



CHAMPIONNET
ASSOCIATION

PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Mise à jour

10/2015

Association Championnet reconnue d'utilité publique
14, rue Georgette Agutte 75018 Paris
Tél.: 01 42 29 09 27 - Fax : 01 42 29 40 74
www.championnet.asso.fr

SOMMAIRE

I- Préambule	p. 3
II- Le projet d'établissement et son dispositif de prévention et de traitement de la maltraitance	p. 4
III- Organisation institutionnelle	p. 10
IV- Les conduites à tenir en cas de maltraitance constatée ou relatée	p. 14

p. 16

Annexes

1 : Les protocoles :

- ⇒ Violences entre usagers
- ⇒ Violences à caractère sexuel entre usagers
- ⇒ Fugue
- ⇒ Tentative de suicide
- ⇒ Violence d'un usager sur un salarié
- ⇒ Maltraitance d'un salarié sur un usager

2 : Procédure d'urgence concernant le signalement d'un mineur en danger

3 : Procédure de rédaction d'un rapport d'incident

4 : Procédure de signalement à l'A.R.S

5 : Guide des postures professionnelles dans les situations à risque

I- Préambule :

« La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien un risque incontournable, consubstantiel des pratiques pour tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier ». ¹

La maltraitance, sous toutes ses formes, représente l'atteinte la plus grave à la dignité des personnes accueillies. La prévention de la violence et la lutte contre la maltraitance doivent à ce titre mobiliser tous les professionnels et, au premier chef, les responsables d'établissement et l'ensemble des équipes d'encadrement.

Elle peut prendre des formes multiples. De ce fait, il apparaît plus adapté de parler des maltraitements.

En effet, outre la maltraitance par intention, des maltraitements par omission ou par négation de la personne peuvent s'instaurer de manière insidieuse sans que personne n'en soit réellement conscient.

Nous avons donc conduit, outre l'élaboration des procédures, une réflexion plus large sur ce qui pourrait prévenir les actes de maltraitements. Logiquement ce référentiel et les pratiques retenues s'inscrivent dans le prolongement d'une dimension éthique qui transcende la vie institutionnelle.

Cette dimension et les valeurs qui s'y attachent, doivent soutenir l'ensemble des salariés, afin d'apporter la réponse la meilleure possible au regard des difficultés des personnes accompagnées.

De cette dimension éthique se déclinera quelques grands principes ci-après dont :

- Le respect fondamental de la personne dans ses différences (nationalité, culture, religion, système de références, etc.).
- La reconnaissance de l'existence d'une capacité d'évolution inhérente à chaque individu.
- L'association et la participation des familles ou responsables légaux à l'élaboration du projet et des modalités d'accompagnement.

Dans ce document, nous présenterons les principales caractéristiques de nos établissements visant à la promotion d'une culture de la bientraitance. Il s'agit de mettre en avant nos engagements et nos pratiques vis-à-vis des professionnels et des usagers et de se doter des moyens nécessaires pour prévenir toute situation de maltraitance.

Ce guide s'accompagne de plusieurs outils :

Des outils techniques qui visent à améliorer la démarche de signalement des situations de violence.

Des protocoles de gestion des situations de violence et maltraitance en établissement.

Des modèles de fiche d'information à remplir en cas d'incident.

¹ ANESM

II- Le projet d'établissement et son dispositif de prévention et de traitement de la maltraitance

Plan du chapitre du Projet d'Etablissement dédié à la prévention de la maltraitance :

- a) Maltraitance entre usagers
 - 1. Prévention de la maltraitance entre usagers
 - 2. Traitement des situations de maltraitance entre usagers
- b) Maltraitance de la part de personnes étrangères à l'établissement
 - 1. Prévention de la maltraitance de la part de personnes étrangères à l'établissement
 - 2. Traitement des situations de maltraitance par des personnes étrangères à l'établissement
- c) Maltraitance dont l'origine serait un membre du personnel (ou un dysfonctionnement de l'établissement)
 - 1. Prévention
 - 2. Traitement de la maltraitance dont l'origine serait un membre du personnel

Extrait du Projet d'Etablissement :

Dispositif de prévention et de traitement de la maltraitance

L'établissement s'est doté d'un dispositif de prévention et de traitement de la maltraitance. Ce dispositif a fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'intégrer les dispositions officielles (Lois de 2002, de 2005, circulaires des autorités de tutelle), pour tenir compte de l'évolution des formes de maltraitance et appliquer les recommandations actuelles de prévention des situations de danger et de risque de mise en danger.

Le dispositif de prévention et de traitement de la maltraitance se décline selon trois axes en fonction de l'origine de la maltraitance: maltraitance entre usagers, maltraitance par des personnes extérieures à l'établissement (famille, autre établissement, personne extérieure ou groupe) et enfin maltraitance par un membre du personnel ou résultant d'un dysfonctionnement de l'établissement.

La définition de la maltraitance prise pour référence est celle adoptée par le Conseil de l'Europe : *"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"*.

Le dispositif interne de l'établissement s'attache à prévenir et à traiter les différentes situations possibles de maltraitance, il prend désormais pour référence la typologie définie à l'Annexe 2 de l'Instruction Ministérielle DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007, adaptée et complétée pour tenir compte de la population accueillie :

- Violences physiques : coups, brûlure, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, bizutage, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, exigence d'efforts excessifs, travaux d'une pénibilité exagérée par rapport aux capacités de l'utilisateur...
- Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales, érotisation relationnelle, exigences inadaptées en ce qui concerne la vêtture ou l'alimentation...
- Violences matérielles et financières : vols, escroqueries diverses, locaux inadaptés...
- Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non-information sur les traitements et les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

- Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice de droits civiques, d'une pratique religieuse...
- Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire,
- Négligences passives : négligence relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.

Toute l'équipe de l'établissement est engagée dans la prévention et le traitement de la maltraitance, des actions de sensibilisation sont menées de façon régulière, les personnels sont encouragés à se former et à se perfectionner, les différentes réglementations font l'objet d'une information et sont reprises au cours des différentes réunions du personnel. Il est rappelé, autant que de besoin, les dispositifs protégeant un salarié amené à signaler une maltraitance.

a) Maltraitance entre usagers

1. Prévention de la maltraitance entre usagers

La prévention de la maltraitance entre usagers fait partie intégrante du dispositif institutionnel et c'est un axe primordial de la pratique éducative dans sa dimension socialisante.

Le dispositif de prévention s'appuie sur les éléments suivants :

- Sensibilisation de chaque usager à ses droits.
- Présence de professionnels en nombre suffisant (et correctement formés) pour encadrer les différentes prises en charge éducatives, pédagogiques et sportives.
- Réunions régulières des usagers.
- Reprise systématique des éventuelles transgressions (reprise, sanction éventuelle, explicitation au groupe...).
- Possibilité donnée à tout usager de rencontrer sur simple demande et sans délai un membre de l'équipe de direction.
- Importance particulière donnée à l'accueil des nouveaux arrivants.
- Sensibilisation de l'équipe à la problématique personnelle de tout usager particulièrement vulnérable (handicap particulier, antécédent de maltraitance...) et à certaines situations générales (périodes de fermeture de l'établissement, mixité, séjours...).
- Vigilance de tous les membres de l'équipe en cas de modification du comportement ou de l'humeur d'un usager.
- Prise en considération de toute plainte formulée par un usager, et partage en équipe pluridisciplinaire pour prendre en compte les éléments de subjectivité et/ou les troubles de la personnalité.

2. Traitement des situations de maltraitance entre usagers

Dans toute situation de maltraitance, des mesures immédiates sont prises pour faire cesser la maltraitance et éviter la récurrence.

a. Mesures concernant l'utilisateur victime de maltraitance

Dans tous les cas, le représentant légal de l'utilisateur victime sera informé dans les meilleurs délais et associé aux différentes démarches.

L'utilisateur victime bénéficie d'un soutien et d'une prise en charge par la totalité de l'équipe (direction, équipe médico-psychologique, équipe éducative et pédagogique...), d'un suivi par un médecin généraliste ou le cas échéant d'un suivi hospitalier.

b. Mesures concernant le ou les auteurs de la maltraitance

Convocation immédiate par le directeur ou le responsable des services éducatifs.

En fonction de la gravité et/ou de la dangerosité éventuelle :

- Aménagement de la prise en charge (injonction de rester sous la surveillance immédiate d'un professionnel, interdiction de contact avec l'usager victime).
- Suspension temporaire de l'accueil (avec maintien de la prise en charge, entretiens réguliers avec l'équipe médico-psychologique voire injonction de (re)prendre contact avec une équipe soignante extérieure).
- Information des tutelles, signalement, dépôt de plainte.

Par la suite, des sanctions sont appliquées : l'auteur de maltraitance devra poser des actes ayant une dimension de réparation, présenter des excuses à l'usager victime et/ou au collectif des usagers, réaliser éventuellement des travaux d'utilité collective.

b) Maltraitance de la part de personnes étrangères à l'établissement

1. Prévention de la maltraitance de la part de personnes étrangères à l'établissement

Le dispositif de prévention de la maltraitance entre usagers vise aussi à prévenir la maltraitance de la part de personnes extérieures à l'établissement.

Les usagers sont sensibilisés à leurs droits et cette sensibilisation est faite en explicitant le caractère maltraitant éventuel de certains comportements qui pourraient se produire à l'extérieur de l'établissement, que ce soit en famille ou dans les structures accueillant l'usager (foyer, autre établissement, lieu de stage, club sportif...).

Les familles sont informées du contenu de la mission de l'établissement en termes de prévention et de traitement de la maltraitance. Cette mission fait l'objet de rappels réguliers lors de réunions collectives (au cours desquelles les incidents éventuels font l'objet d'une information) et lors des rencontres individuelles.

La prévention de la maltraitance est un élément du travail avec les familles, élément qui demande beaucoup de prudence et de délicatesse : l'équipe devra tout d'abord établir avec la famille une relation de confiance qui permettra à celle-ci de s'exprimer avec authenticité sur les difficultés rencontrées avec son fils ou sa fille (et éventuellement de faire part des réponses inadéquates qui pourraient avoir cours au domicile). Une fois le lien de confiance établi, la qualité des échanges permettra de nouer une alliance éducative avec les parents qui pourront s'appuyer sur les recommandations de l'équipe éducative pour faire évoluer dans un sens positif les relations au sein de la famille, pour accepter ou solliciter le cas échéant l'aide éducative d'une équipe extérieure. Enfin, et ce sera la partie la plus délicate, l'équipe confrontée à une situation de maltraitance potentielle ne manquera pas d'informer la famille de l'obligation de signalement à laquelle est soumis le personnel de l'établissement.

Dès les premières rencontres, au cours du processus d'admission, l'usager est reçu seul en entretien par le psychologue, et c'est un signal fort qui est donné là, au futur usager et au représentant légal de la place faite au sujet et de l'importance accordée à sa parole. Par la suite, la limite imposée aux familles selon laquelle elles ne doivent pas pénétrer dans les locaux (en dehors des visites organisées au cours du processus d'admission ou autorisées lors de certaines manifestations) traduit le souci de l'établissement quant à la préservation de l'intimité des usagers accueillis.

Par la suite, les rencontres avec la famille auront lieu généralement en présence de l'usager (sauf circonstances exceptionnelles).

L'équipe exerce une vigilance particulière au niveau des transports et s'enquiert d'éventuelles difficultés qui auraient pu survenir au cours du trajet domicile-établissement.

D'autres situations font aussi l'objet d'une vigilance renforcée, notamment celles mettant en contact les usagers, notamment les plus vulnérables, avec le monde ordinaire : sorties éducatives, séjours, compétitions sportives, etc.

2. Traitement des situations de maltraitance par des personnes étrangères à l'établissement

Dans tous les cas, le représentant légal de l'usager victime de maltraitance est informé dans les meilleurs délais et associé aux différentes démarches.

Si la maltraitance ne peut être constatée, la plainte d'un usager sera prise en considération par l'équipe de l'établissement qui prendra toutes mesures pour vérifier l'existence d'une maltraitance et, le cas échéant, informera les autorités administratives ou judiciaires.

En cas de plainte fondée ou de maltraitance constatée de la part d'une personne extérieure à l'établissement, l'équipe met en place immédiatement toutes les mesures visant à faire cesser la maltraitance et à prévenir la récurrence.

a. Mesures concernant l'usager victime de maltraitance

L'usager victime bénéficie d'un soutien et d'une prise en charge par la totalité de l'équipe (direction, équipe médico-psychologique, équipe éducative et pédagogique...) et, le cas échéant, d'un suivi hospitalier.

b. Mesures concernant le ou les auteurs de la maltraitance

En fonction de la nature de l'acte, le directeur de l'établissement prendra une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Convocation immédiate (dans le cas d'une famille, d'un maître de stage...).
- Information de la personne ayant autorité sur l'auteur de la maltraitance (par exemple le responsable d'un établissement extérieur, d'un club sportif...).
- Si nécessaire, signalement aux autorités, dépôt de plainte.

c) Maltraitance dont l'origine est un membre du personnel (ou un dysfonctionnement de l'établissement)

1. Prévention

La totalité du dispositif institutionnel vise à promouvoir la bientraitance des usagers en proposant une prise en charge adaptée aux difficultés de chaque usager, en mettant en place avec l'usager et le représentant légal un projet individualisé réévalué à intervalle régulier, dans le respect de toutes les dispositions réglementaires et de l'éthique des professions représentées au sein de l'équipe.

Ainsi, la prévention de la maltraitance repose sur :

- L'embauche de personnels qualifiés et le respect rigoureux des textes officiels (dispositions relatives aux incapacités professionnelles dans le secteur social et médico-social).
- La pluridisciplinarité de l'équipe et la tenue régulière de réunions auxquelles participent des professionnels ayant des formations différentes et des expériences différentes, les regards croisés permettant une inter-formation permanente.

- La lisibilité du travail effectué dans les différents secteurs de l'établissement par la tenue d'un registre de présence, par la tenue régulière de cahiers de transmission (cahier de groupe, cahier de veille...), la rédaction de compte-rendu des différentes réunions, tous documents régulièrement consultés et visés par l'équipe de direction et mis à la disposition de tout le personnel de l'établissement.
- La participation des cadres aux différentes réunions, la cohésion de l'équipe de direction par rapport aux décisions prises et aux dispositifs mis en place et la vigilance constante face au risque de banalisation de conduites potentiellement maltraitantes.
- L'amélioration constante du dispositif institutionnel par la promotion de la réflexion collective et l'évaluation des différents dispositifs de prise en charge (bilan annuel).
- La promotion du rôle du référent qui suit le parcours d'un usager tout au long de sa prise en charge.
- L'actualisation régulière des projets de groupe, d'ateliers, de classe, de pôles (selon les caractéristiques des établissements) afin d'éviter l'installation de comportements routiniers nuisibles à la qualité de la prise en charge.
- L'instauration d'une fonction tierce : possibilité pour tout membre de l'équipe confronté à une difficulté dans la prise en charge d'un usager de demander une aide voire un relais aux autres professionnels, voire au responsable des services éducatifs ou un membre de l'équipe médico-psychologique.
- L'obligation faite à tout membre de l'équipe d'intervenir immédiatement ou de demander de l'aide pour un collègue en difficulté.
- Sensibilisation de l'équipe à la particularité de certains handicaps rendant plus difficile la prévention de la maltraitance (exemple de certaines situations dans lesquelles des antécédents de maltraitance peuvent être à l'origine d'une forme de répétition).
- Possibilité pour tout salarié de rencontrer le directeur ou tout membre de l'équipe de direction et de signaler toute situation potentielle de maltraitance, et le rappel qui est fait de la protection dont bénéficie tout salarié amené à signaler une situation de maltraitance.
- Amélioration constante des locaux pour un meilleur respect de l'intimité et de la pudeur des usagers.
- Respect des horaires et des conventions collectives afin d'éviter l'épuisement professionnel ("burn out").
- Respect de la fréquence des visites auprès du médecin du travail, prévention de l'alcoolisme.
- L'ouverture sur l'extérieur de l'établissement.
- La démarche d'évaluation (loi du 2002-02) et la mise en place d'un comité de suivi de la qualité.
- Les actions de formation menées envers le personnel et l'accent mis sur la prévention et le traitement de la maltraitance pour la politique de formation continue.
- L'accueil de stagiaires et la place qui leur est faite, ainsi que l'accueil fait à leurs questions ou remarques.
- La coopération avec d'autres établissements (appartenant à l'Association Championnet ou non) pour des actions conjointes telles que formations, organisation de séjours...
- La qualité des liens avec l'Association gestionnaire et la présence régulière de la Direction générale lors des temps forts de la vie de l'établissement.

2. Traitement de la maltraitance dont l'origine est un membre du personnel

Malgré la vigilance du responsable de l'établissement, des cadres ainsi que de la totalité de l'équipe et les précautions prises, il peut s'avérer qu'un acte de maltraitance ait pour origine un comportement fautif d'un membre du personnel. Cette éventualité doit pouvoir être envisagée en se gardant des deux écueils classiques : évoquer la maltraitance par un membre du personnel ne doit

pas être un tabou mais il ne s'agit pas non plus de mettre en place une atmosphère de défiance généralisée.

En dehors des cas heureusement rares dans lesquels des conduites de maltraitance seraient volontaires ou délibérées – et dans ces cas des sanctions rigoureuses voire exemplaires sont la seule réponse possible – l'expérience montre que des maltraitements éventuels sont la conséquence de l'inexpérience ou de situations pathologiques de survenue progressive (dépression, alcoolisme...).

Dans tous les cas, le représentant légal de l'utilisateur victime de maltraitance est informé dans les meilleurs délais et associé aux différentes démarches.

En fonction de la nature de l'acte ou de l'origine de la maltraitance, le directeur de l'établissement décide des mesures à mettre en place (sanction disciplinaire, signalement aux autorités de tutelle, dépôt de plainte...).

En cas de dysfonctionnement institutionnel qui aurait pour conséquence une maltraitance éventuelle d'un ou plusieurs usagers, des mesures immédiates sont prises par le directeur pour faire cesser la maltraitance et remédier aux dysfonctionnements.

Il est rappelé que tout salarié de l'établissement a non seulement qualité pour faire des observations en cas de négligence ou de dysfonctionnement de l'établissement ayant pour conséquence une maltraitance d'un ou plusieurs usagers, mais encore qu'il est expressément enjoint à le faire sans délai et dans l'assurance que ses observations seront prises en compte et ne pourront en aucun cas lui être reprochées.

III- Organisation institutionnelle

1- Le recrutement

Vigilance au niveau du recrutement des salariés

La prévention des violences et maltraitements en institution passe par un renforcement de la vigilance au niveau du recrutement des personnes intervenant auprès de personnes vulnérables.

L'article L. 133-6-1 du code de l'action sociale et des familles (résultant de l'article 81 de la loi du 2 janvier 2002) dispose qu'est incapable d'exploiter, de diriger toute structure sociale et médico-sociale, d'y exercer une fonction ou d'être agréée, toute personne condamnée définitivement pour crime ou condamnée pour certains délits portant atteinte à la personne humaine.

De même, concernant le recrutement de salariés par les établissements et services privés, tout responsable veillera à demander à l'intéressé le bulletin n° 3 de son casier judiciaire avant de procéder à son recrutement pour effectuer les vérifications nécessaires. Au sein de l'Association Championnet il est demandé à chaque professionnel recruté de produire un extrait de casier judiciaire n°2. Il sera réclamé à tous salariés de produire tous les 3 ans un extrait de casier judiciaire n°3.

Au sein de l'Association Championnet, nous priorisons l'embauche de salariés diplômés.

Le futur professionnel rencontre différents membres de l'encadrement. Ce sont ainsi des analyses complémentaires à celle du responsable d'établissement qui pourront être mises à profit pour mieux cerner les aptitudes ou les fragilités du professionnel au regard des populations accueillies et accompagnées.²

Effectuer le recrutement dans une logique pluri-professionnelle

De façon à veiller à un équilibre au sein des équipes entre les différents types d'expertises et de bénéfices que les professionnels peuvent apporter à l'utilisateur, nous priorisons une complémentarité des compétences.

Vigilance au niveau des stagiaires et des bénévoles

La loi s'appliquant à toute personne, intervenant à quelque titre que ce soit, dans les établissements sociaux ou médico-sociaux, l'intervention de bénévoles et stagiaires au sein de ces structures ne sera possible qu'après examen du bulletin n° 3 de leur casier judiciaire.

2- Responsabilité des professionnels

« Replacer le professionnel dans son statut de citoyen afin de réduire les risques de non-dénonciation de faits de maltraitements ».

La loi impose à chacun de ne pas se taire et d'agir face à un certain nombre de situations qui s'appliquent à tous. Les fonctionnaires sont pour leur part soumis à des obligations particulières.

² ANESM-Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance

Le manquement aux obligations légales s'imposant à tous peut être sanctionné en application des dispositions suivantes :

- Le code pénal fait obligation, à « *quiconque* », c'est-à-dire à toute personne, ayant connaissance d'un crime dont il est « *encore possible de prévenir ou de limiter les effets* » ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.
- Il appartient également à toute personne ayant eu connaissance de mauvais traitements ou de privations infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne particulièrement vulnérable, en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, d'en informer les autorités judiciaires ou administratives.
- De même, la loi pénale sanctionne « *quiconque* » pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime (par exemple, un viol), soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.
- Enfin, la loi stigmatise avec la même sévérité, la non-assistance à personne en péril, plus communément appelée non-assistance à personne en danger.

3- Soutien aux salariés

Assurer le soutien et la formation des professionnels

La prévention de la maltraitance individuelle et collective est fortement corrélée à la possibilité pour les professionnels de trouver un sens à leur mission. L'ensemble des dispositifs et outils mis en place par l'encadrement dans le cadre de la gestion des ressources humaines a donc notamment pour objet de cultiver chez les professionnels le sens qu'ils trouvent à l'exercice de leur métier.

La démarche retenue repose sur la mobilisation des salariés au travers de différents supports dont la rédaction des projets d'établissement /de service, la participation à l'évaluation et à la démarche qualité.

Par ailleurs le soutien apporté aux salariés, se manifeste par une réflexion concernant notre politique de formation au sein des instances représentatives du personnel.

La mise en place de la supervision.

L'accompagnement d'un public fragile renvoie de par leurs difficultés et leurs comportements, des sentiments, des ressentis parfois difficiles à évoquer. A défaut d'être verbalisés et parlés, ces sentiments peuvent impacter les pratiques des professionnels. La relation transférentielle, l'identification, les mécanismes de l'inconscient, doivent pouvoir donner lieu à des échanges pour orienter et soutenir la pratique des professionnels.

Les sentiments multiples, parfois confus, doivent être travaillés dans une instance prévue à cet effet pour permettre un « désencombrement psychique » des différents intervenants.

Diverses réunions pluridisciplinaires sont proposées afin de « démêler l'écheveau » des sentiments et émotions.

Développer une politique de formation

Chaque année nous mettons en place un plan de formation prenant en considération les attentes des professionnels et les besoins de l'établissement.

De façon à rendre opérant ce plan de formation, des entretiens professionnels sont réalisés avec chaque salarié tous les deux ans.

Les programmes de formation peuvent être diversifiés ou communs à l'ensemble des salariés selon les choix et les objectifs recherchés.

Cette démarche s'inscrit dans la logique des bonnes pratiques inscrites au sein de la recommandation « Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » de l'ANESM.³

4- Créer un cadre institutionnel cohérent

Organisation du travail et participation

Créer un cadre institutionnel cohérent par une organisation du travail permettant une prise en charge de qualité s'avère indispensable. Nous priorisons une organisation du travail respectant le cadre légal et conventionnel. Cette organisation garantit une qualité de présence auprès des usagers et le doublement de l'encadrement éducatif en soirée, dans la mesure du possible, et la possibilité constante de faire appel au cadre d'astreinte.

Clarifier les fonctionnements, les rendre lisibles pour tous les acteurs

La cohérence du dispositif prend appui, en partie, sur une clarification des rôles et des missions de chaque salarié. A ce titre, tous les professionnels de l'établissement bénéficient d'une fiche de poste établie sur la base des référentiels métiers.

De façon à accentuer une lisibilité de l'organisation, les entretiens professionnels, les réunions générales et les réunions de chaque service permettent d'échanger sur les évolutions et l'organisation de l'établissement.

Prendre en compte la pénibilité du travail et favoriser un climat serein

La prise en charge des populations « difficiles » corrélée au vieillissement des salariés s'accompagne parfois de signes de fatigue et de « turn over ».

Il nous appartient alors de mettre en place un dispositif d'observation pour repérer et analyser les points de fragilité et mettre en œuvre les mesures correctives prévues à cet effet.

Le document unique d'évaluation et de prévention des risques professionnels (D.U.E.R.P) apparaît comme un premier élément de repère et d'analyse dans ce domaine. Elaboré en lien avec le médecin du travail et l'ensemble des salariés, ce document met en avant les démarches correctives en vue de prévenir les risques professionnels et d'améliorer certaines conditions de travail.

Organiser les lieux d'expression et les instances de représentation

La question des risques de maltraitance est un domaine qui est travaillé en réunion d'équipe, de cadres, technique ou éducative. De la même manière les instances représentatives des salariés sont associées à cette démarche et à la politique générale de l'établissement.

Dans des situations difficiles, il est prévu aussi un dispositif de soutien (cf. protocoles, pour les situations de violence).

³ Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées 3.4 P.27

Un encadrement présent et engagé

Le phénomène de la maltraitance, avant d'atteindre des proportions graves, se manifeste sous des formes diffuses et facilement banalisées : intonations agressives, humiliantes ou infantilisantes, gestes déplacés ou rudes, négligences répétées, par exemple.

Ces formes de maltraitance appellent une prévention quotidienne, faute de quoi, si elles passent inaperçues, elles se trouvent cautionnées de fait au sein de l'institution et risquent de prendre des proportions plus grandes.

La présence des cadres est donc essentielle dans le soutien aux professionnels. Elle donne l'occasion d'observer les pratiques quotidiennes, de conforter les bonnes pratiques et d'apporter des « correctifs » lorsque celles-ci ne sont pas conformes au respect de la personne. Elle donne aussi la possibilité d'apporter un soutien dans la résolution des difficultés quotidiennes que les professionnels peuvent rencontrer, afin de minimiser les risques de conflit ou d'épuisement. Pour qu'elle prenne sens, elle doit rester ponctuelle.

Un positionnement de l'encadrement éducatif au regard des violences entre les usagers.

Notre organisation doit permettre un taux d'encadrement éducatif adapté et suffisant, indispensable au repère des actes de maltraitance et à toute forme de négligence.

La première forme de maltraitance institutionnelle consiste en effet à laisser le champ libre aux violences exercées par un usager sur un autre plus vulnérable que lui, ou par un groupe d'usagers lorsque l'un d'eux sert de « bouc-émissaire ».

IV- Les conduites à tenir en cas de maltraitance constatée ou relatée

Lorsqu'un fait de maltraitance est rapporté à l'équipe des cadres par un usager, un professionnel ou un proche de l'utilisateur, le chef d'établissement ou son représentant doit, sans attendre, protéger la victime présumée d'une répétition des faits. Cette protection doit s'inscrire dans la durée et un accompagnement spécifique à l'égard de la victime est préconisé.

1- Recueil des faits

La procédure de traitement de tout acte de la maltraitance doit s'accompagner d'un positionnement distancié soutenu par un échange entre les salariés et les cadres.

Le recueil des faits est effectué rapidement, avec rigueur et en usant d'une grande prudence. Ce recueil doit être transcrit sur la fiche d'incident prévue à cet effet.

L'encadrement s'assure ainsi que toute la procédure est suivie en demeurant le plus possible distanciée des faits et en évitant jugements et actions précipitées.

2- Information

Faits de maltraitance d'un salarié sur un usager

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les faits de maltraitance par un salarié à l'encontre d'un jeune doivent être signalés au Procureur de la République par le biais d'un dépôt de plainte.

Il est rappelé en outre que les obligations de signalement s'inscrivent également dans les obligations légales concernant tous les citoyens, conséquence notamment de l'article 434-3 du code pénal, et des obligations applicables spécifiquement aux fonctionnaires et agents des services de l'État énoncées dans l'article 40 alinéa 2 du code de procédure pénale.

Faits de maltraitance concernant un usager

Les modalités de ce signalement sont prévues et accompagnées selon les procédures arrêtées ci-après.

Pour les mineurs une information sera transmise à la CRIP. Le chef d'établissement ou son représentant, désignera également une personne pour notifier les faits auprès de la gendarmerie.

3- Le traitement

Concernant les faits de maltraitance d'un salarié sur un usager

Tout acte de maltraitance ou supposé l'être est traité systématiquement, aucun acte de maltraitance ne doit être minimisé ou passé sous silence, et a minima, un entretien est organisé par l'encadrement avec le professionnel concerné.

Le traitement disciplinaire est proportionnel à la gravité de l'acte, conformément aux règles juridiques en vigueur. Une mise à pied conservatoire et immédiate peut être prononcée suivant la gravité des faits

Si le professionnel concerné reste au sein de l'équipe, la sanction disciplinaire peut être assortie par une ou des actions d'accompagnement spécifiques, afin de d'éviter la répétition de tels actes.

Dans l'attente des suites de la procédure pénale éventuelle, l'encadrement conduit la procédure institutionnelle de traitement de la maltraitance sans se substituer aux autorités judiciaires, en veillant à la présomption d'innocence.

A l'inverse, ceci ne doit pas conduire à une quelconque permissivité ou amnésie institutionnelle, en cas de faits de maltraitance avérés.

Informez le représentant légal des faits de maltraitance

Lorsque l'usager est mineur, les représentants légaux sont informés sans délai des faits de maltraitance.

Informez l'usager victime et/ou son représentant légal

Les suites données à l'acte de maltraitance sont transmises à l'usager ou aux usagers victimes qui ont été directement concernés, ainsi qu'à leurs représentants légaux, dans le respect de l'obligation de confidentialité qui incombe à l'employeur.

Cette information permet aux usagers de se sentir soutenu et accompagné. Cette information est l'occasion de confirmer que la direction de l'établissement prend la pleine mesure de la gravité de l'acte de maltraitance, et la traite en conséquence.

Concernant les faits de maltraitance subis par un usager

De la même manière que ci-dessus, tout acte de maltraitance ou supposé l'être sera traité systématiquement, et ne doit être minimisé ou passé sous silence, et a minima, un entretien est organisé par l'encadrement avec le jeune concerné.

Les représentants légaux seront informés sans délai des faits de maltraitance.

4- Les procédures existantes

Les procédures retracent les démarches incontournables et obligatoires relatives aux situations problématiques.

Bien qu'elle ne constitue pas un acte de maltraitance à part entière nous avons intégré à ces procédures celle de la fugue car elle peut être l'indicateur d'un mal être qui doit être analysé et traité en tant que tel. Elle peut aussi être le corolaire de diverses situations, dont des actes de maltraitance.

Annexe 1

Les protocoles :

Violences entre usagers

Violences à caractère sexuel entre usagers

Fugue

Tentative de suicide

Violence d'un usager sur un salarié

Maltraitance d'un salarié sur un usager

Conduite à tenir dans le cas d'une violence entre usagers

Evaluation de la situation

- Chaque salarié doit être en mesure d'apprécier le degré de gravité et d'agir en conséquence face à l'événement.
- Tout acte de violence doit être repris avec l'usager et traité de manière appropriée en matière de sanction ou de réparation.
- Les actes de violence jugés graves seront étudiés par la direction qui proposera une conduite à tenir.
- Une attention particulière doit être apportée à la victime.

Si urgence, alerter les secours (pompiers au 18) et prodiguer les gestes de secourisme.

Si les faits sont graves, l'auteur est tenu à la disposition des forces de l'ordre qui auront été alertées sans délai.

Victime

Agresseur présumé

Infirmierie

- La victime est conduite à l'infirmierie pour que soient constatées d'éventuels dommages et demeure sous la surveillance constante d'un professionnel.
- Le professionnel ayant constaté l'agression ou ayant recueilli le premier témoignage rédige un rapport d'incident circonstancié.

Cadres

- La victime est ensuite reçue par un cadre qui fera une évaluation de la situation.
- Il rédige un compte-rendu d'entretien.

- L'auteur est conduit dans les locaux administratifs afin d'y être reçu immédiatement par un responsable éducatif (chef de service ou directeur).

Cadres & Directeur

- Le cadre éducatif ou directeur prévient la famille.
 - Dans le cas d'un jeune confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.
 - Dans tous les cas, le directeur est informé de la situation (il se chargera si nécessaire d'informer le directeur général).
- En fonction de l'évaluation de la situation (intensité et fréquence) :
- Les parents ou responsables légaux sont reçus par le directeur en présence d'un membre de l'équipe.
 - Sinon ils seront informés de la situation par téléphone.

Autorités judiciaires & Psychiatre

Accompagnement de la victime auprès des autorités judiciaires :

- Si elle est mineure, par son responsable légal.
- Si elle majeure, par sa famille ou un membre de l'équipe.

- Une suspension de l'accueil sera éventuellement prononcée en fonction de l'évaluation de la situation (intensité et fréquence). Le retour de l'usager dans l'établissement sera conditionné au niveau de gravité des faits constatés et éventuellement à l'avis favorable du médecin psychiatre dans des délais que celui-ci appréciera, et au terme d'autant de rencontres (avec l'usager et son représentant) qu'il jugera nécessaire.
- Une mesure de sanction et de réparation sera imposée.

Procureur de la République & ARS

- En cas de dépôt de plainte un signalement est rédigé par le directeur ou son représentant dûment autorisé, sur la base du rapport d'incident et du témoignage de la victime, et adressé au Procureur de la République. Ce signalement est communiqué pour information à :
 - L'ARS
 - La CRIP, si un mineur est concerné
 - Au directeur général
- Un exemplaire est archivé dans le dossier.

Info & soins

Gestion post-événement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique pour la victime et/ou l'auteur, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins éventuelles.

Conduite à tenir dans le cas d'une violence à caractère sexuel entre usagers

Evaluation de la situation

Révélation ou constatation d'une violence à caractère sexuel : La violence sexuelle a pour caractéristique la violence, la contrainte, la menace ou la surprise.

Définitions :

- ✓ **Agression sexuelle :** Tous les actes de nature sexuelle sans pénétration et non désirés par la personne qui les subit peuvent être qualifiés d'agression sexuelle (attouchement, exhibition).
- ✓ **Le viol :** Tout acte de pénétration sexuel sans le consentement d'une personne, peut être qualifié de viol.

Si les faits sont graves, en relation avec une présomption de viol, l'auteur est tenu à la disposition des forces de l'ordre qui auront été alertées sans délai.

Victime

Auteur

Educateur

- La victime demeure sous la surveillance constante d'un professionnel.
- Le professionnel ayant constaté l'agression ou ayant recueilli le premier témoignage alerte le cadre d'astreinte et rédige un rapport d'incident.

Psy & Directeur

- La victime est ensuite reçue par un cadre (psychiatre ou psychologue de préférence) qui recueillera ses propos en vue de la rédaction d'un compte-rendu d'entretien.
- Elle sera ensuite reçue par le directeur, en présence d'un membre de l'équipe afin de réitérer son témoignage.

- L'auteur est reçu par un responsable éducatif (chef de service ou directeur) en présence d'un membre de l'équipe qui recueillera ses propos en vue de la rédaction d'un compte-rendu d'entretien.

Cadres & Directeur

- Le cadre éducatif ou directeur alerte la famille.
- Si le jeune est confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.
- Dans tous les cas, le directeur est informé de la situation (il se chargera si nécessaire d'informer le directeur général).
- Les parents ou responsables légaux sont reçus par le directeur en présence d'un cadre pour exposer la situation.

Autorités judiciaires & Psychiatre

Accompagnement de la victime auprès des autorités judiciaires :

- Si elle est mineure, par son responsable légal.
- Si elle majeure, par sa famille ou un membre de l'équipe.

- Une suspension de l'accueil sera systématiquement prononcée en fonction de l'évaluation de la situation (intensité et fréquence). Le retour de l'utilisateur dans l'établissement sera conditionné au niveau de gravité des faits constatés et à l'avis favorable, si possible, d'un médecin psychiatre dans des délais que celui-ci appréciera, et au terme d'autant de rencontres (avec l'utilisateur et son représentant) qu'il jugera nécessaire.

Procureur de la République & ARS

- Dans les meilleurs délais qui suivent l'évènement, un signalement est rédigé par le directeur ou son représentant dûment autorisé, sur la base du rapport d'incident et du témoignage de la victime, et adressé au Procureur de la République. Ce signalement est communiqué pour information à :
 - L'ARS
 - La CRIP, si un mineur est concerné
 - Au directeur général
- Un exemplaire est archivé dans le dossier.

Info & soins

Gestion post-évènement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique pour la victime et/ou l'auteur, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins éventuelles.

Conduite à tenir dans un cas de fugue d'un usager

Evaluation de la situation

- ✓ **Dès la constatation de la fugue** : prévenir le cadre présent ou d'astreinte.
- ✓ Les professionnels disposent d'**1/2 heure** pour effectuer des recherches dans l'environnement immédiat.

Si l'usager est retrouvé et qu'il refuse de ré-intégrer l'établissement, prévenir les forces de Police ou de Gendarmerie et rester à proximité si possible.

Recherches infructueuses au terme d'une ½ heure

Recherches fructueuses au terme d'une ½ heure

Educateurs

- Le cadre d'astreinte est alerté (toutes les actions et horaires doivent être consignées par celui-ci et le (ou les) professionnel ayant constaté la fugue en vue de la rédaction d'un rapport final).

Cadres & Directeur

- Le cadre se munit de la fiche de renseignements et alerte la police ou la gendarmerie pour établir une déclaration de fugue.

- Une suspension de l'accueil est prononcée (sauf situation particulière).

- Le cadre éducatif ou directeur alerte la famille.
- Si le jeune est confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.
- Dans tous les cas, le directeur est informé de la situation (il se chargera si nécessaire d'informer le directeur général).

Educateurs & Directeur

- Les parents ou responsables légaux sont reçus par le directeur en présence d'un membre de l'équipe pour un exposé de la situation.
- Une suspension de l'accueil sera prononcée (sauf situation exceptionnelle).

- La famille vient chercher son enfant, et si cela est impossible celui-ci sera reconduit par un membre de l'équipe.

Procureur de la République & ARS

- Dans les 24 heures (maximum) qui suivent l'évènement un rapport circonstancié est rédigé par le (ou les) professionnel en charge de l'usager ayant constaté la fugue et par le cadre d'astreinte avec reprise des actions consignées (les heures des différents évènements seront précisées). Ce rapport est communiqué au directeur qui en adresse un exemplaire à :
 - L'ARS
 - La CRIP, si un mineur est concerné
- Un exemplaire est archivé dans le dossier.

Psychiatre

- Le retour de l'usager dans l'établissement sera conditionné à l'avis favorable du médecin psychiatre, si possible, dans des délais que celui-ci appréciera, et au terme d'autant de rencontres (avec l'usager et son représentant) qu'il jugera nécessaire.

Info & soins

Gestion post-événement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé auprès des autres usagers.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique (l'usager, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins à l'externe, si nécessaire.

Conduite à tenir dans un cas de tentative de suicide

Evaluation de la situation

Dès la constatation de la tentative : prévenir le cadre d'astreinte.

Si urgence, alerter les secours (pompiers au 18) et prodiguer les gestes de secourisme.

Infirmierie

- L'utilisateur est conduit à l'infirmierie (pour que lui soient prodigués d'éventuels soins de premier secours) et sous la surveillance constante d'un professionnel.

Educateurs

- Le professionnel ayant constaté la tentative rédige un rapport d'incident circonstancié.

Cadres & Directeur

- Le cadre alerte les secours (sapeurs pompiers au 18) afin que l'utilisateur soit conduit en milieu hospitalier après avis du médecin régulateur du SAMU.
- Le cadre éducatif ou directeur alerte la famille.
- Si le jeune est confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.
- Dans tous les cas, le directeur est informé de la situation (il se chargera si nécessaire d'informer le directeur général).

Educateurs, Cadres & Directeur

- Dans les 24 heures (maximum) qui suivent l'évènement un rapport circonstancié est rédigé par le (ou les) professionnel en charge de l'utilisateur ayant constaté la tentative et par le cadre d'astreinte avec reprise des actions consignées (les heures des différents évènements seront précisées).
- Ce rapport est communiqué au directeur qui en adresse un exemplaire à :
 - L'ARS
 - La CRIP, si un mineur est concerné
- Un exemplaire est archivé dans le dossier.

Directeur & Psychiatre

- Les parents ou responsables légaux sont reçus par le directeur en présence d'un tiers (chef de service ou psychologue) pour un exposé de la situation.
- Une suspension de l'accueil sera prononcée. Le retour de l'utilisateur dans l'établissement sera conditionné à l'avis favorable du médecin psychiatre, si possible, dans des délais que celui-ci appréciera, et au terme d'autant de rencontres (avec l'utilisateur et son représentant) qu'il jugera nécessaire.

Info & soins

Gestion post-événement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé auprès des autres usagers.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique (l'utilisateur, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins éventuelles.

Conduite à tenir dans le cas de violence physique d'un usager à l'encontre d'un salarié

Evaluation de la situation

- Chaque salarié doit être en mesure d'apprécier le degré de gravité et d'agir en conséquence face à l'événement.
- Tout acte de violence doit être repris avec l'usager et traité de manière appropriée en matière de sanction ou de réparation.
- Les actes de violence seront traités par la direction qui proposera une conduite à tenir.
- Une attention particulière doit être apportée à la victime.

Si urgence, alerter les secours (pompiers au 18) et prodiguer les gestes de secourisme.

Si les faits sont graves, l'auteur est tenu à la disposition des forces de l'ordre qui auront été alertées sans délai.

Le salarié agressé.

L'usager agresseur.

Autorité Judiciaire & Directeur

- Une déclaration d'accident du travail est établie.
- Le salarié, à sa demande, peut-être conduit auprès d'un médecin pour constatation des éventuelles lésions physiques.
- Une plainte auprès des services judiciaires peut-être déposée par le salarié.

- L'usager est conduit est reçu immédiatement par un responsable éducatif (chef de service ou directeur) qui recueillera ses propos en vue de la rédaction d'un compte-rendu d'entretien.
- Le professionnel ayant constaté l'agression ou ayant recueilli le premier témoignage rédige un rapport d'incident.

Cadres & Directeur

- Le salarié est ensuite reçu par le directeur en présence du chef de service éducatif.
- Il peut, en outre, solliciter un soutien auprès du psychiatre ou du psychologue, si possible.

- Le cadre éducatif ou directeur alerte la famille.
- Si l'usager est un jeune confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.
- Dans tous les cas, alerter le directeur (qui se chargera si nécessaire d'informer le directeur général).

Responsables légaux, ARS & Psychiatre

- Un rapport d'incident circonstancié est rédigé par la victime et les témoins.
- Il constituera la base d'un rapport qui sera adressé à :
 - L'ARS
 - La CRIP, si un mineur est concerné
 - Au directeur général
- Un exemplaire est archivé dans les dossiers de l'usager et du salarié.

- Les parents ou responsables légaux sont convoqués par le directeur en présence d'un membre de l'équipe pour un exposé de la situation.
- Une mesure de sanction et de réparation sera imposée.
- Une suspension de l'accueil sera prononcée en fonction de l'évaluation de la situation (intensité et fréquence).
- Le retour de l'usager dans l'établissement sera conditionné au niveau de gravité des faits constatés et à l'avis favorable du médecin psychiatre (si possible) dans des délais que celui-ci appréciera, et au terme d'autant de rencontres (avec l'usager et son représentant) qu'il jugera nécessaire.

Info & soins

Gestion post-événement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique (l'usager, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins éventuelles.
- ✓ En cas de constatation d'un accident du travail, il y aura examen de l'événement lors de la réunion du C.H.S.T et analyse de la situation au regard des préconisations qui figurent dans le D.U.E.R.P.

Conduite à tenir dans le cas de maltraitance d'un salarié sur un usager

Evaluation de la situation

Il s'agit des cas de maltraitances jugées grave s :

- **Violences physiques** : coups, brûlure, ligotage, soins brusques sans information ou préparation, bizutage, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, exigence d'efforts excessifs, travaux d'une pénibilité exagérée par rapport aux capacités de l'usager...
- **Violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales, érotisation relationnelle, exigences inadaptées en ce qui concerne la vêtue ou l'alimentation...
- **Violences matérielles et financières** : vols, escroqueries diverses, locaux inadaptés...
- **Violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements et les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- **Privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice de droits civiques, d'une pratique religieuse...
- **Négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire.
- **Négligences passives** : négligence relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.

Evaluation : Chaque situation fera l'objet d'une évaluation spécifique par la direction qui qualifiera la maltraitance selon 3 degrés de gravité : maltraitance sérieuse, maltraitance grave (qui implique une rupture du contrat de travail), maltraitance très grave (qui implique une rupture du contrat de travail et des poursuites pénales). Ce protocole vise à répondre aux seules situations jugées graves et très graves. La procédure pour la gestion des maltraitances sérieuses est la même à l'exception de la mise en application d'une mise à pied conservatoire, du dépôt de plainte et du licenciement du salarié concerné.

Le Salarié auteur des faits.

La victime.

Autorité Judiciaire & Directeur

- Le directeur convoque le salarié et prononce une mise à pied conservatoire à effet immédiat.
- Une plainte auprès des services judiciaires peut-être déposée par le directeur avec témoignage d'éventuels témoins.

- L'usager est reçu immédiatement par un responsable éducatif (chef de service ou directeur) qui recueillera ses propos en vue de la rédaction d'un compte-rendu d'entretien.
- Le professionnel ayant constaté la maltraitance ou ayant recueilli le premier témoignage rédige un rapport d'incident.

Cadres, Directeur & Procureur de la République

- Un rapport d'incident circonstancié est rédigé par la victime et les témoins.
- Il constituera la base d'un rapport qui sera adressé au **Procureur de la République** et pour information aux autorités suivantes :
 - L'ARS
 - Au directeur général
- Un exemplaire est archivé dans les dossiers du salarié.

- Le cadre éducatif ou directeur alerte la famille.
- Si le jeune est confié à l'ASE, alerter le référent ou l'astreinte du Conseil Départemental.

Autorité judiciaire & Procédure de licenciement

- La procédure de licenciement est engagée avec l'appui du conseil juridique de l'Association Championnet.
- Les délégués du personnel sont tenus informés de la procédure en cours.

- Les parents ou responsables légaux sont convoqués par le directeur en présence d'un membre de l'équipe pour un exposé de la situation.
 - Ensuite l'usager, s'il est mineur, est conduit par son responsable légal auprès des autorités judiciaires pour un dépôt de plainte.
 - S'il est majeur il sera conduit par sa famille ou un membre de l'équipe (cadre de préférence).

Info & soins

Gestion post-événement :

- ✓ Communication à l'ensemble des professionnels et partenaires dans le cadre du secret professionnel partagé.
- ✓ Mise en place d'un soutien éducatif renforcé.
- ✓ Mise en place d'un soutien psychologique (l'usager, sa famille, les membres de l'équipe si nécessaire).
- ✓ Démarches de soins éventuelles.

Annexe 2

Procédure d'urgence concernant le signalement d'un mineur en danger

Procédure d'urgence concernant le signalement d'un mineur en danger

Cette démarche engage la responsabilité de l'association Championnet.

Le directeur ou l'un des cadres qui le représente ou le seconde, à savoir, le médecin psychiatre, le psychologue ou le chef de service (en cas d'absence du directeur) sont habilités à établir un signalement.

Le courrier de signalement doit être rédigé par le directeur ou l'un des cadres, dans l'ordre de disponibilité indiqué par la liste précédente.

En cas d'absence, le directeur doit en être informé préalablement dans les délais les plus courts.

⇒ Etape n°1 : Démarches auprès du T.G.I

Le courrier indiquant les éléments justifiant la nécessité du signalement est adressé par lettre recommandée avec accusé de réception au Tribunal de Grande Instance de la juridiction du domicile du jeune mineur ou majeur vulnérable.

Le courrier, dès qu'il est signé par son rédacteur, doit être envoyé en copie au Procureur par fax.

Les démarches qui sont à effectuer en seconde intention doivent prioritairement utiliser comme support le courrier électronique.

⇒ Etape n°2 : Démarches auprès de la Direction Générale de l'Association Championnet

Le Président de l'association Championnet doit être tenu informé, via la direction générale, de l'envoi d'un signalement. Cette information est communiquée au directeur général, par téléphone.

Tél. du siège : 01 42 29 87 93

Assistante de direction : 01 42 29 87 94

Dans un second temps, la direction générale devra obtenir copie des différents courriers et mail rédigés à l'occasion du signalement.

⇒ Etape n°3 : Démarches auprès de la C.R.I.P

La Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes est un service du Conseil Départemental chargé d'apporter dans les meilleurs délais une expertise avec recours éventuellement à l'accueil d'urgence dans un foyer de l'A.S.E d'un mineur en danger.

Le C.R.I.P est saisie par mail.

⇒ Etape n°4 : Démarches auprès de l'A.R.S (pour les établissements de son ressort)

Etablir une note de « situation problématique » et l'adresser au directeur de l'A.R.S à l'adresse courriel destinée aux alertes.

N.B n° 1 : L'ensemble des documents écrits (courriers et courriels) devront être archivés dans le dossier de l'intéressé.

N.B n°2 : rappel des dispositions du Code l'Action Sociale et des Familles

Art. 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 ».

N.B n°3 : rappel des dispositions du Code Pénal :

Art. 434-3 - Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende. Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues par l'article 226-13.

Annexe 3

**Procédure de rédaction d'un rapport
d'incident**

Note d'information à l'ensemble du personnel.

Objet : le rapport d'incident.

Afin d'assurer une meilleure lisibilité et donc un suivi plus rigoureux des incidents signalés par les différents intervenants éducatifs, pédagogiques et médicaux, a été instauré un registre spécifique : le « classeur des incidents ».

Dans ce classeur doit être indiqué par écrit un rapport relatant les éléments de la situation problématique rencontrée.

Voici une liste non exhaustive des situations qu'il convient de signaler :

- ⇒ Transgressions : vols, dégradations, fugues, non respect du règlement de fonctionnement (portable, tabac....).
- ⇒ Violences physiques, verbales (insultes, menaces, propos injurieux), sexuelles.
- ⇒ Comportements oppositionnels : non respect des consignes d'apprentissages, irritabilité, contestation de l'adulte en autorité, comportements sociaux inappropriés....
- ⇒ Inquiétudes diverses : absentéisme répété, dégradations de l'état de santé, comportements inquiétants (tristesse, fatigue, désinvestissement....), propos alarmants (faisant état d'une situation dangereuse), dégradation de l'hygiène, de la vêtue, troubles alimentaires, troubles du sommeil... Il appartient à chaque professionnel de mesurer à partir de quelle intensivité, quelle durée, quelle répétition il importe de faire état d'un incident ou d'une situation inquiétante.

En cas de doute sur l'opportunité de rédiger un rapport, il importe de faire état oralement de la situation auprès d'un cadre afin d'en juger la nécessité.

Un support unique doit être utilisé pour la rédaction de ces notes dont un exemplaire est proposé en annexe. Vous trouverez, dans le classeur, des modèles vierges. Sur ce support sont indiquées les consignes de rédaction (date, signature, objet, mesures prises....) et de transmission de l'information.

Un visa sera apposé par un membre de l'équipe de direction indiquant que la rapport a été lu et qu'il fera l'objet éventuellement d'un traitement ultérieur.

Les rapports seront archivés dans les dossiers individuels par les chefs de service en fonction des éléments de suivi. L'original sera intégré au dossier personnel et une photocopie sera conservée dans le classeur des incidents.

Merci pour votre collaboration. Bien cordialement.

La direction

RAPPORT D'INCIDENT

Rédigé par :

(nom, prénom, fonction)

Date de la rédaction :

Concernant :

Pour rappel :

Le rapport d'incident est un document interne mais qui est amené à devenir officiel si la gravité de l'incident le justifie (ce document peut-être repris dans une procédure judiciaire). Par ailleurs, la politique de lutte contre la maltraitance implique que les événements indésirables, les situations exceptionnelles et/ou dramatiques fassent l'objet d'un signalement aux autorités administratives (cf. protocole et formulaire de remontée des informations) dont le contenu reprend les éléments du rapport d'incident.

Le rapport d'incident doit être clair, lisible, daté avec l'heure et signé. Il doit être précis, en particulier à propos de l'identité des personnes en cause (nom et prénom impérativement). Il doit rapporter des faits, éviter les commentaires superflus et les interprétations hâtives, par contre il peut comporter une appréciation de la gravité de la situation (il doit répondre aux questions : qui, quand (date et heure), quoi, où, avec qui, comment et éventuellement pourquoi). Le rapport d'incident doit permettre à celui qui le lit de se faire une idée claire de la situation (il doit se suffire à lui-même) en faisant, si besoin, un rappel des faits antérieurs.

Le rapport doit contenir toutes les dispositions prises (sanction, mesures de protection, soins, informations...); il ne doit pas comporter d'éléments mettant "en demeure" d'agir d'autres membres de l'équipe ou tendant à orienter avec subjectivité leur compréhension de la situation.

La rédaction d'un rapport d'incident n'exonère pas du devoir d'information verbal des collègues et/ou de la Direction de l'établissement.

Information :

DIRECTEUR	RSE		MEDICO-PSYCHOLOGIQUE	

EDUC.REFERENT	GROUPE	ATELIER	CLASSE	SPORT	INFIRMIERE

Suivi de l'incident :

Large dashed rounded rectangle for incident follow-up notes.

Sanction :

Large dashed rounded rectangle for sanction notes.

CLÔTURE LE

PAR

Annexe 4

Procédure de signalement à l'A.R.S

**Se reporter aux dispositions établies
dans chaque région**

Annexe 5

Guide des postures professionnelles **dans les situations à risque**

Guide des postures professionnelles dans des situations à risque

⇒ **Mesurer l'exigence :**

Engager un rapport de force comporte le risque quasi inéluctable de l'escalade. L'escalade induit nécessairement chez les deux protagonistes une augmentation du stress, de l'angoisse, de la violence et s'accompagne d'une amplification du trouble. La connaissance des usagers nous aide à comprendre dans quel piège il nous faut éviter de tomber. Il ne s'agit pas d'abord d'avoir « le dernier mot », d'autant que le jeune, par ses éventuels troubles du comportement, peut disposer « d'armes terribles » que vous aurez du mal à contrôler et que peut être vous ne contrôlerez pas. Attention, la violence est contagieuse.

⇒ **Eviter un face à face qui dure :**

Bien souvent, une stratégie de diversion est nécessaire. Le face à face est facteur d'angoisse. Un isolement temporaire ou une explication différée sont le plus souvent adaptés.

⇒ **Savoir « renoncer » :**

Parfois, il faut savoir renoncer, notamment lorsque le comportement du jeune laisse supposer qu'il n'est plus en mesure de comprendre quoique ce soit. Pousser à bout une personne est une violence destructrice. N'oubliez pas l'asymétrie de votre rapport aux jeunes. Le plus souvent, ils gèrent avec difficultés leurs émotions, leurs angoisses, leurs peurs. Ils peuvent avoir une compréhension limitée, il faut savoir doser. Une stratégie éducative s'inscrit dans la durée, un recul temporaire n'est pas grave, c'est l'occasion d'interroger sa pratique, ce n'est pas un échec.

⇒ **La fermeté physique :**

L'absence de contact physique avec les usagers est la règle de base qu'il nous faut respecter. Le recours à la contenance physique à l'encontre d'un usager ne peut être justifié que dans une et une seule situation : la mise en danger d'autrui ou de soi-même. Cette contenance doit être proportionnée et ne peut s'apparenter à un conflit ou à une violence physique. Ainsi, elle doit respecter des règles très précises. Un geste de fermeté est accompagné d'un discours posé, sans cris. Il laisse supposer que le protagoniste que vous êtes garde le contrôle de ses émotions et agit avec lucidité. La fermeté physique ne peut être que l'ultime recours. Elle doit être brève, visible sans ostentation et sans brutalité excessive. Un coup est une violence, une faute. L'entourage doit être en mesure de percevoir que vous n'êtes pas emporté.

⇒ **Les cris :**

Le cri est plus souvent le signe d'une impuissance, d'une colère, d'une émotion débordante comme la peur. Il peut être révélateur d'une perte du contrôle de soi dans une situation de stress. Il peut être amplificateur d'angoisse. Il ne faut pas confondre un cri et une injonction fortement exprimée, nécessairement brève, concise et précise. Cette injonction n'est qu'une étape dans le rapport éducatif. Si elle démontre son inefficacité, il est vain de vouloir continuer sur ce registre.

⇒ **L'intention des usagers :**

Considérer a priori qu'il n'y a pas d'intentionnalité de la part de l'utilisateur lorsqu'il manifeste un trouble. En tous cas, il n'y a pas d'intention précise à vouloir nuire explicitement à l'un d'entre vous.

⇒ **Deux protections : La profession et l'institution**

Une exigence dans notre cadre professionnel n'est pas un conflit, un différent dans un face à face. Nous ne sommes chacun que les éléments d'un tout, d'un collectif de professionnels. La triangulation passe par le métier et l'institution. Nous ne sommes pas là pour prendre le contrôle sur des personnes dans un face à face conflictuel mais pour tenter de les accompagner dans un projet de socialisation et d'autonomisation. Cette action est forcément collective et s'inscrit dans une pluridisciplinarité avec des compétences ou missions différentes et des fonctions différentes qui relèvent aussi du champ symbolique. Le recours à la « hiérarchie », doit être compris comme la mobilisation d'un moyen à votre service et non pas comme l'expression de votre échec ou de votre impuissance. A charge ensuite à la hiérarchie de garantir une continuité entre votre action et sa fonction.

⇒ **La prudence :**

Si vous avez été victime d'une agression physique, attention à votre premier mouvement. On ne se fait pas justice soi-même. Alors, faites attention à ne pas trop vous exposer, soyez prudent. Une violence subie, un coup reçu laisse une empreinte qui dure, voire qui reste, le plus souvent sous la forme d'une peur. Votre connaissance des jeunes doit vous aider à conserver cette prudence en certaines situations.

⇒ **La qualité de votre langage :**

Attention à la façon dont vous vous adressez aux usagers. Autant une certaine familiarité semble naturelle, étant donnée la proximité de nos rapports, autant le respect est nécessaire car nous sommes dans une position d'adulte. Il faut concilier familiarité et respect, c'est peut être ce que l'on appelle une relation sympathique. Parlez à autrui de la façon dont vous souhaiteriez que l'on vous parle si vous étiez à sa place. Attention, l'irrespect est contagieux.

⇒ **Une tentation irrépressible à éviter :**

« Avoir la paix » est certes une attente en partie légitime, mais nous avons choisi un métier où elle ne peut être garantie. A l'inverse, c'est le plus souvent une recherche impossible. C'est une tentation dangereuse qui peut nous mener à bien des excès. Vouloir « avoir la paix » n'est pas conciliable avec une démarche éducative. Ce n'est pas une posture professionnelle. Nous avons un métier qui nécessite la relation, l'échange, qui a pour sujet l'homme lui-même. Nous sommes forcément dans des rapports complexes, imprévisibles. Vouloir la paix, c'est ne plus considérer l'autre comme sujet mais comme objet.

⇒ **La « ligne rouge » :**

Il faut apprendre à se connaître et parfois à se protéger de soi-même. Les usagers peuvent avoir cette faculté incroyable à venir vous « toucher » là où ça fait mal. Nous sommes tous porteurs d'une violence contenue. Nous pouvons être en danger de perdre le contrôle. Il faut savoir faire appel à l'autre lorsque la situation devient impossible. L'institution elle-même doit savoir et pouvoir passer le relais lorsque la situation devient impossible. La difficulté consiste bien souvent à déterminer là où est « la ligne rouge ». Cette « ligne rouge » doit être déterminée d'une manière consensuelle, on ne peut dans sa toute puissance décider seul de sa position car elle a une fonction de régulation sociale et de justice. Seule la parole, l'analyse et le débat peuvent la définir.

⇒ **La nécessaire circulation de la parole :**

En toutes circonstances, la meilleure prévention de la maltraitance est la circulation de la parole. Nous sommes collectivement responsables de l'accompagnement des jeunes. Si vous taisez une situation qui vous gêne ou vous interroge, vous êtes complices. Un collègue qui « flanche » a peut être besoin de soutien, d'un renfort. Il peut être fatigué, stressé, enfermé dans un rapport défensif avec les usagers qui génère une perte de distance, des peurs et des violences. Ne pas pouvoir ou vouloir parler de telles situations est dangereux, non seulement pour les usagers mais aussi pour votre collègue qui risque de commettre des excès sanctionnables, irréparables. Dans la maltraitance, deux personnes sont en danger, la victime et l'auteur, même si la nature du danger n'est pas la même. Si vous ne faites ou ne dites rien, il y a non assistance à personne en danger. Il faut savoir faire le pari de la confiance lorsque que vous abordez ces questions, elle est exigeante mais libérante. Il ne s'agit pas d'installer une suspicion ou une délation générale mais plutôt une responsabilité collective. Un jour, ce peut être vous qui allez trop loin, qui avez besoin de soutiens et de conseils. Ne l'oubliez pas.