



Guide de la charte préventive de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance



Benoit Jimenez
Maire de Garges-lès-Gonesse
Président du CCAS



Yvette Langlois
Vice-Présidente du CCAS et Adjointe au Maire



Thierry Le Ralle
Conseiller municipal délégué aux retraités

Chères Gargeoises, chers Gargeois,

La protection des plus vulnérables est une responsabilité collective et un pilier fondamental de nos engagements municipaux. À Garges-lès-Gonesse, nous avons à cœur de garantir un accompagnement digne, respectueux et efficace pour ceux qui en ont besoin.

Cette procédure interne de signalement et de veille reflète notre volonté d'offrir un cadre structuré à nos agents, afin de détecter, signaler et traiter les situations de maltraitance ou de danger avec professionnalisme et humanité. À travers ce dispositif, nous consolidons notre action pour protéger nos aînés et toutes les personnes en situation de fragilité.

Je tiens à remercier chaleureusement tous nos agents et particulièrement ceux du Centre communal d'action sociale qui contribuent à cette mission essentielle. Ensemble, nous construisons une ville plus solidaire et plus respectueuse de chacun.

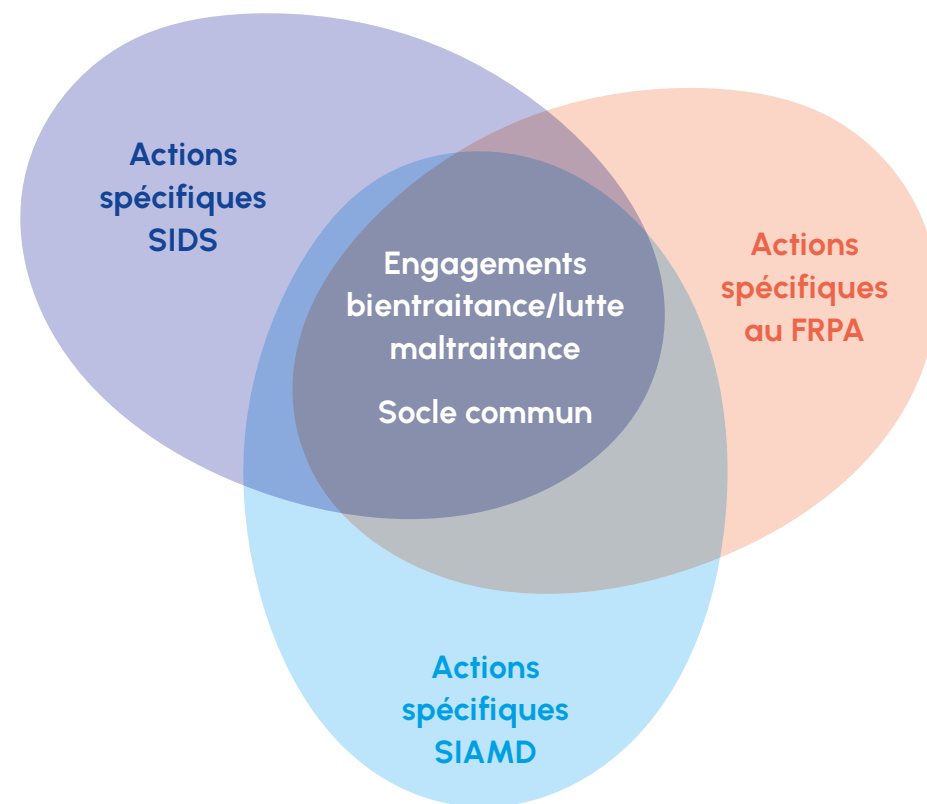
Avec tout mon dévouement,

Benoit Jimenez
Maire de Garges-lès-Gonesse

Édito

Guide de la charte préventive de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance

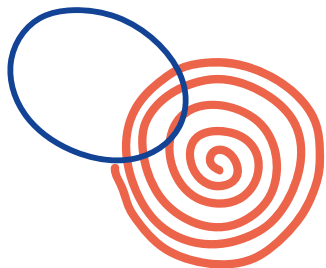
Dans le cadre de sa démarche qualité, le CCAS de Garges-lès-Gonesse organise annuellement plusieurs formations en direction de ses différents personnels. À l'occasion de la formation sur la maltraitance et l'agressivité (2009) et celle sur la bientraitance (2024), la direction et l'ensemble du personnel ont souhaité prendre des engagements forts en élaborant deux chartes : une charte préventive pour lutter contre la maltraitance et une charte bientraitance afin de s'orienter sur la mise en place d'une démarche de promotion de la bientraitance.



1.

DÉFINITION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance, c'est tout acte physique et/ou mental et/ou psychologique et/ou toute situation d'abus et/ou de négligence et/ou de malveillance, tout agissement volontaire ou non intentionnel permettant à une personne d'avoir une emprise sur une autre et constituant **une atteinte aux droits fondamentaux de la personne la plaçant dans une situation de détresse et de mal-être.**



2.

DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE

Être bientraitant est une démarche volontaire faite en conscience par chaque individu dans son cadre professionnel et qui impacte ses relations à la fois collectives avec ses collègues au sein de l'établissement et ses relations avec l'usager et ou ses proches.

La démarche de bientraitance situe les intentions et les actes des professionnels dans un objectif d'amélioration continue des pratiques avec un focus qui interroge sans cesse les points de vigilance. La bientraitance ne se définit par l'absence ou la prévention de la maltraitance. C'est une notion contextuelle, non figée qui dépend de chaque équipe au regard de sa mission et de son contexte professionnel et qui doit être débattue entre la direction et l'« Equipe » pour qu'un accord consensuel soit trouvé sur le socle d'exigence incontournable que sont les besoins fondamentaux des usagers.

La bientraitance est une démarche en évolution constante qui nécessite des échanges continus entre tous les acteurs : institutions, professionnels, usagers, familles et proches des usagers, bénévoles et parties prenantes ponctuelles de l'accompagnement. Ce n'est qu'au croisement et dans le respect de toutes ces analyses qu'une bientraitance réellement légitime peut se construire au sein de la structure.

Ces principes relèvent des questionnements éthiques qui se posent à chaque situation individuelle complexe. La bientraitance est une recherche collective de sens, fondée sur le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Comme pour le travail réalisé pour la charte de lutte contre la maltraitance, la charte de bientraitance va résulter d'une réflexion consensuelle liée aux sensibilités individuelles, aux spécificités de parcours, des besoins/réponses à ces besoins qui vont s'exprimer au sein de l'Equipe.

Le concept de bientraitance et celui de lutte contre la maltraitance sont intimement liés. Ainsi pour être dans une démarche de bientraitance les professionnels doivent garder en mémoire ce qui constitue les risques et faits de maltraitance.

La bientraitance impose :

- un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- la recherche d'un environnement adapté,
- l'exigence de professionnalisme.

3.

SPÉCIFICITÉ DES PERSONNES ACCUEILLIES OU AIDÉES PAR LE SIAMD, LE FRPA ET LE SIDS DU CCAS DE GARGES-LÈS-GONESSE

Les personnes que le SIAMD et la résidence autonomie accueillent sont des personnes vulnérables : leur âge, les pathologies dont elles peuvent souffrir, leur perte d'autonomie, leur isolement social et/ou la précarité financière les fragilisent.

Le SIDS est amené à accueillir tout public.

La spécificité est fixée dans le cadre des accompagnements sociaux, le public cible représente la personne seule et le couple sans enfant à charge, rencontrant des problématiques d'ordre social parfois cumulées, favorisant le développement d'une précarité et rendant les situations d'autant plus complexes.



4. ENGAGEMENT PROFESSIONNEL DE LA STRUCTURE EN TERMES DE VALEURS

Le SIAMD et le FRPA s'engagent :

- À employer et proposer aux usagers, **du personnel qualifié**, respectueux des règles et valeurs de la charte des droits et libertés de la personne dépendante, formé au respect des valeurs de bonnes pratiques professionnelles, ces pratiques étant **le respect, l'éthique, la tolérance, l'humanisme**.
- **À former son personnel** aux protocoles de dénonciation de la maltraitance et au concept de bientraitance.
- **À promouvoir** une démarche et une culture en son sein d'actes de bientraitance.
- **À communiquer** sur les bonnes pratiques professionnelles auprès de son personnel et de ses usagers.
- **À sensibiliser** et à améliorer de manière continue les connaissances du personnel sur les publics reçus pour les faire évoluer dans leur comportement et améliorer la vie des usagers.
- En apportant au personnel le **soutien psychologique** nécessaire aux conditions difficiles dans lesquelles ils exercent parfois leur métier.
- **À accompagner** le personnel contre le risque d'épuisement professionnel.
- À mettre en place **une politique de prévention efficace** et de gestion de la maltraitance (procédure de signalement et traitement).
- **À former chaque année son personnel aux valeurs de respect, de tolérance et d'humanité envers l'utilisateur.**

Le SIDS s'engage :

- À mettre à disposition des usagers, **des professionnels expérimentés et qualifiés** permettant de garantir la qualité du service rendu, dans le respect du cadre réglementaire.
- À adapter et développer des parcours de formation en lien avec les spécificités des missions pour garantir les bonnes pratiques et améliorer la qualité des accompagnements proposés.
- À promouvoir et développer des instances de concertation afin de faire évoluer les pratiques si nécessaire dans l'intérêt de l'utilisateur.
- **Garantir un soutien psychologique** aux travailleurs sociaux du service afin qu'ils disposent d'une instance avec un professionnel de l'écoute pour aborder les situations complexes.
- **Mettre en place une veille sociale** avec les différents professionnels du service pour maîtriser les évolutions législatives et les mettre en œuvre dans les pratiques professionnelles.

5. ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS DE LA STRUCTURE

Nous, professionnels, nous engageons à :

A. Garantir à l'utilisateur un accueil de qualité

Socle commun aux personnels assurant les missions d'accueil, d'instructeur de dossier, d'assistante sociale, de coordinatrice en gérontologie, de direction, d'aide à domicile (SIAMD, FRPA).

- **En personnalisant son accueil et en respectant sa singularité** (son environnement, son intimité, ses valeurs, ses choix de vie, sa culture, sa dignité, sa pudeur).
- **En créant un environnement favorisant l'échange**, le bien-être physique et le sentiment de sécurité, (intervention bienveillante, douce, distanciée, discrète, neutre, sans jugement et favorisant la confiance).
- **En respectant** l'intégrité physique, psychique de l'utilisateur ainsi que sa dignité.
- En donnant à l'utilisateur et à ses proches **une information accessible** et personnalisée sur ses droits, sur les objectifs clairs de la/les démarches à entreprendre pour favoriser sa compréhension et son autonomie dans son parcours administratif.
- En lui fournissant les **soutiens d'information** les plus adaptés à sa compréhension et à sa situation.

Nous, professionnels, nous engageons à :

Socle commun aux personnels assurant les missions d'accueil, d'accompagnement des publics domiciliés, de gestion des aides facultatives du CCAS, mises en place d'accompagnements sociaux (agents du SIDS).

- **Promouvoir un accueil de qualité** et des techniques de communication adaptées aux connaissances et à l'autonomie des usagers.
- **Mettre en place une écoute active** permettant de créer du lien ainsi qu'une meilleure prise en compte de la particularité des éléments des situations.
- Favoriser une **analyse approfondie** et un diagnostic social personnalisé.
- Définir avec l'utilisateur un plan d'action et des orientations adaptés à la situation et aux besoins.
- Développer et **favoriser l'autonomie** des personnes accompagnées.

B.

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle

- En promouvant l'expression et l'**écoute de la personne** (et/ ou de ses représentants légaux).
- En utilisant **un ton respectueux et chaleureux** (toute infantilisation, humiliation, agressivité, ironie, familiarité, expression grossière sont proscrites) (Charte Marianne).
- **En respectant la confidentialité** (secret médical, secret professionnel, droit de réserve).
- **En respectant la liberté et les droits** de la personne et de ses proches.
- En encourageant l'utilisateur à avoir une posture d'acteur/coauteur de son projet ou de sa démarche.
- En prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- En l'informant des événements institutionnels et des éventuels changements de professionnels.
- **En se conformant aux protocoles et au règlement du CCAS.**
- **En travaillant en équipe** afin d'améliorer la qualité de la prise en charge pour évaluer ensemble la bientraitance.

C.

Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques et recommandations

- **En étant réactif** aux besoins de l'utilisateur et en apportant une réponse adaptée grâce à la formation et à la qualification des professionnels.
- **En fixant des modalités** de mise en place d'intervention et de suivi réalistes, respectueux des capacités et des rythmes de l'utilisateur (observation des effets positifs et négatifs des actions mises en place en faveur de l'utilisateur et effectuer en conséquence les ajustements nécessaires dans l'accompagnement).
- **En étant attentif** à la continuité, la cohérence, la complémentarité autour du projet de la personne et de son parcours et/ou de l'intégration du/de la résident(e).
- En étant attentif au refus et à la non-adhésion de l'utilisateur pour faire évoluer la situation de manière adaptée.
- En effectuant un **rappel à la règle** si nécessaire à l'utilisateur, sans glisser dans la rigidité institutionnelle.
- **En travaillant avec l'entourage** et en respectant les relations de l'utilisateur avec ses proches.
- Maintenir des **positionnements professionnels neutres** et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre l'utilisateur et ses proches.
- **Aider les personnes isolées** à se créer un réseau social.

- Formaliser avec les professionnels les **supports d'information les plus adaptés** pour les nouveaux agents (guide des procédures, projet de service, contrats, contrats de séjour, livret d'accueil...) qui donnent du sens et fixe le cadre des missions des professionnels.

D.

Lutter contre la maltraitance

Signaler à la hiérarchie tous les actes de maltraitance ou comportement inhabituel.

Les professionnels peuvent être amenés à entendre des plaintes éventuelles, à repérer des comportements de crainte, de peur, voire des réactions défensives (repli sur soi, pleurs, agitation, refus inhabituels).

Face à ces manifestations, **les professionnels doivent adopter une attitude d'écoute et d'attention.**

Face à des comportements d'indifférence, de négligence, d'infantilisation, d'humiliation, de harcèlement, qui portent atteinte à l'intégrité physique et ou mentale du résident ou de l'utilisateur et qui sont avérés, le signalement doit être ressenti comme une obligation.

Le secret professionnel ne peut juridiquement être opposé et la non - diffusion d'une information relevant d'un cas de maltraitance doit être considérée comme une complicité¹.

Le guide des procédures du CCAS dispose d'une procédure d'appréciation et de classement des risques de maltraitance pour faire le signalement approprié en cas de survenue ou de suspicion d'un acte de maltraitance :

- Rapport de signalement direct à la hiérarchie après appréciation de la gravité des actes au regard de la grille de classement des risques ;
- Rapport de signalement à la hiérarchie après appréciation de la gravité des actes au regard de la grille de classement des risques et signalement par courrier au procureur de la République.

Un logigramme descriptif du protocole présente les actions à mener suite à l'observation d'un événement indésirable (Cf. protocole sur dans le processus Gestion des Risques).

Le législateur a mis en place un dispositif de protection des personnes qui précèdent à des signalements : « dans les établissements et services mentionnés à l'article L 312-1.

¹ Selon l'article L 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 trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues à l'article L 226-13 ».



La charte préventive de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance traduit les valeurs professionnelles des agents du CCAS.

Le déploiement de la charte de bientraitance au sein d'un service ou d'un établissement est une étape dans la diffusion de la culture de bientraitance et ouvre la voie au développement d'autres outils sur la bientraitance.

La charte est intégrée dans la **réflexion éthique** du CCAS et se décline en engagements permettant d'identifier les actions de bientraitance dans les différentes étapes du parcours d'un usager et/ou locataire de la résidence autonomie Jeanne Carnajac.

L'ensemble du personnel du SIAMD/FRPA se réunit en groupe de travail bientraitance 2 fois par an de manière à poursuivre la réflexion sur les pratiques de bientraitance au sein de l'établissement et à faire évoluer si besoin la charte ainsi que la procédure de signalement.

Nous professionnels de la résidence autonomie, nous engageons à :

E.

Garantir à la personne accueillie à la résidence autonomie Jeanne Carnajac un maintien à domicile digne et de bonne qualité au niveau de la prise en charge

- Mettre en place **un parcours d'intégration** du/de la résident(e) au sein de la structure en tenant compte de sa singularité.
- **Favoriser l'inclusion sociale et citoyenne** de l'usager dans son environnement.
- **Garantir la sécurité physique** et le sentiment de sécurité des résidents.
- Préserver les rythmes et les habitudes de vie du/de la résident(e) pour maintenir ses repères.
- Prendre toutes mesures pour **préserver au maximum l'autonomie physique et mentale** du/de la résident(e), (valoriser et encourager le résident dans ce qu'il sait et peut faire).
- À prendre en compte l'évolution de son état physique et psychique.
- Créer un environnement qui prend en compte l'entourage et entendre sa propre analyse en complémentarité des autres analyses.
- **Entendre et comprendre** les demandes et les besoins familiaux pour instaurer des solutions de prise en charge pérennes et respectueuses des équilibres familiaux.
- Fixer des objectifs clairs dans le cadre du projet personnalisé.

- L'écoute de ses besoins de sociabilité en lui permettant de découvrir ou de maintenir des activités dans la salle d'animation.
- **Limiter les situations de dépendance** des usagers envers les professionnels.
- Créer dans les établissements un environnement propice à la prise de parole individuelle ou collective.
- Travailler en équipe afin d'améliorer la qualité de la prise en charge pour évaluer ensemble la bientraitance.
- **Intervenir** en cas de violence pour contenir la personne qui l'exerce envers les autres.
- **Être à l'écoute** des besoins de sociabilité du/de la résident(e) lui permettant de découvrir ou de maintenir des activités dans la salle d'animation.
- Communiquer et **faire le lien avec la famille**, les proches du/de la résident(e) dans le respect de ses désirs.

F.

Favoriser l'expression des usagers et de leurs proches

- **Faciliter les échanges** avec les résident(e)s (position, utilisation de mots simples, respect des temps de silence...).
- **Utiliser un ton respectueux** et chaleureux (toute infantilisation, humiliation, agressivité, ironie, familiarité, expression grossière sont proscrites).
- Garantir aux résidents des occasions d'expression diversifiées : réunions, rencontres, activités, entretiens individuels, cahier de doléances, enquête de satisfaction, projet personnalisé.
- Mettre en place des lieux d'échange où professionnels, familles ou proches et usagers peuvent croiser leurs regards.
- **Solliciter les usagers** afin qu'ils formulent leurs souhaits dans des instances représentatives.
- Créer dans l'établissement un environnement propice à la prise de parole individuelle ou collective.
- **Communiquer** avec les personnes et professionnels.



G.

Veiller au respect des choix et des aspirations du /de la résident(e)

- **Faire preuve d'empathie** envers le/la résident(e) en restant attentif à ses besoins et à ses souhaits.
- Mettre à disposition un lieu et créer des occasions permettant de reprendre ou de conforter les liens affectifs avec les proches existants dans le respect des intérêts et des souhaits de l'usager.
- **Faire le lien avec sa famille**, ses proches dans le respect de ses désirs.



H.

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés

- Promouvoir la participation en créant des liens lisibles entre les avis recueillis et l'évolution du fonctionnement de la structure.
- **Encourager la participation aux échanges** par une sollicitation régulière et respectueuse des usagers.

I.

L'articulation avec les ressources extérieures

- Ouvrir la structure à des ressources extérieures et développer les partenariats.
- Organiser une articulation avec les visiteurs réguliers et favoriser les interactions pour créer une culture de l'échange.
- Développer la **mutualisation des expériences** avec d'autres structures.

J.

Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance

- Favoriser un **partage entre professionnels** et un enrichissement des compétences autour des observations quotidiennes en promouvant l'échange.
- Inscrire ces échanges dans une démarche d'amélioration continue des pratiques pour renforcer la cohésion d'équipe.
- Promouvoir la **réflexion éthique** des professionnels.
- Mettre en place, en cas d'événement particulièrement difficile, un accompagnement ponctuel approprié (psychologue).
- **Accueillir le nouveau professionnel** et lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux usagers qu'il accompagne.
- Remettre et faire signer à chaque nouveau professionnel la charte préventive de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.
- Veiller à la connaissance et au respect du droit de l'usager au sein de l'établissement.
- Évaluer et **faire vivre le projet d'établissement** avec les professionnels et les usagers.
- Mettre en place une organisation qui fixe des responsabilités précises et un fonctionnement collectif cohérent.
- Instaurer des modes d'encadrement respectueux des personnes et garants de la bientraitance.
- **Former le personnel** pour le bénéfice de la personne et de son entourage.

