

NOUVELLE ÉVALUATION DES ESSMS

FICHE MÉMO



CRITÈRES

3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 - L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

Version 1 - Décembre 2023

Cette fiche a été élaborée par la FORAP et construite sur la base des éléments du **manuel HAS** d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux et du **référentiel HAS** national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée.

Elle a pour objectifs de :

- Faciliter l'appropriation des attendus des éléments d'évaluation **des critères impératifs** « 3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, **un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence** au bénéfice des personnes accompagnées » et 3.11.2 « L'ESSMS traite les **signalements de faits de maltraitance et de violence**, et met en place des actions correctives ».
- Présenter une vision globale des attendus du manuel d'évaluation concernant **l'analyse des signalements en lien avec des faits de maltraitance**"
- **Proposer des pistes d'action à mettre en œuvre**

Que trouve-t-on dans cette fiche ?

- La liste des critères en lien avec la thématique
- La traduction du critère dans la partie explication du critère
- Les éléments de preuves / exemples de bonnes pratiques avec les éléments d'évaluation HAS et le regard de la Forap : éléments évalués, propositions d'actions, d'indicateurs
- Des annexes : les références bibliographiques et réglementaires

Le « regard porté par la FORAP » sur les différents éléments d'évaluation s'appuie sur l'expertise des professionnels des structures régionales d'appui : il ne présente ni caractère exhaustif ni opposable. Cette fiche fera l'objet d'actualisation le cas échéant.

THEMATIQUE : Démarche qualité et gestion des risques

OBJECTIF 3.11 – L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

CRITERES

3.11.1 – L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 – L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

ELEMENTS D'EVALUATION HAS : Entretien avec l'ESSMS et consultation documentaire

METHODES EVALUATION EXTERNE : Audit système

ETABLISSEMENTS CONCERNES : Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics

Liste des critères en lien avec le critère impératif (non exhaustif)

Critères impératifs :

2.2.2 - Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

2.2.3 - Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

3.12.1 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

3.12.2 - L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.

3.12.3 - Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

3.13.1 - L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

3.13.2 - L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes

3.13.3 - Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

Critères standards (non exhaustif) :

1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.

3.1.1 - L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.

3.1.2 - L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés

3.1.3 - L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)

3.1.4 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

3.11.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

Définition de la maltraitance

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle.

Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Sources :

Art. L. 119-1 du code de l'action sociale et des familles ; Art. L.1431-2 du code de la santé publique

p. 208 du Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

La démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité (mars 2021) définit 7 types de maltraitements :

- Physique
- Sexuelle
- Psychologique
- Matérielle et financière
- Exposition à un environnement violent
- Discrimination
- Négligences, abandon, privation

Nous pouvons catégoriser les risques de maltraitance selon les acteurs impliqués.

Par exemple : maltraitance entre personnes accompagnées, maltraitance d'un salarié envers une personne accompagnée, maltraitance des proches envers la personne accompagnée.

EXPLICATION DES CRITÈRES

Critère

Critère 3.11.1 – L’ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

Etat des lieux (ex: enquêtes, résultats d’évaluation, cartographie des risques, ...) + **plan d’action** = **Plan de prévention**

La lutte contre la maltraitance et la violence envers les personnes accompagnées est inscrite par la HAS comme faisant partie de la thématique de la « Démarche qualité et gestion des risques ». Ainsi, la HAS émet une forte volonté auprès des ESSMS de structurer leurs démarches de lutte contre la maltraitance et les violences.

L’engagement de la Direction et la prise en compte institutionnelle (ex : inscription dans les valeurs de l’établissement, dans le Projet d’établissement) sont facilitants pour fédérer tous les professionnels autour de ces critères impératifs.

En préambule, on peut synthétiser l’identification des risques par la phrase « connaître pour pouvoir agir ».

L’identification peut se réaliser à l’aide de 2 démarches complémentaires :

- Une identification **à priori** qui permet de gérer les risques prévisibles d’une activité / d’une organisation / d’un accompagnement afin de prévenir les situations de maltraitance ou de violence (exemple de sources : cartographie des risques...)
- Une identification **à posteriori**. Dans ce cas de figure il s’agit de prendre en compte des évènements « incidents, accidents » qui témoignent de l’existence de faits de maltraitance et de violence et ce afin de les analyser et d’en tirer des enseignements (exemple de sources : les plaintes et réclamations écrites et / ou orale, les évènements indésirables, les résultats d’évaluation...).

Une fois les risques identifiés, une analyse doit être réalisée :

- en réunions pluriprofessionnelles et pluridisciplinaires,
- en identifiant les causes,
- en déterminant la criticité (la fréquence et la gravité et les moyens de maîtrise).

Enfin, le traitement des risques repose sur une combinaison de divers mécanismes :

- D’une part la **prévention** : visent à réduire la fréquence du risque de maltraitance et de violence. L’objectif est d’éviter la survenue d’un événement redouté. (*exemple : actions de sensibilisation/prévention sur la vie sexuelle, ...*)
- D’autre part l’**atténuation** du risque de maltraitance et de violence à sa/ses source(s). L’atténuation ou **protection** permet de réduire les conséquences d’un risque qui s’est réalisé. (*exemple : soutien psychologique, ...*)

Les actions de prévention, de récupération, d’atténuation et de protection constituent le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence.

Cette démarche de gestion des risques fait partie de la démarche d’amélioration continue de la qualité de l’accompagnement, et traduit la dynamique institutionnelle mise en œuvre autour des droits et du projet de vie de la personne.

Critère	Critère 3.11.2 – L’ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
<p>L’ESSMS s’engage à travers une politique de signalement de toutes les situations des faits de maltraitance et de violence.</p> <p>Tout professionnel a l’obligation de signaler une situation de maltraitance constatée. Il s’agit d’une obligation légale.</p> <p>Les conduites à tenir en cas de situation/suspicion de maltraitance et de violence sont formalisées, connues et mises en œuvre par l’ensemble des professionnels.</p> <p>Chaque signalement de maltraitance et de violence doit être analysé en interne afin d’identifier le cas échéant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les points de défaillance (barrières de prévention inappropriées ou inefficaces, méconnaissance des professionnels, situations non connues, écart de bonne pratique, défaut d’alerte...), • les points qui ont été utiles et efficaces (pour alerter de la situation, en atténuer les conséquences...), • les actions / mesures correctives nécessaires pour éliminer ou réduire le risque de survenu d’un évènement similaire. <p>A l’instar des évènements indésirables, les professionnels concernés et les personnes ressources sont invités dans la mesure du possible à participer à l’analyse de l’acte de maltraitance ou de violence.</p> <p>Ces analyses approfondies permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de libérer la parole après un évènement qui peut être mal vécu par l’équipe / l’institution, • faire la lumière sur l’organisation de l’établissement, l’accompagnement des personnes, la formation des professionnels, • définir et ou alimenter le plan d’action, de prévention et de gestion de risques de maltraitance et de violence (intitulé des actions + pilote + échéance + suivi), • recueillir les éléments nécessaires pour alimenter le signalement externe, • faire un retour d’expérience institutionnelle / voire inter établissement (anonymisation obligatoire). 	

ELEMENTS DE PREUVE / EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Critère 3.11.1	L’ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
<p style="text-align: center;">Éléments d’évaluation HAS</p>	<p>Entretien avec l’ESSMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. • L’ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. <p>Consultation documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous documents décrivant les actions de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence. Exemples : document identifiant les situations à risque, plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence, comptes rendus de réunion, procédures de déclaration, d’alertes, de gestion de la violence.

Regard de la Forap



Exemple : Mise en place de cartographie des risques de maltraitance et de violence

Pré requis

Afin de mieux cibler les facteurs de risque de maltraitance, sont considérés comme prérequis :

- la culture sécurité de l'établissement, l'engagement de la direction, la transparence et la non-punition.
- le respect des normes de sécurité (incendie, etc.), d'hygiène, et la bonne réalisation des contrôles réglementaires lors de l'embauche de personnels (vérification du bulletin n° 3 du casier judiciaire, vérification de la capacité pour les professionnels étrangers, etc.).

Facteurs clés de succès

- ✓ La démarche doit préférentiellement être mise en œuvre à l'échelle d'un pôle ou d'un secteur d'activités.
- ✓ L'**information des personnels et des instances** de l'établissement (ex : CVS) sur le projet d'élaboration d'une cartographie des risques de maltraitance. Elle est préalable à la mise en place du projet. Elle permet d'affirmer l'implication de la direction de l'établissement (pour faciliter l'adhésion au plan d'amélioration qui découlera de la cartographie des risques) et d'identifier les professionnels intéressés.
- ✓ L'**identification d'un groupe de travail** interne à l'établissement, composé de personnes volontaires et représentatives des personnels et des services (soignants et administratifs) de la structure. Les professionnels concernés sont ceux qui interviennent directement ou indirectement dans le parcours de la personne accompagnée (agent d'entretien, agent d'accueil, personnel éducatif, assistant social, animateur, psychologue, encadrement, etc.). Des représentants d'usagers / du CVS pourront apporter leur regard sur la prise en charge et avoir un échange sur les perceptions respectives des soignants et des personnes accompagnées et familles.
- ✓ L'**information des membres** du groupe doit être organisée (encadrement de la démarche) : origine de la démarche, objectifs, résultats attendus, présentation de la démarche de cartographie, étapes de réalisation, contenu de la cartographie des risques de maltraitance ;
- ✓ La **lecture active de la liste des risques identifiés** par le groupe de travail et la discussion. Elle consiste à faire réagir le groupe sur les risques par rapport à leurs expériences professionnelles
- ✓ Les membres du groupe peuvent choisir d'ajouter des risques propres à l'établissement ou d'en supprimer.
La **cotation des risques** par le groupe de travail doit se faire sur tous les éléments retenus.
- ✓ L'**élaboration d'un plan d'actions d'amélioration**, basé sur les priorités définies par le groupe et assorti d'indicateurs pertinents.
- ✓ La **validation du plan d'actions** par les instances de l'établissement concernées.
- ✓ La **mise en place du plan d'actions** et le suivi des indicateurs à intervalle régulier.

Les questions à se poser avant tout projet de lutte contre la maltraitance et de violence:

Dimension stratégique

Cette dimension est relative à la politique institutionnelle déclinée en objectifs

- Quelle est la place de la promotion de la bientraitance, de la lutte contre les maltraitements et de la réflexion éthique au sein de votre projet d'établissement ?
- Sur quelles valeurs reposent-elles ? Ces valeurs sont-elles traduites en objectifs et actions ?
- Quels sont vos objectifs à 3 – 5 ans ?
- Comment se décline la politique de promotion de la bientraitance et la lutte contre les maltraitements dans les principes managériaux, les principes de gestion des ressources humaines (au niveau individuel et collectif), l'accompagnement, d'accueil, les lieux de vie, les partenariats... ?

Dimension structurelle

Cette dimension est relative à l'organisation et aux ressources dédiées à votre projet stratégique.

- Le déploiement de votre stratégie prend en compte l'avis de votre Conseil de la Vie Sociale, ou de votre Commission des Usagers, ou d'une démarche volontaire le cas échéant ?
- Avez-vous mis en place une organisation de type comité de pilotage ou groupe de travail permettant de piloter et suivre votre plan d'actions ? Des temps dédiés sont-ils identifiés lors de ces réunions pour évaluer le risque de maltraitance ?
- Cette organisation associe-t-elle l'ensemble de parties prenantes : institution, équipes et personnes accompagnées ?

Dimension technique


Cette dimension fait appel à la conduite de votre projet et aux méthodes et outils utilisés.

- Quelles sont les modalités de communication entre professionnels : temps de transmission, réunion pluriprofessionnels, réunion d'analyse de pratique, groupe de parole ?
- Y a-t-il une traçabilité à travers des comptes-rendus ?
- Votre programme embarque-t-il l'ensemble des professionnels quels que soient leur place et rôle dans la structure ?
- Comment partagez-vous votre dynamique auprès des partenaires, intervenants extérieurs ?
- Avez-vous identifié des ressources / partenaires externes pour vous accompagner dans votre politique de prévention du risque de maltraitance ? (ex : espace éthique, équipe mobile de gériatrie, associations...)
- Vos priorités sont-elles l'objet de l'accompagnement des professionnels en termes de : formation, sensibilisation, analyse de pratiques, réflexion éthique ?
- Quel lien faites-vous avec votre démarche qualité et gestion des risques ?
- Un lien est-il fait avec l'élaboration des projets personnalisés ?
- Comment évaluez-vous votre démarche ?
 - Auprès des personnes, professionnels, partenaires (ex : enquête de satisfaction, analyse des plaintes et réclamation, analyse des événements indésirables...) ?
- Quels sont les indicateurs (qualitatifs / quantitatifs) que vous mobilisez / suivez
Ex : pourcentage de professionnels formés à la prévention du risque de maltraitance, résultats de l'enquête de satisfaction sur des items en lien avec la bientraitance... ?

Dimension culturelle

Cette dimension englobe la culture partagée au sein de l'organisation et des collectifs de

	<p>travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les valeurs de la structure sont-elles partagées ? • Quels sont les moyens mis en place pour favoriser et respecter l'expression des personnes accompagnées et leur entourage ? • Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'accompagnement personnalisé ? • Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'amélioration des pratiques des professionnels ? • Comment ces moyens sont mobilisés dans le cadre de l'amélioration des organisations ? • De quelle manière partagez-vous avec l'ensemble des parties prenantes ? <p>Formation et sensibilisation des professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscription dans le plan de formations des formations (internes et/ou externes) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ formation de référent maltraitance, ✓ formation à l'animation d'analyse de fait de maltraitance, ✓ formation de l'encadrement sur la conduite à tenir en cas de fait de maltraitance (signalement aux autorités, annonce à la personne et son référent....) <p>Pour aller plus loin, l'établissement a la possibilité d'adhérer à l'Espace de Réflexion Ethique de sa région (ERER) de manière à pouvoir bénéficier de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formations des professionnels (Diplôme inter-universitaire, Diplôme Universitaire, master, initiation tout public, réflexion éthique en santé, autodétermination...), • Documents d'information (guides, affiches...), débats publics, séminaires, conférences, cafés et cinémas éthiques.
--	--

Critère 3.11.2 L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives	
<p>Eléments d'évaluation HAS</p>	<p>Entretien avec l'ESSMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. • L'ESSMS met en place des actions correctives. <p>Consultation documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence. Exemples : fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunion, plan d'action d'amélioration, suivi des actions mises en place et communication.
<p>Regard de la Forap</p> 	<p>Définition du circuit interne et externe (signalement obligatoire ESSMS)</p> <p>L'ESSMS a mis en place une organisation pour assurer l'identification, le signalement et le traitement d'un fait de maltraitance.</p> <p>Tout professionnel a le devoir de signaler une situation de maltraitance constatée. Le signalement peut constituer une obligation légale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Non dénonciation de crime (<i>article 434-3 du Code pénal</i>), ○ Délit de non-assistance à personne en danger, obligation de porter secours (<i>article 223-6 alinéa 2 du Code Pénal</i>).

- Signalement au Procureur de la République / ARS / Autorités judiciaires / Préfet de Police (suivant la situation constatée).
- Le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales et l'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à **l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales définissent 11 événements et dysfonctionnements graves spécifiques au secteur médico-social** : « Situation de maltraitance envers les usagers ». Elles sont à déclarer à l'ARS sur le formulaire spécifique ESMS à adresser au point focal régional

Les **conduites à tenir** en cas de situation/suspicion de maltraitance et de violence **sont formalisées, connues et mises en œuvre** par l'ensemble des professionnels : procédures de signalement interne et externe à l'établissement (personne à joindre, formulaire de signalement à remplir, délai, proches à informer, suites à donner...), procédures de **traitement des signalements, retour d'expérience, formation et sensibilisation** des professionnels...

Attention : les professionnels doivent avoir une vigilance particulière sur la différence à faire entre un acte de maltraitance / de violence et la pathologie de la personne accompagnée (ex : handicap).

Mise en place d'analyse de situation de maltraitance et de violence

- En complément de l'entretien avec l'ESSMS (audit système), pour rendre visible les pratiques inadaptées du quotidien, la **méthode accompagnée traceur** et **l'analyse des pratiques professionnelles (APP)** sont à privilégier.
- Trois temps d'analyse de pratiques complémentaires des analyses systémiques des événements indésirables associés aux soins :
 - ✓ sur l'analyse pluriprofessionnelle, systémique, réflexion sur les facteurs institutionnels qui ont pu contribuer à la situation...
 - ✓ sur les retours d'expérience à l'ensemble des professionnels,
 - ✓ bilan à transmettre en interne et au CVS.

Formation et sensibilisation des professionnels :

- Inscription dans le plan de formations des formations (internes et/ou externes) :
 - ✓ Modalité de signalement des événements indésirables dont les faits de maltraitance et de violence.
- Formalisation de l'accueil du nouvel arrivant (distribution d'une charte de bienveillance, modalités de signalement en place dans l'ESSMS...).
- Sensibilisation des professionnels au repérage des situations de maltraitance.
Exemple : la personne accompagnée ne doit pas être interpellée publiquement par son numéro de chambre. Les professionnels ne doivent pas rentrer dans une chambre sans frapper, faire des soins la porte ouverte...
- Communication par le biais d'affichages et des actions de communication dans les services permettent de prévenir la maltraitance et de la signaler.

La politique de formation consiste à informer et à sensibiliser **TOUS les professionnels** à la maltraitance (existence, définition, éléments de repérage, identification des situations

à risque). Cette étape permet de disposer d'un socle commun de connaissances sur le sujet.

Ces actions de sensibilisation peuvent prendre différentes formes :

- Au cours de réunions de service où certaines situations peuvent être analysées en équipe
- Événements créés au cours de la journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées et/ou de la semaine sécurité des patients.

Evaluation et Suivi (enquête /indicateurs / bilan) :

- Enquêtes permettant d'évaluer les pratiques en lien avec la Commission de Vie Sociale ou instance équivalente, le Comité Ethique le cas échéant (enquête « regard croisé sur la bientraitance », cartographie des risques de la maltraitance...).
- Questionnaire de satisfaction ou enquête spécifique « droits de la personne accompagnée ».
- Recueil d'expérience de la personne accompagnée (accompagné traceur, AMPATTI, micro-trottoir...).
- Analyse du questionnaire de satisfaction.
- Analyse des courriers des personnes accompagnées et de leur entourage, en lien avec le respect de la dignité, la douleur, le respect de l'autonomie, du sommeil, des besoins quotidiens.
- Évaluation des Pratiques Professionnelles sur le thème de la promotion de la bientraitance et/ou de la prévention de la maltraitance.
- Suivi du tableau de bord des indicateurs :
 - ✓ Directement en lien avec la maltraitance (nombre de réclamations, suivi du plan de prévention et de gestion des risques de la maltraitance et de la violence, nombre de professionnel formé ou sensibilisé...)
 - ✓ Indirectement en lien avec la maltraitance (turn-over dans un service, absentéisme, fiche EI sur la Qualité de Vie au Travail).

ANNEXES

Annexe 1

Pour aller plus loin... références bibliographiques HAS

LES CRITERES IMPERATIFS	Références bibliographiques
<p style="text-align: center;">L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p style="text-align: center;">CRITÈRE 3.11.1</p>	<p>HAS – Globales</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBPP La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008 : 01_48_Bientraitance.pdf (has-sante.fr) • RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008 : web_Anesm_Mission.pdf (has-sante.fr) <p>HAS – Spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBPP Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses, 2008 : 01_40_conduite.pdf (has-sante.fr) • RBPP Mission du responsable et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile, 2009 : web_Anesm_Mission.pdf (has-sante.fr) • RBPP Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2) Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs, 2014 : anesm- qualite de vie en mas-fam volet 2 decembre 2013.pdf (has-sante.fr) • RBPP Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), 2015 : ane-rbpp-reperage et accompagnement en chrs-interactif.pdf (has-sante.fr) • RBPP Repérage et accompagnement en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) des victimes et des auteurs de violence au sein du couple, 2018. : violences_chrs_recommandations.pdf (has-sante.fr) • RBPP La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil, 2019. : prevention violence entre mineurs adolescents etablissements accueil-recommandations.pdf (has-sante.fr)

		<p>Références légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article L119-1 CASF : Article L119-1 - Code de l'action sociale et des familles - Légifrance (legifrance.gouv.fr) <p>« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits , à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non . Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle . Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »</p>
<p>CRITÈRE 3.11.2</p>	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p>	<p>HAS – Globales</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBPP La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008 : 01_48 Bientraitance.pdf (has-sante.fr) • RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008 : web_Anesm_Mission.pdf (has-sante.fr) <p>HAS – Spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBPP Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses, 2008 : 01_40 conduite.pdf (has-sante.fr) • RBPP Mission du responsable et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile, 2009. : ep8_Anesm_Maltraitance.pdf (has-sante.fr) • RBPP Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), 2015 : ane-rbpp-reperage_et_accompagnement_en_chrs-interactif.pdf (has-sante.fr) • RBPP La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil, 2019 : prevention_violence_entre_mineurs_adolescents_etablissements_accueil-recommandations.pdf (has-sante.fr) <p>Références légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article L119-1 CASF : Article L119-1 - Code de l'action sociale et des familles - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Annexe 2

Pour aller plus loin...

Site du ministère des Solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées

- [Sites et ressources utiles contre la maltraitance | Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées \(solidarites.gouv.fr\)](#)
- <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-vulnerables/lutte-contre-la-maltraitance-des-personnes-vulnerables/article/commission-lutte-contre-maltraitance-et-promotion-bienveillance>
- [Prévenir et lutter contre la malveillance | Handicap](#)
- [Agir contre les maltraitements | Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées \(solidarites.gouv.fr\)](#)

Fédération 3977 : Agir contre les maltraitements des personnes âgées et des adultes en situation de handicap :

- [3977 | Agir contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap](#)

Site de l'ARS

- [La politique nationale de bienveillance dans le médico-social \(sante.fr\)](#)

Promouvoir la bienveillance pour prévenir la maltraitance : kit gratuit de formation en ligne

- <http://solidarites.gouv.fr/promouvoir-la-bienveillance-pour-prevenir-la-maltraitance-kit-de-formation-en-ligne>
 - [Module de base : Promouvoir la bienveillance pour prévenir la maltraitance \(Module de base\) - Sommaire \(solidarites-sante.gouv.fr\)](#)
 - [Module d'approfondissement : Promouvoir la bienveillance pour prévenir la maltraitance \(Module d'approfondissement\) - Sommaire \(solidarites-sante.gouv.fr\)](#)

Le déploiement de la bienveillance. Guide et outils à destination des professionnels de santé et EHPAD. Groupe Bienveillance FORAP-HAS. Mars 2012

- [Haute Autorité de Santé - Le déploiement de la bienveillance \(has-sante.fr\)](#)
 - [Outil n° 4 : Tableau de bord de la bienveillance : cartographie des risques](#)
 - [Guide de l'animateur pour la mise en œuvre de la cartographie des risques de maltraitance](#)
 - [Cartographie des processus en œuvre dans la Bienveillance](#)
 - [Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement](#)

Guide de l'animateur, Analyse de scénarios et de témoignages, Septembre 2021

- [Maltraitance : des témoignages pour questionner les pratiques \(forap.fr\)](#)
 - [Guide et vidéos accessibles sur YouTube](#)

Gestion des risques de maltraitance en établissement : méthode, repères, outils

- [guide gestion des risques PAPHétab 2 \(sante.gouv.fr\) 2008](#)



ANESM recommandations les «comportements-problèmes»: prévention et réponses (volets 1 & 2) et « Les espaces de calmeretrait et d'apaisement » - 2017 :

- web.anesm.synthese-outils.rbpp-2.pdf (has-sante.fr)



SantéBD, des outils pédagogiques pour comprendre et prendre soin de sa santé (en Facile A Lire et A Comprendre) :


- Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance : - [Bandes dessinées et dessins de santé \(santebd.org\)](http://Bandes dessinées et dessins de santé (santebd.org))
- Maltraitance – 2. Les différentes sortes de maltraitance : - [Bandes dessinées et dessins de santé \(santebd.org\)](http://Bandes dessinées et dessins de santé (santebd.org))

Quelques numéros utiles :

- le numéro 119 pour l'enfance en danger,
- le 3977 est le **numéro national d'écoute** dédié aux **personnes âgées** et aux adultes en situation de **handicap** victimes de maltraitance,
- France Victimes (anciennement INAVEM) est la fédération gestionnaire du **numéro 116 006**, dédié aux témoins et victimes dès lors qu'une responsabilité pénale peut être recherchée...

[Ressource QualiREL Santé](#)

Recommandation de bonnes pratiques « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » (2008) :



Plan de prévention des risques de maltraitances

Développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance	Mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance	Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance
<ul style="list-style-type: none"> Par l'équipe d'encadrement (attentes, formation systématique, risques spécifiques de l'établissement dont l'organisation et le climat social, recours en cas de dysfonctionnement lié à direction) Par les professionnels (sensibilisation des nouveaux, formations pluri-professionnelles, réflexion sur les risques spécifiques de l'établissement, du service) Par les personnes accompagnées et leurs proches (information dès l'accueil en matière de prévention, bonnes pratiques et recours) 	<ul style="list-style-type: none"> Démarche institutionnelle de prévention <ul style="list-style-type: none"> Cadre d'intervention et de responsabilité des professionnels – métiers, Modalités de coordination entre les métiers, Règlement de fonctionnement explicite Rythme et organisation en phase avec l'accompagnement Aménagement du cadre de vie Organiser des temps de réflexion sur les pratiques entre professionnels (analyse de pratique, analyse des événements indésirables) Favoriser le regard extérieur sur la structure (prise de recul) Mobiliser les outils contributeurs à la prévention <ul style="list-style-type: none"> Un dossier et projet personnalisé systématique pour chaque personne accompagnée Outils et procédure (signaux faibles, événements indésirables, maltraitance avérée, gestion de crise) Un accompagnement des professionnels <ul style="list-style-type: none"> Prévention : recrutement, entretien annuel, formation continue Risques psychosociaux (usure professionnelle) Prise en compte et accompagnement sur les violences des personnes accompagnées Positionnement de l'encadrement : disponibilité, accessibilité, respect des droits, réactivité 	<ul style="list-style-type: none"> Un traitement adapté à la gravité des faits <ul style="list-style-type: none"> De l'accompagnement individuel, en équipe aux signalements externes et mesures disciplinaires En cas de maltraitance grave, avérée ou supposée, recueillir les faits, protéger et accompagner la victime présumée Communiquer <ul style="list-style-type: none"> Informers les représentants légaux Communiquer auprès de la personne victime, De façon ciblée auprès des autres personnes accompagnées Mettre en place un suivi et de la pédagogie auprès des professionnels <ul style="list-style-type: none"> Enoncer le fait de maltraitance dans un cadre légal et moral, Communiquer et accompagner les professionnels, Solliciter un appui externe Mener une analyse de causes à distance