



**MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Synthèse des propositions des groupes de travail des états généraux des maltraitances sur le repérage précoce et l'orientation des personnes victimes, et sur la sécurité

États généraux des maltraitances
Mars – Juillet 2023

Objectif 1

Mieux informer les personnes et leur entourage concernant leurs droits et les recours, de manière transversale

Élaborer un flyer de prévention généraliste avec l'ensemble des numéros d'alerte en format carte de visite à diffuser via les maires et les services publics

Mettre en œuvre une campagne télévisuelle d'information grand public

Faire une campagne d'affichage dans les établissements avec les numéros d'alerte et les recours

Rendre accessible le livret « Mes droits mes démarches » élaboré dans le cadre du parcours victimes

Mettre des affiches dans les hall d'entrée des immeubles avec numéros de téléphone et QR code / infos sur les permanences d'urgence / existence des intervenants sociaux en commissariat

Créer un livret d'accueil / d'accompagnement pour les personnes accompagnées à remettre aux personnes au début de leur accompagnement avec leurs droits, ce qu'est un accompagnement, les informations utiles etc...

Propositions cabinet :

- **Diffuser le flyer d'information lors d'un tour de France de la prévention grâce à l'appui des maires, des départements, des Agences Régionales de Santé (ARS), des associations, des Maisons France Service, des ordres**
- **Instaurer un rdv annuel « Droits et citoyenneté » pour les personnes accueillies, les familles et les professionnels dans tous les ESSMS concernant : les droits, les numéros d'alerte, les recours et ressources, l'application « Ma sécurité », la cartographie des ressources...**

Objectif 2

Aider les professionnels à mieux repérer, mieux comprendre et mieux intervenir

Créer un module obligatoire commun à toutes les formations soignantes (médicales et paramédicales) et formations de directeurs de structure, travailleurs sociaux, magistrats et auxiliaires de justice

Former les acteurs clés au sein des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), des services de police et de gendarmerie sur des connaissances de bases sur les violences intrafamiliales et sur le recueil de la parole des personnes âgées victimes de violence intrafamiliale

Informé sur l'impact de tout type de violence/maltraitance sur la santé mentale

Intégrer l'analyse éthique des pratiques dans les formations initiales et continues

Accompagner et outiller les professionnels dans le cadre des évolutions, en lien avec la transformation de l'offre (impacts sur les métiers, les pratiques et postures professionnelles, etc.).

Apporter un soutien spécifique aux managers (directeurs et cadres) dans leurs missions de management, d'accompagnement et de conduite du changement.

Informé toutes les parties prenantes du cadre de protection des lanceurs d'alerte + cas de levée du secret professionnel (sécuriser les prises de paroles)

Remettre un livret d'accueil sur les maltraitances pour les professionnels et salariés qui arrivent dans une organisation

Proposition cabinet : y inclure le violentomètre propre à la structure élaboré avec le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Objectif 3

Rendre les recours plus accessibles

Assurer une réelle qualité de réponse derrière chaque numéro d'appel pour les personnes victimes

Poursuivre le pilotage et l'appui sur les réseaux existants (Intervenants Sociaux en Commissariat et en Gendarmerie - ISCG) avec un travail de sensibilisation spécifique sur le public sénior + objectif d'augmentation du nb des intervenants (3 par département au lieu de 2 actuellement)

Développer les moyens collaboratifs de type « voisins de confiance » sur le même modèle que le dispositif participation citoyenne

Mettre en place la déclaration d'incident sur le modèle québécois

Relancer et communiquer sur l'opération « Tranquillité séniors »

Informers les personnes à risque de maltraitance de la possibilité du dépôt de plainte à domicile

Renforcer le travail entre les maires et les associations connaissant le mieux les publics seniors ou en situation de handicap

Insérer la sécurité du public senior dans les dispositions du dispositif Elu.e Rural.e Relais de l'Égalité (ERRE)

Donner une nouvelle mission aux professionnels du domicile pour repérer et orienter (Hospitalisation à domicile, Dispositifs d'appui à la coordination, ordres ...)

Redynamiser le réseau des personnes qualifiées (not. sur l'animation / formation)

Créer un service public territorial ayant pour objet d'apporter une réponse globale aux questions du vieillissement et de la perte d'autonomie

Soutenir les bénévoles dans leur rôle d'intermédiaires de confiance

Objectif 4

Mieux mobiliser et articuler les ressources en charge de répondre aux maltraitances

Établir un point de contact unique (ARS / Conseil départemental) en charge du management de l'information utile

Perfectionner la connaissance du tissu local, au besoin par une cartographie des populations à risque en association avec les mairies et les familles

Elaborer à destination des maires une trame de diagnostic sécurité seniors (en lien avec le Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU) et le réseau Ville Amie des Aînés)

Création d'un circuit entre les acteurs judiciaires et les acteurs municipaux au travers de l'élaboration d'une politique de police de proximité via police municipale ou encore protocoles entre maire/ secrétaire de mairie et association d'aides aux victimes (afin de mieux orienter les victimes vulnérables)

Faire évoluer la place des assos dans les CVS (ex : que les assos dont l'objet est de s'intéresser aux PA / PH puisse participer comme tiers dans les situations de maltraitance).

Etablir des conventions entre les acteurs du social identifiés et les acteurs des services de police et de justice

Confier une mission nouvelle d'inspection inopinée dans les ESSMS au défenseur des droits

Propositions cabinet

Organiser une fois par mois une lecture croisée des plaintes reçues par les ARS avec un magistrat détaché par un parquet de la région

Créer une autorité indépendante : contrôleur général des lieux de grande vulnérabilité

Objectif 5

Mieux accompagner les personnes victimes

Utiliser les 2h de lien social mis en place à partir de janvier prochain par les services à domicile pour que le soutien à domicile n'isole pas la personne

Déclencher mesure EVVI (évaluation des besoins de la victimes) en cas de signalement

Diffuser l'outil Mémo de vie auprès des familles et professionnels

Etablir un recensement des freins aux signalements

Mieux accompagner les aidants familiaux qui dans leur souffrance et leur épuisement peuvent être tentés de se substituer à la parole de la personne accompagnée (présentation des droits des personnes, temps de discussions avant et après l'admission, détection par les salariés des situations d'épuisement des aidants, développer les solutions de répit, soutenir le lien aidant/aidé...).

Donner la possibilité aux personnes de changer de lieu d'hébergement si les maltraitances surviennent dans ce lieu. – ex : en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), toujours avoir des places disponibles pour que les personnes puissent en changer. En cas de maltraitances

Créer un outil de repérage d'évaluation de l'écosystème des personnes (analyse de l'environnement physique, familial, social, associatif, culturel, financier, alimentaire, les autres accompagnements, ...)

Permettre aux familles d'agir sur les modalités d'accompagnement, en les associant à certaines décisions de l'établissement.

Objectif 6

Inscrire les professionnels dans une dynamique de prévention

Renforcer le soutien psychologique des personnes et des professionnels

Remettre les espaces d'échanges de pratiques réflexives au centre des pratiques professionnelles

Permettre d'avoir des salariés dédiés aux démarches de prévention professionnelle, de lutte contre les maltraitances et la promotion de la bienveillance.

Inscrire ces démarches dans un dialogue social soucieux de conditions de réalisation du travail—démarches de qualité de vie au travail (QVT), de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Définir un ratio minimal d'encadrement en fonction des ESMS et des besoins des personnes permettant pour accroître le temps de présence et d'accompagnement auprès des personnes pour les professionnels de terrain mais également le temps des encadrants qui sont pour beaucoup monopolisés par les aspects de gestion.

Financer une hausse globale des salaires

Réinvestir massivement et engager des réformes destinées à redonner aux professionnels une réelle capacité d'agir.

Objectif 7

Créer un cadre de référence et des nouveaux dispositifs qui facilitent l'action

Modifier le CASF pour permettre la levée du secret professionnel en cas de maltraitance envers un adulte en situation de vulnérabilité

Modifier le code pénal pour permettre la levée du secret professionnel en cas de signalement à l'instance territoriale de recueil des signalements de maltraitance envers les adultes vulnérables prévue dans la loi sur le bien vieillir

Introduire la médiation en direction des familles, des résidents, des personnels au sein des EHPAD pour favoriser l'expression, l'écoute et le dialogue pour dénouer et prévenir les conflits

Créer un Service multi partenarial à l'image de TRACFIN pour garantir la remontée des suspicions de maltraitements institutionnelles ou individuelles et un traitement sur mesure

Pour faciliter les mesures prises lorsque la personne est en situation de vulnérabilité, établir une terminologie homogène et consensuelle sur le sujet

Evaluer les mesures contre les violences faites aux femmes et mineurs

Permettre l'interopérabilité des logiciels métiers des professionnels pour autoriser un repérage de la précarité sociale (par algorithme ex : parent bénéficiaire de l' Allocation personnalisée d'autonomie - APA + enfant bénéficiaire de minima social vivant à la même adresse)

Définir un cadre juridique garantissant la liberté fondamentale d'aller et venir des personnes

Insérer un nouvel article dans le code de la santé publique permettant de mieux protéger les médecins qui signalent des maltraitements des poursuites disciplinaires

Objectif 7

Créer un cadre de référence et des nouveaux dispositifs qui facilitent l'action

Instaurer une obligation d'accuser réception de tout signalement (services sociaux, départements, procureur, juge des tutelles) notamment lorsque ces alertes émanent de partenaires associatifs, de collectifs de familles, de représentants des usagers

Identifier comme point de vigilance et de priorité de traitement, toute situation de violence intrafamiliale

Instaurer une procédure d'instruction judiciaire accélérée pour les situations d'atteinte aux biens et de violence concernant les personnes âgées

Faire de la lutte contre les maltraitances un objet de contractualisation a priori plutôt qu'un sujet de sanction a posteriori (processus de contractualisation sur la base d'un volontariat de chaque ESMS qui implique un gagnant-gagnant) : l'ESMS s'engage avec l'ARS et le CD à faire un DUER (document unique d'évaluation des risques) –M (maltraitances) avant validation d'un plan d'actions avec ARS/CD, lesquelles actions font l'objet d'un financement pour chaque action avec évaluation ... le tout annexé au CPOM. Les instances uniques des représentants du personnel (IRP), les CVS et les usagers sont associés à la co-construction du DUER-M et à son suivi dans un comité chargé de travailler ces questions. Ce DUER-M est également une partie intégrante du DUER car conditions de travail + sinistralité + maltraitance sont des sujets qui s'alimentent

Prévoir des financements fléchés pour le DUER-M.

Objectif 7

Créer un cadre de référence et des nouveaux dispositifs qui facilitent l'action

Préciser le cadre d'intervention des professionnelles du domicile (- Subordonner l'exercice du métier d'auxiliaire de vie à l'obtention d'une carte pro - Subordonner l'obtention de la carte professionnelle à la présentation de l'extrait du casier judiciaire - au suivi d'un certain nombre de modules de formations dont une sensibilisation à ce qu'est la maltraitance et les conduites à tenir - En cas de licenciement pour faute grave en lien avec des actes de maltraitements, l'organisme en charge de délivrer cette carte pro doit être informé et se doit de mettre en œuvre une action d'écoute, d'analyse voire de formation envers le professionnel concerné).

Créer un 2e type d'entretien d'évaluation des besoins qui intègre les risques de maltraitance

Intégrer aux outils existants une partie sur la maltraitance (compléter outils HAS CNSM)

Lutter contre l'isolement social est aussi un rempart contre maltraitance et perte d'autonomie : transformer le vocable (soutien à domicile plutôt que maintien).

Renforcer la dimension interministérielle lors de la conception, l'élaboration et la mise en application des politiques de santé publique, et rendre systématique la participation des professionnels de terrain, des usagers/patients et de leur entourage.

Positionner les personnes accompagnées ainsi que les aidants en tant que formateurs lors des formations pratiques à destination des professionnels des ESSMS sur les maltraitements

Créer des espaces, indépendants, neutres et sécurisants permettant l'exposé des situations et l'identification des co-responsabilités