

Origine :

Direction de l'Autonomie et Direction
l'engagement et de la prospective

Suivi par :

Jean-Christian Sovrano

Destinataires :

Marie-Sophie DESAULLE

Etats généraux de la maltraitance Propositions de la FEHAP

Jean-Christophe COMBE, Ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées lançait le 6 mars dernier les états généraux de la maltraitance envers les adultes les plus vulnérables, comme une des priorités d'action de son Ministère¹. Une récente enquête du CREDOC mettait en évidence que 70% des Français étaient inquiets par des risques de maltraitance pour eux même ou pour leurs proches².

La FEHAP s'engage depuis de très nombreuses années avec ses adhérents à veiller au bien-être physique et psychique des personnes accompagnées, à préserver le respect de leurs droits et libertés, ainsi que de leur dignité. A ce titre, la FEHAP formule les propositions suivantes :

1. Au bénéfice des personnes vulnérables, leurs proches et leurs aidants

Sensibiliser et informer les personnes et leurs proches sur les actes de maltraitance

Les personnes vulnérables, leurs proches et leurs aidants sont très peu sensibilisés à la question de bientraitance et de maltraitance. Bien souvent la maltraitance n'est connue que sous le prisme de la maltraitance physique, plus visible, sans prendre en compte les autres formes qui se manifestent souvent de manière plus insidieuse : restrictions des droits et libertés, maltraitements psychologiques, verbales, financières, négligences et même omissions.

Même si la loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants a renforcé la prévention de la maltraitance dans le contenu du projet d'établissement, ces risques restent encore trop souvent méconnus par les personnes accompagnées eux-mêmes, leurs proches ou encore leurs aidants.

Ainsi, lors de l'admission d'une personne au sein d'un établissement ou d'un service, la FEHAP propose qu'un temps (actions de sensibilisation) dédié aux risques de maltraitements puissent être systématiquement proposé aux personnes accompagnées, ainsi qu'à leur proches et aidants, tout en s'assurant de la bonne compréhension des informations transmises.

¹ [Déclaration de M. Jean-Christophe Combe, ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, lors du lancement des États généraux contre les maltraitements, à Paris le 6 mars 2023.](#)

² [La perception de la maltraitance par les Français, Enquête CREDOC, Janvier 2023](#)

Proposition : Systématiser un temps de sensibilisation et d'information des risques de maltraitance, lors de l'admission dans un établissement ou un service.

Assurer un recours facilité vers le bon interlocuteur

Au-delà de cette information, il s'agit aussi pour les personnes accompagnées de pouvoir identifier le bon interlocuteur qui doit être un tiers neutre à la structure ou à la famille, dans le cas de violences intra-familiales. Il existe aujourd'hui de nombreux acteurs comme les personnes qualifiées (médiateurs, 3977 dans certains territoires qu'il conviendrait de généraliser...). Lorsque les actes de maltraitements sont identifiés, les informations sont souvent non diffusées ou noyées avec une liasse d'autres documents délivrés lors d'une admission par exemple. Par ailleurs, Les dispositifs existants sont difficilement mobilisables pour les personnes, les professionnels ou les proches, souvent déjà fragilisés par la situation à laquelle ils font face. Dans ces situations, ils préfèrent se tourner vers une personne de confiance et connue, plutôt que de faire appel à un numéro unique anonyme ou à un médiateur étranger au service.

A ce titre, la FEHAP propose que soit systématiquement mis en place un poste référent "bienveillance" dans chaque établissement et service, compte tenu de l'importance de cette question en ESMS.

La désignation du référent bienveillance devrait être laissée au libre choix de la structure, selon l'organisation et le fonctionnement interne. Il serait chargé non seulement de la sensibilisation des personnes, des familles et des professionnels sur les actes de bienveillance et de maltraitance, de la formation des professionnels mais il serait aussi la personne référente à alerter en cas de suspicion de maltraitance ou d'actes avérés.

En ce qui concerne les services à domicile, le cahier des charges des services autonomie prévoit la désignation d'un professionnel référent à chaque personne accompagnée, chargé de suivre de près l'accompagnement de la personne et ses besoins. Le professionnel désigné pourrait également avoir ce rôle de "vigie" de la bienveillance de la personne accompagnée et de signalement en cas de suspicion de maltraitance ou d'acte avéré.

Proposition : mise en place d'un référent "bienveillance" dans chaque établissement et service qui piloterait la stratégie de lutte contre la maltraitance

Le cadre spécifique de l'accompagnement à domicile

Avant même le défaut de connaissance des dispositifs de recours existants, se pose la question de la prise de conscience pour la personne victime d'être dans une situation de maltraitance. Cette difficulté se manifeste surtout à domicile dans le cadre de violences intra-familiales, plus complexe, puisqu'elles impliquent un fonctionnement historique et intime propre à la personne. A quoi s'ajoute la crainte des représailles familiales une fois que les professionnels ont quitté le domicile, si la parole est libérée et que des mesures ont été prises.

Par ailleurs, l'épuisement des aidants, acteur majeur dans l'accompagnement des personnes à domicile, est un facteur prédominant dans les situations de violences intrafamiliales à domicile. La fatigue morale, émotionnelle, et le manque de temps pour soi, conduit à des conduites pouvant s'apparenter à des actes de maltraitements (manque de patience, agacements, remarques, négligences, ...). Afin d'éviter toute dérive maltraitante, il est essentiel de construire un réel parcours des aidants des personnes accompagnées à domicile (pré-aidance, aide et post-aidance), qui s'inscrit dans la politique globale de soutien aux aidants. A cette fin, la FEHAP préconise la mise en place d'un accompagnement systématique au bénéfice de l'aidant, dès qu'une prise en charge débute et un renforcement global des dispositifs de soutien aux aidants. Cet accompagnement se traduirait par des consultations auprès du psychologue du service

autonomie ou de tout autre partenaire du service (SAD mixte, CRT, psychologue libéral, ...), et une orientation personnalisée vers les dispositifs existants sur le territoire (groupes de paroles, accueils de jour, relayage de courte ou de longue durée, ...).

Propositions : proposer de façon de systématique un accompagnement personnalisé de l'aidant, lors de l'ouverture de prestations d'un service à domicile au bénéficiaire d'une personne.

2. Au bénéfice des professionnels

Systématiser et mieux financer la formation et les groupes d'analyse des pratiques

La prévention et le repérage des actes de maltraitance doivent être au cœur de ces états généraux. En effet, les professionnels ne sont pas suffisamment armés aujourd'hui pour rechercher tout élément pouvant s'identifier à des actes de maltraitements et leur niveau de gravité.

L'ensemble des professionnels quel que soit leur métier au sein d'une structure doivent bénéficier de formations spécifiques à la détection et au repérage des situations de maltraitance. Un module de formation dédié pourrait être inscrit dans tous les formations initiales du travail social. Quant à la formation continue, sur le modèle des formations sécurité incendie, des formations sur la bientraitance pourraient être obligatoires et récurrentes pour tous les professionnels travaillant dans une structure en ciblant également les publics que l'on forme (ex : on ne s'adressera pas de la même façon à un éducateur spécialisé qu'à une aide à domicile pouvant être elle-même dans une situation sociale complexe). Les établissements et services doivent, à cette fin, disposer des crédits nécessaires dédiés et pérennes et doivent pouvoir choisir dans un cahier des charges, la méthode de formation qu'ils souhaitent pour leurs salariés.

Une réflexion doit être portée sur la formation des jeunes salariés en prise de poste : du fait du manque criant de professionnels et de vocations, les candidatures présentées lors des recrutements ne sont pas toujours de qualité et les structures sont souvent contraintes de sélectionner des profils par défaut.

Par ailleurs, il est essentiel que des temps d'analyses des pratiques professionnels et des groupes de paroles éthiques soient mis en place et financés de manière systématique au sein des ESSMS pour renforcer la prévention et mieux outiller les professionnels, trop souvent démunies et dépassés par le manque de temps.

Ces moments sont essentiels pour prendre le recul nécessaire à chaque situation et identifier les risques ou les cas de maltraitance. A ce titre, a minima, il faut créer des espaces de parole collectifs et pluridisciplinaires sur les accompagnements complexes qui permettent de libérer la parole sans avoir peur d'être jugés. Par ailleurs, il convient de généraliser la mise en place de comités d'éthique de l'accompagnement (à organisation souple et à hauteur de professionnel) qui permettent de structurer la démarche éthique dans les ESSMS. Eventuellement, ceux-ci pourraient être "partagés" entre structures d'un même organisme gestionnaire ou selon une dimension territoriale³.

Enfin, des outils concrets nationaux partagés devraient être instaurés pour permettre aux professionnels, aux familles, proches et aux pouvoirs publics de mieux mesurer et objectiver les situations de maltraitements en établissements et services (échelles de maltraitance, kit de réponse graduée pour les équipes d'inspection contrôle des ARS/CD, ...).

³ On pourrait penser notamment à des mises à disposition de temps de psychologue qui permettraient des interventions croisées dans des ESSMS différents, permettant de croiser les regards, les approches et possiblement capitaliser sur les bonnes pratiques (ou résolutions de situations) professionnelles.

Propositions :

- **Généraliser et financer les formations “bientraitance et maltraitance” pour chaque professionnel intervenant dans une structure, en formation initiale et continue.**
- **Généraliser les groupes d’analyses de pratiques et groupes de réflexion éthique dans chaque structure.**
- **Développer et partager des outils nationaux d’identification et de signalement des actes de maltraitances.**

Formaliser et fluidifier les processus de signalement

Face à une situation de maltraitance, les directeurs d’établissement et de services se trouvent souvent démunis face à une diversité d’interlocuteurs différents (DT-ARS, CD, police judiciaire, parquet, Défenseur des droits, associations d’usagers, ...). Les autorités publiques quant à elles, n’apportent que trop rarement des solutions concrètes efficaces, voire ne répondent pas aux sollicitations des structures.

L’article 4 du projet de loi “mesures pour bâtir une société du bien vieillir en France” prévoit la création d’une instance de recueil et de traitement des alertes des maltraitances à l’égard des personnes majeures vulnérables. Cette instance serait chargée de transmettre le signalement à l’autorité compétente qui évaluerait sans délai la situation et la signalerait, le cas échéant, au Procureur de la République.

La FEHAP soutient ce dispositif, longtemps demandé. Les professionnels, familles et proches ont besoin d’un processus unique, formalisé, clair, concret et précis sur la marche à suivre en cas de suspicion de maltraitance.

Proposition : mettre en œuvre rapidement l’A.4 de la PPL Bien Vieillir de recueil et de traitement des alertes de maltraitances

Les spécificités du secteur du domicile

Par ailleurs, une attention particulière doit être portée sur la formation des professionnels du domicile. Du fait de l’isolement et du « huis-clos » qu’engendre le travail à domicile, les situations de maltraitances sont d’autant plus difficiles à détecter, qu’elles soient d’origine professionnelle ou familiale.

Dans le cas de violences intrafamiliales, la détection et le signalement des situations de maltraitances est plus complexe et délicate pour les professionnels intervenant à domicile, car elles se rapportent à des liens affectifs et intimes forts. Il est parfois difficile pour les professionnels de qualifier un acte comme maltraitant et d’intervenir, lorsqu’il s’agit pour la personne et sa famille ou ses proches, d’une habitude familiale répétée sans gravité.

En ce sens, le futur cahier des charges des services autonomie à domicile prévoit une obligation de sensibilisation et de formation des professionnels au repérage, au signalement et au traitement des situations de maltraitances. Il prévoit également l’organisation de groupes de parole éthiques et de groupes d’analyse des pratiques entre professionnels. La FEHAP soutient ces dispositions mais souhaite aller plus loin. Les professionnels ont besoin d’être sécurisés par des outils partagés et normés pour leur permettre d’apprécier objectivement une situation. La FEHAP propose la mise en place d’un référentiel objectif des actes de maltraitances, coconstruit et partagé entre les acteurs du secteur, associations d’usagers et d’aidants, pour permettre à chacun de qualifier et d’identifier rapidement un acte de maltraitance, sans crainte d’appréciation subjective.

Par ailleurs, la FEHAP souhaite que les temps de psychologues, trop peu financés à ce jour malgré une nette amélioration, soient renforcés et généralisés à l'ensemble des services autonomie. Au-delà du suivi des personnes accompagnées par le service, une part du temps de psychologue doit être consacré à l'accompagnement des professionnels eux-mêmes, pour leur permettre de libérer leur parole sur de situations vécues à domicile difficiles et prévenir ainsi l'épuisement professionnel (cf. supra sur les analyses de pratiques).

Propositions :

- ***Mettre en place un référentiel d'actes de maltraitances intrafamiliales à domicile.***
- ***Généraliser les temps de psychologues au bénéfice des professionnels du domicile.***

3. Travailler à l'attractivité des métiers

Le secteur médico-social est confronté aujourd'hui à une crise des métiers de l'humain. Les ESSMS peinent aujourd'hui à recruter ainsi qu'à fidéliser les salariés avec un impact important sur les soins ou l'accompagnement des publics vulnérables. Les professionnels ont le sentiment d'être parfois maltraitants envers les personnes qu'elles accompagnent par manque de temps et par manque de moyens, humains notamment et qui ne font qu'accentuer les difficultés ressenties et vécues à mesure que le turnover augmente. Un cercle vicieux se dessine de plus en plus clairement : par manque de ressources et de temps, les professionnels doivent faire face à des injonctions contradictoires – faire mieux et plus avec moins. Ils souhaiteraient faire mieux et prendre plus de temps mais ne le peuvent pas, cela peut provoquer une forme de perte critique de sens vis-à-vis de leur travail, et ainsi les inciter à partir. Le turnover augmente, les difficultés s'intensifient pour les professionnels en poste et le phénomène se répète. Les organismes gestionnaires adhérents de la FEHAP mettent tout en œuvre pour préserver la sécurité et la santé des personnes accompagnées ainsi que de leurs professionnels en devant prendre des décisions telles que la fermeture temporaire de places. Dès lors, les organismes gestionnaires voient leur offre s'atrophier par défaut de ressources, des personnes vulnérables pouvant se retrouver sans solution d'accompagnement.

C'est pourquoi la FEHAP s'est engagée au côté de NEXEM dans le cadre d'AXESS pour aboutir à une convention collective unique étendue pour rendre plus attractif le secteur. L'engagement financier des politiques publiques devra être à la hauteur des ambitions portées et souhaitées par les nombreux professionnels du secteur pour l'accompagnement des publics les plus vulnérables.

L'ensemble de ces propositions ne sauraient suffire à lutter contre la maltraitance, sans l'instauration d'un taux d'encadrement adéquat, premier facteur de bienveillance en établissement. Trop de professionnels créent malgré eux, des situations de maltraitance par manque de temps. Il devient urgent et primordial de rehausser les effectifs des professionnels pour assurer la sécurité et la qualité des soins et de l'accompagnement des personnes au sein des ESSMS. Ainsi, à titre d'illustration pour les EHPAD, le taux d'encadrement devrait porter à hauteur de 0,8 ETP par place d'ici 2027, ce qui suppose un effort d'environ 4 milliards d'€.

Propositions :

- ***Aboutir à une convention collective unique étendue attractive pour les professionnels.***
- ***Rehausser et financer les effectifs au sein des structures d'accompagnement, notamment celles du Grand Âge.***

4. Miser sur l'évaluation de la qualité des prestations au service de la bientraitance en ESSMS

Les professionnels sont au cœur de l'accompagnement des personnes et manquent de temps y compris pour s'engager dans des démarches de prévention ou d'évaluation y compris de la qualité des prestations. En effet, le nouveau dispositif d'évaluation repose sur un système de regards croisés des personnes accompagnés mais aussi des professionnels qui sont à leur côté au quotidien. Cela suppose ainsi d'accompagner les personnes vulnérables ainsi que les professionnels dans les démarches d'évaluation de la qualité des prestations.

L'enjeu de la démarche qualité et la réflexion des professionnels autour de leurs pratiques professionnelles est un des facteurs clefs de la lutte contre la maltraitance par les établissements et leurs gestionnaires. Cela repose en premier lieu sur une démarche qualité structurée et outillée. Elle devra également faire l'objet d'un financement par les autorités de contrôle et de tarification.

Parmi les outils à la disposition des établissements, figurent également les structures régionales d'appui à la qualité des ARS dont le rôle pourrait être développé afin que les établissements puissent s'appuyer sur cette ressource.

Enfin, les méthodes d'accompagnement supposent un partage en équipe, dans le cadre d'échanges au sein de l'équipe pluridisciplinaire portant spécifiquement sur la qualité des processus et intégrant une discussion éthique, qu'il faudra généraliser tôt ou tard (cf. supra).

5. L'encouragement à la mise en place d'engagements bénévoles au bénéfice de la qualité de vie des personnes accompagnées

L'ouverture des établissements sur l'extérieur, l'environnement de vie local, le voisinage, est une dimension importante de la pérennisation d'une culture de la bientraitance. Faire des établissements des lieux ouverts qui fédèrent les engagements auprès des personnes vulnérables a un intérêt à court terme, et contribue à un changement de fond à long terme.

A court terme, encourager une variété de formes d'engagement non-salariées aux côtés des salariés met face aux personnes accompagnées des intervenants ayant avec elles des formes d'interaction différentes, dénuées de questionnement sur leur identité professionnelle et par conséquent, de crainte d'exprimer des demandes d'aide ou d'expression de difficultés. Ainsi, la promotion de la pair-aidance au sein des établissements, l'ouverture des établissements à des formes de bénévolat variées (ponctuelles, régulières, structurées ou plus informelles comme un tiers-lieu, la mise en place d'un espace de co-working ou des espaces verts partagés), ainsi qu'à des dispositifs d'engagement civique (SCV, SNU) constituent autant de moyens hélas non financés de façon pérenne pour qu'ils soient bien articulés de façon à intégrer un projet d'établissement.

A moyen et long terme, l'ouverture des établissements permettra de doubler les interventions de professionnels d'engagements de personnes tierces aux ESSMS et donnera un sentiment de soutien par le public extérieur à leur vocation. Elle donne corps à ces deux principes fondamentaux souvent perdus de vue au quotidien : dans les établissements, les personnes accompagnées sont *chez elles*, et par conséquent, *elles ne vivent pas sur le lieu de travail des salariés*.

Enfin, accompagner la participation citoyenne et sociale des personnes accompagnées, vers l'extérieur de l'établissement, contribue à acquérir, remobiliser ou entretenir leurs compétences psycho-sociales, par exemple, l'assertivité, la conscience de ses besoins, la capacité à élaborer des stratégies individuelles ou collectives, etc. Plusieurs initiatives éclairent la contribution de la participation sociale à ces fins : "Vote et Fragilités Mentales" (Vivre & Devenir, Villepinte), "Option Croix-Rouge en EME" (Croix-Rouge, EME Henry Dunant d'Amiens), "Dispositif itinérant de Promotion de la Santé et de prévention de la perte d'autonomie" (Association Grande Champagne, Segonzac).

6. Le rôle des instances de concertation (CVS) et au-delà

Les modalités d'écoute de l'expérience des usagers sont également centrales afin d'identifier les difficultés et les propositions des usagers pour l'amélioration de la qualité des prises en charge (enquêtes de satisfaction, rôle des représentants d'usagers, méthodes de gestion des réclamations et des conflits...).

A cet égard, la stratégie de lutte contre la maltraitance des ESMS doivent être véritablement à la main des CVS ; par contre, le CVS ne doit pas être le point focal de signalement et de traitement des signalements de maltraitance, qui doit être confié à une instance plus restreinte comportant des personnes accompagnées.

De plus, la FEHAP propose que les CVS des établissements soient ouverts à d'autres acteurs extérieurs et qui souhaitent s'engager dans la vie de l'établissement. La présence d'associations de familles, d'usagers et d'aidants permettrait de renforcer la voix des résidents et de leurs familles au sein des établissements et d'apporter l'expertise nécessaire que les personnes en situation de vulnérabilité n'ont pas toujours la capacité d'apporter. La FEHAP propose également de mutualiser les instances en développant les inter-CVS sur deux dimensions : l'une territoriale et l'autre intra-associative. Pour des organismes gestionnaires mono-établissement d'un même territoire, des réunions inter-CVS permettent d'ouvrir les échanges sur les problématiques et les enjeux locaux. Pour des organismes gestionnaires pluri-établissements et services, des réunions inter-CVS permettent d'échanger sur les enjeux propres à l'association tout en éclairant davantage la gouvernance.

Au-delà de l'implication des CVS dans ses enjeux, les espaces où la démocratie directe peut s'exprimer dans les ESMS doivent être encouragés, y compris sur des thèmes graves comme la maltraitance : l'auto-détermination et le soutien à l'autonomie des personnes accompagnées qui constituent la raison d'être des ESMS sont à ce prix.