



"Le repérage des risques de maltraitance dans le fonctionnement et l'organisation des structures constitue une dimension essentielle de la mission de surveillance confiée aux services déconcentrés du ministère. Leur fonction de contrôle a été renforcée par la loi du 2 janvier 2002."

Les diverses directives, tant de la Métropole de Lyon que de l'Agence Régionale de Santé (ARS), nous imposent de mettre en place des procédures identifiées et repérables en ce qui concerne tous les phénomènes de maltraitance et d'abus sexuels à l'intérieur de nos établissements.

Ces directives relèvent des différents textes de loi traitant de ce problème et notamment des circulaires DAS/DSF2A n° 98-275 du 5 mai 1998 et DAS 2002/265 du 30 avril 2002 qui insistent sur un nécessaire renforcement des procédures de traitement et de signalement.

L'Association et, par délégation, le directeur général a la responsabilité de mettre en place et de porter à la connaissance de chacun un dispositif précis qui doit permettre à chaque salarié d'être informé convenablement de la conduite à tenir devant une telle situation.

Comme cela nous est demandé, nous développons ci-après les trois volets que sont : **la prévention, le signalement et le traitement** de la maltraitance. Mais, au préalable, nous rappelons ce qui est entendu par maltraitance.

**Par maltraitance**, on entend tout acte intentionnel qui vise à soumettre une personne en état de vulnérabilité à des sévices d'ordre corporel, sexuel, humiliant, dégradant ainsi que des actes moins repérables qui consistent à installer ou entretenir un mode de relation dans lequel la personne vulnérable fait l'objet d'une familiarité déplacée entretenant une image dévalorisée de sa personne (moquerie, dérision, diminutif à tendance dégradante) ou dans lequel elle est placée en tant que "laissé pour compte", hors de notre champ d'intérêt.

Comme on peut s'en rendre compte, la frontière entre l'acceptable, l'affectif et le non autorisé est parfois difficile à repérer, à distinguer. Il n'en demeure pas moins certain qu'à cette place de professionnel qui est la nôtre, nous devons toujours avoir la préoccupation de nous interroger sur le mode de relation que nous donne à voir un de nos collègues.

Lorsque celui-ci nous interroge et nous laisse à penser que ce mode de relation ou les actes posés ne sont pas conformes à ce que nous pourrions nous-mêmes attendre de l'autre dans une telle situation, nous avons le devoir absolu de nous interroger et d'interroger l'auteur d'un tel comportement.

Parfois, il n'est pas facile de "questionner" un collègue au sujet de ce qu'il fait ou de l'acte qu'il pose. Si nous n'osons pas le faire, c'est parce que nous pouvons ressentir un réel malaise d'être présent à ce moment, une certaine honte d'être le témoin d'actes qui nous troublent, qui nous dérangent.

Nous sommes tentés de rester dans le doute d'une mauvaise interprétation de notre part. Troublés, nous hésitons sur ce que nous devons en penser et, par conséquent, ce qu'il convient de dire et de quelle manière, il est possible de dire quelque chose de cela à ce collègue.



De la même manière, nous pouvons avoir des doutes sur notre propre capacité à comprendre le sens et la finalité de ce qui nous est donné à voir et, par conséquent, nous pouvons éprouver le sentiment d'être incompetent pour juger du bien ou du mal fondé de ce dont nous sommes le témoin.

Une seule règle doit nous animer dans une telle situation : "je n'ai pas le droit de me satisfaire du fait que je ne comprends pas pour éviter de poser la question qui s'impose : pourquoi fais-tu cela avec cette personne ?"

En effet, faire celui qui ne veut pas voir revient obligatoirement à être complice de ce qui se passe. Si le fait est répréhensible et porté à la connaissance de la justice, nous courons le risque d'être poursuivi pour complicité ou non assistance et d'être reconnu tout autant coupable que celui qui en est l'auteur.

Sans aller jusqu'à cet extrême, le fait d'interroger l'autre peut tout simplement lui permettre de se rendre compte que le comportement ou la relation qu'il a installé ne semble pas "normal" à un autre collègue. La familiarité peut souvent avoir atténué sa conscience du caractère déplacé de son comportement. Le questionnement de son collègue lui permet de se poser une question là où il ne s'interrogeait peut-être plus.

Devant des situations plus délicates, où nous avons le sentiment d'être en présence d'actes plus graves, manifestement inappropriés et incorrects, nous avons le devoir d'en référer à la direction ou à son représentant, faute de quoi nous prenons le risque de complicité passive, tout autant répréhensible aux yeux de la loi.

En conclusion, une règle doit s'appliquer en toute circonstance : devant un acte, une situation ou un comportement qui nous interroge, nous avons le devoir de ne pas rester un simple témoin passif, celui qui ne veut pas voir ce qui se passe ou qui considère que cela ne le regarde pas, mais bien au contraire d'intervenir comme notre conscience nous demande de le faire.

On aura bien compris qu'il ne s'agit pas d'encourager la délation mais bien de mettre chacun de nous face à ses responsabilités de citoyen ce qui dépasse le cadre du champ professionnel. L'excuse de l'incompétence n'est pas un argument recevable par la justice dans les situations de cette nature.

## **A. PREVENTION**

---

1 – Dans le cadre d'un recrutement, nous avons l'obligation de réclamer le bulletin n° 3 du casier judiciaire du salarié que nous envisageons d'embaucher. Il s'agit là d'un principe de précaution exigé par l'ARS.

Cette formalité ne règle pas les problèmes, elle a cependant le mérite de nous éviter de recruter des personnes qui ont commis des actes répréhensibles. Bien entendu, ces actes peuvent ne rien avoir avec la maltraitance. On comprend toutefois le bien-fondé de cette exigence.

2 – Ce préalable étant posé, dans le cadre d'une démarche préventive, le premier moyen à notre disposition est celui qui nous est donné par la parole et l'échange. Il est donc indispensable de s'autoriser à parler de ce qui nous pose question en partant du principe que c'est l'acte, la conduite, le comportement que nous interrogeons.

### 3.1. Auprès des résidents

- A l'admission, information qui précise tous les lieux où les personnes peuvent s'exprimer.
- Information sur leurs droits en expliquant le terme de maltraitance avec des mots simples.
- Programmer des groupes d'éducation pour ce qui concerne la connaissance du corps, de la vie sexuelle, ce qui est normal ou pas.
- Travailler au quotidien, la question du respect mutuel en parole et en acte.
- Savoir écouter leurs souffrances et leurs plaintes.
- Ouvrir la parole à l'échelle du groupe lorsque l'un d'entre eux a été ou est victime, pour aider chacun à mieux comprendre qui est la victime et qui est le coupable.
- Permettre à chaque personne accueillie de s'exprimer en toute liberté dans un cadre précis organisé par la loi : PIA (projet individuel d'accompagnement) afin de garantir sa parole.
- Favoriser les espaces de concertation (réunions de résidents, présence de délégués dans les différentes commissions).

### 3.2. Auprès des professionnels

- Penser la maltraitance comme toujours possible pour pouvoir en parler, ce n'est pas un tabou.
- Connaître la loi, en être porteur, faire référence...
- Permettre l'utilisation des espaces de parole institutionnels : réunion d'équipe, réunion de module, groupe d'analyse de la pratique, réunion clinique...
- Distribution du protocole à toute personne qui entre dans l'institution.
- Favoriser la création dans chaque groupe professionnel – résidents d'une charte du "bien vivre ensemble" et le tenir affiché.
- Développer un management participatif dans les équipes pour que chacun puisse user de la parole sans appréhension.
- Ne pas minimiser ou banaliser les attitudes de violence.

Comme on le voit, les moyens mis en œuvre dans le cadre d'une prévention efficace dépendent avant tout de nous, de notre comportement, notre positionnement personnel mais aussi sur la place que l'institution offre à la parole des résidents et les moyens qu'elle se donne pour accueillir et recevoir cette parole.



## B. SIGNALEMENT

---

### Rappel des termes de la loi pénale en matière de signalement :

Le code pénal fait obligation à "quiconque", c'est à dire à toute personne ayant connaissance de mauvais traitements ou de privations infligés à une personne particulièrement vulnérable, d'en informer les autorités judiciaires ou administratives, sous peine d'encourir une peine de trois ans d'emprisonnement.

De même, la loi pénale sanctionne quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou ses tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle d'une personne, s'est abstenu volontairement de le faire. Dans ce cas, la peine encourue est de cinq ans d'emprisonnement.

Enfin, la loi pénale fait obligation à quiconque ayant connaissance d'une situation décrite ci-dessus et, qui, par son intervention, aurait la possibilité de prévenir ou de limiter les effets d'une telle situation, ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires ou administratives. Le non respect de cette obligation fait encourir une peine de trois ans d'emprisonnement.

La loi stigmatise avec la même sévérité toute forme de non assistance en la matière.

Comme on le voit, la loi ne transige pas sur le fait d'être le témoin d'une situation de maltraitance, elle ne laisse aucune alternative et poursuit avec sévérité les témoins qui auraient pu mettre fin à la situation, ou entraver l'action de la justice.

Les procédures relatives au signalement respectent plusieurs impératifs :

- la rapidité du signalement,
- la protection de la victime,
- la conformité au regard de la loi,
- le respect de la présomption d'innocence avec cependant mise à l'écart de(s) auteur(s) présumé(s).

### Organisation du signalement

- Le signalement doit être immédiat, c'est-à-dire que la loi ne reconnaît pas le droit à quiconque de se substituer au dispositif d'enquête et partant de là, considère que toute initiative en ce sens relève d'une entrave ou déroulement de la justice.
- Un membre de la Direction doit prévenir immédiatement le Procureur de la République.
- Il doit informer les responsables légaux et la famille de la victime.
- Il doit informer immédiatement les services de l'ARS.
- Il doit mettre en place un accompagnement (soutien psychologique) de la victime et des autres personnes susceptibles d'en avoir besoin.



- Il doit prendre les dispositions nécessaires à l'encontre des agresseurs présumés pour protéger la victime.
- Il prévient l'Association et le service des personnes handicapées de la Métropole de Lyon.

## C. TRAITEMENT

---

Concernant le traitement des signalements éventuels, nous avons l'obligation de formaliser l'ensemble des procédures mises en place dans une circonstance de cette nature et de définir un protocole particulier de soutien à la victime présumée. Ces procédures et ce protocole sont transmis aux services de l'ARS.

### **Concernant les procédures de signalement :**

En premier lieu, lorsque la direction est informée (témoignages), elle se doit de procéder à une vérification élémentaire sur la fiabilité de ce(s) témoignage(s) afin de s'assurer qu'il n'y a pas de risque d'accusation mensongère ou erronée. Cela n'est certes pas facile car la direction prend alors le risque d'avoir tenté de se substituer à la justice, ce qui est un délit.

Malgré tout, on comprend que, devant la gravité d'une accusation de cette nature, il convient de prendre un minimum de précaution afin de ne pas inquiéter à tort une personne.

Une fiche descriptive (voir en annexe) regroupe un ensemble d'informations sur l'établissement, le type de maltraitance, la victime (de manière anonyme), l'agresseur (de manière anonyme), les dispositions prises, les observations relevées. Cette fiche est adressée à l'ARS dans les 48 heures qui diligentera une enquête administrative.

### 1. Vérification de l'information

La personne qui délivre l'information (professionnel ou résident) est entendue par un représentant de la direction en présence du chef de service ou d'un tiers si nécessaire.

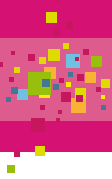
La (les) victime(s) est (sont) entendue(s) par la direction afin de recueillir les faits qui sont reprochés à (aux) l'agresseur(s). Dans un second temps, des entretiens sont organisés avec le médecin psychiatre et la psychologue.

Dans le cas où il y a matière à être convaincu que quelque chose d'anormal s'est passée ou dans le cas où le doute subsiste, la procédure de signalement aux autorités compétentes est immédiatement mise en place.

Nota : le signalement peut être à l'initiative d'un membre du personnel, d'une famille ou d'un représentant légal sans que la direction en soit tenue informée.

### 2. Protection et soutien des victimes

Selon le contexte, la victime est mise immédiatement à l'abri, soit en la déplaçant du groupe, soit en la déplaçant de l'établissement, soit en la raccompagnant dans sa famille, soit par le biais d'une hospitalisation prescrite par le médecin. Mise en place d'une procédure de soins si nécessaire.



Dans le cas où la victime reste dans l'établissement, elle fera l'objet d'un accompagnement de soutien à plusieurs niveaux :

- au niveau des équipes éducatives, soutien affectif et sécurisant, mise en mots de la situation, rappel de la loi.
- au niveau de la psychologue, mise en place d'un soutien par le biais d'entretiens réguliers.
- Au niveau du médecin psychiatre, reconnaissance de la souffrance psychique par la mise en place d'un rendez-vous immédiat et éventuellement de traitement.

Cette procédure s'applique au groupe de résidents et à la famille si cela est nécessaire. Des dispositions complémentaires pourront être mises en place sur indications de l'Association ou des autorités compétentes.

### 3. Mise à l'écart des agresseurs

Après les vérifications dont il est question dans le paragraphe ci-dessus, une mise à l'écart conservatoire est prononcée vis à vis de la (les) personne(s) nommée(s) comme auteur(s) dans une situation de maltraitance. Bien entendu, le contexte est apprécié par la direction qui, là aussi, prend ses responsabilités.

### 4. Protection des témoins

En premier lieu, la loi rappelle qu'aucune sanction disciplinaire, de quelque nature que ce soit, ne peut être prononcée, sans l'accord des autorités de tutelle, à l'encontre d'une personne ayant signalé un acte de maltraitance.

De la même manière, les mesures nécessaires pour protéger la personne qui témoigne de représailles ou de pression de la part de l'entourage professionnel seront mises en place.

La direction veillera à ce que la personne ne fasse pas l'objet de mise à l'écart ou de harcèlement lors de son retour ou du maintien de sa présence à son poste de travail.

### 5. Protection des droits de la (les) personne(s) désignée(s) comme auteur(s)

L'auteur présumé d'acte de maltraitance sera informé par la direction des dispositions de la loi lui permettant de solliciter une action "en référé" afin de protéger son intégrité et interdire pendant ce temps toute publicité qui risquerait de mettre en cause son honneur.

De la même manière, il sera informé des recours qu'il lui sera possible d'entreprendre tant avant la mise en œuvre de l'action pénale qu'à l'issue de celle-ci.

### 6. Information sur le risque pénal de déclaration mensongère, calomnieuse

La (les) personne(s) qui, de par sa (leur) déclaration, sera (ont) citée(s) comme témoin(s), sera(ont) informée(s) des risques qu'elle(s) encoure(nt) dans le cas où les faits relatés s'avèreraient non conformes à la réalité, mensongers ou proférés dans l'intention de nuire.





## 7. Intervention de l'association

L'Association se réserve le droit de se porter partie civile dans le cas où des poursuites pénales seraient engagées ou si elle juge nécessaire de prendre l'initiative d'engager elle-même ce genre de poursuites.

### **COMMENTAIRE**

---

La mise en place des procédures de prévention qui concernent la maltraitance n'a de sens que si elle s'accompagne au quotidien d'une vigilance constante de tous les acteurs institutionnels.

Cette vigilance doit être étayée par une interrogation permanente sur la qualité de l'accompagnement proposé.

Cela sous entend un travail sur soi et une mise en pensée qui s'élaborent dans les espaces de réflexion proposés par l'Institution :

- réunions d'équipe et de module,
- analyse de la pratique,
- groupe clinique,
- coordination thérapeutique.

Janvier 2015.  
Le Directeur Général, Philippe MICHEL.





Département

N° FINESS de l'établiss

Nom  
de l'Association

INSTITUTION D'ACCUEIL	TYPE ETABLISS.	TYPE MALTRAITANCE	VICTIMES	AGRESSEURS
Ets pour déficients intellectuels	Mixte	Viol	Garçon(s) mineur(s)	Résident
Institut de rééducation	Masculin	Autres agr. sexuelle	Fille(s) mineure(s)	
Ets pour déficiences motrices	Féminin	Violence physique	Tous mineurs	(2) Pers éducatif pédago et social
Ets pour personnes polyhandicapées		Violence physique et sexuelle	Jeune(s) adulte(s) masculin(s)	Cadre(s) de direction
Ets hébergeant des personnes âgées		Maltraitements psychol.	Jeune(s) adulte(s) féminin(s)	Personnel technique
Ets d'accueil d'hébergement et de réadapt. Sociale		Evocation maltraitance	Tous adultes	Autres
Autres		Négligences graves	Adulte(s) vulnérable(s)	Non précisé
		Autres		(1) assurant la prise en charge directe journalière (2) assurant une prise en charge ponctuelle

\* Ne cocher qu'un seul critère par case

CETTE AFFAIRE A-T-ELLE ÉTÉ L'OCCASION  
D'ÉVOQUER D'AUTRES FAITS ANTÉRIEURS ?

DATE AGRESSION

DATE SIGNALEMENT A L'ARS

OUI

NON

Si oui, une nouvelle  
fiche pour chaque  
affaire concernée

jj/mm/aaaa

N° FINESS de l'établiss

ORIGINE DU SIGNALEMENT		OBSERVATIONS RELEVÉES		DISPOSITIONS		SAISINE DU PROCUREUR		PROCEDURE JUDICIAIRE	
Victimes	<input type="checkbox"/>	Passage à l'acte individuel et isolé	<input type="checkbox"/>	Eloignement provisoire ou définitif de l'agresseur	<input type="checkbox"/>	OUI	<input type="checkbox"/>	Enquête préliminaire	<input type="checkbox"/>
Famille	<input type="checkbox"/>	Dysfonctionnement mental d'encadrement et pers. Qualifié	<input type="checkbox"/>	Fermeture provisoire ou définitive de l'établissement	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>	Classement sans suite	<input type="checkbox"/>
Personnel concerné	<input type="checkbox"/>	Dysfonctionnement organes de régul. ds établissements	<input type="checkbox"/>	Injonction Préconisation	<input type="checkbox"/>			Mise en examen	<input type="checkbox"/>
Résident	<input type="checkbox"/>	Dysfonctionnement cumulés	<input type="checkbox"/>	Eloignement provisoire ou définitif de la victime	<input type="checkbox"/>			Incarcération	<input type="checkbox"/>
Autres	<input type="checkbox"/>	Autres	<input type="checkbox"/>	Non précisé	<input type="checkbox"/>			Non lieu	<input type="checkbox"/>
Non précisé	<input type="checkbox"/>	Non précisé	<input type="checkbox"/>					Condamnation	<input type="checkbox"/>
								Non précisé	<input type="checkbox"/>

(1) assurant la prise en charge directe journalière  
(2) assurant une prise en charge ponctuelle

\* Ne cocher qu'un seul critère par case

**ENQUÊTE ADMINISTRATIVE**

RÉALISÉE - DATE

NON RÉALISÉE - DATE PRÉVUE

jj/mm/aaaa

**CETTE AFFAIRE A-T-ELLE ÉTÉ EVOQUÉE DANS LA PRESSE ?**

OUI

NON