



Comité d'Etudes, d'Education et de Soins Auprès des Personnes Polyhandicapées

Objectif Bientraitance



Ensemble contre la maltraitance

Pour les enfants et
adultes polyhandicapés
accueillis dans les
services, dispositifs et
établissements du CESAP

Livret du salarié
Edition 2020



L'édition 2020 de ce document a été révisé sous la direction d'Éric ZOLLA (DGA du CESAP), par le Groupe Technique " Bientraitance du CESAP ", lors de la période 2017 – 2019, auquel ont participé : L. Berthier, Y. Bouffort, M. Brédillot, Dr. C. Brisse, L. Clément, C. Lausecker, S. Mezhoud, C. Plivard, V. Logeais

PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA BIENTRAITANCE AU CESAP

Ce livret a pour objectif de sensibiliser chacun et chacune aux problèmes de la maltraitance. En institution, Il se veut un outil d'aide à la prévention en apportant des éléments de réflexion sur les pratiques professionnelles.

Il est destiné aux équipes du CESAP qui accompagnent au quotidien les usagers accueillis mais pas seulement... il est destiné à tous ceux qui participent, de près ou de loin à l'accueil dans nos établissements, services et dispositifs. Ainsi, il est aussi diffusé aux équipes administratives, aux personnels techniques.

Ce livret de la bientraitance est prévu pour être utilisé soit dans le cadre d'une formation, soit dans le cadre d'un groupe de travail, soit d'une manière personnelle. Il n'a pas besoin d'un accompagnement particulier. Mais nous savons que c'est le plus souvent en groupe et à travers des échanges que se comprennent les problématiques relatives à la maltraitance et à la bientraitance. Donc ne pas hésiter à le consulter à plusieurs.

Au cœur de ce livret, se trouve une grille “ *d'auto-évaluation des pratiques professionnelles* ” qui, il est vrai, concerne plutôt les professionnels qui sont auprès des usagers.

Cette grille, est un outil personnel.

- C'est une démarche professionnelle volontaire,
- Nous vous incitons à remplir cet auto-questionnaire, d'y répondre sincèrement,
- Et ensuite de vous interroger sur les résultats que vous voyez apparaître.

Il ne vous sera demandé par aucun cadre du CESAP, ni de renseigner obligatoirement ce questionnaire, ni de consulter ce que vous aurez répondu.

PROMOUVOIR UNE CULTURE DE LA BIENTRAITANCE AU CESAP p.03

Préambule p.06

Promouvoir et développer la bientraitance dans les établissements du CESAP p.07

Aucune complaisance pour la maltraitance p.07

Tous ensemble contre la maltraitance p.08

1. Communication

2. Soutien à Formation – la place des familles

3. Soutien à des projets des établissements

1 DÉFINITIONS p.09

Qu'appelle-t-on bientraitance ?

Qu'appelle-t-on maltraitance ?

2 AUTO-ÉVALUATION DE MES PRATIQUES PROFESSIONNELLES : MODE D'EMPLOI p.10

Un mode d'emploi simple

Et dans le cas où je me sens maltraitant ? p.10

Grille d'auto-évaluation p.12

3 TABLEAU DE CERTAINES SITUATIONS QUI DOIVENT M'ALERTER p.18

4 PRATIQUES PROFESSIONNELLES ATTENDUES OU DÉSAPOUVOIRÉES p.20

Autour de risques de la violence physique p.20

Les violences psychologiques p.20

Violences verbales p.20

Non-respect de l'intimité p.21

Non-respect du rythme de la personne p.22

Privation des aides indispensables à la vie quotidienne .. p.22

Isolement p.23

Carences affectives p.24

Les violences liées aux soins et à la situation de santé	p.24
Les violences dites “ sociales ”	p.25
Les violences dites “ matérielles et architecturales ”	p.26
Les violences financières	p.27

5 PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP EN DANGER	p.28
--	------

6 J'OSE EN PARLER, LA LOI ME PROTÈGE	p.28
Code de l'action sociale et des familles	p.28
Article L. 313-24	p.28

7 JE SUIS OBLIGÉ-E D'EN PARLER	p.29
Code pénal	p.29
Article 434-3	p.29
Article 314-1	p.29

8 CONDUITE À TENIR SI J'OBSERVE UN COMPORTEMENT MALTRAITANT OU EN CAS DE SUSPICION DE MALTRAITANCE DANS L'ENVIRONNEMENT DE LA PERSONNE	p.30
---	------

9 CONDUITE À TENIR EN CAS DE MALTRAITANCE AVÉRÉE PAR UN SALARIÉ	p.31
--	------

10 ANNEXE Je m'informe sur le sujet (lexique)	p.34
--	------

11 AFFICHE POUR LES ÉTABLISSEMENTS ACCUEILLANT DES ADULTES	p.38
Affiche pour les établissements accueillant des enfants	p.38

12 BIBLIOGRAPHIE ET SOURCES	p.39
--	------

PRÉAMBULE

Ce document s'inspire de travaux déjà existants. Il est construit à partir d'un écrit, dont nous avons eu connaissance en 2005, lorsqu'un EHPAD, " la résidence Cousin de Méricourt " à Cachan (94), géré par le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris avait alors reçu le prix spécial du jury " initiatives de la bienveillance 2005 ", pour un livret élaboré par leurs équipes depuis 2002.

Au CESAP, l'EME et la MAS du Château de Launay nous firent découvrir ce travail. Il fut alors modifié pour s'adapter à la problématique plus spécifique des établissements.

Dans les années 2009/2010, à l'occasion d'une formation réalisée à l'EME de l'externat du Pujal, pendant le temps d'une année scolaire par l'AFIREM (Association française d'information et de recherche sur l'enfance maltraitée), le document, diffusé depuis quelques années en interne, fut de nouveau remodifié et retravaillé et un peu plus largement diffusé.

Enfin, en 2019/2020, un groupe fut créé au siège du CESAP, pour accompagner la démarche initiée par le projet " Objectif Bienveillance au CESAP ". A cette occasion, une relecture du document et sa mise à jour furent réalisées. C'est la trame du document actuel.



Promouvoir et développer la bientraitance dans les établissements du CESAP

La thématique de la bientraitance, autre face de la lutte contre la maltraitance, est un enjeu pour les organisations qui accompagnent des personnes vulnérables. Or, la grande caractéristique des personnes polyhandicapées, que nous accueillons majoritairement dans nos établissements est, nous le savons, au-delà de leur grande vulnérabilité, leur dépendance à l'égard de l'environnement.

Nous nous devons de construire au quotidien, pour ceux qui nous sont confiés, un environnement agréable, " sécurisé " et totalement bientraitant.

Le sixième engagement du précédent Projet Associatif du CESAP (élaboré en 2003) s'attachait à un certain nombre d'obligations vis-à-vis de la lutte contre la maltraitance et rappelait alors que *" dans les situations de grande dépendance, la maltraitance est un risque permanent alors même que sa révélation est souvent plus difficile "*.

07

Aucune Complaisance pour la maltraitance

L'actuel projet associatif du CESAP réécrit en 2017 énonce :

" La bientraitance est le fondement des bonnes pratiques inspirant les actions individuelles et les relations collectives. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance, risque permanent dans les situations de grande dépendance, **pour lequel le CESAP ne tolère aucune complaisance "**.

Tous ensemble contre la maltraitance

La mise en œuvre de la bientraitance, passe par un engagement soutenu de tous.

Chaque décision (ou non-décision) a un impact : de la décision immédiate par un professionnel qui agit auprès des personnes accueillies, à une décision budgétaire ou stratégique au niveau de l'établissement, voire au niveau associatif.

Aussi, pour soutenir la mise en œuvre de cet objectif, nous devons, à la fois nous mobiliser quotidiennement et aussi mobiliser des moyens financiers. C'est ce que nous offre, pour les années 2018 à



2022 la **société AZURIAL**, qui par son mécénat, nous permet la mise en œuvre d'un projet en trois dimensions :

1. Communication

Déploiement d'une campagne d'information et d'affichage, à destination des professionnels du CESAP. Les dessins qui illustrent ce livret en sont l'une des formes. Ce livret proprement dit, est à la fois un outil de communication et un support à la deuxième dimension du projet.

2. Soutien à Formation – la place des familles

C'est par la formation que nous pensons entre autres aussi apporter une pierre à l'édifice de la " Bientraitance ". Les budgets de " formation continue " sont évidemment mobilisables, mais un soutien complémentaire est le bienvenu. Et nous espérons pouvoir proposer à des familles, via le Conseil de Vie Sociale (CVS), si elles le souhaitent de participer gratuitement à des stages de formation sur la thématique de la bientraitance.

3. Soutien à des projets des établissements

Enfin, chaque année, pendant la durée du projet, une somme correspondant à un tiers du budget disponible sera allouée à un établissement différent du CESAP. Le principe sera de soutenir un " projet bientraitance " autre que la formation.

1 DÉFINITIONS

Qu'appelle-t-on bientraitance ?

“ La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne accueillie en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ”. (ANAP)

Cette définition est issue de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles : “ la bientraitance définition et repères pour la mise en œuvre ” de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)¹. Pour aller plus loin vous pouvez lire la recommandation : la direction de votre établissement peut vous la remettre.

Qu'appelle-ton maltraitance ?

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la maltraitance peut être définie comme *“ un acte unique ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime ”*².

Cette définition concerne les personnes âgées, mais peut être étendue à toute personne vulnérable du fait de son état de santé, de son handicap. Donc aux personnes polyhandicapées.

1 - Tous les ouvrages et textes cités sont rappelés dans la bibliographie à la fin de ce livret
2 - Cité dans la note d'orientation “ pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie ” de la commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance (2019).

2

AUTO-ÉVALUATION DE MES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Questionnaire autour de mes pratiques :
37 questions un peu gênantes,
auxquelles je réponds dans mon coin juste pour moi

Cette grille est avant tout une aide à la gestion du risque de maltraitance dans son travail au quotidien. Elle est destinée à s'auto-évaluer dans le cadre de ses pratiques professionnelles dans le domaine de la bientraitance maltraitance.

Elle doit être utilisée uniquement comme un outil d'alerte personnelle.

Le mode d'emploi

Il est simple.

Première étape

- Lire la grille et... y répondre individuellement et **sincèrement** !

Deuxième étape : Questionnement individuel

- Nous vous invitons ensuite à vous interroger sur les résultats que vous voyez apparaître. Il n'est prévu aucun système de cotation, mais... il en résultera un sentiment personnel, que vous connaissez déjà peut-être d'avance.

- Pour vous aider dans votre analyse, avec la grille d'autocontrôle et pour compléter votre réflexion, reportez-vous au tableau des " facteurs de risques "

- o Vous y trouverez des raisons pour lesquelles un professionnel peut basculer dans la maltraitance.

Et dans le cas où je me sens maltraitant ?

C'est la troisième étape : Que faire ensuite si je me sens maltraitant ?

- Vous avez le sentiment d'être maltraitant ?
- Vous êtes inquiet du résultat ?
- Vous vous sentez concerné par certaines questions plus que d'autres ?




Parlez-en avec quelqu'un en qui vous avez confiance. Pas obligatoirement un collègue, mais pourquoi pas ? ou aussi un proche. Vous pouvez aussi l'évoquer avec un-e psychologue de l'établissement, ou encore un-e chef-fe de service qui pourra vous écouter, vous aider à explorer des pistes qui vous aideront, par exemple, à vous questionner sur les options à explorer :

- Changer de groupe ?
- Changer d'équipe ?
- Changer d'horaires de travail ?
- Trouver un stage, une formation pour vous aider à changer telle ou telle chose, à évoluer dans votre métier
- Il pourra éventuellement évaluer avec vous la pertinence de mettre en place un bilan de compétences (permettant d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations en appui d'un projet d'évolution professionnelle et, le cas échéant, de formation).

Mais aussi, vous pourrez vous interroger sur des questions moins personnelles :

- Evoquer les causes plus “ structurelles ”, liées à l'organisation de l'établissement.
- Penser des modifications qu'on pourrait apporter dans l'institution pour remédier à tel ou tel problème.
- Réfléchir avec vous aux problèmes rencontrés et les solutions que peut être vous avez à proposer et vous aider à les mettre en œuvre.

Grille d'auto-évaluation

Pratiques Professionnelles	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
				

1 Il m'arrive d'éprouver du rejet pour un enfant, un adolescent ou un adulte.

2 Il m'arrive de ne pas volontairement réaliser un soin dont il a besoin.

3 Il m'arrive de ne pas m'appliquer en réalisant les soins.





12 4 Il m'arrive d'être indifférent à ce que certaines personnes expriment (pleurs, plaintes, tristesse, demandes ou même... douleur).

5 Il m'arrive de ne pas répondre volontairement ou de ne pas prévenir à l'appel d'un enfant, d'un adolescent ou d'un adulte.

6 Il m'arrive d'utiliser un ton sec, cassant, blessant ou mal à propos pour m'adresser à lui ou d'être agressif dans mes propos.

7 Il m'arrive d'avoir eu envie de frapper l'enfant, l'adolescent ou l'adulte.

8 Il m'arrive de perdre le contrôle, de ne plus avoir de patience.

Pratiques Professionnelles	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
				

9 Il m'arrive d'utiliser le " on " en parlant avec lui. Exemple : " alors, on a bien dormi cette nuit ? "

--	--	--	--

10 Il m'arrive d'employer des propos grossiers et vulgaires face à la personne accompagnée.

--	--	--	--

11 Il m'arrive de proférer des menaces, des insultes ou des injures à son encontre ou en sa présence.

--	--	--	--

12 Il m'arrive de me comporter et de parler avec mes collègues en ignorant la présence des personnes dont je m'occupe ou sans les inclure à la conversation.





--	--	--	--

13 Il m'arrive de parler d'une personne ou de sa famille en sa présence sans tenir compte de lui, en oubliant qu'il entend.

--	--	--	--

14 Il m'arrive de donner des avis sur la personne ou les comportements de sa famille, sans tout savoir vraiment de la situation
(il m'arrive de porter des jugements de valeur intempestifs et d'interpréter subjectivement ses comportements ou les comportements des membres de sa famille).

--	--	--	--

Pratiques Professionnelles	Toujours 	Souvent 	Parfois 	Jamais 
----------------------------	---	--	--	---

15 Il m'arrive de faire à la place de l'enfant, de l'adolescent ou de l'adulte en raison de sa lenteur alors qu'il a la possibilité d'être autonome.

--	--	--	--

16 Il m'arrive de ne pas demander à chaque fois que cela est possible son avis.

--	--	--	--

17 Il m'arrive de ne pas donner des explications sur les soins ou les actes que j'effectue avec lui.

--	--	--	--

18 Il m'arrive d'isoler quelqu'un sans surveillance sans tenir compte :
- De son inquiétude ou de l'angoisse
- Ou du risque que cela génère.

--	--	--	--

19 Il m'arrive de ne pas tenir compte de certains handicaps et de ne pas chercher à comprendre des difficultés liées à des pathologies qui me sont inconnues.




--	--	--	--

20 Il m'arrive d'utiliser une contention non prescrite par les médecins et d'attacher un enfant ou adulte sur un siège.

--	--	--	--

21 Il m'arrive d'avoir une attitude infantilisante, de ne pas tenir compte de l'âge réel d'une personne qui m'est confiée.

--	--	--	--

Pratiques Professionnelles	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
				

Il m'arrive de négliger les procédures de sécurité. Exemples : rangements de médicaments, fermeture de fenêtres...

--	--	--	--

Il m'arrive d'utiliser un médicament pour calmer des troubles du comportement sans prescription médicale ou/et de ne pas tenir compte des prescriptions médicales.

--	--	--	--

Il m'arrive de ne pas vouloir me préoccuper du bien-être physique ou psychique de l'enfant, adolescent ou adulte (habillement adapté à la température, appareillages, humeur, état d'âme...).

--	--	--	--

Il m'arrive de préférer poser des protections contre l'incontinence plutôt que de l'accompagner aux toilettes.





--	--	--	--

Il m'arrive de laisser un enfant, un adolescent ou un adulte en présence d'un visiteur sans cacher sa nudité.

--	--	--	--

Il m'arrive de manifester mes préférences ou au contraire mes aversions vis-à-vis d'enfants, adolescents ou adultes : je refuse par exemple de m'occuper de certains ou je choisis plutôt de m'occuper d'autres...

--	--	--	--

Pratiques Professionnelles	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
				

28

Il m'arrive de ne pas respecter la culture d'appartenance de l'enfant, adolescent ou adulte.

--	--	--	--

29

Il m'arrive de prendre les biens personnels d'un enfant, d'un adolescent ou adulte.

--	--	--	--

30

Il m'arrive de refuser l'utilisation d'un appareillage prescrit par le médecin.

--	--	--	--

16
31

Il m'est arrivé d'oublier une personne dans une salle ou dans un véhicule.

--	--	--	--

32

Il m'arrive d'entrer dans une chambre sans frapper à la porte ou de prévenir de mon arrivée.

--	--	--	--

33





Il m'arrive de ne pas m'occuper de l'environnement immédiat de l'enfant, adolescent ou adulte (laisser du désordre autour de lui, ne pas demander la réparation de telle ou telle chose cassée, ne pas l'aider à décorer sa chambre...) et de ne pas considérer l'influence que cela peut avoir sur son bien-être.

--	--	--	--

34

Il m'arrive de ne pas faire appel à un autre membre de l'équipe quand je suis en difficulté avec un enfant, un adolescent ou un adulte.

--	--	--	--

Pratiques Professionnelles	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
				

Il m'arrive en cas de problèmes personnels de les répercuter sur les personnes qui me sont confiées (mauvaise humeur par exemple).

--	--	--	--

Il m'arrive de ne pas m'interroger sur mes propres limites face à une situation difficile touchant les usagers (fin de vie, agressivité...).

--	--	--	--

Il m'arrive de ne pas proposer la totalité de son repas à un enfant, adolescent ou adulte, ou de ne pas vouloir respecter une prescription alimentaire.

--	--	--	--

« J'explique toujours les gestes et soins que je pratique avant et pendant leur réalisation. »



3 TABLEAU DE CERTAINES SITUATIONS

Ma personnalité, mes humeurs, mes ressentis, mes émotions

Lorsque je travaille

- Je ressens un mal-être face au handicap.
 - Je manque de patience.
 - Je manque de respect pour les autres en général.
 - Je suis trop souvent de mauvaise humeur.
 - Je suis incapable d'écouter les autres.
 - Je ne sais pas me remettre en question.
 - Je ne sais pas me contrôler.
 - Je n'arrive pas ou plus à faire abstraction de mes problèmes personnels.
 - Je suis fatigué-e et surmené-e.
 - J'abuse de substances telles que : alcool, drogues, tranquillisants...
- Je ressens de la lassitude, un " ras le bol ", de l'usure, de l'épuisement professionnel.
 - Je l'impression de ne pas être écouté-e par ma hiérarchie.
 - Si je n'ai plus la motivation pour travailler auprès des personnes polyhandicapées.
 - Je pense que je manque de formation dans le domaine du handicap et en particulier dans la prévention de la maltraitance.
 - Je n'évalue pas mes pratiques professionnelles.
 - J'ai du mal à m'organiser dans mon travail.
 - J'ai l'impression d'assumer seul-e une charge de travail trop lourde.

QUI DOIVENT M'ALERTER

Certaines situations liées aux personnes polyhandicapées me posent problème

- J'ai de plus en plus de mal à accompagner une personne en situation de très grande dépendance.
- J'ai de plus en plus de mal ou je ne sais pas accompagner les personnes présentant des troubles de comportements (ex. : personne non coopérante, opposante, agressive...).

Si je suis confronté-e à l'une de ces situations : je m'interroge, j'en parle à quelqu'un car ces situations peuvent être considérées comme des facteurs de risques de maltraitance.

19



4 PRATIQUES PROFESSIONNELLES ATTENDUES OU DÉSAPPROUVÉES

Ici, tout n'est pas dit, mais ces éléments sont issus de travaux en commun lors de stages ou de lectures... ces éléments sont le plus souvent cités...

Autour de risques de la violence physique

Pratiques professionnelles désapprouvées

Nourrir la personne polyhandicapée rapidement, en grande quantité ou insuffisamment.

Faire des mouvements brusques lors des manipulations et des soins.

Réveiller brutalement une personne polyhandicapée.

Imposer abusivement des protections contre l'incontinence.

Pratiques professionnelles attendues

Respecter le rythme de la personne polyhandicapée.

Agir avec douceur pour réaliser et adapter les soins.

Réveiller la personne polyhandicapée doucement et avec précaution.

Conduire régulièrement la personne polyhandicapée aux toilettes.

Les violences psychologiques

Violences verbales

Pratiques professionnelles désapprouvées

Parler à la personne polyhandicapée de façon irrespectueuse.

Pratiques professionnelles attendues

S'adresser à la personne polyhandicapée avec douceur et respect.

Utiliser le “ tu ” de façon systématique pour s’adresser à une personne polyhandicapée adulte.

Utiliser le “ vous ” pour s’adresser à une personne non familière puis proposer le “ tu ” selon le contexte uniquement lorsqu’on connaît bien la personne.

S’adresser de façon inadaptée sans tenir compte des âges de la vie, utiliser des surnoms infantilissants pour un adulte ou des diminutifs pour des enfants (sans l’accord de l’enfant ou de sa famille).

Adapter les réponses et l’accompagner en fonction de l’âge réel.

Porter des jugements de valeur sur le vécu de la personne et de son entourage.

Ne pas exprimer de jugement de valeur.

Non-respect de l’intimité

Pratiques professionnelles désapprouvées

Ne pas frapper à la porte avant d’entrer dans une chambre, salle de bains...

Ne pas respecter le souhait de la personne polyhandicapée ou de son représentant d’être lavée par une personne du même sexe.

Ne pas fermer les portes et laisser les fenêtres ouvertes lors de la toilette et des soins.

Pratiques professionnelles attendues

Frapper à la porte avant d’entrer et attendre une réponse éventuelle.

Respecter, dans la mesure du possible, le choix de la personne polyhandicapée.

Respecter l’intimité de la personne polyhandicapée lors de la toilette et des soins.

Non-respect du rythme de la personne

Pratiques professionnelles désapprouvées

Faire à la place de la personne polyhandicapée en raison de sa lenteur.

Ne pas tenir compte du rythme de la personne polyhandicapée dans le cadre institutionnel.

Pratiques professionnelles attendues

Respecter et accepter la lenteur de la personne polyhandicapée, lui laisser le temps de se nourrir seule si elle le souhaite et en est capable par exemple, lui laisser le temps de s'habiller, de se déplacer...

Individualiser la prise en charge de la personne dans le cadre institutionnel (par exemple tenter de comprendre à quelle heure la personne souhaite déjeuner le matin (avant ou après sa toilette par exemple ?).

Privation des aides indispensables à la vie quotidienne

Pratiques professionnelles désapprouvées

Ne pas effectuer les changes et/ou l'accompagnement aux toilettes de la personne polyhandicapée.

Ne pas apporter d'aide à une personne polyhandicapée lors des repas.

Ne pas proposer une hydratation régulière.

Pratiques professionnelles attendues

Assurer les changes régulièrement et/ou l'accompagnement aux toilettes si le projet de la personne indique cet objectif.

Aider une personne à s'alimenter lorsqu'elle ne peut pas le faire seule.

Proposer à boire régulièrement.

Isolement

Pratiques professionnelles désapprouvées

Etre indifférent à la personne polyhandicapée.

Maintenir la personne polyhandicapée dans un lieu isolé, sans indication thérapeutique.

Ne pas surveiller les temps de repos.

Ne pas favoriser les liens sociaux.

Pratiques professionnelles attendues

Porter intérêt à la personne polyhandicapée.

Ne pas isoler une personne polyhandicapée.

Sécuriser et apporter une présence par des visites régulières.

Favoriser les sorties et la communication extérieure à l'établissement.

« Pour parler à une personne en fauteuil roulant, je m'installe à son niveau. »



Carences affectives

Pratiques professionnelles désapprouvées

Déshumaniser la personne polyhandicapée, la considérer comme un objet, pas une personne (par exemple la manipuler sans expliquer ce que l'on fait).

Manquer de chaleur humaine à l'égard de la personne polyhandicapée.

Faire entrave aux liens de la personne polyhandicapée avec sa famille et son entourage, gêner en empêchant les relations.

Pratiques professionnelles attendues

Ne pas réduire la personne handicapée à l'état d'objet, s'adresser à elle pendant les soins par exemple.

Faire preuve d'empathie (c'est-à-dire, essayer comprendre les sentiments et les émotions des personnes qui vous sont confiées).

Favoriser les liens de la personne polyhandicapée avec sa famille et son entourage, aider à trouver des solutions pour que les contacts restent toujours actifs.

Les violences liées aux soins et à la situation de santé

Pratiques professionnelles désapprouvées

Ne pas respecter la prescription médicale.

Ne pas tenir compte de la douleur de la personne polyhandicapée.

Pratiques professionnelles attendues

Respecter rigoureusement la prescription médicale.

Utiliser les grilles d'échelles de douleur pour identifier la douleur
Aider à identifier la douleur.

Les violences dites “ sociales ”

Pratiques professionnelles désapprouvées

Ne pas dire bonjour et/ou au revoir à une personne polyhandicapée.

Dialoguer entre professionnels en ignorant la présence de la personne polyhandicapée.

Obliger la personne polyhandicapée à participer à une activité ou prise en charge non choisie.

Laisser un enfant sans directive éducative sous prétexte qu'il est polyhandicapé.

Ne pas tenir compte de l'évolution législative concernant les droits de la personne polyhandicapée.

Ne pas respecter les origines culturelles et ethniques.

Pratiques professionnelles attendues

Dire bonjour et/ou au revoir la personne polyhandicapée.

Faire participer la personne polyhandicapée.

Respecter le projet personnalisé et faire émerger l'expression de ses choix.

Savoir respecter l'enfant tout en le conduisant dans un cheminement éducatif.

Etre garant des droits de la personne polyhandicapée et de leur mise en application.

Accompagner la personne dans le respect des lois et des valeurs associatives et prendre en compte, dans toute la mesure du possible, mais dans le respect de la laïcité, les spécificités culturelles.

« Je cherche toujours à respecter les goûts et choix de la personne. »



Les violences dites “ matérielles et architecturales ”

Celles-ci sont, entre autres de la responsabilité de l'association. Il est demandé à tous d'être “ force de proposition ” pour le bien-être des usagers.

Pratiques professionnelles désapprouvées

Ne pas adapter les locaux.

Mettre à disposition des surfaces et des chambres encombrées.

Proposer des locaux vétustes, dégradés ou mal entretenus.

Ignorer la nécessité d'une signalétique
Ne pas adapter la signalétique.

Pratiques professionnelles attendues

Adapter les locaux et les toilettes aux personnes polyhandicapées.

Proposer des chambres spacieuses, claires avec du mobilier adapté aux handicaps.

Rénover et entretenir les locaux. Indiquer immédiatement à la direction ou aux équipes d'entretien les objets cassés, les lieux qui se dégradent, les endroits mal nettoyés.

Proposer une signalétique adaptée qui prend en compte les capacités des usagers et qui leur est adaptée.

« Je prends en compte l'âge réel de la personne qui m'est confiée, et veille à ne pas l'infantiliser »



Les violences financières

Pratiques professionnelles désapprouvées

Vol d'un bien appartenant directement (argent, bijou, vêtements...) ou indirectement (jus de fruits, gâteaux, produits d'hygiène...) à la personne polyhandicapée.

Bloquer l'argent de la personne polyhandicapée sans raison.

Pratiques professionnelles attendues

Respecter le devoir de probité et d'honnêteté.

Mettre à disposition de la personne polyhandicapée l'argent lui appartenant.

« Si je commence à me sentir indifférent à ceux qui me sont confiés (pleurs, plaintes), j'en parle très vite. »



5 PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP EN DANGER...

Les signes qui doivent m'alerter

- Personne présentant un comportement **inhabituel** et inadéquat : agitation, agressivité et auto-agressivité, “ propos délirants ” (si elle s'exprime habituellement autrement), troubles alimentaires, troubles du sommeil.
- Elle montre un repli sur soi, une apathie inhabituelle, un sommeil excessif.
- Elle apparaît effrayée, méfiante, craintive.
- Elle adopte pendant les soins habituels une attitude défensive.
- Elle pleure fréquemment et sans raison apparente.
- Elle présente des ecchymoses et/ou des blessures inexplicables.
- Elle exprime qu'on la maltraite.

28

J'observe ces signes ? Je m'interroge et j'en parle !

6 J'OSE EN PARLER, LA LOI ME PROTÈGE

J'ai observé un comportement de quelqu'un qui m'a choqué et que j'estime maltraitant ? J'ose en parler, j'ai le droit d'en parler et la loi me protège

Code de l'action sociale et des familles

Article L. 313-24 (extrait)

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.

Toutefois en cas de mauvaise foi du salarié dénonciateur, il ne bénéficiera pas de cette protection.

JE SUIS OBLIGÉ-E D'EN PARLER

Lorsque j'ai observé un comportement de quelqu'un qui m'a choqué et que j'estime maltraitant ? Je suis obligé d'en parler.

Code pénal

Article 223-6 (extrait)

Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.

Article 434-3 (extrait)

Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur 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 ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Article 314-1 (extrait)

L'abus de confiance est le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé. L'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

8 CONDUITE À TENIR SI J'OBSERVE UN COMPORTEMENT MALTRAITANT OU EN CAS DE SUSPICION DE MALTRAITANCE DANS L'ENVIRONNEMENT DE LA PERSONNE

Il existe au CESAP plusieurs procédures pour décrire comment se déroulent et s'organisent les signalements. Ce n'est pas l'objet de ce livret de les présenter.

Chacun d'entre nous a le devoir de signaler un cas de maltraitance

30

Si un professionnel a connaissance d'un risque ou d'un danger avéré, il doit en informer l'équipe de direction par oral ou par écrit.

Selon la nature de l'information, la direction prend les mesures adaptées.

- La direction organise rapidement une réunion d'équipe afin de réaliser une évaluation pluridisciplinaire,
- Ou peut immédiatement procéder à un signalement auprès du Procureur de la République (en cas de situation avérée) ou d'adresser un signalement auprès de la Cellule départementale de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP)

Précisément, on distingue “ l'information préoccupante ” (IP) du “ signalement des enfants en danger ”, mais l'important ici est de savoir que le professionnel a le devoir de signaler dès suspicion.

La rédaction de ce signalement sera assurée par l'assistante sociale ou l'équipe de direction à partir de l'écrit du salarié ayant constaté les faits.

Recommandations

- L'écrit doit être daté, présenter des informations fiables, étayées avec une chronologie des faits, centrées sur la personne concernée.
- Le signalement doit être signé par l'auteur.

CONDUITE À TENIR EN CAS DE MALTRAITANCE AVÉRÉE PAR UN SALARIÉ

On distingue la maltraitance délictuelle (infraction) de la maltraitance " ordinaire ". Le niveau d'exigence du CESAP, d'un point de vue technique et éthique, conduit à interdire des gestes ou comportements qui ne seraient pas considérés comme une maltraitance d'un point de vue pénal. Par exemple, " infantiliser un adulte ", ou rentrer dans une chambre sans frapper à la porte n'est pas " pénalement " une maltraitance, mais nous savons bien que ce n'est pas normal.

D'autres situations sont très clairement des maltraitements.

Ce qu'il faut faire :

- Information immédiate de la direction de l'établissement. Les équipes de direction selon la nature des faits recueillis, signaleront à la direction générale via une adresse courriel dédiée et selon la procédure interne du CESAP.
- Les directions des établissements traiteront la situation dans les plus brefs délais.

« Je m'interroge et transmets si j'observe un comportement inhabituel (douleur, tristesse, colère...) »



Si, vous estimez que l'information n'est pas traitée, comme elle devrait être, alors, comme dit précédemment, **vous pouvez et devez signaler la situation** : soit directement à la direction générale du CESAP, soit même auprès des autorités judiciaires. Un conseil, ne restez pas seul-e devant cette décision : parlez-en avec une personne de confiance.

« Je ne parle pas de quelqu'un
en sa présence
comme s'il ne m'entendait pas
ou n'était pas là. »



Les missions de l'équipe de direction de l'établissement

1. Protéger la victime en éloignant le salarié incriminé Il s'agit d'une mesure de sécurisation de la victime (séparation de l'agresseur, renforcement de l'accompagnement de jour comme de nuit). Le plus souvent, il faudra réaliser une mise à pied conservatoire du salarié concerné, puis le convoquer à un entretien préalable pour une éventuelle sanction disciplinaire.

2. Faire réaliser au plus vite une consultation médicale ou médico-légale si la victime a été l'objet de maltraitance physique ou d'agression sexuelle.

3. Réalisation d'un recueil d'informations interne

- a. Recueillir les informations (orales et notes écrites et de manière chronologique),
- b. Recueillir les témoignages, notamment le vôtre : Il faut prévoir que vous devrez témoigner, alors il sera nécessaire de présenter des " faits ", pas des suspicions, des rumeurs, des éléments incertains, des suppositions,
- c. Recueillir les extraits du planning de travail pour le dossier futur.

4. En fonction de cette étape des actions seront mises en œuvre

- a. Information des parents, de la famille, du CVS, du tuteur,
- b. Transmission d'un signalement judiciaire au Parquet,
- c. Information de l'ARS dans le cadre des procédures de signalement des Evènements Indésirables,
- d. Enquête interne approfondie.

5. Après enquête et consultation, décision d'une éventuelle sanction prise conjointement par le directeur et la direction générale.

Je m'informe sur le sujet (lexique)

Agressivité Qui a tendance à attaquer, à rechercher la lutte

Aidant Personne qui s'occupe d'une personne dépendante (âgée, malade ou handicapée). L'aidant peut être familial, amical, professionnel.

Apathie Manque de réaction, de volonté, d'énergie d'une personne. Indolent, passif.

Autonomie Possibilité pour un individu d'agir seul, d'être indépendant des autres.

Colère Évolution subite de tendance agressive qui se manifeste par une vive animation expressive, gestuelle et verbale, parfois incontrôlable et brutale.

Confidentialité Caractère confidentiel d'une information.

Confidentiel Qui concerne un petit nombre de personnes.

Contention Appareil ou procédé destiné à immobiliser une partie ou la totalité du corps humain dans un but thérapeutique.

Délation Dénonciation qui peut être intéressée et méprisable.

Déni Mécanisme de défense qui consiste à nier une perception traumatisante de la réalité extérieure.

Dépendance Etat d'une personne qui ne peut plus réaliser toute seule les actes de la vie quotidienne.

Ecoute Capacité à écouter l'autre, à être attentif et réceptif à sa parole.

Empathie Faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent.

Exclusion Action d'exclure, renvoi, rejet d'un individu. Le processus d'exclusion remet en cause l'appartenance d'un individu à la communauté et donc à son identité propre.

Frustration État de quelqu'un qui est empêché d'atteindre un but ou de réaliser un désir.

Handicap Conséquences dans la vie sociale, d'une incapacité ou d'une déficience limitant ou interdisant l'accomplissement d'un rôle normal, en rapport avec l'âge, le sexe et les facteurs sociaux et culturels.

Harcèlement Action de harceler

Harceler Soumettre à des attaques incessantes, tourmenter avec obstination.

Humiliation Acte et/ou action tendant à rabaisser d'une manière outrageante ou avilissante. Atteindre dans sa fierté, sa dignité.

Indifférence État, sentiment de quelqu'un qui ne se sent pas concerné, touché par quelque chose, ou qui n'accorde aucune attention, aucun intérêt à quelqu'un, à quelque chose.

Infantiliser Maintenir chez un adulte une mentalité infantile. Renvoyer un adulte à la position d'un enfant.

Intolérance Refus d'admettre l'existence d'idées, de croyances ou d'opinions différentes des siennes.

Irrespect Manque de respect.

Isolement Solitude, mise à l'écart, manque de relation avec les autres.

Mépris Fait de ne tenir aucun compte de quelqu'un ou de quelque chose.

Négligence Manque de soin, d'application, d'exactitude. Faute intentionnelle ou non résultant d'un manque de vigilance.

Pression Contrainte, influence exercée sur quelqu'un.

Prévention Ensemble de mesures prises pour prévenir un danger, un risque, un mal.

Respect Sentiment qui porte à traiter quelqu'un ou quelque chose avec de grands égards.

Rumeur Nouvelle qui se répand et s'amplifie au sein d'un groupe ou d'une société jusqu'à devenir une vérité apparente alors qu'elle n'a fait l'objet d'aucune vérification.

Secret professionnel Silence, discrétion, auxquelles sont tenues certaines professions sur l'état ou la vie privée de leurs clients.

Signalement Information relative à une situation engendrant une infraction donnée aux autorités administratives ou judiciaires en vue de prendre des mesures préventives ou répressives.

Spolier Dépouiller quelqu'un de quelque chose par force ou par ruse.

Stress

Ensemble de perturbations biologiques et psychiques provoquées par une agression quelconque sur un organisme.

Victime

Personne qui a subi un préjudice corporel, matériel ou moral, ou souffre-douleur en butte à l'hostilité réelle ou supposée de quelqu'un, d'un groupe.

Violence

Grande agressivité, grande brutalité dans les propos, le comportement. Ensemble des actes caractérisés par des abus de la force physique, des relations d'une extrême agressivité. Contrainte, physique ou morale, exercée sur une personne en vue de l'inciter à réaliser quelque chose.

Tutoiement

Action, habitude de tutoyer.

11

AFFICHE POUR LES ÉTABLISSEMENTS ACCUEILLANT DES ADULTES

Cette affiche doit être apposée
dans les établissements du CESAP
Vous ne la voyez pas ?

*Demandez à ce qu'elle soit de
nouveau affichée !*



38

Affiche pour les établissements accueillant des enfants



Cette affiche doit être apposée
dans les établissements
accueillant des enfants au CESAP.
Vous ne la voyez pas ?

*Demandez à ce qu'elle soit
nouveau affichée !*

Pour aller plus loin, il existe de très nombreux ouvrages et articles sur le thème de la bientraitance et de la maltraitance. Vous pouvez en consulter quelques-uns au centre de documentation du CESAP Formation Documentation Ressources.

Mais si vous deviez ne consulter uniquement qu'un nombre réduit de textes, vous conseillons uniquement deux documents qu'on trouve en libre accès sur internet :

1. “ La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ”, Juin 2008, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM).

Document téléchargeable sur le site de l'HAS :
<https://www.has-sante.fr/>

2. “ Note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie ”, Janvier 2019, Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge et du conseil national consultatif des personnes handicapées

Document téléchargeable sur le site de l'HCFEA :
<http://www.hcfea.fr/>



Objectif Bientraitance

CESAP,
Association Reconnue d'Utilité Publique
62 rue de la Glacière
75013 Paris

contact@cesap.asso.fr
Tel : 01 42 85 08 04

Illustratrice
Marianne Berger
mineazimutee@yahoo.fr

Graphiste :
John Vautier
johnvautierdesign@yahoo.fr

Impression
www.veoprint.com

Edition 2020
Cette brochure a été réalisée et imprimée
avec le soutien de la société Azurial
(www.azurial.fr) dans le cadre de
l'opération " Objectif Bientraitance "



**Comité d'Études d'Éducation
et de Soins Auprès des
Personnes Polyhandicapées**

www.cesap.asso.fr