

## Pacte civique

### Fiche repère

#### Prévenir la maltraitance dans les hôpitaux, et les institutions sociales et médico-sociales

Le Conseil de l'Europe a défini en 1987 la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

En 1992, le Conseil de l'Europe détaille les différentes formes de la violence : violences physiques, psychiques ou morales, médicales ou médicamenteuses, négligences actives, passives, privation ou violation des droits, matérielles et financières.

Alice Casagrande, en charge de la qualité, la gestion des risques et la promotion de la bientraitance à la Croix-Rouge Française définit la maltraitance comme une « violence active ou passive exercée dans une situation caractérisée par la dépendance, la dissymétrie des positions et l'abus de pouvoir<sup>1</sup> ».

#### Pourquoi

- 1) Le phénomène de maltraitance n'est pas nouveau, mais il est désormais bien identifié et défini, notamment par les travaux du Conseil de l'Europe, de l'ANESM et plus récemment de la Haute Autorité de la Santé.
- 2) C'est un risque général, car les situations de vulnérabilité, qui ont tendance à se développer, liées en particulier au vieillissement de la population, à la fragilisation du lien social et à la solitude, engendrent presque mécaniquement des abus de pouvoir.
- 3) Parallèlement, la société, devenue, à juste titre moins tolérante, vis-à-vis de ces phénomènes, est plus exigeante et n'hésite pas à les dénoncer et à les rendre plus visibles avec l'aide des médias ; la nécessité de trouver des solutions et de prévenir ces situations s'impose d'autant plus.
- 4) Le risque de maltraitance peut s'accroître du fait de la mise en œuvre de plus en plus fréquente de critères de gestion restreints et simplificateurs entraînant en particulier une réduction du nombre des postes, critères qui se substituent aux finalités éthiques des organisations et créent des tensions dans les relations au travail.

---

<sup>1</sup> « Ce que la maltraitance nous enseigne. (Difficile bientraitance) », chapitre 1(2012, Dunod)

- 5) Il y a lieu de vérifier si la réduction des moyens due à la crise des finances publiques est susceptible d'accroître les risques de maltraitance ou si la prévention de celle-ci est prioritairement affaire de management et d'organisation.
- 6) La vigilance à l'égard de la maltraitance s'impose enfin d'autant plus qu'elle est souvent peu visible, car occultée de manière plus ou moins consciente et délibérée par les individus et les organisations.

### **Engagements individuels**

- 1) Lorsqu'un phénomène de maltraitance est constaté : ne pas céder à la tentation du silence; identifier un tiers à qui en parler (on entend par tiers une personne ressource non impliquée dans la situation et susceptible d'aider à la prise de recul) ; en parler de façon constructive pour agir avec d'autres, en un mot prendre des initiatives, sans jamais toutefois sous-estimer la difficulté de la prise de parole sur ces sujets.
- 2) Si cette parole n'est pas entendue au sein de l'organisation en cause, faire appel à l'un des N° verts existants (119 pour les enfants, 3977 pour les personnes âgées ou handicapées) ; à une instance de médiation; à un conseil de vie sociale (CVS); à un comité local d'éthique; au Défenseur des Droits ou à son représentant régional. Si la situation le justifie, faire un signalement aux autorités compétentes (procureur, Agence régionale de santé, Aide sociale à l'enfance...).

### **Engagements des organisations**

- 1) Ne pas refouler la constatation de la maltraitance, pour déstabilisante qu'elle soit ;
- 2) Organiser une parole collective en vue de l'action correctrice et la constitution d'une culture de la prévention. Au besoin prévoir la mise en place d'une cellule de crise ;
- 3) Avoir si nécessaire recours à des tiers extérieurs pour aider à la résolution du problème, psycho-sociologue, formateur;
- 4) Définir et mettre en œuvre une politique relative à la maltraitance, dont, en particulier, les modalités de signalement ;
- 5) Former les directeurs et cadres des structures accueillant des publics vulnérables à la prévention et au traitement de la maltraitance ;
- 6) Promouvoir une culture de la bientraitance par des actions de formation, de régulation et de supervision des professionnels.

## **Engagements de politiques publiques**

- 1) Généraliser dans les dispositifs de formation un enseignement sur la prévention et le traitement de la maltraitance à destination des professionnels médicaux, paramédicaux, des travailleurs sociaux et de leur tutelle. Evaluer régulièrement les résultats de ces formations ainsi que l'évolution des postures des professionnels à l'égard des personnes vulnérables ;**
  
- 1) Faire régulièrement et de façon contextualisée des études dans les organisations sur les conditions qui favorisent la maltraitance et celles qui contribuent à la bientraitance ;
  
- 2) Promouvoir notamment dans les textes et les courriers officiels une culture qui induise la bientraitance et le respect de la dignité des personnes ;
  
- 3) Faire un bilan régulier de l'effectivité des droits des personnes vulnérables, du fonctionnement des instances de participation et de représentation des usagers prévus dans les lois de 2002 (du 2 janvier et du 4 mars) ;
  
- 4) Faire de la lutte contre la maltraitance une Grande cause nationale pendant une année déterminée.