELS (P 18)

SENSIBILISER LES STAGIAIRES ET LES NOUVEAUX PROFESSIONNELS :

METTRE EN PLACE DES FORMATIONS PLURI-PROFESSIONNELLES :

- faire de la thématique de la maltraitance l'objet d'une formation spécifique pour les professionnels et associer les bénévoles et les intervenants libéraux
- Conduire cette formation de façon pluri-professionnelle.

AMENER LES PROFESSIONNELS A REFLECHIR SUR LES RISQUES SPECIFIQUES A LEUR ETABLISSEMENT

CONSCIENCE ET CONNAISSANCE DES RISQUES PAR LES USAGERS ET LEURS PROCHES (P19)

INFORMER LES USAGERS ET LEURS REPRESENTANTS LEGAUX DE LEURS DROITS ET DES BONNES PRATIQUES ET LEUR TRADUCTION CONCRETE DANS L'ETABLISSEMENT :

- Informer l'usager au moment de l'accueil
- Rappeler cet engagement tout au long du séjour
- Compléter par une information sur les bonnes pratiques en vigueur

ASSOCIER LES USAGERS A L'AMELIORATION CONTINUE DES PRATIQUES ET A LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE :

- Aborder ouvertement le sujet de la maltraitance au sein du conseil de la vie sociale
- Mettre en œuvre des consultations spécifiques des usagers

PARTIE 2

METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION ET DES PRATIQUES D'ENCADREMENT CONFORMES AUX OBJECTIFS DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

DEMARCHE INSTITUTIONNELLE DE PREVENTION (P 22)

FIXER DES RESPONSABILITES PRECISES A TOUS LES PROFESSIONNELS:

- formaliser les missions précises pour tous les professionnels
- Accompagner les professionnels dans l'exercice de leurs responsabilités

AMENAGER DES RYTHMES ET UNE ORGANISATION DU TRAVAIL PERMETTANT UN ACCOMPAGNEMENT CONTINU ET FIABLE DES USAGERS :

- aménager l'organisation du travail pour ajuster le mieux possible les rythmes des professionnels à ceux des usagers
- structurer la mobilité des professionnels autour de la qualité de l'accompagnement

AMENAGER LE CADRE DE VIE :

- Aménager les locaux pour favoriser la convivialité et permettre les moments d'intimité
- Aménager les locaux pour permettre à l'usager d'habiter un espace personnalisé

METTRE EN PLACE DES DISPOSITIFS D'ANALYSE DES PRATIQUES :

PROMOUVOIR UN DISPOSITIF QUI PERMETTE UN REGARD EXTERIEUR SUR L'ETABLISSEMENT :

DES OUTILS A L'APPUI DE LA DEMARCHE DE PREVENTION P(24)

ELABORER UN DOSSIER AVEC LES INFORMATIONS ESSENTIELLES CONCERNANT CHAQUE USAGER :

FORMALISER AVEC LES PROFESSIONNELS LES CONDUITES A TENIR EN CAS DE MALTRAITANCE CONSTATEE OU RELATEE :

- Formaliser l'encadrement à la difficulté pour les professionnels de transmettre les informations sur la maltraitance
- Favoriser les échanges avec les professionnels sur les situations de maltraitance et réfléchir avec eux aux conduites à tenir lorsqu'ils en sont témoins.

FORMALISER AVEC LES PROFESSIONNELLES LES OUTILS DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES, DES RECLAMATIONS ET DES EVENEMENTS INDESIRABLES :

- formaliser avec les professionnels les outils les plus efficaces pour permettre la circulation de l'information sur la maltraitance
- organiser avec les professionnels un retour d'expérience sur les outils mis en place

FORMALISER AVEC LES PROFESSIONNELS LA PROCEDURE DE GESTION DE CRISE :

- Réfléchir en amont à une procédure de gestion de crise
- Intégrer la question de la communication extérieure au sein de cette réflexion

SUITE PARTIE 2 :

METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION ET DES PRATIQUES D'ENCADREMENT CONFORMES AUX OBJECTIFS DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

UN ACCOMPAGNEMENT QUI MET EN VALEUR LES RESSOURCES DES PROFESSIONNELS (P 26)

RECRUTER LES PROFESSIONNELS DANS UNE LOGIQUE DE PREVENTION :

- éclairer la décision de recrutement par la contribution de plusieurs membres de l'encadrement
- Effectuer le recrutement dans une logique pluri-professionnelle

RAPPELER REGULIEREMENT L'OBJECTIF DE TRAVAIL VIS-A-VIS DE L'USAGER :

RECONNAITRE ET PROMOUVOIR LES RESSOURCES DES PROFESSIONNELS :

- mettre à profit une observation quotidienne des pratiques et des rencontres individuelles avec les professionnels pour identifier leurs compétences spécifiques
- mettre en valeur les talents et compétences spécifiques

VALORISER ET DEVELOPPER LA COMPETENCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE PAR LA FORMATION CONTINUE :

PRENDRE EN COMPTE LE RISQUE D'USURE PROFESSIONNELLE :

- engager des actions de prévention ;
- mettre en œuvre des actions correctives

INFORMER L'ENCADREMENT DES RECOURS ET PERSONNES RESSOURCES AUXQUELS ADRESSER LE PROFESSIONNELS RENCONTRANT DES DIFFICULTES PERSONNELLES :

ADOPTER UNE DEMARCHE D'ANALYSE ET D'ECHANGE AUTOUR DES CONDUITES VIOLENTES EVENTUELLES DES USAGERS A L'EGARD DES PROFESSIONNELS :

- mettre en place une démarche volontariste d'encadrement des professionnels
- positionner l'encadrement en régulateur de conflits
- protéger les professionnels des atteintes à leurs droits fondamentaux

METTRE A PROFIT LE REGARD ET LES INTERROGATIONS DES STAGIAIRES POUR QUESTIONNER LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS

UN ENCADREMENT PRESENT ET ENGAGE (P 28)

VEILLER A LA PRESENCE REGULIERE ET IMPLIQUEE DE L'ENCADREMENT POUR DEPLOYER UNE VIGILANCE AU QUOTIDIEN :

- veiller à une présence régulière de l'encadrement auprès des professionnels
- garantir un temps de disponibilité de l'encadrement

METTRE EN ŒUVRE UN ENCADREMENT QUI FASSE REFERENCE EN MATIERE DE RESPECT DU DROIT ET DES PERSONNES

GARANTIR LA REACTIVITE DE L'ENCADREMENT :

- exercer quotidiennement une fonction de régulation
- traiter rapidement l'ensemble des dysfonctionnements

POSITIONNER L'ENCADREMENT AU REGARD DES VIOLENCES ENTRE LES USAGERS

METTRE EN PLACE DES DEMARCHES DE FORMATION CONTINUE DE L'ENCADREMENT

PARTIE 3 :

ORGANISER UN TRAITEMENT SYSTEMATIQUE DES FAITS DE MALTRAITANCE

UN TRAITEMENT ADAPTE A LA GRAVITE DES FAITS (P34)

ETRE REACTIF A CHAQUE FAIT DE MALTRAITANCE :

- réagir rapidement dès que l'encadrement a connaissance d'un fait de maltraitance
- effectuer le rappel à la règle dans une logique pédagogique

EN CAS D'ENONCIATION DE MALTRAITANCE GRAVE, AVEREE OU SUPPOSEE, RECUEILLIR LES FAITS, PROTEGER ET ACCOMPAGNER LA VICTIME PRESUMEE :

- recueillir les faits, protéger et accompagner la victime présumée
- suivre la procédure de traitement de la maltraitance en gardant un positionnement distancié

SIGNALER LES FAITS AUX AUTORITES DE CONTROLE ET A LA JUSTICE :

METTRE EN PLACE DES MESURES DISCIPLINAIRES :

- mettre en place un traitement systématique et proportionnel à la gravité de l'acte
- garder une trace écrite de l'action disciplinaire mise en œuvre
- compléter la sanction disciplinaire par une action d'accompagnement du ou des professionnels
- veiller à garantir la présomption d'innocence

COMMUNIQUER AUTOUR DES FAITS DE MALTRAITANCE AVERES (P 37)

INFORMER LE REPRESENTANT LEGAL DES FAITS DE MALTRAITANCE :

INFORMER L'USAGER VICTIME ET/OU SON REPRESENTANT L'EGARD :

METTRE EN PLACE UNE INFORMATION CIBLEE AUPRES DES AUTRES USAGERS ET UN DISPOSITIF D'AIDE :

SUIVI ET PEDAGOGIE AUPRES DES PROFESSIONNELS (p 37)

RESTITUER L'ENONCIATION DU FAIT DE MALTRAITANCE DANS LE CADRE DE LA LOI, DU PROJET D'ETABLISSEMENT ET/OU DU PROJET DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

- rappeler aux professionnels la nécessité d'énoncer la maltraitance
- donner à ce rappel une vocation pédagogique

METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION ET UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTES :

- veiller à une présence renforcée de l'encadrement auprès des professionnels
- protéger l'usager ou le professionnel qui a signalé de toutes les formes de représailles

SOLLICITER EVENTUELLEMENT UNE AIDE EXTERIEURE POUR ACCOMPAGNER LE DEPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE DYNAMIQUE :

REUNIR LES PROFESSIONNELS POUR PROCEDER A UNE ANALYSE A DISTANCE :

- permettre aux professionnels d'identifier les causes de l'événement
- renforcer la démarche de prévention en identifiant les signes avant-coureurs de maltraitance
- donner une occasion à l'équipe d'encadrement d'analyser les faits et de renforcer sa démarche de prévention

ANNEXE 3:
Schéma de gestion de crise

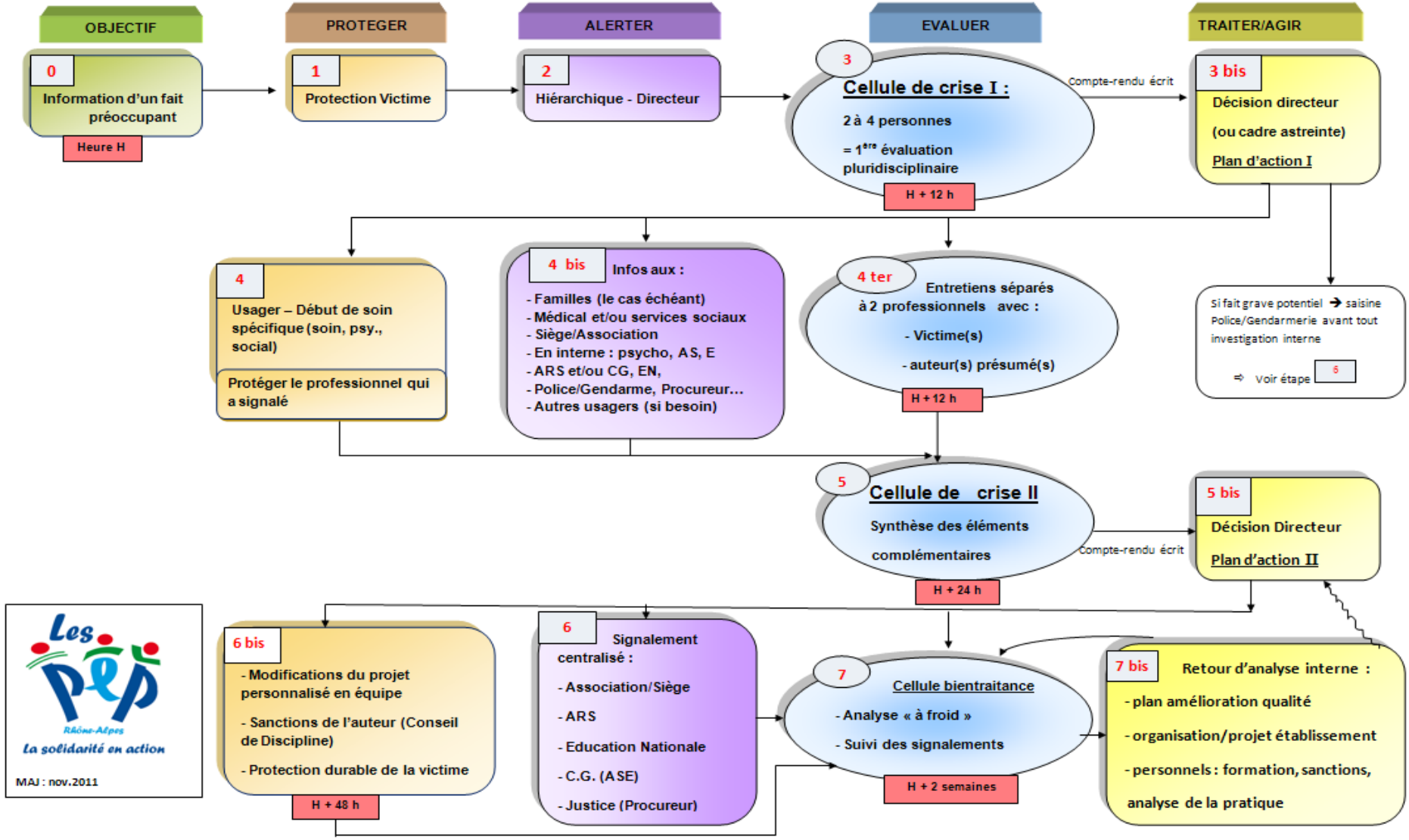
URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

GESTION DE CRISE

ETAPES-TYPE DU TRAITEMENT D'UNE SITUATION DE MALTRAITANCE

En rouge = délai maximum



Les PEP Rhône-Alpes
La solidarité en action

MAJ : nov.2011

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

ANNEXE 4:
La fiche d'information préoccupante (IP)

Fiche de recueil d'une information préoccupante

Information préoccupante transmise par :
Date :……
Nom :……..……
Adresse :……..……
……..
Téléphone :……
Courriel :……..….@……
Service :……
Quel lien avec le mineur (enseignant, voisin, …) :
……..……...

Personne(s) concerné(s)
NOM Prénom Age Sexe

Adresse :
……

Etablissement fréquenté :
……

Existence d'un suivi social ou judiciaire : □ Non □ Oui , lequel :
……..……..

Parents ou représentant légal :

Père ou représentant légal
NOM :……..Prénom :……
Adresse (si différente de celle des enfants) :
……
……
Mère
NOM :……..Prénom :……
Adresse (si différente de celle des enfants) :
……..……
……

URPEP Rhône-Alpes

ANNEXE 5:
Fiche de recueil d'évènements indésirables

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

Recueil des événements indésirables

Personne concernée : ……Rédacteur……

Lieu ……Date : ……. Heure ……

Merci d'entourer les items concernés

Type d'incidents :

☐ **Changement d'attitude de la personne :**
- Anxiété – Peur – perte d'appétit – Réactivité au toucher – Repli sur soi – Expression de solitude – Expression d'idées suicidaires – Autre : ……

☐ **Apparition soudaine et inexpliquée de trouble physique et/ou cognitif :**
- Diminution partielle ou totale d'autonomie dans les déplacements - l'hygiène - les relations – Incontinence – Perte de poids – Autre : ……

☐ **Sécurité des personnes :**
- Fugue – Isolement – Oubli – Disparition – Contention abusive – Autre : ……

☐ **Accident :**
- Choc – Chute – Blessure avec plaie – Brûlure – Fracture – Hématome - Autre : ……..
- Venant de : Usager – Accompagnateur – Objet – Véhicule - Autre : ……

☐ **Violence :**
- Agression Verbale - Agression Physique – Non respect de l'intimité – Autre : ……..
- Par : Usager – Accompagnateur – Autre : ……
- Sur : elle- même – usager– Accompagnateur – Autre : ……..

☐ **Soins** :
- Non réponse à la plainte somatique – Non prise en compte de douleur – Erreur médicamenteuse - Insuffisance du suivi médical – Autre : ……..

☐ **Appareillage :**
- Manque d'adaptation – non accessibilité – appareillage – non renouvelé – Autre : ……

URAPEP Rhône-Alpes

☐ **Sécurité des biens :**
- Vol - Dégradation – Perte – Détérioration - Disparition - Autre : …….
- Objet concerné : ……

☐ **Problème matériel :**
- Utilisation de matériel dangereux – Matériel dysfonctionnant – Utilisation non adaptée – Incendie - Non approvisionnement -
- Objet concerné : ……

☐ **Problème concernant les prestations :**
- Problème : Repas – Hygiène –Linge – transfert – Mise aux toilettes - Transport – Argent – Service extérieur –Durant une activité –Durant la nuit – Autre : ……

Gravité : Mineur – Modérée – Importante - Très importante

Autres observations :

……
……

Signalement effectué :

Informations : Appel direction – équipe jour - équipe hébergement – Autre : ……

Appel service médical : infirmière, médecin, pompier, SAMU, hospitalisation

Appel police – signalement

Suite observations (si nécessaire)

……
……
……

URPEP Rhône-Alpes

Dispositions prises

(À remplir par le responsable de service)

TYPE DE DISPOSITION	
PERSONNES EN CHARGE DU DOSSIER	
DÉLAIS	
DATES D'INTERVENTION	
SUIVIS	
EVALUATION DES ACTIONS MISES EN PLACE	

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

ANNEXE 6:
Fiche interne de suivi des situations de maltraitance.

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes

Support méthodologique de la fiche de remontée des informations préoccupantes à destination des professionnels

Pourquoi une telle fiche ?

La prise en charge d'aide et de soin est une activité complexe qui repose sur le respect des droits et libertés mais aussi sur le respect de la volonté des personnes en perte d'autonomie. L'application de ce principe nécessite une vigilance de tous, professionnels, bénévoles, stagiaire, familles…

Le présent document participe d'une démarche de prise en charge centrée sur l'usager ; il doit permettre aux professionnels de mieux appréhender les situations auxquels ils sont confrontés afin de signaler tout risque de maltraitance.

Que contient la fiche ?

Rédigée à partir d'exemple concret, la présente fiche permet aux professionnels des établissements d'observer plus facilement des changements d'attitudes ou de comportements qui peuvent entrainer un risque pour la santé, la sécurité et le bien être de l'usager pris en charge.

Comment l'utiliser :

Cette fiche repose sur une observation individuelle de la prise en charge :

- Elle doit être remplie par le professionnel lorsque l'un des éléments de la fiche a été observé ;
- Elle a pour objet de relever tout changement d'attitude pouvant laisser penser à un risque de maltraitance, même si les causes ou la nature de l'incident ne sont pas connues du professionnel
- Elle ne constitue pas une fiche de remontées des situations de maltraitance mais une fiche visant à alerter d'un RISQUE de maltraitance

A qui adresser cette fiche

Elle doit être remise par le professionnel au responsable du service (et un double à la cellule de veille)

Elle constitue un premier niveau de remontée d'informations qui feront l'objet, dans un second temps, d'une analyse approfondie par le responsable de service en lien le cas échéant avec les autres acteurs.

Dans un seconde temps l'ensemble des fiches seront analysée par la cellule de veille

URIOP Rhône-Alpes

NATURE DU SIGNALEMENT

ATTEINTES AUX PERSONNES	ATTEINTES AUX BIENS	INTRODUCTION DE PRODUITS ILLICITES	DIVERS
Violences physiques ☐	Dégradation de locaux ☐	Détention ☐	Vol ☐
Violences sexuelles ☐	Dégradation de biens personnels ☐	Consommation ☐	Introduction arme ☐
Menaces graves ☐		Trafic ☐	Relations sexuelles consentantes ☐
			Autres : _____

AUTEUR (S) PRESUME (S)

Nom	Nom	Nom
Prénom	Prénom	Prénom
Qualité	Qualité	Qualité
Date de naissance	Date de naissance	Date de naissance

DESCRIPTION DES FAITS:

URPEP Rhône-Alpes

RÉPONSE IMMÉDIATE APPORTÉE PAR LA OU LES PERSONNES DE SERVICE ET PROPOSITION POUR SUITES INTERNES :

Nom :	Prénom:	Qualité:	Nom :	Prénom:	Qualité :

INTERVENTIONS POMPIERS ☐ MÉDECIN ☐ GENDARMERIE ☐ AUTRES

PROPOSITION POUR SUITES INTERNES :

URPEP Rhône-Alpes

AVIS DU COORDONNATEUR DE PROJET

Nom : …… Prénom …… Fonction ……

……

……

……

……

50

RAPPORT TRANMIS A LA DIRECTION LE: / /

DISPOSITIONS PRISES PAR LA DIRECTION DE L'ETABLISSEMENT

Nom : **Prénom :** **Fonction :**

Information transmise à la famille Oui ☐ Non ☐	Date :
Signalement transmis au directeur général de l'association Oui ☐ Non ☐	Date :
Signalement transmis au gestionnaire de l'association Oui ☐ Non ☐	Date :

URPEP Rhône-Alpes

Signalement transmis aux services de l'ARS Oui ☐ Non ☐	Date :
Signalement transmis au Procureur de la République Oui ☐ Non ☐	Date :

Remarques :

.....

.....

.....

.....

URPEP Rhône-Alpes

URPEP Rhône-Alpes