



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE  
Bureau de la protection des personnes



## Politique nationale de prévention et de lutte contre la maltraitance

### Gestion des risques de maltraitance en établissement

Paris, le 26 novembre 2019

## Contexte

Malgré la politique mise en œuvre depuis le début des années 2000, la protection des personnes vulnérables reste une politique peu visible et peu investie, en particulier pour les publics en situation de précarité sociale.

### Apports récents

- **La loi d'adaptation de la société au vieillissement** (décembre 2015)
  - ✓ Chapitre renforçant **les droits et la protection des personnes**
  - ✓ **Obligation de signalement** de tout dysfonctionnement ou événement impactant défavorablement la santé, la sécurité ou le bien être des personnes accueillies dans le secteur social et médico-social (art. 30 de la loi – L.331-8 et R.331-8-1 du CASF)
- Les travaux de **la Commission « pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance »**, conjointe au HCFEA et au CNCPPH (janvier 2019)
  - ✓ Remise d'une note d'orientation « pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie » aux ministres A. Buzin et S. Cluzel

# La note d'orientation de la Commission (1/3)

- Une note d'orientation structurée autour de 3 dimensions : comprendre / réagir / prévenir

## 1 - Comprendre

- ✓ Une grande diversité de situations qui appellent des traitements et approches différents selon qu'elles relèvent :
  - d'une transgression délibéré ou d'un préjudice involontaire
  - d'un comportement individuel ou d'un dysfonctionnement structurel
- ✓ La nécessité de mieux définir ce qu'est la maltraitance, les différentes manières de la qualifier et d'en nommer les caractéristiques
- ✓ La nécessité de sensibiliser pour une prise de conscience de tous des droits et capacités des personnes vulnérables

Acte délibéré (ou situation assumée)

**Malveillance**  
**Indifférence**

**Carence d'organisation**  
**Manque de moyens**

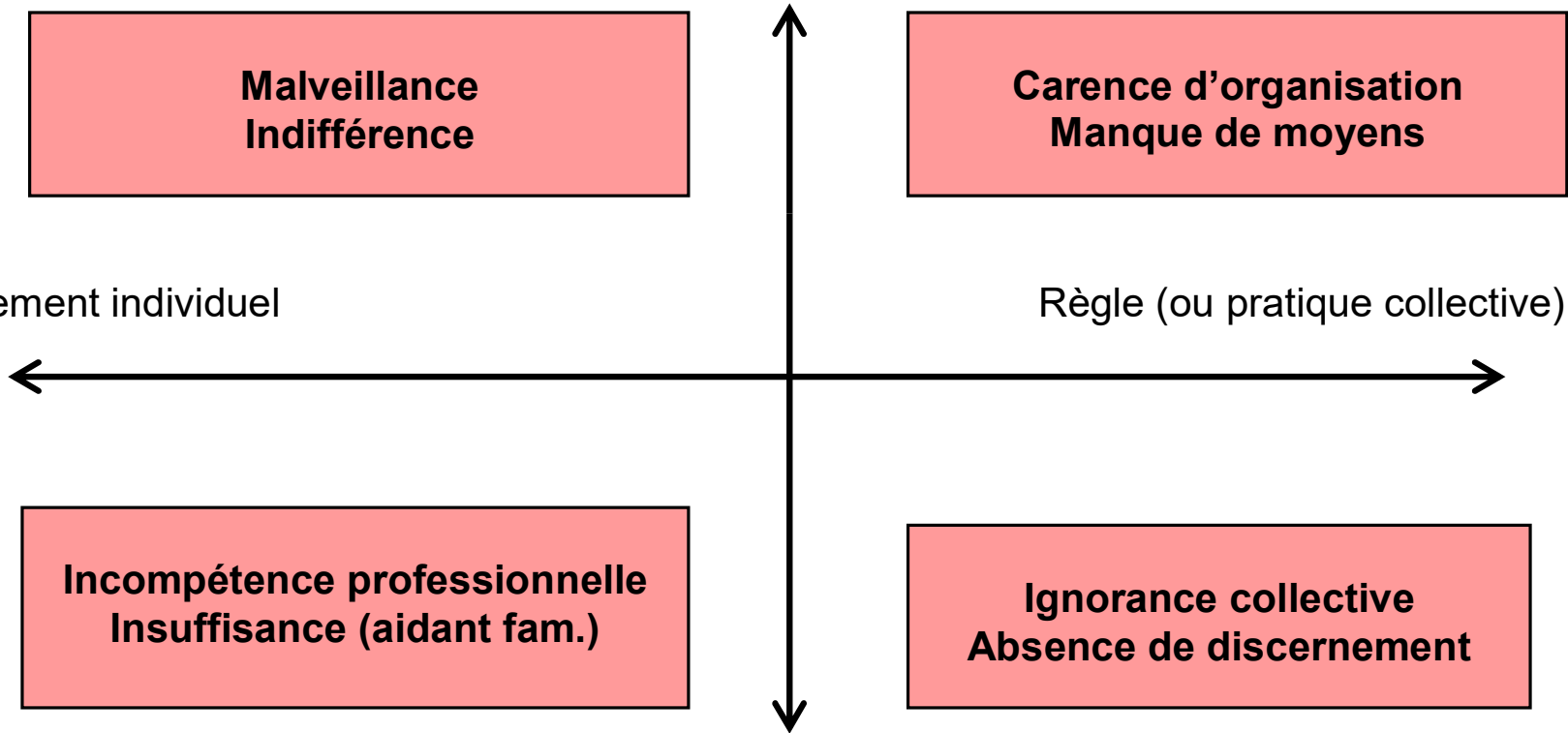
Comportement individuel

Règle (ou pratique collective)

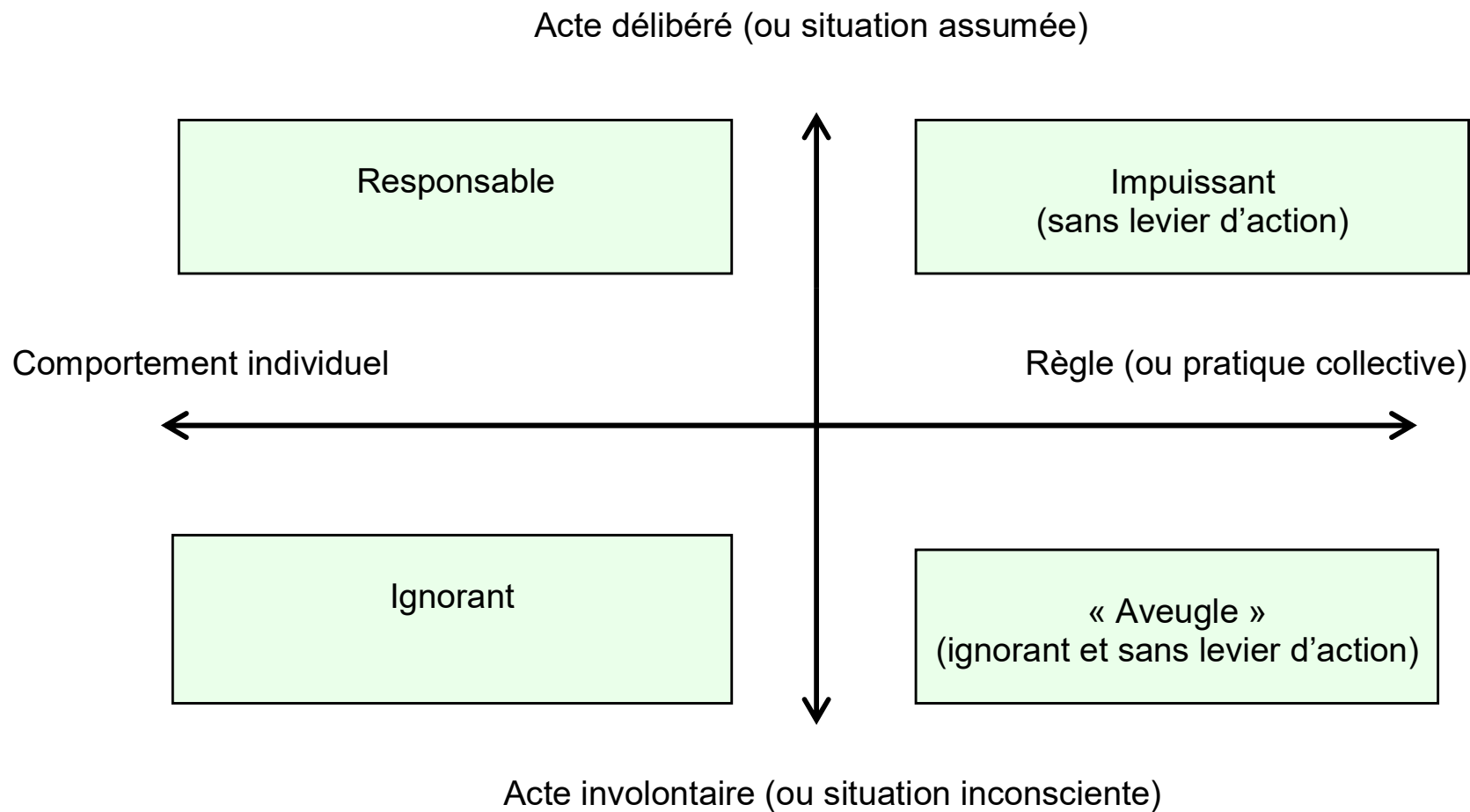
**Incompétence professionnelle**  
**Insuffisance (aidant fam.)**

**Ignorance collective**  
**Absence de discernement**

Acte involontaire (ou situation inconsciente)



## Maltraitance « institutionnelle » : les multiples situations de l'accompagnant de proximité



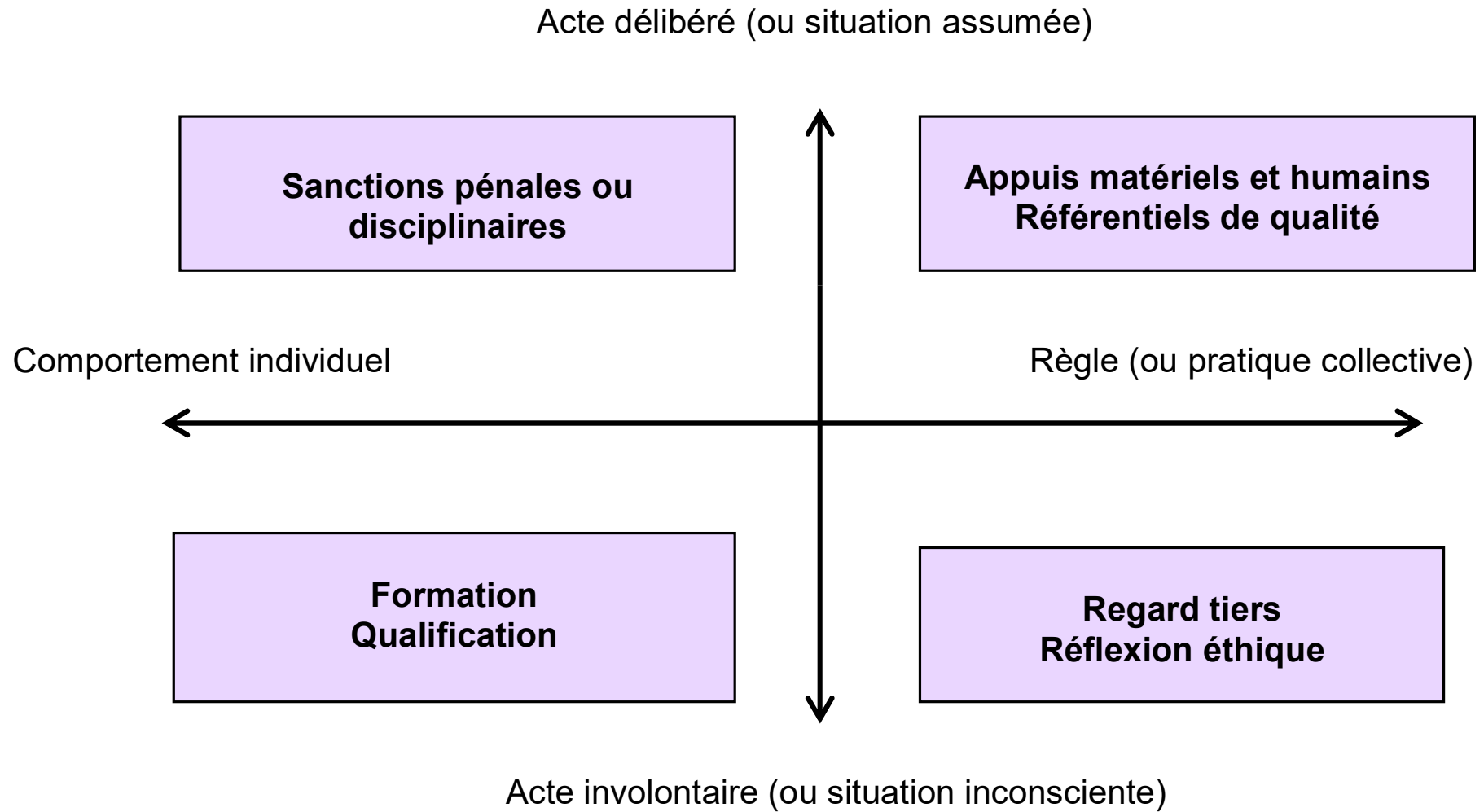
## La note d'orientation de la Commission (2/3)

### 2 - Réagir : 5 axes de progrès pour le repérage et le traitement des situations

Les 38 propositions de la note d'orientation portent sur cette dimension et s'inscrivent dans ces cinq axes

- ✓ Promouvoir et faciliter l'alerte
- ✓ Analyser la situation
- ✓ Réagir de façon proportionnée et adaptée
- ✓ Exploiter les enseignements issus des retours d'expérience
- ✓ Structurer les fonctions de pilotage et d'animation aux niveaux territorial et national

Typologie schématique des actes ou situations de maltraitance :  
Types de réponses à apporter



## La note d'orientation de la Commission (3/3)

**3 - Prévenir** : la meilleure prévention consiste à promouvoir le changement de regard et d'approche sur la vulnérabilité et la notion d'accompagnement à la perte d'autonomie, dans toutes ses dimensions.

❑ Deux fondements principaux :

- ✓ Le respect des droits et la reconnaissance des compétences de toute personne accompagnée
- ✓ La qualité de vie des accompagnants familiaux et la qualité de vie au travail des intervenants professionnels

❑ Qui impliquent de :

- ✓ Se questionner sur le regard porté sur la personne vulnérable
- ✓ Inverser le rapport liberté / sécurité
- ✓ Réviser les modes de fonctionnement des ESSMS
- ✓ Renforcer le pouvoir d'agir et de décider des personnes pour tout ce qui les concerne, individuellement et collectivement



## Principales propositions de la note d'orientation

- ✓ **Favoriser l'émergence de « l'information d'alerte »** : créer et diffuser des outils de repérage, mettre en place un processus de communication récurrent...
- ✓ **Mieux analyser et orienter les alertes et signalements** : organiser une coordination territoriale des informations préoccupantes, systématiser la contractualisation entre les « récepteurs d'information » institutionnels...
- ✓ **Réagir aux maltraitances « avérées » de manière rapide et transparente** : outiller les intervenants, informer sur les suites apportées...
- ✓ **Faire de chaque événement un levier d'amélioration des pratiques** : analyse des retours d'expérience, indicateurs de qualité de l'accompagnement...
- ✓ **Piloter le dispositif de réaction aux événements indésirables, en veillant à la production de données utilisables par tous** : réseaux territoriaux de « référents maltraitance », outils permettant de capitaliser les données et les pratiques issues des territoires, observatoire national, nomenclature commune...

# Le programme de travail de la Commission (2019)

## ➤ Les 3 orientations prioritaires

- ✓ **Améliorer la connaissance des phénomènes de maltraitance** : élaboration d'un vocabulaire et d'une classification facilement exploitable par l'ensemble des acteurs concernés (méthode de la conférence du consensus)
- ✓ **Renforcer la coordination territoriale pour mener une politique de signalement et de traitement des risques et situations de maltraitance** : réunissant les services déconcentrés de l'État, ARS, n° 3977, conseils départementaux, services de police ou de gendarmerie, parquets, intervenants locaux, etc.)
- ✓ **Valoriser les initiatives de terrain** : favoriser une « conscience citoyenne » et promouvoir la bientraitance

## Perspectives 2019-2022

### **La bientraitance, un principe général au cœur des politiques publiques**

Toutes les politiques de soutien à l'autonomie et de promotion des droits des personnes font de la bientraitance leur finalité.

#### **Travaux en cours**

- **Projet de loi autonomie – grand âge**
  - ✓ Inscription de nouvelles dispositions relatives au renforcement des droits et de la protection des personnes, et à la prévention et la lutte contre la maltraitance envers les personnes vulnérables
- **Grande concertation nationale** (Rapport D. Libault)
- **Mission sur les métiers du grand âge** (Rapport M. El Khomri)
- **Une nouvelle stratégie nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance**
  - ✓ Traduction dans un plan d'action pluriannuel (2019-2022)

# Une nouvelle stratégie nationale en 5 axes

- 1. Changer le regard sur la vulnérabilité** pour prévenir la maltraitance et promouvoir la notion d'accompagnement bientraitant
  - ✓ Reconnaître et renforcer la place des personnes concernées
  - ✓ Donner une visibilité au phénomène de maltraitance
  - ✓ Informer le public sur les droits et ressources mobilisables
- 2. Accompagner et soutenir les aidants professionnels et familiaux** pour intervenir de façon adaptée en traitement des situations ou risque de maltraitance et favoriser les pratiques bientraitantes
  - ✓ Renforcer la prévention des risques de maltraitance et de récurrence
  - ✓ Produire des outils d'aide à l'action
- 3. Clarifier et renforcer les circuits d'alerte** pour favoriser un repérage et un signalement précoces des situations ou risques de maltraitance
- 4. Renforcer et structurer la gouvernance et la coordination territoriales** pour un meilleur traitement des situations
- 5. Améliorer la connaissance et la compréhension du phénomène de maltraitance**, notamment à domicile

# Une articulation avec les orientations politiques en cours

- ✓ Les travaux sur la qualité de vie au travail
- ✓ Les différentes stratégies et plan d'action portant sur la protection de l'enfance, les violences faites aux femmes, la prévention de la délinquance, la prévention et la de lutte contre la pauvreté...
- ✓ Le programme de travail et les missions de la HAS dans le secteur social et médico-social
- ✓ Les réflexions sur l'évolution des services de l'Etat

# Un plan d'actions pluriannuel 2019-2022

## ➤ Les objectifs

- ✓ Renforcer le repérage et le signalement des « signaux d'alerte »
- ✓ Améliorer les réponses apportées aux situations signalées
- ✓ Revoir les modalités d'accompagnement de la perte d'autonomie

## ✓ Trois leviers de changement majeur

1. **Renforcement de la qualité des prises en charge et de la prévention** dans les établissements comme dans les services à domicile
2. **Développement de la communication, de l'information et de la sensibilisation des personnes et des professionnels** aux actions bientraitantes, le plus en amont possible face à une situation ou à un risque de maltraitance
3. **Structuration d'une coordination territoriale** pour une intervention plus visible, efficace et complémentaire des différents acteurs concernés, et pour un pilotage renforcé de l'action publique dans ce domaine

# Le plan d'actions pluriannuel

## Renforcement de la gouvernance territoriale

- Mise en place d'**instances de coordination** formalisée avec l'ensemble des acteurs concernés
- Constitution d'un **réseau de référents « maltraitance »**

## Renforcement du processus de signalement

- Amélioration des circuits de recueil et traitement des signalements
- Elaboration d'outils et de guides d'aide au traitement des signalements et d'une définition commune

## Renforcement de la communication, de la sensibilisation et de la formation

- Formation initiale et continue des professions d'accompagnement social
- Développement et diversification des formes de **participation des usagers**

## Le plan d'actions pluriannuel (2)

### ➤ **Elaboration et mise en œuvre**

- ✓ En traduction de la stratégie nationale : des mesures opérationnelles qui seront **mises en œuvre progressivement de 2019 à 2022** à travers des actions prioritaires comme l'élaboration d'une définition et d'une classification communes de la maltraitance, la structuration d'un réseau et d'une coordination territoriale mais aussi à travers des actions et travaux à plus long terme.
- ✓ Certaines mesures doivent bénéficier d'un **ancrage législatif** et pourraient figurer dans des dispositions du projet de loi « autonomie ».

### ➤ **Modalités et calendrier**

- ✓ **En amont** des débats sur le projet de loi « autonomie »
- ✓ **Selon une démarche concertée** : travaux en concertation, notamment pour la construction d'outils d'aide à l'action ou de sensibilisation



# La mission d'alerte : évolutions

## ➤ La mission de veille et d'alerte au niveau territorial

- ✓ Obligation faite aux ESSMS d'informer les autorités compétentes (services déconcentrés, ARS, Conseils départementaux) de tout dysfonctionnement grave et évènement compromettant la santé, la sécurité, le bien-être physique et moral des personnes accueillies ou hébergées par la transmission d'un formulaire prédéfini (art. L.331-8-1 et R.331-8 du CASF)
- ✓ Élargissement du périmètre des structures devant porter à la connaissance autorités administratives les dysfonctionnements et événements graves (ensemble des ESSMS, lieux de vie et lieux d'accueil définis au L.312-1 du CASF)
- ✓ Recueil et traitement des signalements issus des ESSMS par les autorités administratives pour suivi et intervention si besoin
- ✓ Transmission au niveau national des informations les plus graves

## ➤ La mission d'alerte au niveau national

- ✓ Bilan annuel de l'ensemble des alertes du secteur social et médico-social

## Pour aller plus loin...

- Contacts DGCS : [dominique.terrasson@social.gouv.fr](mailto:dominique.terrasson@social.gouv.fr)  
[coline.boullard@social.gouv.fr](mailto:coline.boullard@social.gouv.fr)
- Quelques sites utiles :
  - ❑ <http://social-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-agees/maltraitance-des-personnes-vulnerables>
  - ❑ [http://www.hcfea.fr/IMG/pdf/Note d orientation Commission pour la promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance-2.pdf](http://www.hcfea.fr/IMG/pdf/Note_d_orientation_Commission_pour_la_promotion_de_la_bienveillance_et_la_lutte_contre_la_maltraitance-2.pdf)
  - ❑ <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/exercer-ses-droits/en-cas-de-maltraitance>
  - ❑ [https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_2836892/fr/social-medico-social](https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2836892/fr/social-medico-social)
  - ❑ [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)
  - ❑ <http://www.le3977.info>

Fin

**Contact :**

[dominique.terrasson@social.gouv.fr](mailto:dominique.terrasson@social.gouv.fr)

[coline.boullard@social.gouv.fr](mailto:coline.boullard@social.gouv.fr)

**Merci pour votre attention.**