



Plaidoyer

MALTRAITANCE

pour le domicile

Propositions de
l'Union nationale
ADMR



pour tous,
toute la vie,
partout



Plaidoyer

MALTRAITANCE

pour le domicile



INTRODUCTION



Depuis quelques années, les politiques publiques visent à assurer la sécurisation des prises en charges sociales et médico-sociales en renforçant la gestion des risques.

Dès lors, les notions d'évaluation, de qualité et de sécurité n'en sont que renforcées. La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a ainsi placé le respect du droit des personnes et des libertés individuelles au cœur de la prise en charge.

2

Divers instruments permettant de garantir leur effectivité ont émergé de cette loi, via notamment la mise en place du projet d'établissement, du livret d'accueil ou encore du règlement de fonctionnement. L'ensemble de ces outils contribuent à la prévention des risques de maltraitance au quotidien.

Cependant, la récente enquête Crédoc relative à la perception de la maltraitance par les Français révèle des craintes partagées par une grande majorité de l'opinion publique. En effet, 7 Français sur 10 se montrent inquiets des risques de maltraitance pour eux-mêmes ou leurs proches. Et plus précisément, 72% des personnes en situation de handicap ou en prise à une maladie chronique sont inquiètes des risques de maltraitance pour elles ou leurs proches. Ces inquiétudes, outre qu'elles sont partagées, se révèlent plus importantes chez les personnes en situation de vulnérabilités¹. Et ce sont précisément ces personnes que les établissements et services sociaux et médico-sociaux accompagnent.

D'un point de vue sociétal, chaque citoyen est incité à lutter contre toute forme de maltraitance. Juridiquement, la loi le retranscrit en imposant à tout citoyen de ne pas se taire et d'agir face à des situations de maltraitance. Le secteur de l'autonomie quant à lui, concerné au premier chef, est au cœur de la lutte contre la maltraitance. En ce sens, les structures ont un devoir de veille et de vigilance, via notamment le signalement des évènements indésirables à leurs autorités.

Propositions de l'Union nationale **ADMR**

Alors que des instances et des outils sont mis à disposition des structures sanitaires depuis plusieurs années, notamment pour les accompagner dans la mise en œuvre de cette obligation mais également pour renforcer la prévention, le secteur du domicile ne bénéficie pas de cet outillage facilitant. La lutte contre la maltraitance, pour être efficace, doit être collective. Or, de nombreuses disparités territoriales dans le recueil et le traitement des alertes sont aujourd'hui constatées.

Le fonctionnement actuel ne permet pas, dans le secteur du domicile, le repérage, la déclaration et le traitement de ces événements de manière efficace. La professionnalisation du secteur sur cette question sociétale semble indispensable. En ce sens et pour relever ce défi, l'Union nationale ADMR émet 10 préconisations.



¹Source : Crédoc, La perception de la maltraitance par les Français, enquête Conditions de vie et aspirations, novembre 2022

PILIER 1



STRUCTURER LE PROCESSUS D'ALERTE DANS CHAQUE TERRITOIRE



PROPOSITION 1

Créer une instance territoriale de recueil, de traitement et d'évaluation des alertes

à l'instar des cellules de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes (CRIP) mises en place par la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, qui recueillent toutes les transmissions de situation d'enfant en risque ou en danger.

Cette instance comprendrait a minima le président du Conseil Départemental, le représentant de l'Etat dans le département, un représentant de la Direction Départemental de l'Agence Régionale de Santé et les partenaires institutionnels ou associatifs concernés. Cette instance doit être l'entrée unique du recueil et du traitement de l'ensemble des alertes réalisées par les services sur le territoire, à l'instar des "Point Focal Régional" des Agences Régionales de Santé. Elle traitera l'ensemble des alertes relatives à l'obligation de signalement par les ESSMS, comme mentionné dans l'arrêté du 28 décembre 2016, dont les alertes relatives à la maltraitance. Elle mènera les actions nécessaires à l'évaluation des alertes recueillies et en conséquence et si nécessaire, transmettra un signalement à l'autorité judiciaire.

PROPOSITION 2

Clarifier le processus de déclaration, de recueil et de traitement des alertes sur chaque territoire

via la création d'un schéma récapitulatif et d'une procédure précisant les informations nécessaires à une bonne transmission et un bon traitement de la déclaration.

En effet, la disparité des informations émises et le manque de transparence actuel affecte la qualité de la prise en compte des déclarations, pouvant engendrer un manque d'efficacité dans le traitement de ces situations. Cette procédure unique doit être communiquée à l'ensemble des structures concernées sur le territoire.

Ainsi, il doit être précisé a minima dans la procédure de traitement des alertes :

- Le moyen de communication à privilégier pour déclarer (e-mail, page Internet, numéro de téléphone dédié...) à utiliser ;
- Les délais à respecter pour la transmission de l'alerte ;
- Les étapes de la réception et du traitement de l'alerte et leurs délais.

Un retour systématique à la structure déclarante doit être réalisé, précisant dans un premier temps la bonne réception de l'alerte, puis les suites à donner.

PROPOSITION 3

Favoriser l'expression des personnes accompagnées et leur participation à la vie des structures accompagnantes.

Cette mesure peut s'organiser via la mise en place d'un espace de parole tripartite où bénévoles, salariés et usagers peuvent échanger sur les pratiques des professionnels, amenant à repérer des situations pouvant être problématiques et prévenir de la maltraitance ordinaire, qu'elle soit institutionnelle ou liée à des individus. Le renforcement de la participation et de l'expression des personnes accompagnées réaffirme leur rôle central dans la vie de la structure.

PROPOSITION 4

Créer un observatoire national de la maltraitance.

A l'instar de l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE), créer un observatoire national de la maltraitance dans le secteur de l'autonomie. Une bonne connaissance des faits est indispensable pour évaluer et adapter les politiques et notamment améliorer la prévention des risques, tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels.

L'observatoire national pourrait être garant d'une analyse annuelle par type de structure (établissement ou service), par champ (social ou médico-social) et par cible (personnes accompagnées ou professionnels), facilitant la lecture et permettant notamment de souligner des éléments spécifiques au domicile et à la prise en charge des personnes âgées ou handicapées. A l'instar de l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS), tous les faits de violences pourraient être recensés, qu'ils soient à l'encontre des personnes accompagnées ou à l'encontre des professionnels du secteur. Des rapports et constats pourraient émaner de l'observatoire pour outiller les institutions et fédérations.

PROPOSITION 5

Capitaliser sur les expériences et favoriser une culture de la déclaration en publiant un bilan annuel des événements indésirables en ESSMS par territoire.

A l'instar du bilan annuel réalisé par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour les événements indésirables graves associés aux soins (EIGS), publier dans chaque territoire les bilans annuels des événements indésirables en ESSMS. Ce bilan serait réalisé par l'instance territoriale en charge du recueil, du traitement et de l'évaluation des alertes. Cela permettrait de réaliser des analyses globales et de définir des axes de travail. Une publication par type d'évènement (maltraitance, accident, décès...) permettrait de contribuer à mettre en place une politique globale de lutte contre la maltraitance dans le secteur de l'autonomie et de favoriser le partage d'expériences.



PILIER 2



ACCOMPAGNER ET PROFESSIONNALISER LE SECTEUR



PROPOSITION 6

Etendre les outils d'accompagnements relatifs à la gestion de la maltraitance et à la promotion de la bientraitance à l'ensemble des structures sociales et médico-sociales.

Piloté par la Haute Autorité de Santé conjointement avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), proposer des guides et recommandations de bonnes pratiques concernant l'ensemble du secteur et des structures, par type de structure (établissement ou service) et par champ (social ou médico-social), afin de renforcer les connaissances et la professionnalisation de tous les intervenants au sein du secteur.

Dissocier les outils à destination des encadrants des outils à destination des intervenants. A titre d'exemple, créer un guide de repérage des maltraitances au domicile, avec des éléments terrains et concrets, sur lesquels les encadrants peuvent s'appuyer pour sensibiliser les intervenants. A l'instar des vidéos de cas réels réalisées par la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé (FORAP), la Haute Autorité de Santé (HAS) et les usagers en janvier 2023, proposer des outils de sensibilisation pour promouvoir la culture de la bientraitance également dans le secteur du domicile.



PROPOSITION 7

Disposer d'une structure d'aide, d'accompagnement et d'appui à la démarche qualité et à la gestion des risques pour les ESSMS.

Pour cela, étendre le rôle des Structures Régionales d'Appui (SRA) à l'accompagnement des structures sociales (établissements et services) et plus seulement aux structures sanitaires et médico-sociales. En effet, les Structures Régionales d'Appui (SRA) ont pour rôle d'apporter une expertise et un appui aux professionnels de santé sur les démarches d'amélioration de la qualité et de sécurisation des prises en charge des personnes accompagnées. A ce titre, dans le cadre de la gestion des événements indésirables et notamment de la lutte contre la maltraitance, elles viennent en appui aux structures pour les accompagner dans l'analyse des situations déclarées et la mise en place d'actions correctives. Elles sont également un soutien pour la réalisation d'analyses des causes, via un appui méthodologique. Réel appui opérationnel pour les acteurs terrains, le périmètre des Structures Régionales d'Appui doit également comprendre l'accompagnement des structures d'aide à domicile et développer une connaissance de leur fonctionnement.

PILIER 3

INFORMER ET FORMER LES ACTEURS



PROPOSITION 8

Etendre l'obligation de sensibilisation et de formation relative à la prévention et la lutte contre la maltraitance à l'ensemble des collaborateurs de l'ESSMS (direction, encadrant, intervenants et bénévoles) en incluant cette obligation dans le cahier des charges des services autonomie. Pour une politique de lutte contre la maltraitance efficace, il est nécessaire de sensibiliser et former l'ensemble des collaborateurs d'un service ou d'une structure, y compris la direction et les bénévoles, aux repérages de toutes les situations de maltraitance. En effet, pour la gouvernance, il s'agit de renforcer leurs connaissances en matière de politique et de lutte contre la maltraitance, via les outils mis à leurs dispositions et les processus existants. Pour les intervenants, des temps de sensibilisation sont indispensables, avec des exemples de cas pratiques, pour apprendre à repérer au mieux les signes d'alertes qu'ils peuvent déceler au domicile et en structure.

PROPOSITION 9

Réaliser une campagne nationale de sensibilisation sur la maltraitance envers les personnes vulnérables. Dans le cadre de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance de l'Etat, cette campagne nationale viserait à sensibiliser tout citoyen au repérage de situation de maltraitance envers des personnes vulnérables que ce soit en établissement ou au domicile. A l'instar de la campagne gouvernementale "arrêtons les violences" relative aux violences faites aux femmes, divers outils de communication pourraient être développés (spots vidéo, affiches, dépliants, fiches pratiques...). Le numéro national d'écoute 3977 doit être recommuniqué ainsi que les autres voies de déclaration (adresse email et site Internet).

PROPOSITION 10

Lancer, via les instances territoriales de recueil, de traitement et d'évaluation des alertes, une campagne d'information relative à l'obligation de déclaration de tout évènement indésirable auprès des professionnels du territoire.

Cette campagne d'information locale communiquerait et expliciterait a minima le schéma récapitulatif et la procédure de déclaration de ces évènements indésirables graves sur le territoire, dont notamment les alertes relatives à la maltraitance. Chaque année, une réunion d'information annuelle pourrait être organisée avec les représentants de chaque ESSMS et l'instance de recueil du territoire pour échanger des problématiques rencontrées et des potentielles évolutions du dispositif.



Plaidoyer

MALTRAITANCE

pour le domicile



pour tous, toute la vie, partout

Contact Presse :

Jean-Philippe LECOCQ

plecocq@agence-profile.com

Contact ADMR :

Jérôme PERRIN

Directeur Développement & Qualité

jperrin@un.admr.org