

## L'élaboration d'un vocabulaire partagé de la maltraitance (définition et classification)

### Une démarche de consensus formalisé

Prévue par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, la **Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance** est une instance conjointe du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA) et du Comité National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH), installée le 19 mars 2018.

Présidée par madame Alice Casagrande, la Commission a publié le 18 janvier 2019 une « *note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie* » afin de définir les éléments d'une action collective de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. **Articulée autour de trois enjeux (comprendre les phénomènes de maltraitance, réagir collectivement et prévenir la survenance de ces phénomènes), cette note met en lumière toute la complexité des phénomènes de maltraitance liée à la diversité des situations, des publics et d'une échelle graduée des responsabilités.** Elle souligne également l'absence de connaissance approfondie sur le sujet faute d'un vocabulaire commun, le manque de coordination des acteurs concernés par le repérage et le traitement de ces situations mais aussi la nécessité d'accorder davantage de place aux paroles des personnes victimes de maltraitance.

Pour donner suite à la note d'orientation, la Commission a également défini un programme de travail en 3 axes :

- ❖ **Elaborer un vocabulaire partagé** : une définition et une classification commune des phénomènes de maltraitance ;
- ❖ **Organiser la coordination territoriale** pour le repérage et le traitement des risques et situations de maltraitance ;
- ❖ **Partager et valoriser les initiatives citoyennes promouvant la bientraitance** afin que naissent une conscience et une vigilance collectives ;

### 1. Un vocabulaire partagé de la maltraitance : objectifs

Il n'existe pas, aujourd'hui en France, de définition unique et commune aux champs du handicap, des personnes âgées et de l'enfance en danger, pour parler des phénomènes de maltraitance. La littérature relative au sujet est très disparate. Les typologies permettant d'identifier les actes de maltraitance sont tout aussi diverses. Ces constats conduisent à un manque de cohérence et de coordination dans les réponses apportées par les différents acteurs pour prévenir et faire cesser les situations de maltraitance.

**Il s'agit donc de stabiliser un vocabulaire partagé par tous les acteurs, et qui soit opérationnel pour tous les professionnels** : à savoir une définition de la maltraitance et une classification des différentes situations.

L'élaboration d'un vocabulaire partagé constitue la première étape d'un renforcement de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance. **Il vise à améliorer et à harmoniser la compréhension de ces phénomènes mais aussi à faciliter les alertes. Il se conçoit également comme un outil d'aide concret au repérage et au traitement des risques et situations de maltraitance. Ce vocabulaire a pour singularité d'être transversal** puisqu'il concerne tous les publics suivants : enfance, personnes en situation de handicap, personnes âgées.

### FOCUS SUR LES ENJEUX ET PERSPECTIVES OPERATIONNELS DU VOCABULAIRE PARTAGE

- ✓ Une définition de la maltraitance qui soit accessible à tous : grand public et professionnels
- ✓ Une classification des formes de maltraitance qui soit à la fois descriptive (données de cadrage pour mieux identifier les phénomènes de maltraitance) et opérationnelle (classer et traiter les alertes reçues)
- ✓ Un vocabulaire partagé qui sera accompagné d'un préambule expliquant les partis-pris des groupes de pilotage et de cotation

### 2. La méthode du consensus formalisé

La Haute Autorité de Santé (HAS) a mis au point une **méthode de production de textes par « démarche de consensus formalisé »**, sur laquelle s'appuie l'élaboration du vocabulaire partagé de la maltraitance. Cette méthode vise à **produire un accord entre une pluralité d'experts** impliqués dans l'élaboration de ce vocabulaire. Elle permet de **mobiliser toutes les compétences et savoirs possibles pour produire un texte** (une définition et une classification) **de manière collaborative et concertée**. Il s'agit d'une **démarche de long terme, recherchant l'adhésion la plus large possible** dans chaque champ concerné (handicap, enfance en danger et personnes âgées).

❖ **Un groupe de pilotage : les rédacteurs du vocabulaire partagé de la maltraitance**

Pour cela, **un groupe de pilotage de 22 personnes** s'est formé pour **rédiger collectivement une première version de la définition de la maltraitance et de la classification de ses formes**. La **richesse des débats et la diversité des expériences des trois champs concernés par ces travaux** (associations d'aide aux victimes, usagers, institutions centrales et territoriales, professionnels de terrain) ont permis de produire un vocabulaire unique et transversal.

❖ **Un groupe de cotation : les experts analysant et validant le vocabulaire partagé de la maltraitance**

Les **rédacteurs du groupe de pilotage ont alors soumis ce vocabulaire partagé à 42 experts** issus également de différents secteurs et des **trois champs concernés par le vocabulaire**, regroupés en un groupe dit « de cotation ».

**La cotation est l'élément central de la démarche de consensus. Elle consiste, pour les experts « cotateurs » à identifier les points faisant consensus ou soulevant des désaccords au sein du texte proposé.**

Pour ce faire, les « cotateurs » doivent – de manière individuelle et en ligne – **procéder à un vote selon une échelle d'approbation (de 1 à 9) pour chaque élément du vocabulaire**. Ils peuvent également éclairer leur choix par la transmission de commentaires et explications écrites. **Le vote est suivi d'une réunion afin de présenter à l'ensemble du groupe les résultats de la cotation et de permettre à chaque expert de s'exprimer sur son vote d'une part, et de se situer parmi l'ensemble des votes d'autre part.**

Cette réunion permet de **lever des confusions, de mettre en lumière certains points sujets à débat et de proposer collectivement des modifications pour parvenir à un fort degré d'accord entre tous.**

Ce processus de cotation (vote en ligne et réunion) est réitéré 3 fois dans le temps :

- Un premier tour a eu lieu du 25 février au 11 mars
- Un second tour a eu lieu du 1<sup>er</sup> au 7 juillet
- Un dernier tour aura lieu au cours du mois d'octobre à l'issue d'un débat élargi sur le vocabulaire partagé de la maltraitance et enrichi des échanges suscités pendant ce débat élargi

**La cotation, processus découpé en plusieurs étapes, permet d'enrichir chacune de ces étapes des échanges et des réflexions de chaque expert et par conséquent, de mûrir, faire évoluer et ajuster le vocabulaire proposé en consolidant un consensus entre tous.**

❖ **L'organisation d'un débat élargi sur le vocabulaire partagé de la maltraitance**

**Un débat élargi de 200 personnes est organisé entre le second et le dernier tour de cotation**. Il vise en premier lieu à **présenter la définition et la classification** des formes de maltraitance pour **faire connaître ces travaux et susciter l'adhésion la plus large possible**. **Sont conviés au débat une pluralité d'acteurs** concernés et mobilisés directement ou indirectement dans la prévention et la lutte contre la maltraitance (usagers, fédérations de professionnels, organisations syndicales, associations, institutions, justice, forces de l'ordre, chercheurs et universitaires etc.) **et issus des 3 champs concernés.**

**Les thématiques abordées pendant le débat élargi sont les controverses liées à la définition de la maltraitance et à la classification de ses formes, soulevées notamment par le groupe de cotation.**

Le débat s'organise de la manière suivante :

- **5 vidéos d'experts d'un format court** de 20 minutes sont envoyés **en amont** des débats à tous les participants (au mois d'août). **Elles ont pour objectif d'éclairer les débats** en permettant à chaque participant de mieux **appréhender le sujet de la maltraitance sous ses différents angles**.
- **5 débats d'1h30 auront lieu en visioconférence** au cours des deux premières semaines de septembre. Ils seront animés par un binôme issu du groupe de pilotage. Chaque débat devra être représentatif de la diversité des acteurs conviés à la démarche. Nous vous préciserons les modalités de participation aux ateliers.
- **10 ateliers – débats auront lieu le 23 septembre après-midi, en présentiel, à la Direction générale de la cohésion sociale** (ministère des solidarités et de la santé). Ils viseront à la fois à présenter le vocabulaire partagé et à aborder 10 thématiques sujet à débat. Ces ateliers seront également animés par des binômes du groupe de pilotage.

Des questions précises seront adressées aux participants et une synthèse de l'ensemble des échanges sera réalisée. Elles viendront éclairer et à nouveau ajuster le vocabulaire partagé de la maltraitance avant de le soumettre une dernière fois, au vote des experts du groupe de cotation.

Les groupes de pilotage et de cotation se rencontreront le 5 novembre pour finaliser et valider leurs travaux. Le vocabulaire partagé sera alors soumis à la validation de l'ensemble des membres de la Commission le 13 novembre prochain.

En parallèle de l'ensemble de cette démarche, plusieurs professionnels de terrain ont été sollicités pour « tester » la définition et la classification dans le cadre de leurs missions et apporter ainsi, leur avis sur la cohérence et l'opérationnalité des documents proposés. Leurs commentaires alimentent également les réflexions des groupes de pilotage et de cotation.

### 3. Une démarche rigoureuse

La démarche de consensus formalisé est une méthode rigoureuse car elle se caractérise par un processus de long terme structuré et par son cadre déontologique. En effet, chaque groupe de travail (pilotage et cotation) sont indépendants l'un de l'autre. Ils sont également représentatifs d'une pluralité d'acteurs et des trois champs concernés par le vocabulaire partagé. Enfin, chaque participant s'est conformé, par un engagement signé, au respect des principes de confidentialité et de neutralité.