

# WEBINAIRE

# EVALUATION DE LA LA QUALITÉ BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

26 novembre 2024

# Animé par

---



**Nathalie  
MARTINEZ**  
**Coordinatrice  
CREAI-ORS**

**Docteur en  
psychologie  
sociale**

**23 ans  
d'expérience au  
CREAI**

**Référente qualité  
Occitanie**

# PROGRAMME

---

01

Définition des concepts de bientraitance, de maltraitance et d'éthique

02

Définition de la maltraitance au regard du cadre réglementaire

03

Les thématiques bientraitance et éthique dans le manuel d'évaluation

04

Echanges / questions réponses / retours d'expérience

# Préambule

# Définitions de la

# bientraitance/maltraitance

# Préambule bientraitance

---

- La **bientraitance** est essentielle pour garantir le bien-être et la dignité des personnes accompagnées en ESSMS
- Cela suppose une **appropriation** du concept par l'ensemble des professionnels en établissement.
- Comment **traduire** concrètement la notion de bientraitance dans les pratiques ?

# La bientraitance : définitions

---

Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

Elle est une démarche active que la Haute Autorité de Santé définit comme « *une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus* ».

Elle est l'exigence de répondre aux besoins fondamentaux de la personne de façon individualisée et personnalisée : respect de sa dignité et de sa singularité.



## Le cadre légal et réglementaire

# La bientraitance : le cadre légal et réglementaire

---

- Loi du 2 janvier 2002
- Loi du 11 février 2005
- Circulaire du 23 juillet 2010 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et au développement de la bientraitance
- Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales
- la loi n° 2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants qui institue une définition législative de la maltraitance en établissement ou service social ou médico-social (ESSMS).

# La maltraitance

---

## Focus sur la loi du 7 février 2022

Focus sur la loi n° 2022-140 du 7 février 2022 (dite Loi Taquet)

### **LA première définition légale de la maltraitance**

Article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) définit ce qu'est un acte de maltraitance :

#### **La réunion de 4 critères :**

- tout geste, parole, action ou défaut d'action ;
- visant toute personne en situation de vulnérabilité ;
- qui compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé ;
- et qui intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

# La maltraitance

---

## Focus sur la loi du 7 février 2022

L'article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) précise que :

- 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.

# Typologie des situations de maltraitance

---

- **Maltraitements physiques** : châtiments corporels, agressions physiques, gestes brutaux, enfermement (y compris au domicile), usage abusif ou injustifié de la contention, sur ou sous-médication, intervention médicale sans consentement éclairé ...
- **Maltraitements sexuelles** : viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, attentats à la pudeur, embrigadement dans la pornographie ou la prostitution
- **Maltraitements psychologiques** : insulte, intimidation, harcèlement, humiliation, mise à l'écart, chantage affectif, déni du statut d'adulte, infantilisation, usage d'un vocabulaire dégradant, sous ou sur protection, etc.
- **Maltraitements matérielles et financières** : fraude, vol d'effets personnels, d'argent ou de biens, privation de gestion de ses ressources ou d'accès à ses comptes bancaires, racket...
- **Négligences, abandons, privations** : défaut de soins, d'adaptation de pec au regard du diagnostic médical, absence de recherche de consentement (hors urgence), privation de nourriture, insuffisance des moyens mis en œuvre pour permettre l'exercice du droit de vote ....
- **Discriminations** : accès difficile, dégradé ou impossible aux droits, au logement, aux soins, à une information compréhensible ...
- **Exposition à un environnement violent** : environnement familial ou institutionnel violent



**POUR ALLER PLUS LOIN**

---

**loi n° 2022-140 du 7  
février 2022 (dite Loi  
Taquet**

# La notion de vulnérabilité

---

*« La vulnérabilité est liée à des facteurs individuels et/ou des facteurs environnementaux.*

*Eu égard à la maltraitance, une personne se sent ou est en situation de vulnérabilité lorsqu'elle se trouve en difficulté voire dans l'impossibilité de se défendre ou de faire cesser une maltraitance à son égard ou de faire valoir ses droits du fait de son âge (dans le cas d'un mineur), de son état de santé, d'une situation de handicap, d'un environnement inadapté ou violent, d'une situation de précarité ou d'une relation d'emprise.*

*Des facteurs individuels relatifs au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, l'ethnie ou à la nationalité peuvent constituer un risque accru de vulnérabilité. »*

# L'obligation de signalement

L'obligation de signalement aux autorités judiciaires et administratives prévue par l'article 434-3 du Code pénal.

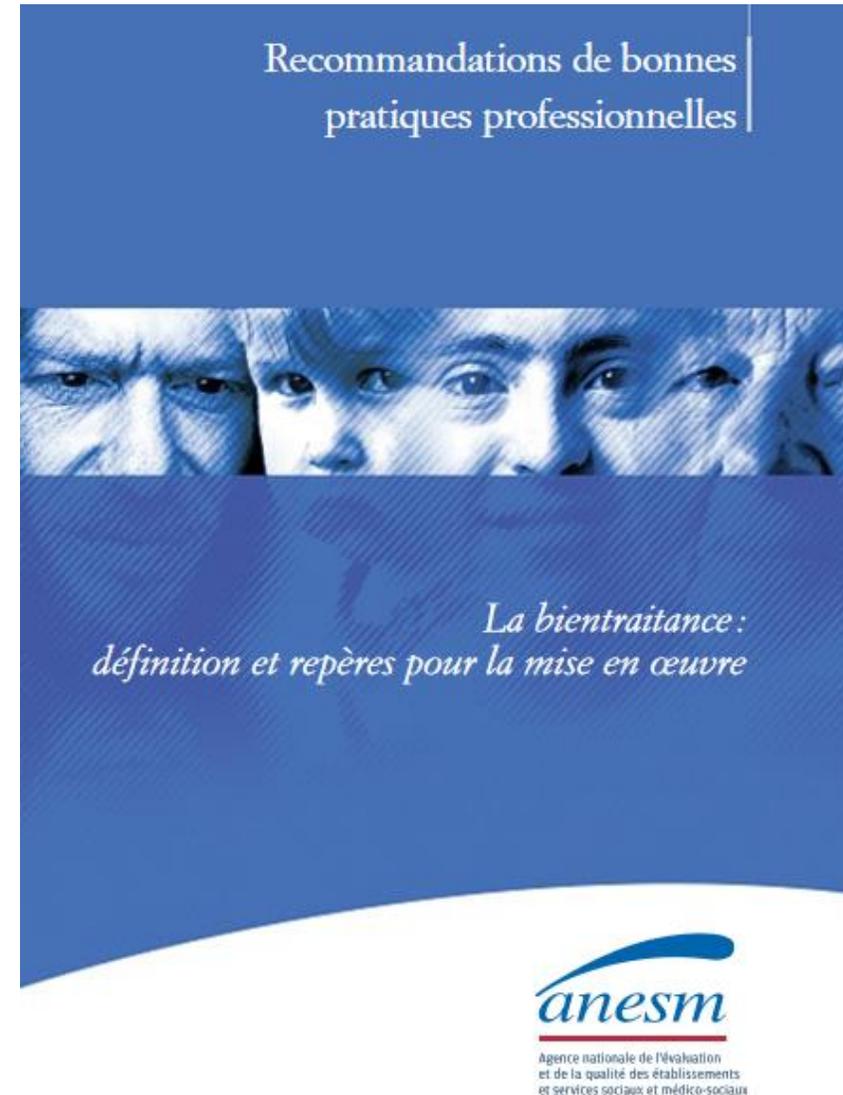
- Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.
- Lorsque le défaut d'information concerne une infraction mentionnée au premier alinéa commise sur un mineur de quinze ans, les peines sont portées à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

# Les outils disponibles pour garantir la bientraitance

---

# La recommandation de l'ANESM: « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »

**Juin 2008**



# La bientraitance : Une recommandation en 4 parties

---

:

**1. La personne, coauteure de son parcours**

**2. Préserver un lien de qualité entre professionnels et personnes**

**3. L'enrichissement des structures et des accompagnements par des contributions internes et externes pertinentes**

**4. Le soutien aux professionnels dans leur démarche bientraitante**

# Le Guide d'amélioration des pratiques



**RECOMMANDER**  
LES BONNES PRATIQUES

GUIDE

## Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement

Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social, personnes majeures

Guide d'amélioration des pratiques

Validé par le Collège le 3 octobre 2024

### Outils

- 📄 [Fiche 1 : Reconnaître situation maltraitance](#)
- 📄 [Fiche 2 : Rappel postures bienveillantes professionnelles](#)
- 📄 [Fiche 3 : Prévention maltraitements repérage facteurs risques signaux faibles alerte](#)
- 📄 [Fiche 4 : Prévenir situations maltraitance établissement](#)

# Fiche 4. Prévenir les situations de maltraitance en établissement

## BIENTRAITANCE

- Informer la personne et les proches aidants de leurs droits : droit de visites, droits fondamentaux (dignité, intimité, confidentialité, liberté d'aller et venir, information, consentement etc.) et remise des informations et contacts utiles, le 3977.
- Recueillir les besoins et attentes spécifiques de la personne avec l'**appui des proches aidants**.
- Évaluer et mettre à disposition les moyens de communication adaptés à la personne.

### 👉 **Projet personnalisé actualisé avec objectifs mesurables**

- Adopter les bonnes postures (cf. [fiche 2](#)).
- Favoriser son autonomie en s'appuyant sur ses compétences.
- Aider la personne à s'exprimer, donner son avis, faire des choix, à développer son apprentissage (auto-détermination).
- S'assurer de l'accord de la personne pour tout acte ou service proposé.
- Accueillir, écouter les proches aidants et s'allier avec eux tout au long du séjour.
- S'allier avec les bénévoles et les représentants des usagers : les associer aux réflexions, formations.
- Se questionner sur ses pratiques, échanger collectivement, se former et respecter les bonnes pratiques professionnelles et les valoriser, se mettre à jour, recourir à l'éthique.
- Prévenir les situations : détection et traitement des signaux faibles d'alerte et QVCT.
- Répondre la culture du signalement interne et externe.

# Fiche 4. Prévenir les situations de maltraitance en établissement

## VIGILANCE

- Dégradation de la qualité de vie au travail, de la communication, de l'environnement de travail, des relations avec les proches aidants, présence de tensions/conflits en équipe, absence de cohésion d'équipe, perte de sens.
  - Tensions en effectif, en encadrement, absence non remplacée, faible formation.
  - Personnes référentes non identifiées en cas de problèmes constatés, silence de l'établissement.
  - Modification de comportement de collègues (fatigue, usure, RPS, *burn-out*, conflits, posture professionnelle inadaptée, etc.).
  - Modification de comportements de la personne (communication, attitude, douleur, souffrance psychique, autres) et de son état général (signes physiques, dégradation subite, autres).
- 👉 **Alerter rapidement, en parler, renforcer la surveillance et la protection de la personne, analyser ses pratiques, prévenir les risques (cf. [fiche 3](#)), et assurer une qualité de vie au travail**
- **Anticiper les « moments sensibles » pour la personne** : accueil, sortie, situations d'urgence, retour d'hospitalisation, annonce d'une mauvaise nouvelle, accompagnement fin de vie. Organisation à prévoir en cas de tensions en effectif : transmissions, week-end, nuits, congés, transitions, périodes festives.
- 👉 **Anticiper les présences et effectifs réduits auprès des personnes**

# Fiche 4. Prévenir les situations de maltraitance en établissement

## MALTRAITANCE

- Toute personne peut être en **situation de vulnérabilité** lors de son parcours de vie ou de santé et subir une maltraitance. C'est le fait d'être en incapacité de se défendre efficacement ou de faire valoir ses droits. Vigilance particulière pour les situations de précarité, de handicap, de grand âge, d'isolement, ou cumul de situations.
  - **7 types de maltraitance** : physique ; sexuelle, psychologique ; matérielle et financière ; négligences, abandons, privations ; discriminations ; exposition à un environnement violent.
  - **Besoins essentiels de la personne non assurés** (sommeil, alimentation, hydratation, hygiène).
  - **Maltraitance institutionnelle** : pratiques managériales, organisation, mode de gestion inadapté.
  - **Vigilances** : avoir des mauvaises pratiques sans s'en rendre compte.
- 👉 **Savoir repérer la maltraitance (cf. [fiche 1](#))**
  - 👉 **Alerter les responsables et protéger la personne, déclarer, puis faire des retours d'expériences et d'informations aux équipes et usagers et se former**
  - 👉 **Impliquer les personnes accueillies et les instances représentatives**

# Guide HAS – Octobre 2024

---



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## **Bientraitance et maltraitance en établissement** Comprendre et agir

Information destinée aux personnes adultes accueillies et leurs proches

[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-10/fu\\_maltraitance\\_medico\\_social.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-10/fu_maltraitance_medico_social.pdf)

# Les outils

## Maltraitance



### 1. Comprendre et arrêter la maltraitance



## Maltraitance

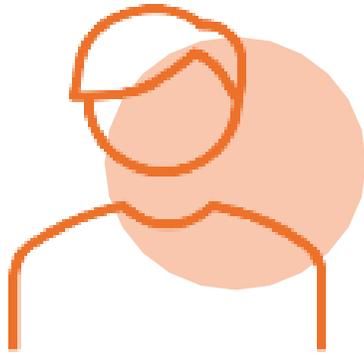


### 2. Les différentes sortes de maltraitance



# Bientraitance : Ce que dit le référentiel

---



## Chapitre 1

## La personne accompagnée

# Éléments évaluatifs sur la thématique bientraitance

La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés
<b>1.1.1/ La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance</b>	Personnaliser l'accueil et l'accompagnement de la personne L'informer (supports adaptés) et respecter ses droits Prendre en compte ses attentes et ses besoins Promouvoir son expression et s'adapter à son mode de communication Afficher les numéros et lui expliquer les procédures et protocoles L'informer des possibilités d'action et des voies de recours en cas de maltraitance

# Éléments évaluatifs sur la thématique bientraitance

La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance

Éléments évaluatifs	Les questions à se poser
<b>1.1.1/ La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance</b>	<p>La personne se sent-elle respectée au quotidien (vie privée, intimité, demandes prises en compte)</p> <p>Est-elle informée de ses droits de façon claire et adaptée ?</p> <p>A-t-elle accès aux informations relatives à son accompagnement, à son dossier ?</p> <p>Est-elle associée à la révision des règles de vie collectives ?</p> <p>Participe-t-elle aux instances de participation (CVS, groupes de parole) ?</p> <p>Est-elle associée à son PP (coconstruction, prise en compte de ses attentes ?)</p> <p>Bénéficie-t-elle d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé ?</p> <p>Est-elle informée des soins qui lui sont proposés selon des modalités adaptées ?</p> <p>Bénéficie-t-elle d'un accompagnement adapté en matière de douleur ?</p>

# Préambule et définitions de l'éthique et d'une réflexion éthique

---

# Pourquoi s'intéresser à l'éthique ?

---

- Pour le **bien-être des personnes accompagnées** en visant le plus haut niveau de liberté en sécurité
- Pour le **bien-être des équipes** en les aidant à donner du sens à leur posture
- Pour répondre aux nouvelles exigences de formalisation du questionnement éthique par le **nouveau manuel de l'évaluation de la qualité (HAS)**



# La réflexion éthique : c'est quoi ?

---

- Un questionnement pouvant venir des professionnels, des personnes accompagnées ou de leur entourage
- Une réflexion collective qui associe une pluralité de points de vue déclenchée par des situations concrètes où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention
- Une prise de décision collégiale la plus juste possible en faveur d'une meilleure cohérence de l'accompagnement

# L'éthique, ce n'est pas :

---

- La morale
- La conviction intime
- Un concept
- Une science

# L'essentiel d'une réflexion éthique

---

## La réflexion éthique

- Est collective
- Est déclenchée par des situations concrètes singulières où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention d'égale légitimité

# L'essentiel d'une réflexion éthique

---

## La réflexion éthique

- Permet d'interroger les pratiques professionnelles et la culture institutionnelle
- Est un outil d'aide à la décision/au positionnement professionnel (analyser la situation en amont et a posteriori, prendre une décision)
- Permet de renforcer les relations de confiance au sein de l'équipe et avec les partenaires
  - Requiert du temps

# Bienveillance et éthique : Ce que dit le référentiel

---



## Chapitre 2

## Les professionnels

# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

## Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
2.1.1/Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée	<p>Les professionnels se réunissent en équipe pluridisciplinaire pour trouver des solutions à une situation difficile, complexe et particulière.</p> <p>Donner du sens aux pratiques : est-ce que je fais « bien » ?</p> <p>Réfléchir sur le sens des actions et les limites</p> <p>Trouver ensemble une réponse « la plus juste possible » pour la personne</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la personne refuse de prendre un médicament alors qu'il est important pour santé</li><li>- La personne veut sortir seule de la structure mais elle perd ses repères spaciaux et a des troubles de l'équilibre importants</li></ul>

# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
2.1.2./Les professionnels associent la personne et son entourage aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	Pour mener à bien, la réflexion éthique, il est recommandé d'y associer les professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants ⇒ Ne pas rester dans un entre-soi ⇒ Analyser et clarifier ensemble la complexité d'une situation au regard du système de valeurs de chacun.

# Eléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

Eléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
2.1.3./Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	Plan de formation, support sur le questionnement éthique Connaissance de la RBPP de juin 2010

# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
<p>2.1.4./L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p>	<p>Pilotage de la structure = une volonté politique des instances dirigeantes Réflexion à mener sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la forme la plus adaptée : une seule structure, action inter-structure, structure associative ?</li><li>• Les lieux d'échanges : intra ou inter-institutionnels ; groupe de parole pour le soutien aux personnes</li><li>• La mise en place de l'instance éthique</li><li>• La mise en place de structures éthiques existantes sur le territoire</li></ul>

# Bientraitance et éthique : Ce que dit le référentiel

---



## Chapitre 3

## L'ESSMS

# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
<p>3.1.1./L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p>	<p>Description de la stratégie de bientraitance dans le PE (cf./ décret du 29 février 2024)</p> <p>Description dans les outils de la loi 2002-2 : livret d'accueil, RF, etc.</p> <p>Identifier et cartographier les risques de maltraitance</p> <p>Identification des risques impactant la bientraitance (sous-effectifs, turnover, instabilité, encadrement, formation, etc.)</p> <p>Evocation de sujet de la bientraitance lors des entretiens annuels</p> <p>Recensement des EIG et EIAS sur le portail dédié ARS et CD et former les profs</p> <p>Tendre vers une culture professionnelle partagée pour assurer la qualité de l'accompagnement</p>

# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
3.1.2./L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	Formalisation d'une charte de bientraitance, des procédures/protocoles Nomination d'un(e) référent(e) bientraitance Formation/sensibilisation sur les conduites à tenir pour détecter, signaler toute situation de maltraitance Proposition de séances d'APP ou de supervision aux professionnels Affichage des numéros 119 et 3977 Traitement des situations de maltraitance Implication/association des personnes accompagnées : autodétermination

# Eléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

Eléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
<p>3.1.3./L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole, etc.).</p>	<p>Les conditions d'accueil du nouveau professionnel = lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux personnes</p> <p>Diffusion et formation sur les RBPP et outils visant le repérage et la prévention de la maltraitance</p> <p>Actions de sensibilisation à la bientraitance : modalités d'écoute des personnes</p> <p>Information des professionnels sur les circuits d'alerte des types de maltraitance</p>

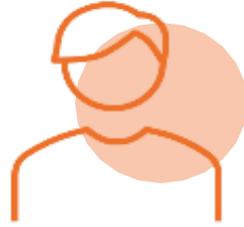
# Éléments évaluatifs BIENTRAITANCE ET ETHIQUE

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

Éléments évaluatifs	Actions / outils valorisés / questions à poser
3.1.4./Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	Actions de formation à la bientraitance et au repérage des risques de maltraitance Inscription dans le plan de formation Ressources pédagogiques Supports spécifiques Connaissance des RBPP dédiées à la bientraitance et diffusion, veille et mise à disposition des RBPP en matière de bientraitance

# En guise de conclusion : une action à 3 niveaux

La personne accompagnée



Actrice et citoyenne  
Destinataire d'une information claire, accessible et compréhensible  
Promotion de l'expression et de l'écoute

Les professionnels



Respect des droits fondamentaux de la personne  
Recueil des besoins, attentes et de satisfaction, à l'écoute  
Veille équilibre protection et autonomie

La structure, l'encadrement



Une démarche institutionnelle de prévention : organisation et pratiques d'encadrement  
Une cohésion et une coordination d'équipe, le respect des professionnels, un climat rassurant, des relations de confiance

**Pour tous :  
Une recherche collective vers le mieux**





Source scènes : Monique Zambon, Lucien Mias, PAPIDOC 28/09/1998

# Vos questions/interrogations/ remarques ?

---

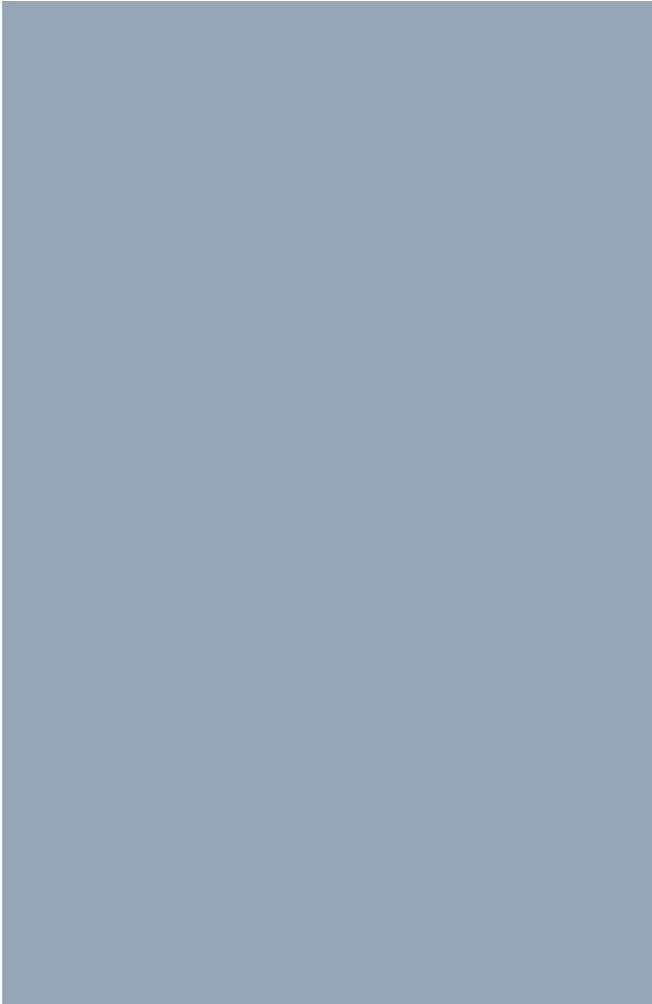


## Quelques liens utiles

[La gestion des risques de maltraitance en établissement:  
https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2008\\_guide\\_gestion\\_des\\_risquespaphetab\\_2.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2008_guide_gestion_des_risquespaphetab_2.pdf)

Guides HAS publiés le 18 novembre 2024 : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17852>

Guide HAS : Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3549483/fr/bientraitance-et-gestion-des-signaux-de-maltraitance-en-etablissement-mise-en-oeuvre-en-milieu-sanitaire-medico-social-et-social-personnes-majeures](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3549483/fr/bientraitance-et-gestion-des-signaux-de-maltraitance-en-etablissement-mise-en-oeuvre-en-milieu-sanitaire-medico-social-et-social-personnes-majeures)



## Outils

- [Fiche 1 : Reconnaître situation maltraitance](#)
- [Fiche 2 : Rappel postures bienveillantes professionnelles](#)
- [Fiche 3 : Prévention maltraitements repérage facteurs risques signaux faibles alerte](#)
- [Fiche 4 : Prévenir situations maltraitance établissement](#)

# Pour finir, une info



Centre de congrès Diagora  
ESPACE AGORA  
Toulouse Labège (31)

MARDI  
**17**  
DÉC.  
2024



## Handi'Cap 2030 Occitanie

Inspirons les espaces de demain

ENVIRONNEMENT CAPACITANT • ARCHITECTURE • RSE • ESPACE ET QUALITÉ DE VIE  
HABITANT ET CITOYEN • SOCIÉTÉ INCLUSIVE • INNOVATION

### INSCRIPTION EN LIGNE

<https://handicap2030occitanie.fr/pages.php?mp=/&ms=accueil>

Date limite d'inscription : **05/12/2024**

Lieu : **Centre de congrès DIAGORA Toulouse-Labège (Espace Agora)**

Date : **le 17 décembre 2024 - Accueil à partir de 8h30**

Si vous rencontrez des difficultés pour vous inscrire, n'hésitez pas à nous contacter :

Email : [contact@handicap2030occitanie.fr](mailto:contact@handicap2030occitanie.fr)

Téléphone : 05 61 53 52 58