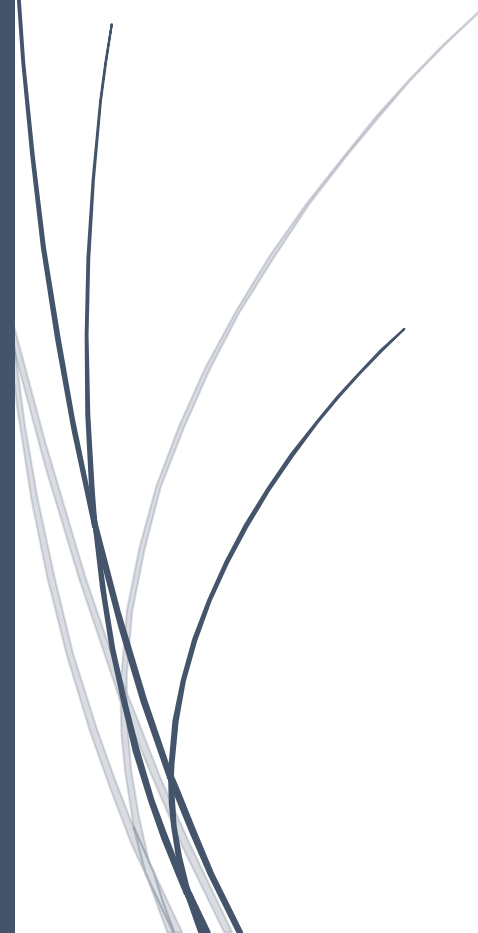


Contribution du territoire Lillois aux États  
généraux des maltraitances envers les adultes en  
situation de vulnérabilité

**Rapport du 6 septembre 2023**

Gabrielle CHOUIN

Référente académique scolarisation des élèves bénéficiant d'une mesure  
de protection,  
Membre du COPIL National des Etats Généraux de la maltraitance envers  
les adultes en situations de vulnérabilités.





## SOMMAIRE

### Introduction : Une contribution initiale à initiative territoriale

- Personnes et organisations consultées.....page 3
- Méthodologie.....page 5
- Synthèse des propositions.....page 5
  - Thématique 1 : Alertes et signalements des cas de maltraitance.....page 7
  - Thématique 2 : Culture professionnelle et gouvernance.....page 13
  - Thématique 3 : Bonnes pratiques et formation.....page 15
  - Questions de synthèse.....page 17
- Conclusion.....page 18

### Annexes

- Retours d'expériences.....page 19
- Module : parcours d'engagement citoyen.....page 20
- Des questions ? Contact associé.....page 23
- Les comptes rendus des débats autoportés (dans un document annexé aux annexes)



## INTRODUCTION : Une contribution d'initiative académique

L'académie de Lille s'est engagée dans une alliance bilatérale avec la commission nationale de la lutte contre la maltraitance et de la promotion de la bientraitance dans le cadre de sa politique RH et en tant que lieu d'éducation à la bienveillance. Lutter contre la maltraitance et promouvoir des actions favorisant la bientraitance s'inscrit dans le cadre du projet académique de l'académie de Lille, qui promeut une politique d'alliance éducative pour une excellence inclusive et une égalité des chances des personnes, dont celles, mineures comme majeures en situation de vulnérabilités. Parents d'élèves, élèves mineurs en situation de handicap ou de protection, lycéens et étudiants, adultes et personnels et agents peuvent être confrontés à une situation de handicap ou à des situations d'isolement dues à leur histoire familiale ou à leur situation personnelle, à des difficultés de santé ou encore de situation financière. Elles doivent alors pouvoir bénéficier d'un cadre bienveillant.

L'académie a donc souhaité être un terrain de consultation dans le cadre des états généraux de la maltraitance afin de **recueillir la parole des élèves et des personnels** sur ce sujet. La question posée était celle de la maltraitance envers les adultes en situation de vulnérabilité, question résonnant avec la culture de l'éducation nationale en terme de signalement concernant les enfants.

Un groupe classe (la classe de 4eme média du collège Turgot de Denain) et huit autres groupes de compositions variées ont contribué aux états généraux en élaborant des propositions lors des débats autoportés organisés et animés en lien avec différents acteurs qui tous ont manifesté leur intérêt pour le sujet de la maltraitance et de la bientraitance.

Cette consultation a ainsi permis de recueillir des ressentis et des propositions, mais aussi de mettre en exergue l'apport du débat autoporté dans le cadre d'un parcours d'engagement citoyen dont la classe de 4<sup>ème</sup> Média a pu bénéficier.

La mise en œuvre de la consultation été effectuée par Madame Gabrielle CHOUIN, par ailleurs référente académique des élèves bénéficiant d'une mesure de protection.

La DRAJES, délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports a participé à la démarche.



## PERSONNES ET ORGANISATIONS CONSULTÉES

### Les consultations ont été conçues de manière à:

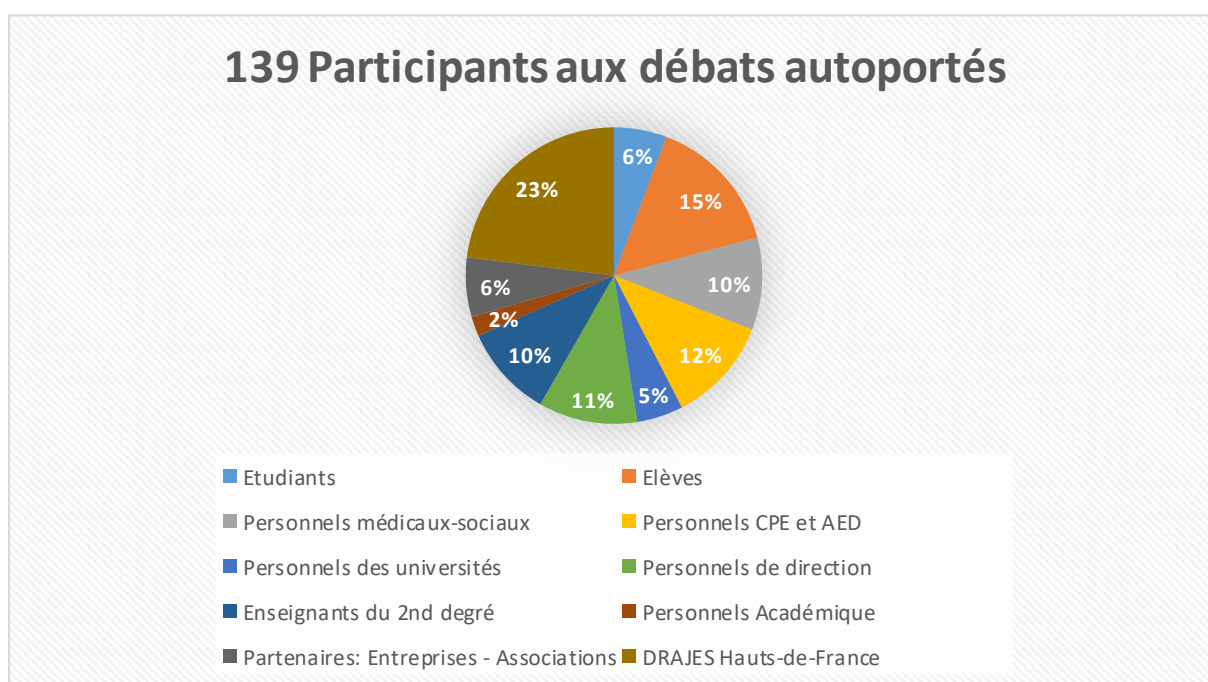
- ✚ Présenter aux principaux acteurs et organisations le dossier d'appui des états généraux et de recueillir un premier diagnostic académique.
- ✚ Permettre un échange de vues sur les mesures envisageables pour améliorer la situation actuelle sur le déploiement de la nouvelle définition de la maltraitance et sur les actions promouvant la bientraitance.
- ✚ Recueillir l'ensemble des propositions permettant de contribuer à la politique nationale de la lutte contre la maltraitance envers les adultes en situations de vulnérabilités.

### Ont été consultés 9 groupes différents par débats –autoporté

- **1<sup>er</sup> débat avec un collectif de 20 personnes**, composé de 8 personnels de l'établissement, (dont trois professeures filière STMS, une professeure filière BSE, une CPE, un DDFPT, une infirmière scolaire, une professeure techniques hospitalières), 3 lycéens (un lycéen en classe de TAEP, deux lycéennes en classe de TASSP), 6 étudiants (trois étudiants en classe de 1BTS SP3S et trois étudiants en classe d'IFAS) et 3 professionnels tuteurs de stages en entreprise (dont un professionnel de Senior Compagnie, un professionnel de CASS Gravelines, une professionnelle du CFC GRETA GRAND LITTORAL) du lycée professionnel de L'Yser à Wormhout.
- **2<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 9 personnes**, composant le groupe expérimental pédagogique des élèves bénéficiant d'une mesure de protection de l'académie de Lille, (dont un CPE, deux personnels du service social en faveur des élèves, une du Nord et une du Pas-de-Calais, quatre personnels de direction, un coordonnateur de la vie éducative, un enseignant spécialisé de l'EREA et une inspectrice d'académie-inspectrice pédagogique régionale d'Anglais) réuni au lycée international Montebello à Lille.
- **3<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 23 personnes**, réparties en deux groupes : groupe 1: six CPE, un professeur de lettres, deux personnels de direction, deux ambassadeurs de l'association « réseau national des ambassadeurs de la résilience » et un assistant d'éducation ; groupe 2: 6 CPE, une professeure documentaliste en REP +, deux personnels de direction et deux ambassadeurs de l'association « réseau national des ambassadeurs de la résilience », réunis au lycée de l'Escaut à Valenciennes.
- **4<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 8 personnes**, (dont une CTD Responsable du Service Social en Faveur des Élèves et du Service Social en Faveur du Personnel, une ASSP (en faveur des personnels) et six assistantes sociales SSFE (en faveur des élèves), de la DSDEN du 59 réunis dans le collège Claude Lévi-Strauss, à Lille.



- **5<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 8 personnes**, composant les personnels de la cellule de veille (dont une assistante sociale en faveur des élèves, un professionnel Acteur de Liaison Sociale en Environnement Scolaire employé par une association du quartier, une médiatrice mise à disposition par une association locale loi 1901 (CITEO), deux infirmières scolaires en faveur des élèves, un assistant d'éducation missionné comme assistant de prévention et de sécurité (APS) et deux personnels de direction) du collège REP, Claude Lévi-Strauss à Lille.
- **6<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 8 personnes**, (dont, un étudiant de la Faculté des Langues Cultures et Sociétés / Licence 2 japonais, un étudiant de la Faculté des Sciences et Technologies / Licence 2 physique chimie, une chargée de mission politique d'accueil et d'accompagnement des étudiants en situation de handicap, une chargée de mission handicap, un médecin du Centre de Santé des Étudiants, trois responsables du Bureau Vie Étudiante et Handicap, un chargé d'accompagnement vie étudiante et handicap) à l'université de Lille.
- **7<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 23 personnes**, (dont dix-huit élèves, neuf filles et neuf garçons entre treize et quatorze ans composant une classe de 4<sup>ème</sup> média, un professeur documentaliste et une professeure d'histoire-géographie et d'EMC, un professeur d'anglais et deux professeurs stagiaires en histoire – géographie), au Collège REP + Turgot à Denain.
- **8<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 8 personnes**, exerçant dans le Pas-de Calais (dont une DAASEN, quatre personnels de direction, une directrice du centre d'information et d'orientation, une psychologue de l'Éducation Nationale et un chargé de mission éducation prioritaire de la politique de la ville) au collège Charles Péguy à ARRAS.
- **9<sup>ème</sup> débat avec un collectif de 32 personnes**, des services de la DRAJES des Hauts-de-France.





## **METHODOLOGIE**

### **Kit méthodologique**

La majorité des débats ont été programmés pour une durée 1H30.

### **Synthèse des propositions des personnes consultées:**

#### **1. Vie quotidienne pour tous les citoyens**

##### **Conception d'outils de communication (information – sensibilisation du grand public et des personnes concernées).**

- ✚ Un baromètre de la bientraitance et de la maltraitance pour que les citoyens auto-mesurent leur situation afin d'objectiver celle-ci et de leur permettre d'être autonomes et responsables (connaître et reconnaître ce qui relève du ressenti, de la maltraitance ou de la bientraitance).
- ✚ Une application mobile: accessible à tous c'est-à-dire lisible pour tous les citoyens en situation de handicap mineurs comme majeurs, facile à lire et à comprendre.
- ✚ Une campagne de communication massive et durable dans le temps, régulièrement actualisée.
- ✚ Informer sur les ou la conduite à suivre en fonction de la gravité des situations.
- ✚ Une formation en ligne gratuite pour tous sur la maltraitance et la bientraitance. Déjà en ligne, ( <https://solidarites.gouv.fr/promouvoir-la-bientraitance-pour-prevenir-la-maltraitance-kit-de-formation-en-ligne>) communiquer et inciter le public à s'auto-former.
- ✚ Un numéro d'urgence prioritaire des services publics à retenir (trop de numéros, perte de visibilité). Mettre en place un numéro vert unique centralisateur a été la première proposition pour que les personnes adultes en situation de vulnérabilité puissent avoir accès à une communication adaptée à leur besoins (handicap, perte d'autonomie...).

##### **Propositions en terme d'accompagnement**

- ✚ Mettre en place un service public dédié aux maltraitements des adultes en situation de vulnérabilités (comme sur le modèle de la CRIP) donc avec les territoires et les conseils départementaux et l'ARS.
- ✚ Mettre en place une cartographie lisible pour les citoyens des différents acteurs et lieux d'accompagnement des citoyens (une association, un professionnel, des pairs aidants, service juridique...)
- ✚ Favoriser l'accès à l'autonomie et à la responsabilité citoyenne en démocratisant l'accessibilité aux droits et à la connaissance de la loi concernant leur sécurité quotidienne notamment lorsque des personnes sont en situation de vulnérabilités : prioritaire et nécessaire



pour une solidarité nationale envers les personnes les plus éloignées de nos services publics.

- ✚ Faciliter et mettre en réseau (forum, recensement des associations et des instances des usages et des personnes concernés) des personnes ressources et des connaissances des solutions possibles ou tout simplement répondre à des questions pratiques (étudiant en situation de handicap voulant pouvoir échanger facilement avec d'autres étudiants et professionnels pour savoir si un lieu est accessible pour lui en fonction de son handicap).
- ✚ Développer un réseau et des moyens pour avoir accès aux informations ; entraide et partage d'informations. Multi-solutions car toutes les personnes n'auront pas les mêmes besoins et les mêmes difficultés. Forum afin de pouvoir échanger – informations numériques – informations papiers – pouvoir aller voir une personne ressource.
- ✚ Diminuer et simplifier les démarches administratives en promouvant l'interministériel. Une personne pourrait être dédiée à l'aide numérique.

## **2. Formation des citoyens juniors et des professionnels (personnels) qui les accompagnent**

### **✚ Former les élèves, étudiants et apprentis pour :**

- Construire une culture de la parole : par la tenue régulière d'interventions, de campagnes, de groupes de parole... sur la question des maltraitances et de la bientraitance, pour pouvoir ensuite identifier, alerter, soutenir, aider, se remettre en cause.
- Acculturer à une participation active à la vie démocratique et à la connaissance des outils de concertation citoyenne.
- Promouvoir l'engagement citoyen contre toutes les formes de discrimination en développant des expériences de rencontre et d'engagement solidaire entre les générations et en faveur de la cohésion sociale entre les citoyens.
- Accompagner et rendre accessible la connaissance de base des lieux, des services, des numéros, des instances du service public et de l'organisation des institutions.

### **✚ Former les personnels qui les accompagnent pour :**

- Sortir de la logique de l'entre soi entre professionnels et apprendre à écouter les personnes directement concernées, mineurs comme majeurs en situations de vulnérabilité, afin de comprendre leurs besoins et leurs enjeux d'accès à l'autonomie et à la responsabilité, favoriser le croisement des regards entre les institutions puisqu'une personne (mineure/majeure) peut cumuler les vulnérabilités.



## Réponses à la consultation par thèmes

### THEME N°1 : ALERTES ET SIGNALEMENTS DES CAS DE MALTRAITANCE.

**1- 1- Certaines personnes qui subissent la maltraitance ne la signalent pas. Selon vous, pourquoi ne le font-elle pas ? Si vous avez des hypothèses pour répondre à cette question, quelles seraient les solutions à y apporter ?**

#### Quelques réponses aux questions posées :

- **Par méfiance de l'Etat de droit :** Lorsque la libération de la parole est actée et que les individus alertent sur des faits de maltraitance parfois il n'y a aucune prise en compte ou un temps de prise en charge trop long ce qui peut aggraver la situation.
- **Par méconnaissance :** De ce qui relève de situations de maltraitance, de l'accessibilité aux services et aux personnes, du droit et de l'information, notamment dans les lieux publics.
- **Par peur :** Des conséquences, des représailles, de se retrouver totalement isolé et de ne pas être entendu. L'élève verbalisant cette hypothèse dresse le parallèle avec le harcèlement scolaire et le fait qu'un élève qui se confierait à l'un de ses proches pourrait craindre que ce dernier ne minimise son signalement ou ne le croit pas. D'après lui, ce risque conduirait de nombreux jeunes à ne pas se confier, à se renfermer et à chercher des solutions par eux-mêmes voire à se faire justice eux-mêmes. Peur d'être seul et de ne pas savoir faire les démarches judiciaires, administratives.
- **Par honte :** Certaines personnes en situation d'extrême précarité peuvent ressentir de la honte par rapport à leur situation et/ou par rapport au fait de demander de l'aide.
- **Par fierté :** évoquée par plusieurs élèves. La fierté de certaines personnes en situation de vulnérabilité pourrait les empêcher de solliciter une aide extérieure. La fierté qui empêcherait une personne d'avouer qu'un handicap la rend vulnérable et/ou de se présenter en victime.
- **Par conflit de loyauté et de dépendance :** liés à une relation affective, d'emprise, de culpabilité et /ou d'une organisation collective.

**Exemple 1 :** « Par ambition des parents et des clubs dans les secteurs de haute performance, sportifs de haut niveau (exemple : joueurs de tennis surclassés) et que l'on pousse malgré les séquelles physiques et dangereux pour leur santé. Dans le cadre de la relation éducative, porter plainte c'est porter plainte contre sa famille : processus psychologie et de socialisation. Sentiment de déloyauté. Aller voir la police ou les forces de l'ordre n'est pas simple ».





**Exemple 2 :** « Une équipe qui prépare une médaille aux JO. Le signalement peut entraver la réussite du club, de la fédération, voire du pays. Inattention de l'entourage qui ne réagit pas et ne pousse pas la victime à réagir ».

**Exemple 3 :** Un élève exprime l'idée que « si un élève se sent maltraité par un enseignant, il perdra la confiance dans le corps enseignant et n'aura pas le réflexe de se tourner vers un autre professeur ». Il conclut qu'une personne vulnérable qui subirait des maltraitances par un professionnel, pourrait perdre confiance dans l'ensemble du corps de professionnels et préférerait trouver des solutions seules. Ce qui conduirait à une situation de repli sur soi et à un isolement de la personne.

### Quelques propositions des personnes consultées

- **Solliciter des médiateurs pour accompagner les personnes concernées** lors du dépôt de plainte ou du signalement des maltraitances qu'ils subissent. Ainsi, les personnes qui le souhaitent ne seront pas seules et pourront bénéficier d'un soutien moral et d'un suivi de la prise en compte de leur déclaration de situation de maltraitance.
- **Police, gendarmerie de proximité:** sensibiliser et informer un vivier d'agents au recueil de la parole, à l'accueil et au suivi des adultes en situation de vulnérabilités venant seuls ou accompagnés par un tiers digne de confiance lors de la déclaration de situation de maltraitance.
- **Développement d'un service public adapté** (avec l'ARS et les CD) pour alerter et signaler les situations de maltraitances envers les adultes en situation de vulnérabilités.
- **Création d'un numéro vert d'alerte** de situation de maltraitance pour les adultes en situations de vulnérabilités.
- **Création d'une campagne d'information et de communication durable** (y compris dans les services publics employant des personnels enseignants et éducatifs qui sont au contact de parents d'élèves et d'élèves mineurs et majeurs).
- **Lutter contre l'isolement :** Soutenir les proches aidants et les relations de proximité avec le voisinage, éviter les huis clos familiaux en autorisant les médecins généralistes à signaler.
- **Déclaration officielle du statut de proche aidant** qui permet de les identifier, de les former, de les soutenir.
- **Formation et sensibilisation** des individus sur la maltraitance et la bientraitance.
- **Mettre en place un réseau pour les personnes isolées.**
- **Parler davantage de maltraitance et de bientraitance à l'école.** Introduire un module « engagement citoyen » obligatoire pour tous les élèves.
- **Donner plus de visibilité aux missions du référent CHSCT** (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).



## Paroles des élèves de la classe de 4ème B

(Cf film produit par les élèves)

### Comment favoriser le signalement des situations de maltraitance ?

#### Parallèle fait avec leur quotidien:

- ✚ Pour signaler, il faut être dans un climat de bienveillance, de la prise en compte de la parole, sans jugement.
- ✚ Il faut laisser le choix de la personne à qui parler (Ils mentionnent l'idée que le rapport élève/professeurs ne favorise pas les confidences aux professeurs, et que les autres personnes ressources sont peut-être trop éloignées pour être des interlocuteurs privilégiés ou même identifiés).

#### Propositions pour signaler les situations de maltraitance sur des adultes en situations de vulnérabilités :

- ✚ Permettre d'identifier facilement des personnes ressources accessibles et de confiance à une échelle locale comme les forces de l'ordre, des intervenants pour accompagner les personnes vulnérables, des associations, des psychologues proposant des consultations gratuites et des services publics de proximité.
- ✚ Équiper les téléphones des personnes âgées ou en situation de grande dépendance d'un bouton spécial permettant de contacter des personnes ressources pouvant diriger vers les bons interlocuteurs.
- ✚ Créer un système de bénévolat pour de la veille citoyenne avec des personnes qui pourraient se rendre à domicile.
- ✚ Création d'une application (téléphone/ordinateur) pour que les personnes puissent poser leurs questions et parler en direct sur un tchat avec des personnes ressources. Ce système aurait l'intérêt de réduire le stress engendré par le signalement, qui peut faire peur. Car poser quelques questions sur une application peut être un premier pas vers une conscientisation du problème vécu et donc une première approche vers le signalement.
- ✚ Sensibilisation des personnes en situation de vulnérabilités pour prévenir toutes les situations de maltraitance.
- ✚ Sensibilisation des personnes maltraitantes afin de changer les pratiques et comportements.

Cette sensibilisation aurait pour finalité première de permettre à toutes et tous d'identifier ce qui relève de la maltraitance, et de présenter les solutions qui peuvent être proposées.



## La question de la bientraitance dans leur quotidien d'élève : Qu'est-ce qu'un enseignant bientraitant selon les élèves ?

- ✚ Un enseignant qui respecte leurs émotions et leur parole.
- ✚ Un enseignant qui prend conscience que ses actes peuvent être vécus comme des vexations ou des humiliations, (sans que les enseignants eux-mêmes ne l'identifient forcément).

Ils souhaitent une sensibilisation et une formation de tous les professionnels qui accompagnent et encadrent les élèves à ce sujet.

- ➔ Les enseignants présents et les professeurs stagiaires assistant au débat ont particulièrement appuyé le besoin de formation à **une culture de la bientraitance**. Ils ont demandé aux élèves de déterminer ce qui favoriserait leur parole. Les élèves ont fait mention de la tenue de groupes de parole collectifs, dans lesquels ils pourraient se sentir libres d'exposer leurs idées et leurs problèmes.

**1-2 - Un adulte en situation de vulnérabilité peut subir des maltraitements de la part d'un proche, sans pour autant souhaiter que la personne qui en est l'auteur soit inquiétée. Dans cette situation, qui serait le tiers de confiance auquel faire appel pour faciliter un échange et aboutir à une solution qui respecte son souhait, sans négliger le tort qu'il subit ?**

### Le tiers de confiance

- Médecin, infirmière, famille, médiateurs, association, voisins, amis et étudiants en stages d'été, les services civiques, les bénévoles.
- Créer un lieu ressource permettant de donner accès à des tiers de confiance neutres ouverts 24h/24h (en dehors du conflit d'intérêt et de loyauté) de proximité territoriale.

### Identification des lieux d'écoute de proximité territoriale

- Création d'un pôle localisé de la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance préventive.
- Identifier une structure neutre comme la maison de la médiation à l'université ou la mairie qui peut écouter, conseiller, orienter.



## Posture du tiers de confiance

Ecoute active des parties prenantes sans jugement de valeur. Être en capacité à conduire les parties prenantes à s'écouter et se comprendre tout en leur permettant de trouver par eux même des solutions leur permettant une réconciliation durable, stable et faisable. Veiller à la mise en place de plusieurs rencontres avec le tiers de confiance afin de vérifier à plus ou moins long terme l'état de la relation entre les deux parties. Rassurer les parties prenantes en s'engageant à être disponible en cas de besoins. Expliquer et faire prendre conscience de ce qui relève du ressenti pour actes de maltraitance en se basant sur le cadre légal.

- Penser à créer une offre de formation pour les citoyens qui seraient tiers de confiance afin de les outiller à la pratique de la médiation et à la résolution de conflit.
- Il faudrait faciliter l'écoute des jeunes dans le cadre de leur formation (ne pas oublier les lieux de stages pour les lycéens pro).
- Favoriser la justice restauratrice et la concertation des différents protagonistes sans évacuer la parole des jeunes lorsqu'ils témoignent de fait de maltraitance.

Il paraît essentiel de créer une culture de la parole dès le plus jeune âge. Les élèves expriment l'idée qu'on ne leur apprend pas à se confier et à signaler des maltraitances et pensent qu'ils ne seront pas écoutés s'ils se plaignent.

**1-3 - Nous constatons que dans certaines structures sociales et médico-sociales, les alertes de souffrance professionnelle et de risques psychosociaux sont associées à un risque de maltraitance des personnes accueillies et accompagnées. Que pensez-vous de ce constat ? Comment mieux relier dans les politiques et outils de gestion des ressources humaines la vigilance envers les professionnels et la vigilance envers les personnes accueillies ?**

### Témoignage issus des débats

D'après les élèves et les enseignants consultés, si on est « maltraités par le système, cela favorise les souffrances et les risques psycho-sociaux. Dans ces conditions, il peut être compliqué de ne pas être maltraitant à son tour ».

Les personnels hésitent à parler de leurs souffrances car ils ont peur des répercussions sur l'image qu'ils vont donner d'eux-mêmes et/ou de leur établissement. Les leviers possibles enclenchent un signalement qui peut avoir des conséquences imaginées trop lourdes ce qui



les conduit à préférer ne pas parler. Les enseignants présents expriment leur besoin d'aide en terme de suivi psychologique, dans le cas où ils se questionneraient sur leurs pratiques.

Les métiers de soignants et du social en règle générale sont physiquement, moralement et psychologiquement difficiles. Il faut donc imaginer des solutions pour aider les professionnels : en valorisant leurs professions (notamment grâce à une meilleure rémunération), en veillant à leur bien-être et à leur confort. Un soignant doit se sentir respecté pour pouvoir respecter les personnes dont il a la charge. »

### Propositions formulées durant les débats

- Sensibiliser davantage les personnels et les amener à être mieux-traitant.
- Penser le recrutement différemment, augmenter les recrutements.
- Former à l'empathie, l'analyse de pratiques professionnelles et à la prise en compte de la qualité de vie au travail.
- Créer des espaces de respiration en favorisant une année sabbatique pour les métiers à forte contrainte.
- Offrir une mutuelle (ou favoriser l'obtention) à chaque citoyen en situation de grande vulnérabilité afin de renforcer la prise en charge et l'accès aux soins.
- Mettre en place une réserve d'astreinte de personnes ressources pour venir remplacer un professionnel qui demande de l'aide et/ou un accompagnement ponctuel.

## **1-4 - Le secret professionnel est une obligation que doivent respecter certains professionnels qui exercent auprès des personnes en situation de vulnérabilité. Dans quelles conditions précises devrait-il selon vous être remis en cause ?**

Quand il y a danger avéré, imminent, dans le cadre d'une enquête judiciaire, dans l'intérêt supérieur de la personne concernée.

### Propositions formulées durant les débats

- Modifier l'article de loi relative à l'ordre des médecins, afin qu'ils puissent signaler la maltraitance sans se faire sanctionner et/ou mettre en cause.
- Création d'une échelle de la confiance sous forme d'un baromètre de la maltraitance, qui permettrait au professionnel d'identifier si le secret professionnel doit être levé. Atteinte à l'intégrité de la personne.
- Création d'un signalement pour personnes vulnérables. (Maltraitance alors que déjà protégées).



- Mettre en place une campagne d'information continue avec tous les numéros verts d'urgences (tous les ans de nouveaux numéros rendent illisible et inaccessible l'accès à l'information pour tous durablement).
- L'alerte devrait être traitée par un seul numéro national comme le 17 : à favoriser pour les personnes âgées en perte d'autonomie afin de ne pas leur demander d'apprendre et de retenir une multitude de nouveaux numéros verts (numéro unique qui transfère ensuite à l'autorité locale compétente si les faits/actes ne concernent pas directement la police de proximité/prévention).

## THEME N°2 : CULTURE PROFESSIONNELLE ET GOUVERNANCE.

**2-1 - Certaines modalités d'organisation d'une équipe, d'une institution ou d'un réseau peuvent produire davantage de bienveillance, d'attention à l'autre, de coopération et de respect de l'autonomie. Avez-vous connaissance ou expérimenté des modalités d'organisation qui facilitent une culture de bientraitance ? Quelles sont-elles ? Merci de les décrire.**

### Témoignages de modalités d'organisation

- Mise en place de l'activité physique en milieu professionnel. Réponse à un AAP national sur le sujet obtenu par la DRAJES HDF : « DRAJES en forme ». Consultation des usagers sur leurs besoins.
- Centre social qui peut mobiliser des ados (Pendant le Covid les jeunes qui allaient faire les courses) : échange intergénérationnel. Développer les espaces de vie pour les personnes âgées avec des intervenants qui peuvent venir effectuer les soins. (Village Alzheimer sud de la France). Financement par le département. Des bénévoles peuvent intervenir.

### Propositions formulées lors des débats

- Mettre en place une charte de bientraitance affichée dans les établissements, livrets d'accueil pour les usagers (loi de 2022).
- Associer l'utilisateur à la gouvernance.
- Renforcer les espaces de communication, de concertation et de convivialité.

**Exemple :** Temps de shampoing pour les personnes âgées, temps sophrologie, yoga et les activités culturelles promouvant des rencontres intergénérationnelles et entre personnels et usagers.

- Connaître les différents profils des personnels (Outil DISC) pour savoir ce dont ils ont besoins. Favoriser l'horizontalité des rapports au travail, la coopération et la co-construction.
- Former à la communication non-violente.



**2-2 -Les ressources et recours qui existent aujourd’hui pour les personnes en situation de vulnérabilité en difficulté avec la structure qui les accueille ou accompagne et/ou leur famille sont : la personne de confiance, la personne qualifiée, des dispositifs de médiation, le défenseur des droits. La loi du 7 février 2022 pose le principe de la création d’une « autorité extérieure ». Doit-elle remplacer l’une ou l’autre de ces ressources, ou apporter une autre chose ? Quelles sont les missions à lui confier, avec quelles prérogatives et quels liens avec les autres dispositifs ?**

### Réponses concernant l’autorité extérieure

- Elle peut permettre d’apporter de l’objectivité dans la situation, permettre de conduire une supervision à partir d’un diagnostic (bilan d’évaluation extérieure).
- Un contrôle qualité pourrait devenir obligatoire et un service de veille de la maltraitance devrait être instauré dans les structures existantes.
- Elle pourrait être mandatée pour tester et contrôler la connaissance du défenseur des droits dans les structures et établissements qui accueillent des personnes en situation de vulnérabilités.

### Réponses concernant le défenseur des droits

- Il faudrait mieux faire connaître l’existence du défenseur des droits. Cela devrait faire partie de la formation du citoyen.
- On pourrait déployer une politique de communication accessible dans les EPLE pour l’ensemble de la communauté éducative. Informer les fédérations de parents d’élèves. Institutionnaliser la formation « article 40 ».
- Chaque acteur du service public doit être le premier niveau du défenseur des droits.

**2-3- Le conseil de Vie Sociale (CVS) est une instance qui vise à associer les personnes accueillies et accompagnées au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Aujourd’hui, le sujet de la maltraitance n’y est pas toujours (ou rarement) traité. A quelles conditions et grâce à quelles prérogatives le CVS peut-il être un espace de prévention des maltraitances des personnes accueillies et accompagnées ?**

### Les conditions

Le CVS pourrait être force de proposition d’actions (programme annuel) sur les sujets liés à la maltraitance. Le CVS ne devrait plus n’être que consultatif mais présenté en conseil d’administration et intégré dans le projet des établissements.





- Intégrer une personne qualifiée extérieure dans la composition du CVS. Les usagers des structures/établissements devraient être consultés de sorte de donner leur avis. Exemple : Questionnaire qualité à construire ensemble et à soumettre à nos usagers du service public.
- Former les présidents des CVS en rappelant le cadre législatif par le ministère de la solidarité et introduire la thématique dans les modalités d'évaluation des cadres. Puis, renforcer le contrôle sans prévenir de la visite en amont.

### THEME N°3: BONNES PRATIQUES ET FORMATION.

**3-1 – Les « recommandations de bonnes pratiques » sont des propositions développées par la Haute Autorité de Santé (HAS) destinées aux professionnels pour améliorer la qualité de leur accompagnement. Il existe des établissements dans lesquels ces recommandations de bonnes pratiques ne sont pas appliquées. Comment garantir leur effectivité ?**

Le mot « recommandations » en dehors du secteur professionnel qui doit s'en saisir, ne facilite pas la compréhension. La consultation et la connaissance de cette instance sont pourtant nécessaires pour tous les citoyens et pour les professionnels quel que soit le sujet évoqué. Dès l'école, dans le cadre des enseignements sur le fonctionnement de nos institutions, les instances d'appui indépendantes comme le défenseur des droits, la HAS devraient être présentées.

#### **Exemple de citation :**

- « Temps d'échanges avec l'équipe, audit, les recommandations ne font pas loi. Le mot « recommandation » n'est pas adapté. ARS plus proche de nous ce serait un mieux. »
- « Une amende plus importante à ceux qui n'appliquent pas la loi, transformer les recommandations en obligations légales ».

#### **Propositions formulées lors des débats**

- **Favoriser la mutualisation des ressources** scientifiques et des outils déjà élaborés pour faciliter l'alliance éducative entre les professionnels de différents ministères.
- **Expliquer à quoi sert la HAS aux citoyens (et aux élèves)** est un levier de promotion de la santé et de prévention. Mais aussi source d'enrichissement des réflexions de tous, de changement de pratiques professionnelles et d'attention lors des annonces officielles de la HAS dans les médias sur un message d'alerte sanitaire.





## 3-2 – Si les démarches de formation permettent de mieux prévenir les maltraitements, qui doit être formé (les professionnels, les personnes accueillies, les directeurs, les représentants des personnes accueillies, les proches et familles, tous les citoyens...) ? et sur quel(s) thème(s) ?

### Quelques réponses

**Qui ?** Tous les citoyens y compris les citoyens en devenir.

**Pourquoi ?** Peut toucher tout le monde à tous âges en tous lieux. Pour la prévention et veiller à la sécurité des personnes.

**Où ?** Dans les établissements publics, privés et intégrés dans le parcours d'éducation moral et civique. Lors de la JAPD, du service civique, du SNU, en temps et hors temps scolaire (cf la DRAJES), dans les lieux d'accueil publics, privés des personnes majeures en situation de vulnérabilités.

### Quelques modalités de formation proposées lors des débats

- Dans le cadre de l'éducation à la citoyenneté, instaurer un stage de cinq jours dans une structure prenant en charge des personnes vulnérables. Sensibiliser explicitement les élèves au handicap.
- Imaginer des formats ludiques, nourris de témoignages.
- Permettre le dialogue, ce qui permet de se rendre compte de ce que c'est la sensibilisation autour de l'expérience.
- Solliciter les associations ou professionnels et experts, qui pourraient sensibiliser dans les milieux éducatifs.

### Quels thèmes ?

- Informer les citoyens de leurs droits.
- Former sur la notion de bientraitance pour tous et ainsi faire connaître la notion de maltraitance pour les personnes en situations de vulnérabilités.

**Exemple 1** : Visualisation de la vidéo « 4B Turgot Etat Généraux Maltraitements » (cf. annexe). Expérimentation inédite. Pour une pérennisation d'une approche ludique et concrète. Répondant aux propositions évoquées par les groupes concertés.



Pour les élèves et les personnels concertés lors des débats autoportés, c'est la méthodologie qui a favorisé la libération de la parole.

Cette méthodologie pourrait être disséminée dans d'autres établissements de l'académie, et/ou sur d'autres thématiques pour informer, sensibiliser et permettre des temps d'échanges horizontaux. Cela permettrait de renouveler cette expérience de temps dédiés aux croisements des regards sur des questions qui font l'objet de concertations nationales.

Le débat autoporté offre aux établissements scolaires un espace donnant la capacité aux acteurs de s'emparer d'un sujet et de formuler des propositions.

### Formation continue propositions et solutions

**Exemple 1 :** Autoformation à initiative volontaire pour tous :

<https://solidarites.gouv.fr/promouvoir-la-bienveillance-pour-prevenir-la-maltraitance-kit-de-formation-en-ligne>.

**Exemple 2 :** Action de formation continue pour les professionnels de l'éducation nationale à l'échelle d'un bassin/districts.

**Exemple 3 :** Action de formation à une échelle académique : groupe expérimental pédagogique académique installé pour produire des fiches ressources d'appui aux établissements scolaires et donc à l'ensemble de la communauté éducative.

**Exemple 4 :** Intervention de personnes directement concernées par la notion de vulnérabilité. Le savoir expérientiel. Echelle faculté, action de formation continue.

**Question de synthèse : Selon vous, quelles sont les 3 mesures prioritaires pour lutter contre la maltraitance envers les adultes en situation de vulnérabilité en établissements spécialisés, à domicile ou ailleurs ? Pourquoi chacune d'elle est prioritaire à vos yeux ?**



## MESURES PRIORITAIRES

1- Davantage considérer les personnes vulnérables, ne pas les voir uniquement par rapport à leur situation, en leur redonnant leur identité et leur humanité.

2- Construire une culture de la parole.



3- Former tous les citoyens et mesurer la capacité des accompagnateurs à être bientraitants.

4- Favoriser l'accessibilité par l'installation d'un réseau de personnes ressources pour les adultes.

5- Mettre en place un système de signalement pour les adultes en situation de vulnérabilités accessible pour tous à tout

âge avec un guichet unique pour les citoyens.

## Conclusion

La composition des membres du comité de pilotage des Etat généraux étant déjà une mise en application de la participation active des personnes concernées aux politiques publiques a promu la prise en compte du savoir expérientiel et favorisé la contribution concrète de l'académie de Lille.

La participation des élèves et personnels aux débats autoportés a permis d'informer, de sensibiliser et de mettre en place des conditions sécurisantes de la libération de la parole de tous (personnels comme élèves) sans avoir peur.

Des propositions concrètes ont pu être formulées.

Les élèves comme les personnels ont formulé leur souhait d'intégrer cette notion de bientraitance et de maltraitance dans et en dehors du temps scolaire.



## ANNEXES

### RETOURS D'EXPÉRIENCES

- Principale adjointe: « Les espaces où il est permis d'échanger de manière cordiale et collégiale sont rares. Souvent, les instances se réunissent avec des ordres du jour très chargés qui ne permettent pas la parole libre, le questionnement. J'ai particulièrement apprécié nos échanges dans le cadre du "Collectif Réflexion Maltraitance" pour cinq raisons :

Les questions font appel à l'inventivité des personnes qui dialoguent. Les échanges se font dans une tonalité horizontale : personne n'a tort, personne n'a raison, on cherche ensemble des pistes, des solutions. J'ai eu grand plaisir à découvrir que des collègues plus lointains au quotidien partagent parfois la même vision de certaines questions. L'expérience personnelle est considérée ici comme un enrichissement possible du débat. Les arguments fusent sans aucune auto-censure puisque le seul enjeu est le dialogue. Il est rarement possible d'approcher de si près ce qu'est l'intelligence collective. Encore un grand merci pour cette initiative. »

- «Je suis Thomas l'un des étudiants venu à la consultation sur la maltraitance, qui a eu lieu au campus pont de bois. Je voulais vous faire un retour car j'ai vraiment trouvé cet échange très intéressant. Que ce soit par la thématique abordée ou par les intervenants du BVEH ou mon homologue étudiant. »
- Chargée de mission handicap, Direction de la Vie Étudiante : « J'ai trouvé la démarche très intéressante et les questions posées pertinentes, claires et propices à ouvrir une discussion. Je regrette la faible participation des étudiants mais nous peinons malheureusement souvent à les mobiliser ».
- DAASEN, 62 : « Une thématique nécessaire à partager en équipe pour une meilleure prise en compte des enjeux et faire des avancées dans l'accompagnement des personnes vulnérables. Une animation qui a permis à chacun de partager et de proposer des idées nouvelles. Une méthodologie facilitante. Merci à Gabrielle pour ce temps riche ».
- Educateur spécialisé de l'association FCP (formation culture prévention sur le territoire du Nord, ALSES : « c'est une bonne idée de mettre ensembles différents personnes au niveau d'un établissement pour parler de ce sujet, d'un mal qui ronge la société dont on ne parle très peu officiellement. Le débat, été ouvert et franc, question ouvertes, qui peut aider à améliorer les questionnements de départ ».
- Responsable adjointe du pôle des affaires générales et de l'appui au pilotage de la DRAJES : « J'ai trouvé la méthode fructueuse. Les définitions étant données en préambule, il n'y a pas de débats sur ce que recouvrent les mots maltraitance et vulnérabilité par exemple. En conséquence, chacun s'exprime sur les champs de ces mots contenus dans les définitions. Au vu de la richesse des échanges, je pense pouvoir dire que tous ont pu s'exprimer et donner



leur avis en toute liberté. Les interventions ont été enrichissantes et complémentaires. Le format d'une heure trente m'a semblé adapté. »

- DAASEN, 59 : « Une méthode très intéressante pour porter une question importante dans le débat public sans barrière: tous peuvent participer (élèves, enseignants, AS, CPE etc.).
- Une forme très démocratique pour recueillir les analyses de chacun sans tabous. Pas de consensus attendu, forme libre.
  - Une méthode qui conduit à rebondir sur les questions: pas d'ordre imposé sur le déroulé, une question peut ne pas être évoquée car elle ne suscite pas de réflexions particulières auprès des acteurs réunis, une autre au contraire peut être traitée plus longuement car elle concerne directement le quotidien ou interroge la professionnalité de ceux-ci.
  - Le débat autoporté permet ainsi d'affiner les préoccupations réelles des acteurs réunis et de recueillir ce qui les concerne vraiment, de toucher de près ce qui les touche et/ ou les anime.
  - La position de l'animateur peut le conduire à enrichir le débat par ses connaissances: bref, on débat et on apprend aussi; on avance collectivement vers l'analyse de la problématique posée, sans heurts. Au total un bel exercice. »

## Module : parcours d'engagement citoyen

### Les États-généraux de la maltraitance

Débat autoporté auprès d'une classe de 4<sup>e</sup>

### Module d'un parcours d'engagement citoyen

La classe de 4<sup>e</sup>L du collège Turgot de Denain a été invitée, par Gabrielle CHOUIN, à participer à un débat autoporté dans le cadre des États-généraux de la maltraitance.

Ce projet d'engagement citoyen doit permettre de placer les élèves dans une démarche réflexive et active sur la notion de maltraitance ; mais doit surtout les amener à appréhender le fonctionnement d'une démocratie et le rôle des citoyens en son sein.

Ainsi, cette démarche de débat autoporté sur une problématique sociétale a pour finalité de démontrer aux élèves qu'ils et elles sont en capacité de réfléchir par eux-mêmes à des problématiques actuelles et donc être forces de proposition.

### **Une démarche s'inscrivant dans un projet pédagogique □ Mener un débat autoporté dans une démarche d'éducation à la citoyenneté (EMC) et d'éducation aux médias (EMI)**

Ce débat autoporté, mené dans le cadre des États-généraux de la maltraitance, est une occasion parfaite d'incarner l'éducation à la citoyenneté puisque, en répondant à cette commande, les élèves sont directement placés dans une démarche citoyenne active. La séquence proposée aux élèves a donc pour finalité de produire un compte-rendu de leur



débat, rendant compte de leurs idées et de leurs propositions, par le biais d'une capsule vidéo. Les recherches menées et la réalisation d'un média s'inscrivent dans une démarche d'EMI.

Cette séquence sera menée en 3 séances de 2h chacune (les mercredi 24/05, 31/05 et 07/06), encadrées par Kim HOLLANT (professeure documentaliste), Margot CHARON (professeure d'histoire-géographie-EMC) et Gabrielle CHOUIN (Chargée de la contribution académique des États généraux de la maltraitance) et suivront la trame présentée ci-dessous.

## Séance 1 – Présentation du projet aux élèves et rencontres

### 1<sup>er</sup> temps - Introduction du projet

La 1<sup>ère</sup> séquence débute par un brainstorming autour de la notion de « maltraitance » : les élèves énumèrent tout ce qui, selon elles et eux, relève de la maltraitance pour en proposer leur définition et cibler les différentes formes de maltraitance. Les élèves peuvent, également, témoigner de leur expérience pour nourrir ce moment de réflexion commune.

L'idée est donc de partir de la perception des élèves pour leur donner, dès le départ, un rôle d'acteur. La finalité civique de ce projet étant d'immerger ces jeunes dans une démarche réflexive et participative, il s'agit donc de les intégrer pleinement dans leur futur rôle de citoyen et leur faire saisir l'importance de cette implication. Et ce brainstorming a donc pour velleité de leur démontrer, qu'avant même tout apport des professeures, chacun est déjà en capacité de réfléchir et de se positionner sur des problématiques sociétales.

### 2<sup>ème</sup> temps – Définition de la notion de maltraitance en partant de la loi de 2022

Ce moment d'échanges permet donc d'identifier plusieurs formes de maltraitance. S'en suit une lecture de la définition de maltraitance définie par la nouvelle loi de 2022. Les aspects de la maltraitance, dont les élèves n'avaient pas forcément conscience, sont ainsi mis en lumière.

Une contextualisation est présentée pour mettre en évidence les chiffres de la maltraitance et les problèmes rencontrés dans la gestion de ces situations, et notamment par rapport aux catégories concernées par ces États généraux : les adultes en situation d'extrême précarité, les adultes en situation de handicap et les personnes âgées.

### 3<sup>e</sup> temps – Exposé de la démarche de débat autoporté et des États-généraux

Un bref retour sur le programme d'histoire de 4<sup>e</sup> permet de contextualiser les États-généraux dans une démarche démocratique. Un rapide retour sur la Révolution française doit permettre d'insister sur la chance que les citoyens ont, aujourd'hui, d'être acteurs et actrices de cette démocratie. Ce rappel historique est suivi d'un rapide exposé des



différentes formes d'actions démocratiques et citoyennes, et sur une explication de la démarche de débat autoporté.

Les États-généraux, et les débats autoportés menés dans cette optique, sont ainsi identifiés par les élèves comme une démarche démocratique officielle. La classe doit, à ce stade, comprendre que chacun va devoir être force de propositions et qu'il faudra alors se saisir des problématiques liées à la maltraitance que connaissent les personnes adultes en situation d'extrême précarité, de handicap et les personnes âgées.

Pour cela, ils vont avoir à nourrir leurs connaissances et leur compréhension des maltraitances subies par les adultes concernés.

Il nous paraît donc nécessaire de faire rencontrer aux élèves des personnes pouvant témoigner de ces maltraitances :

- une personne soignante travaillant en EPHAD.
- une proche d'une personne en situation de handicap.
- une médiatrice santé à la mairie de Denain intervenant auprès de personnes en situation d'extrême précarité.

Ces trois rencontres permettront aux élèves de nourrir encore davantage leur perception des maltraitances subies par les adultes en situation de précarité, de handicap ou les personnes âgées.

Dans un temps assez court, les élèves sont répartis en trois groupes et imaginent un questionnaire à soumettre à la personne qu'ils vont rencontrer.

#### **4<sup>e</sup> temps – Rencontres**

Chacun des trois groupes d'élèves rencontre une personne pouvant témoigner des maltraitances subies par des personnes adultes. Les groupes se basent sur le questionnaire réalisé juste avant pour mener une interview : quatre élèves mènent l'interview, un élève se charge de l'enregistrement audio et un autre de filmer l'échange (sous condition de l'accord de la personne interrogée).

### **Séance 2 – Débat autoporté**

Les deux heures de cette séance sont dévolues à la tenue du débat autoporté. Gabrielle CHOUIN commence par une explicitation plus approfondie de la démarche de débat autoporté et leur intégration dans le produit final des États généraux.

Les élèves, forts des situations soulevées à la 1<sup>ère</sup> séance et du vocabulaire explicité, sont ensuite lancés dans le débat, encadré par Gabrielle.

Leurs idées, leurs propositions et leurs remarques sont prises en notes par Margot et filmées par Kim.



## Séance 3 – Réalisation d'une vidéo de restitution

L'objectif de cette vidéo est de permettre aux élèves d'exprimer leur point de vue sur les 3 thèmes des États Généraux.

La classe sera donc divisée en 3 groupes (constituée en amont par les professeures) et la première heure sera dédiée à l'écriture du story-board de la vidéo. Les groupes devront s'assurer d'avoir des propos construits, clairs et renseignés (via la recherche documentaire et par les apports des deux premières séances). Chaque partie de la vidéo devra également utiliser un moyen adapté de s'exprimer sur le thème (face caméra, micro-trottoir, interview, voix off...). Dans chaque partie de la vidéo, il sera demandé d'avoir un point de vue fourni par les élèves, leurs idées personnelles sur les problématiques devront ressortir.

Les élèves pourront intégrer des parties des témoignages réalisés par les intervenant(e)s de la première séance.

La deuxième heure sera consacrée au tournage, à l'aide du matériel du collège. Les élèves sont autonomes sur cette partie, étant en option médias depuis le début de l'année.

À la fin de l'heure, nous devons récupérer les rushs filmés ainsi qu'une trame explicite du montage de leur partie, pour que le montage soit fait a posteriori par la professeure (pour des questions de temps).

### Des questions ? Contact associé.

- Contact : [gabrielle.chouin@ac-lille.fr](mailto:gabrielle.chouin@ac-lille.fr)  
Rectorat de Lille