



Protocole de mise en place d'une politique de bienveillance au sein de l'I.M.E. La Cerisaie géré par la Sauvegarde 69

SOMMAIRE

Champ d'application du protocole : L'IME La Cerisaie (établissement de la Sauvegarde 69)

A/ Préambule

B/ Trois axes de réflexions pour une politique de bienveillance

C/ Neuf champs dans lesquels la loi ou la règle peuvent être prises en compte

D/ Des textes de références

E/ Des attitudes et des postures professionnelles à installer et à évaluer régulièrement par les services et par les équipes

F/ Des indicateurs à travailler, nécessaires à l'installation progressive des principes d'une politique de bienveillance et de son évaluation

- 1/ Rendre l'utilisateur co-auteur de son parcours
- 2/ Qualité du lien entre professionnels et usagers
- 3/ Enrichir la prise en charge
- 4/ Promouvoir la parole des professionnels

G/ Des typologies de risques sont à expertiser

H/ Une qualité de la gestion des ressources humaines comme mesure préventive des situations de maltraitance

- 1/ Le recrutement
- 2/ Le soutien aux salariés
- 3/ La formation / La mobilité

I/ La transparence

J/ Les Procédures

- 1/ Information à un membre du personnel
- 2/ Signalement à la direction
- 3/ Audition de la victime
- 4/ Informations
- 5/ Convocation de l'agresseur
 - 5.1 L'agresseur est un salarié
 - 5.2 L'agresseur est un résident
- 6/ Travail d'équipe
- 7/ Enquêtes administrative et judiciaire

K/ Evaluation annuelle de l'application de ce protocole et des actions mises en œuvre pour y concourir

Protocole de mise en place d'une politique de bientraitance au sein de l'I.M.E. La Cerisaie gérée par la Sauvegarde 69

« La maltraitance est un risque à anticiper dans l'accompagnement de toute personne vulnérable »

Champ d'application du protocole : L'IME La Cerisaie (établissement de la sauvegarde 69)

Le présent protocole est le fruit d'un travail de groupe. Il a été élaboré par l'ensemble des personnels de l'IME « La cerisaie » au cours d'une action de formation portant sur la conduite d'une politique de bientraitance en institution. Il sera annexé au règlement de fonctionnement donné à chaque famille d'enfant ou d'adolescent admis dans l'établissement, ainsi qu'au livret d'accueil du salarié. Il sera donné à tout nouvel embauché en CDD ou en CDI. Il sera affiché sur les panneaux de l'institution réservés à cet effet.

A/ Préambule :

La maltraitance est un concept multiforme qui fait l'objet de nombreuses définitions.

Ce terme est apparu pour la première fois dans le texte de la loi du 9 juillet 1989, relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs.

Le Conseil de l'Europe a créé un groupe de travail sur la violence, la maltraitance et les abus à l'égard des personnes handicapées. Ce groupe de travail, sous la direction du Pr H. Brown, a rédigé en janvier 2002, un rapport portant sur « La protection des adultes et enfants handicapés contre les abus ».

Ce rapport définit l'abus comme :

« **Tout acte ou omission, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement, ou qui visent délibérément à l'exploiter** ».

Ce rapport propose une classification qui définit six types d'exercice de la maltraitance :

- ✓ **La violence physique**
- ✓ **Les abus et l'exploitation sexuels**
- ✓ **Les menaces et préjudices psychologiques**
- ✓ **Les atteintes à l'intégrité de la personne**
- ✓ **Les abus financiers, fraudes et vols**
- ✓ **Les négligences, abandons et privations d'ordre matériels ou affectifs**

Toute organisation collective peut générer de la maltraitance physique ou psychologique. Pour ce qui concerne les établissements d'accueil de personnes vulnérables, les situations de maltraitance sont fréquemment liées au fonctionnement des établissements eux-mêmes. Sont alors en cause le plus souvent la qualité du projet d'établissement, le management interne, la qualité et la qualification des professionnels ; trois sujets sur lesquels direction et association gestionnaire, chacun dans son domaine, devront se montrer vigilants.

Pour limiter les effets négatifs d'une mauvaise pratique professionnelle ou d'une non-prise en compte individuelle et/ou collective des droits des personnes accueillies, l'établissement doit mettre en place une organisation permettant à chacun (usagers ou professionnels) de s'exprimer librement en toute situation et de bénéficier d'une écoute indépendante et objective. Cette organisation est une part importante du projet d'établissement.

La notion de maltraitance concerne également les résidents entre eux. Cette situation naît, comme pour n'importe quels individus d'un rapport de force et d'une situation de vulnérabilité. Le rapport du Sénat de juin 2003, sur la maltraitance envers les personnes handicapées, souligne qu'aucune étude fiable n'existe pour mesurer cette maltraitance entre résidents. La situation en 2017 est inchangée ce que l'on peut regretter.

La directrice, l'équipe de cadre de l'IME « La Cerisaie » et les administrateurs de la Sauvegarde 69 considèrent que la prévention des actes de maltraitance passe par :

- ✓ **la formation des salariés,**
- ✓ **la prise en compte de la parole des résidents et des professionnels,**
- ✓ **la transparence et l'ouverture de l'établissement vers l'extérieur,**
- ✓ **la mise en place d'outils et de moyens nécessaires à l'installation dans la continuité d'une véritable politique de bientraitance.**

Ces quatre thématiques (formation, expression, transparence, ouverture) font chacune l'objet d'analyses approfondies au sein des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM. Ainsi, l'ouverture de l'établissement, à et sur son environnement, est une politique à matérialiser dans le projet d'établissement.

Cette volonté d'ouverture se traduira par l'existence de Conseils à la Vie Sociale où tous les collègues sont représentés, l'accès des établissements aux familles, tuteurs, stagiaires d'écoles etc... l'organisation de manifestations régulières, la participation des personnes accueillies aux différentes activités du territoire d'implantation de la structure.

- ✓ L'évaluation annuelle de la politique menée en matière de bientraitance se fera à travers l'analyse des actions mises en place dans les quatre domaines précités : **la formation des salariés, la prise en compte de la parole des résidents et des professionnels, la transparence et l'ouverture de l'établissement vers l'extérieur, la mise en place d'outils et de moyens nécessaires à l'installation dans la continuité d'une véritable politique de bientraitance.**

B/ Trois axes de réflexions pour une politique de bientraitance :

- ✓ Permettre aux professionnels de poser un regard dynamique sur leurs pratiques professionnelles et de réfléchir en équipe sur des cas pratiques.
- ✓ Mettre le résident au cœur de ces préoccupations, que ce soit dans une dimension individuelle ou groupale.
- ✓ Installer une réflexion globale avec les personnes accueillies sur l'organisation et la gestion de leur environnement de vie

C/ Neuf champs dans lesquels la loi ou la règle sont pris en compte :

- ✓ La loi pénale
- ✓ La loi civile
- ✓ Le droit du travail
- ✓ La morale sociétale
- ✓ Le règlement intérieur
- ✓ Le règlement de fonctionnement
- ✓ L'éthique
- ✓ La déontologie

Règlement intérieur et règlement de fonctionnement doivent être revisités tous les 5 ans au plus. Les autres champs doivent être connus de tous et leurs contenus portés à connaissance.

D/ Des textes de références :

- ✓ **Code pénal :**
 - Art 222-14, 226-1/2/6/13/14 et 313-4
 - Art 434 du code pénal (obligation de signaler)
 - Art 223-6 du code pénal (non empêchement de crime sans risque pour la personne)
- ✓ **Loi du 10 juillet 1989** 89-487 (prévention des mauvais traitements envers les mineurs)
- ✓ **Décret du 12 mars 1997**, 97-216 (coordination ministérielle pour la lutte contre les mauvais traitements envers les enfants)
- ✓ **Circulaire du 5 mai 1998** (l'obligation de signaler, faite aux établissements recevant des enfants, est étendue en 2000 aux établissements recevant des adultes vulnérables)
- ✓ **Circulaire du 17 juin 1998** (prévention des infractions sexuelles)
- ✓ **Circulaire du 08 juin 2000** n°2355 (maltraitance et formation des travailleurs sociaux)
- ✓ **Circulaire n° 2001-306 du 3 juillet 2001** (relative à la prévention des violences et des maltraitances, notamment sexuelles, dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.)
- ✓ **Réforme du droit des malades** du 04 mars 2002
- ✓ **Arrêté du 26 mai 2004 / création du PRISME** (prévention des risques, Inspections, signalements des maltraitances en établissement)
- ✓ **Les articles du code de la santé publique**
 - Art 1111-4/5
 - L116-1/2
 - L311-1/2/3/4/5/6/7/8/9
 - L313-4 (issu de l'art 48 de la loi du 02/02/2002)
 - L 331-1/2/3/4/5/6
- ✓ **Rapport IGAS** mars 2006
- ✓ Liberté d'aller et venir en établissement : ANAES 2004
- ✓ **Guide de repérage des risques de maltraitance** DGAS 2002
- ✓ Prévenir, repérer et traiter les violences à l'encontre des enfants en institutions sociales et médico-sociales 1999 DGAS
- ✓ Processus de prévention et de gestion des situations de violences en institutions CREAI –RA 2006
- ✓ Recommandations de bonnes pratiques : la bientraitance (ANESM)

E/ Des attitudes et des postures professionnelles à installer et évaluer régulièrement par les services et par les équipes

- ✓ Sortir définitivement de la loi du silence
- ✓ Rendre l'institution perméable à l'extérieur
- ✓ Permettre aux personnes accueillies de découvrir l'extérieur de l'institution
- ✓ Protéger les informations personnelles des usagers
- ✓ Appliquer le droit du travail pour faciliter la mise à l'écart (le temps nécessaire) de l'agresseur s'il s'agit d'un professionnel
- ✓ Considérer que le conseil juridique est opposable aux financeurs
- ✓ Clarifier les espaces et les limites d'auto-prescription du travail des personnels
- ✓ Organiser, selon la loi et la réglementation, les règles de gestion financière des biens et de l'argent des résidents
- ✓ Mettre en protocole les procédures de recrutement des personnels en favorisant plusieurs points de vue
- ✓ Discriminer précisément les différentes problématiques des usagers, afin de pouvoir y répondre dans un esprit le plus exhaustif possible
- ✓ Définir le risque éducatif de l'établissement et l'inscrire dans le projet d'établissement
- ✓ Valider de manière collégiale et selon la loi et la règle les protocoles de contentions et les atteintes à la liberté de circuler
- ✓ Analyser les règles de vie de l'institution à l'épreuve de la loi
- ✓ Favoriser la libre circulation
- ✓ Permettre le plus possible aux personnes accueillies de faire des choix
- ✓ Favoriser les mouvements du personnel inter-employeurs
- ✓ Favoriser les remontées d'informations en systématisant les fiches d'incidents et les fiches d'événements indésirables graves (EIG), et veiller au traitement de celles-ci
- ✓ Prendre en compte l'âge physique des personnes accueillies afin de leur proposer des actions en congruence avec leurs capacités, leurs goûts et leurs désirs de faire.

F/ Des indicateurs à travailler, nécessaires à l'installation progressive des principes d'une politique de bientraitance et de son évaluation

1/ rendre l'utilisateur co-auteur de son parcours

- **Donner une réalité à la liberté de choix dans la limite de la sécurité et des contraintes collectives**
 - Respect des droits de l'utilisateur
 - Intégration de l'utilisateur à la structure lors de l'admission, participation
 - Ecoute et légitimité de la parole de l'utilisateur
 - Favoriser les relations entre usagers et une moindre dépendance aux professionnels
 - Prendre en compte le refus ou la non adhésion de l'utilisateur

Traduction concrète

- ✓ CVS, temps paroles des jeunes, installation de boîtes à question pour ceux qui ont des difficultés à parler en public
- ✓ Utilisation à grande échelle de pictogrammes pour faciliter la communication
- ✓ Visite, présentation du personnel, accueil du jeune par les différents dispositifs.
- ✓ Ecoute des désirs des jeunes, activités, ateliers, loisirs (mercredis, soirées, semaines banalisées)
- ✓ Harmonisation des outils de communication - Makaton, planning de gestion de la vie quotidienne / le jeune est tenu de venir en activité sans être obligé d'y participer, en cas de « problématique chronique » révision de son projet

- **Accompagner l'autonomie**

- Information sur les droits et devoirs de la personne
- Analyser et évaluer dans une recherche d'équilibre les bénéfices et les risques des activités proposées
- Prendre en compte les rythmes propres de l'utilisateur confrontés aux limites de la vie collective
- *Accompagner par la parole la réflexion de l'utilisateur* : proposer des temps d'échanges et des outils de communication favorisant l'expression de l'utilisateur / réfléchir en équipe à ces outils

Traduction concrète

- ✓ Un règlement intérieur affiché sur tous les groupes (et même sous forme de pictogrammes) indiquant les règles de vie de chaque dispositif
- ✓ Découverte et observation du jeune lors d'une nouvelle admission, discutée en équipe et rediscutée pour un bilan. Créer un parcours de découverte des activités proposées existantes dans l'établissement
- ✓ Repas adapté à la capacité du jeune
- ✓ Reformulation par pictogrammes et gestes

- **Faciliter la communication de l'utilisateur**

- Proposer des situations d'expression
- Créer des lieux, des temps et des outils, un environnement propice à la prise de parole de la personne

Traduction concrète

- ✓ Favoriser les vœux des jeunes, utiliser des méthodes d'expression adaptées : pictogrammes, makaton, roue des expressions des émotions, sets de table.
- ✓ Favoriser la mise en place de groupes de paroles dans chaque dispositif.
- ✓ Affectivité et sexualité : partenariat planning familial.

- **Elaborer un projet d'accueil évaluable**

- Fixer des objectifs précis dans le cadre du projet personnalisé
- Observer les effets des actions mises en œuvre au bénéfice de l'utilisateur, les adapter si nécessaire

Traduction concrète

- ✓ - Pour chaque activité, un bilan est transmis au référent pour préparer la synthèse
- ✓ - Recueil de vœux auprès de la famille pour préparer la synthèse (de même pour les jeunes)
- ✓ - Elaboration d'un PAI et le réviser chaque année
- ✓ - Créer des outils/grilles d'évaluation en fonction de l'évolution. Réadaptation ou non des objectifs

2/ Qualité du lien entre professionnels et usagers

- **Respect de l'individualité**

- Respect de l'individualité et de la singularité de l'utilisateur

- Rechercher la réponse la plus élaborée possible par rapport aux besoins de l'utilisateur (formation, travail en groupe)
- Porter attention et prévenir la question des relations affectives

Traduction concrète

- ✓ Respect de la culture de chacun selon les dispositions inscrites dans la loi ou dans le règlement intérieur
- ✓ Le contrat de séjour
- ✓ Planning familial, atelier « affectivité, sexualité »...
- ✓ Intégration progressive de la prise en charge lors d'une admission
- ✓ Intégration scolaire (école primaire ou collège du secteur)
- ✓ Découverte du monde professionnel (stages en milieu ordinaire, ESAT)
- ✓ Tout ce qui tourne autour de la santé (régime alimentaire)

- **Vigilance quant à la sécurité**

- Assurer la protection des mineurs
- Veiller à la circulation de l'information et à l'élaboration de compte-rendu plus facilement lisible par tous
- Informer les usagers quant aux changements de l'organisation institutionnelle ou aux changements de professionnels

Traduction concrète

- ✓ Mettre en place une commission vigilance concernant les fiches incidents et les EIG pour évaluer :
 - Le nombre
 - Le profil
 - Les démarches engagées
 - Les mesures à court, moyen, long terme
 - Les effets des actions engagées
- ✓ Sorties autonomes de l'établissement autorisées sous certaines conditions
 - Evaluation de l'autonomie
 - Accord parental
 - Accord des équipes et de la direction
- ✓ Créer un document d'autorisation parentale
- ✓ Temps d'échange en individuel entre les parents et les professionnels

- **Indiquer le cadre institutionnel** et dire que l'équipe de direction en est le garant
 - Interroger les passages à l'acte violent et la question de la réparation, dans un délai pertinent

3/ Enrichir la prise en charge

- Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches
 - Utiliser l'expertise de la famille en matière de connaissance de son enfant, au delà des problèmes relationnels ou juridico-administratif qui peuvent exister.
- Ne pas émettre de jugement de valeurs sur les relations usagers / familles
- Apprendre à l'utilisateur à formaliser ses demandes
- Installer des lieux d'échanges usagers / professionnels et les identifier comme tels

Traduction concrète

Rencontre professionnels/familles

- Cahier de liaison
- Appel téléphonique
- PAI signé par la famille, le jeune, le référent et la directrice (par délégation le chef de service)

Entretien préalable lors de l'admission avec la famille (infirmière, famille, jeune, assistante sociale, chef de service, référent)

Rester dans le cadre professionnel de l'IME et sur les actes d'interventions propres à l'IME, le cadre familial étant du domaine privé (sauf situation particulière).

Mettre à disposition de l'équipe pluridisciplinaire les outils nécessaires à la communication (ordinateurs, tablettes, pictogrammes, makaton, etc...)

Dédier des bureaux aux éducateurs, psychiatre, psychologue, assistante sociale, infirmière, chef de service

Organiser des réunions cliniques, installer des cahiers de groupe sur chaque dispositif. Transmettre des informations sur la prise en charge de la personne accueillie avant la synthèse, recueillir l'avis de l'utilisateur avant la synthèse.

4/ Promouvoir la parole des professionnels

- Promouvoir des échanges pluri-professionnels et pluridisciplinaires autour de l'observation de la personne accueillie
- Sensibiliser les professionnels au sens de leur mission
- Avoir un projet d'établissement validé par les personnes accueillies et les professionnels

Traduction concrète

- ✓ Formation interne ou externe à l'établissement tout au long de sa carrière
- ✓ Entretien individuel pour chaque salarié avec la direction
- ✓ Association des personnes accueillies ou de leurs représentants à l'élaboration du projet d'établissement

G/ Des typologies de risques sont à expertiser

- ✓ **Des risques liés à l'inadéquation des locaux par rapport à la population accueillie**
 - Accessibilité des locaux. Chemins visuels.
 - Vigilance par rapport au nombre de jeunes par bâtiment.
 - Aménagement des locaux. Sécurisation de l'alimentation, procédure de marche en avant et de qualité de traitement du linge.
- ✓ **Des risques liés au manque de sécurité et d'entretien des équipements**
 - Maintenance des locaux (alarmes, hygiène)

- Maintenance des véhicules
- ✓ **Des risques liés au pilotage de l'établissement**
- Actualisation du projet d'établissement
 - Règlement de fonctionnement
 - Recrutement de professionnels qualifiés
 - Formations qualifiantes. Politique d'évolution de carrière
 - Mise en place d'entretiens professionnels bi-annuels conformes au code du travail, ainsi que d'entretiens annuels d'évaluation.
 - Informer les professionnels des choix stratégiques, réorganisation, construction de projets futurs.
 - Organiser l'expression des salariés.
 - Avoir un document unique de délégation révisé annuellement.
 - Instaurer des réunions régulières de l'équipe de direction élargie (directeur, chefs de service, médecin psychiatre, psychologue, directeur pédagogique)
 - Instaurer des fiches de postes pour chaque métier.
- ✓ **Des risques liés à l'accompagnement individuel des personnels dans l'accomplissement de leur mission**
- Accompagner les professionnels lors de leur prise de fonction, donner le temps de la lecture des éléments indispensables au travail auprès des personnes accueillies (lecture projet d'établissement, principales procédures, fiches récapitulatives par usagers).
 - Instaurer un travail de réflexion et de prévention de l'usure professionnelle
 - Rendre obligatoire l'analyse de la pratique
- ✓ **Des risques liés à l'animation et la coordination des équipes**
- Favoriser les mouvements de salariés en interne dans l'établissement
 - Favoriser la pluridisciplinarité des approches dans l'élaboration des projets de service et des projets personnalisés
 - Favoriser la transversalité des approches et rechercher la cohérence des discours
- ✓ **Des risques liés à l'absence de prise en compte de la parole des usagers**
- Etablir des procédures d'accueil claires
 - Mettre en place les projets personnalisés dans les délais réglementaires
 - Instaurer des groupes de parole dans les différents services de l'institution afin de débattre comment l'institution doit fonctionner pour répondre aux attentes des personnes.
 - Veiller à la bonne organisation des Conseils à la vie sociale et à leur tenue conformément à la réglementation
 - Assurer la traçabilité des demandes des personnes accueillies et les réponses qui y sont apportées.
 - Favoriser le vouvoiement dès que cela paraît possible.
- ✓ **Des risques liés à l'organisation du travail**
- L'organisation du travail se construit au regard des besoins des jeunes, tout en veillant à permettre un équilibre de vie pour les professionnels. Associer autant que faire se peut les professionnels à l'élaboration des plannings.
 - Veiller à ne pas dépasser l'amplitude des temps de travail.
 - Travailler avec les pouvoirs publics à réduire l'impact sur la prise en charge de taux d'encadrement insuffisant.
 - Prévoir des temps de transmission de consignes.
 - S'approprier la mission de l'autre et en tenir compte. Faire équipe.
 - Etablir des procédures claires (sécurité, gestion de situation de violence...)

✓ **Des risques liés à l'isolement de la structure**

- Favoriser les partenariats (ESAT, sport adapté, brigades vertes,...)
- Proposer des journées portes ouvertes.
- Favoriser l'inclusion dans différents secteurs (classe, activités sportives).
- Favoriser des conventions de partenariat (secteur hospitalier, EN).

✓ **Des risques liés aux conditions de la prise en charge**

Avoir plus de résidents à prendre en charge avec des moyens constants augmente les risques cités.

- Risque d'atteinte à la liberté
 - ✚ Respect de la confidentialité
 - ✚ Favoriser une vie sociale
- Non respect des habitudes et des libertés de la personne
 - ✚ Recherche des habitudes de vie, des modes de communication, notamment pour les jeunes qui n'ont pas accès à la parole / Voir comment les respecter au mieux malgré les contraintes de la vie institutionnelle.
- Risque d'atteinte à la dignité et à l'intimité
 - ✚ Vigilance concernant l'espace privé, douches, chambres...
- Risque lié à l'absence d'individualisation de l'accompagnement des usagers
 - ✚ Composition des groupes adaptée
 - ✚ Inscription des usagers dans des ateliers en favorisant leur choix
 - ✚ Penser en amont la sortie du jeune et préparer sa sortie tant sur le plan psychologique que sur le plan matériel (organiser le transfert d'un établissement à l'autre le plus correctement possible)

H/ La qualité de la gestion des ressources humaines est une mesure préventive des situations de maltraitance

1/ Le recrutement

- ✓ Lors des embauches en CDI, et le plus souvent possible en CDD, un extrait de casier judiciaire N° 3 est demandé, de même que lors de la signature d'une convention avec un stagiaire ou de l'accueil d'un intervenant bénévole. L'article L133-6 du CASF précise, en effet, qu'est incapable d'exploiter, de diriger toute structure sociale ou médico-sociale, d'y exercer une fonction ou d'y être agréée, toute personne définitivement condamnée pour crime ou condamnée pour certains délits portant atteinte à la personne humaine.
- ✓ Tous les salariés sont informés, et en particulier les nouveaux embauchés, des articles suivant du Code Pénal :
 - **L'article 431-1** : qui fait obligation à quiconque 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, sous peine d'emprisonnement et d'amende.
 - **L'article 434-3** : qui indique que toute personne ayant eu connaissance de mauvais traitements ou de privations infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne vulnérable en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, doit en informer les autorités judiciaires ou administratives, sous peine d'emprisonnement et d'amendes
 - **L'article 223-6** qui sanctionne toute personne qui, pouvant empêcher par son action immédiate sans risque pour lui ou pour des tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.

2/ Le soutien aux salariés

La prévention de la maltraitance passe par la possibilité pour les professionnels de trouver un sens à leur mission. A cet égard, l'encadrement met en place des dispositifs et des outils permettant aux professionnels de travailler cette question du sens.

Ces dispositifs et ces outils sont des temps d'expression au sein des équipes, des réunions d'analyse de la pratique (obligatoirement inscrite dans les budgets), mais aussi la participation des professionnels à l'élaboration du projet d'établissement, à la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe etc.

Le rôle de l'encadrement est également de proposer un cadre institutionnel, une organisation du travail permettant une prise en charge de qualité. Cela demande, par exemple, une clarification des rôles et des missions de chacun. Chaque salarié dispose d'une fiche de poste et bénéficie d'entretiens annuels.

Le rôle de l'encadrement est enfin d'aborder la question des repères et des limites. Ainsi, la présence régulière des cadres sur le terrain et leur observation des situations permet de corriger et d'éviter la banalisation des « petites maltraitances » du quotidien ; agressivité, infantilisation, petites négligences, gestes déplacés...

Faute de quoi, le risque est grand qu'elles ne se développent, car considérées comme cautionnées par l'institution.

3/ La formation / La mobilité

Chaque année, un plan de formation est mis en place pour prendre en compte les attentes des professionnels, tant individuelles que collectives, et les besoins des établissements.

(Favoriser la mobilité est une action majeure pour la prévention de la maltraitance. Cette mobilité peut s'exercer autant entre établissements de l'association, que vers des associations ou des établissements extérieurs (en favorisant par exemple, l'accès à des formations qualifiantes). Cette mobilité peut aussi s'exercer à l'intérieur d'un établissement en remaniant les équipes éducatives régulièrement par exemple.)

I/ La transparence

Comme nous l'évoquions plus haut, une politique de transparence et d'ouverture de l'établissement vers l'extérieur participe pleinement à la prévention de la maltraitance.

Cette transparence et cette ouverture sont tant des attitudes tournées vers l'extérieur, participation à la vie de la cité par exemple, que des attitudes destinées à faire « rentrer » cet extérieur dans l'institution : accueil de stagiaires, organisation de manifestations festives ouvertes au public.

Elle s'adresse également aux professionnels par des temps de rencontre, de formations communes inter-établissements par exemple.

Cette volonté de transparence s'applique également à l'intérieur de l'établissement ; aucune **relation duelle** entre un salarié ou une salariée et un (ou une) usager, non justifiée par un accompagnement, ne doit exister. Les actions éducatives doivent être discutées et expliquées en réunion d'équipe, aucune action ne pouvant être gardée secrète.

J) Les Procédures

En cas de maltraitance ou de suspicion de celle-ci, chaque membre du personnel qui en a la connaissance doit en informer la direction. Le personnel est parfaitement informé de son obligation de signalement, mais aussi du risque encouru en cas d'allégations mensongères.

1/ Information à un membre du personnel

L'usager peut signaler à tout membre du personnel la maltraitance qu'il aurait subie ou dont il aurait eu connaissance.

2/ Signalement à la direction

Chaque membre du personnel est tenu d'informer la direction de tout événement mettant en cause la sécurité ou l'intégrité de la personne handicapée. Dans ce cadre là, la loi protège le salarié auteur du signalement.

« ... 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 professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. ».

(Art. L 313-24 du CASF)

3/ Audition de la victime

Le directeur ou son représentant reçoit la victime et le salarié qui a reçu la plainte initiale.

La victime est rassurée et réconfortée. Le directeur ou son représentant enregistre son témoignage et celui du salarié.

Un examen médical peut être demandé en urgence selon la législation en vigueur.

La victime est informée de la gravité de la situation. Le directeur lui confirme que l'établissement l'assistera tout au long du traitement de l'affaire.

4/ Informations

La famille et le représentant légal sont informés et sont rapidement reçus pour une information, sur la suite des événements et sur l'attitude à avoir.

Un signalement est adressé au Procureur de la République ou au Président du Conseil départemental.

Le Directeur Général et la Présidence de l'Association sont informés de la situation.

5/ Convocation de l'agresseur

Deux cas de figure sont possibles :

5.1 - L'agresseur est un salarié

- a) Nous lui signifions une mise à pied conservatoire immédiate avec interdiction de voir la victime et l'informons des suites possibles concernant son contrat de travail
- b) Nous l'informons de l'obligation de se tenir à la disposition de l'établissement pour toute information complémentaire
- c) Nous l'informons du signalement fait auprès du Procureur de la République ou du Président du conseil départemental.
- d) Nous l'informons des démarches éventuelles (plaintes) engagées par la famille ou le tuteur

5.2 - L'agresseur est un résident

Il se rend à cette convocation, accompagné d'un éducateur.

- a) Nous l'informons de la gravité de son acte
- b) Nous lui signifions une interdiction de voir la victime
- c) Nous l'informons des suites éventuelles (plainte)
- d) Nous l'informons de sanctions possibles prévues dans le règlement de fonctionnement
- e) Nous étudions avec nos partenaires et autorités de contrôles la possibilité d'une exclusion temporaire de l'établissement et des solutions transitoires d'accompagnement.

6/ Travail d'équipe

L'équipe est réunie en urgence afin de mettre en place une démarche d'accompagnement de la victime et de l'agresseur s'il s'agit d'un résident

7/ Enquêtes administrative et judiciaire

Les éléments collectés par l'établissement sont fournis aux autorités. Du personnel éducatif accompagne la victime comme l'agresseur (si c'est un résident) pendant les auditions.

K/ Evaluation annuelle de l'application de ce protocole et des actions mises en œuvre pour y concourir

Deux fois par an, un groupe de travail pluri-professionnel et pluridisciplinaire se réunit. Sa mission est d'évaluer l'application de ce protocole et des actions mises en œuvre tout au long des six derniers mois à travers les quatre thématiques suivantes :

- ✓ **la formation des salariés, (ex : Analyse du plan de formation)**
- ✓ **la prise en compte de la parole des résidents et des professionnels, (ex : mises en place d'enquête de satisfaction)**
- ✓ **la transparence et l'ouverture de l'établissement vers l'extérieur, (ex : nombre de manifestations organisées dans les six derniers mois ayant entraîné des rencontres avec l'environnement ou nombre de manifestations extérieures auxquelles les résidents se sont rendus)**
- ✓ **La mise en place d'outils et de moyens nécessaire à l'installation dans la continuité d'une véritable politique de bienveillance. (ex : installation d'un outil informatique de gestion du dossier de la personne accueillie dans lequel l'ensemble des faits de la vie institutionnelle du résident sont**

consignés, font l'objet d'interrogation des équipes lors des passages de consignes, ou de remontée de fiches incidents et EIG lorsque la situation l'exige.)