



vendredi 27 février 2026

Martine BERNARD, cheffe de projets
martine.bernard@ccecqa.fr

Plan de prévention et de gestion de la maltraitance et de la violence en ESSMS

Attendus et conseils pour son élaboration

Sommaire

- I. Concepts de maltraitance/violence et de bientraitance
- II. Le Plan de Prévention et de Gestion des risques de Maltraitance et de Violence
- III. Structuration du PPGMV

I.

Concepts de maltraitance/violence et de bientraitance

I. Concepts de maltraitance/violence et de bienveillance

La bienveillance

- **Culture** inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le **bien-être de l'usager** en gardant à l'esprit le risque de maltraitance (HAS, 2022).
- Ne se réduit ni à l'absence, ni à la prévention de la **maltraitance**.

Les fondamentaux de la bienveillance :

1. Une **culture** du **respect** de la **personne** et de **son histoire**, de **sa dignité**, et de **sa singularité**
2. Une **manière d'être** des professionnels au-delà d'une série d'actes
3. Une **valorisation** de **l'expression des personnes accompagnées**
4. Un aller-retour permanent entre **penser et agir**
5. Une **démarche continue d'adaptation** à une **situation** donnée

I. Concepts de maltraitance/violence et de bienveillance

La maltraitance

- A distinguer de la **violence** (agression d'un être envers un autre, quelles que soient les forces des protagonistes)
- maltraitance = torts causés à une personne par une ou des personnes dont le rôle, a priori, serait de la bien traiter.
- maltraitance « **ordinaire** » : risque le plus important de maltraitance par sa **banalisation**, son **invisibilité** et donc son **acceptation passive**
- Les **maltraitements** peuvent concerner toutes les personnes, mais sont accrues pour celles en situation de **vulnérabilité** (maladie, handicap, âge, précarité, isolement, etc.) plus susceptibles d'être victimes d'atteintes à leur dignité et à leurs droits.
- La **maltraitance** est **plurifactorielle** et peut être générée par une organisation de travail (maltraitance institutionnelle), un défaut d'équipement ou d'entretien des infrastructures ou une posture professionnelle inadéquate.

I. Concepts de maltraitance/violence et de bienveillance

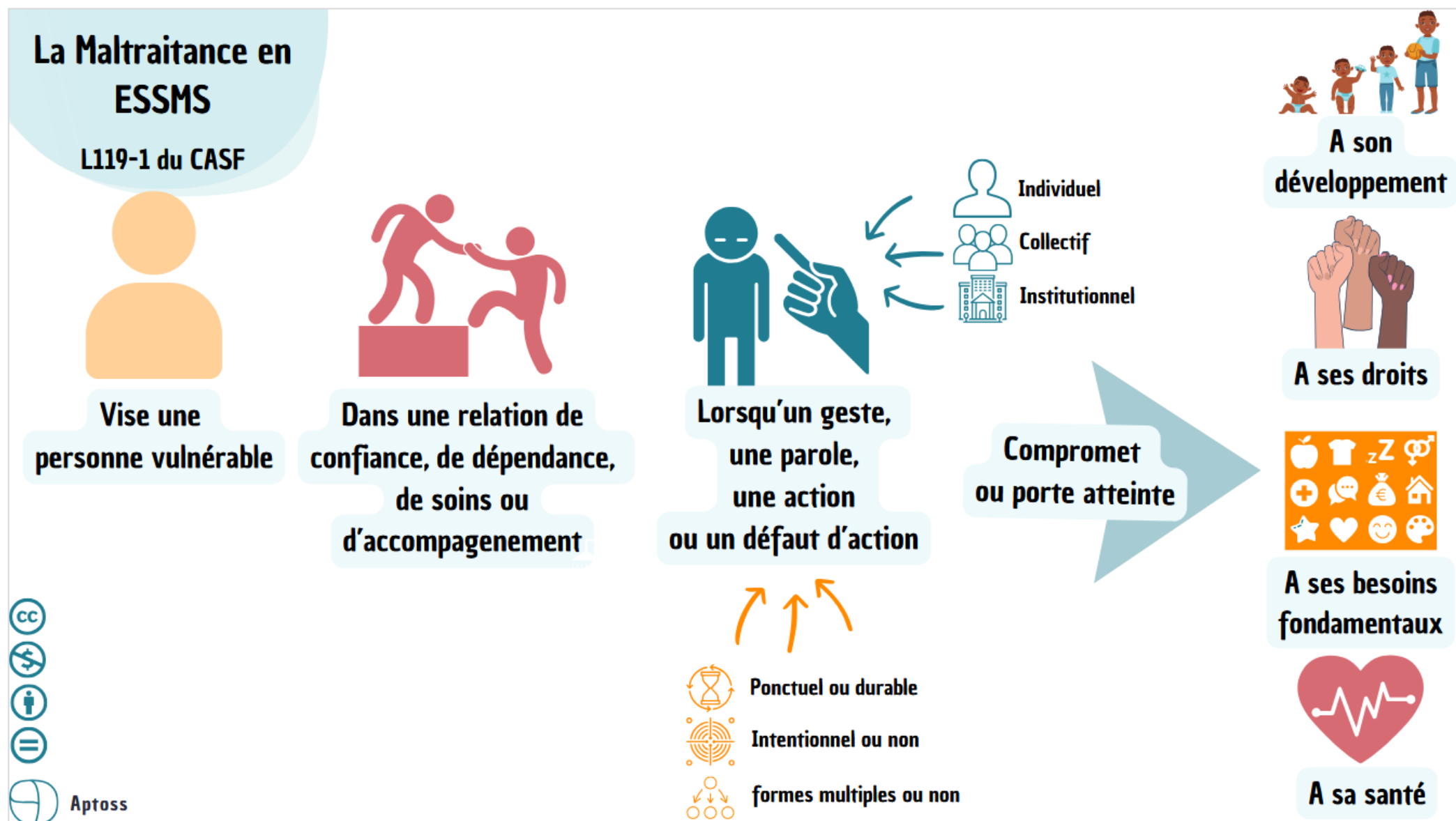
La maltraitance – Article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) –

Loi Taquet 7 février 2022

« La **maltraitance** 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. »



I. Concepts de maltraitance/violence et de bienveillance

Les sept types de maltraitance

Physique	châtiments corporels, agressions physiques, enfermement, usage abusif de la contention, etc.
Sexuelle	viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, embrigadement dans la pornographie et la prostitution, attentats à la pudeur, etc.
Psychologique	insulte, intimidation, harcèlement, humiliation, menace de sanctions ou d'abandon, mise à l'écart, etc.
Matérielle et financière	fraude, vol d'effets personnels, d'argent ou de biens, privation de gestion de ses ressources, confiscation de cadeaux, etc.
Exposition à un environnement violent	environnement familial ou institutionnel dans lequel la personne est soumise à des actes, comportements, images violentes, etc.
Discriminations	accès difficile, dégradé ou impossible aux droits aux soins, au logement, à l'éducation, au travail, etc.
Négligence, abandon, privation	défaut de soins, défaut d'adaptation de la prise en charge, privation de nourriture, etc.

I. Concepts de maltraitance/violence et de bienveillance

La vulnérabilité

- Toute personne peut se trouver, à un moment de son parcours de vie ou de santé, dans une **situation** de vulnérabilité.
- La vulnérabilité est liée à des facteurs individuels et/ou des facteurs environnementaux.
- Situation de vulnérabilité (ressentie ou avérée) = difficulté, **impossibilité** de se défendre, **de faire cesser** une maltraitance à son égard, de faire valoir ses droits du fait de son âge, 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.

II.

Le Plan de Prévention et de Gestion des risques de Maltraitance et de Violence

Qu'est-ce qu'un PPGMV ?

- Un document élaboré **par l'établissement** (groupe de travail pluridisciplinaire) qui définit comment dans l'établissement on prévient et on gère (traite) les risques de maltraitance.
- Une démarche essentielle pour garantir la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées en particulier dans des contextes de **vulnérabilité** tels que les ESSMS.
- L'idée est de **fédérer** les équipes en instaurant une véritable culture et dynamique de lutte contre les maltraitances et de promotion de la bientraitance au sein de l'établissement.
- Pas de **forme** imposée par la HAS pour ce document
- La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance doit figurer **dans le Projet d'Etablissement/Service** (modalités de signalement et de traitement, bilan annuel...) – décret du 29 fév. 2024

Le PPGMV dans l'évaluation des ESSMS

- La lutte contre la maltraitance occupe une place prépondérante dans le référentiel HAS.
- 3 critères HAS dont 2 impératifs pour les ESSMS :

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

- **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.
- **Critère 3.11.2 :** L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence et met en place des actions correctives.
- **Critère 3.11.3 -** Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

Conseils pour l'élaboration : repérage des situations

- **Mise en évidence de situations à risque de maltraitance/violence via ...**
 - Les fiches d'EI, le registre des plaintes et des réclamations,
 - Les résultats des enquêtes de satisfaction, les auto-évaluations des professionnels
- **Cartographie des risques de maltraitance**
 - Outil essentiel de la GDR
 - Approche par la criticité (fréquence x gravité)
 - **Outil** : HAS - Cartographie des situations à risque de maltraitance ([175 situations](#))
 - I. RISQUES LIÉS À LA PRISE EN CHARGE
 - II. RISQUES LIÉS AU MANAGEMENT
 - III. RISQUES LIÉS AUX CONDITIONS D'INSTALLATION
 - **Outil** : Antoine CHICHOUX – cartographie des risques secteur handicap
 - **Proposition** : élaboration participative
 - Repérage des situations à risque de maltraitance à chaque étape du parcours de la personnes accompagnées (groupe de travail professionnels/usagers/familles)

Exemple : à partir de la cartographie, identification de mesures préventives

Etape du parcours	Situation à risque <i>Risque</i>	Type de risque	Criticité	Chez vous, qu'est ce qui fait que cela ne survient pas ? <i>Mesure de prévention existantes</i>	Est-ce suffisant pour contenir le risque ?	Si non, quelles seraient les autres actions à mener ? <i>Mesures complémentaires</i>
Pré-admission	Attente prolongée avant admission <i>Dégradation des relations intra-familiales</i>	Psychologique	F=3 G=2 C=6	- Entretien une fois par semestre	Dans le champ de l'ESMS, oui	
Accompagnement	Bruit dans la salle de restauration <i>Surcharge sensorielle</i>	Physique	F=5 G=2 C=10	- Service organisé en deux temps	Non	→ Installation de panneaux phoniques
Accompagnement	Fin de journée où tous les résidents se retrouvent « confinés » <i>Violence entre personnes accompagnées</i>	Physique	F=5 G=2 C=10	- Goûter possible dans différents espaces - Activités volontaires	Non	→ Salle de détente supplémentaire

III.

Structuration du PPGMV



Introduction

Nos conseils sur la structuration du plan

- sur base de la recommandation HAS d'octobre 2024 : *Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement (sanitaire, médico-social et social, personnes majeures)*
- Historique du document dans l'établissement
- Méthode suivie
- Diffusion
- Révision
- Lien avec Projet d'établissement (politique) ...



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

PERSONNES ACCUEILLIES – LEVIERS

- **Impliquer les personnes le plus souvent possible**
 - Soutien de son autonomie et son autodétermination
 - Recherche systématique de son consentement
 - Prise en compte régulière de son avis, son expérience, sa satisfaction
 - Recueil de ses besoins et attentes spécifiques à formaliser dans PAP
 - Précision des coordonnées et du rôle de la personne de confiance
 - Favoriser toute forme d'expression de la personne accueillie (groupe de parole, etc.)
- **Assurer l'information et la compréhension**
 - De leurs droits, possibilités d'action et voies de recours
 - Lors d'un temps dédié avec professionnels et référents bientraitance
 - Support d'information adapté rappelant données et contacts utiles
- **Supports / outils**
 - Charte de bientraitance ; livret d'accueil ; livret d'information ; Santé BD ; version FALC ou traduite ; affiches ; etc.
 - Enquête « Regards croisés sur la bientraitance » (expérience usagers)



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

PERSONNES ACCUEILLIES – **LEVIERS**

- **Encart spécifique dans le livret d'accueil**
 - Droits des personnes
 - Définitions
 - Numéros à contacter en cas de maltraitance :
 - CVS
 - Personnes qualifiées
 - associations, médiateur
 - plateforme ~~3977~~ **3133** Ecoute Maltraitance – personnes vulnérables
 - enfance en danger **119**
 - ligne téléphonique *Info Droits* de France Assos Santé
 - autorités de contrôle
 - ...



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

PERSONNES ACCUEILLIES – **REPÉRAGE DES RISQUES**

- **Identification des facteurs de risques d'exposition à une situation de maltraitance**
 - À l'entrée dans l'établissement
 - Suivi et actualisation des facteurs identifiés
- **Repérage des signaux faibles d'alerte des personnes accueillies et proches aidants**
 - Tout au long du parcours
 - Transmission à la hiérarchie
 - Traçabilité dans le dossier de la personne accueillie
 - Plan d'actions préventives avec référent bientraitance
- **Supports / outils**
 - Grille 1 de la Fiche n°3 du Guide HAS 2024 : « Aide au repérage des risques de maltraitance des personnes accueillies »
 - Tableau 2 page 20 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés aux personnes accueillies et aux proches aidants »



PARTIE 1 :

Prévention de
la maltraitance

Partie 1 : Prévention de la maltraitance

Tableau 2 page 20 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés aux personnes accueillies et aux proches aidants »

	Facteurs de risques	Signaux faibles d'alerte
Personne accueillie	– Situation de vulnérabilités (23) et cumul de vulnérabilités (ex. : femme enceinte en situation de handicap) – Isolement social et familial – Troubles du comportement – Troubles de la communication – Perte d'autonomie – Usage de substances toxiques dont alcool – Antécédents de violence intrafamiliale connue – Troubles psychiatriques non stabilisés – Troubles neurocognitifs majeurs (maladie d'Alzheimer et apparentées)	– Changement soudain de comportement et d'humeur – Dégradation subite de l'état de santé, signes physiques – Changement de communication – Plaintes
Proches aidants	– Difficultés de relations avec l'établissement – Difficultés de la situation du proche aidant – Culpabilité	– Changement dans la communication – Changement de comportement – Plaintes et réclamations – Difficultés de relations proches aidants/personnes



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

PROFESSIONNELS – LEVIERS

- **Former en continu tous les professionnels**
 - Déploiement de la bientraitance, prévention de la maltraitance ([MOOC Ministère](#))
 - Formations spécifiques selon les personnes accueillies
- **Prévoir des temps dédiés réguliers d'APP et RETEX**
 - APP : Reprise collective de situations dans lesquelles un professionnel a été en difficulté
 - RETEX : Retour d'expérience sur des situations de maltraitance survenues et traitées
- **Agir en partenariat avec les proches aidants et les représentants des personnes accueillies**
 - Les informer, les associer aux décisions, tenir compte de leur observations ...
- **Supports / outils**
 - Fiche n°2 du Guide HAS 2024 : « *Rappel de postures professionnelles bientraitantes à adopter avec la personne accueillie.* »
 - Enquêtes : Auto-évaluation promotion de la bientraitance ; auto-évaluation prévention de la maltraitance ; Regards croisés sur la bientraitance [[lien vers questionnaires PDF](#)]



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

PROFESSIONNELS – **REPÉRAGE DES RISQUES**

- **Repérage des moments sensibles à risque de maltraitance**
 - Organisation spécifique au regard des moments sensibles identifiés
 - Repérage des besoins en supervision (APP)
- **Repérage des facteurs de risques et des signaux d'alerte liés aux professionnels**
 - Plan d'actions préventives au regard des risques et signaux d'alerte identifiés
 - Favoriser la prise de parole en cas de détection de signaux d'alerte (APP)
- **Vigilance quant aux restrictions de liberté d'aller et venir**
 - Information des personnes accueillies et proches aidants
 - Formation sensibilisation des professionnels
 - Réflexion éthique et institutionnelle (commission éthique, ERENA, CNERER, etc.)
- **Supports / outils**
 - Tableau 3 page 21 du Guide HAS 2024 : « Moments sensibles à risque de maltraitance »
 - Grille 2 de la Fiche n°3 du Guide HAS 2024 : « Aide au repérage des risques de maltraitance liés aux professionnels »
 - Tableau 4 page 21 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés aux professionnels »



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

Tableau 3 page 21 du Guide HAS 2024 : « Moments sensibles à risque de maltraitance »

« Moments sensibles » nécessitant une vigilance particulière (liste non exhaustive, à adapter selon les caractéristiques de l'établissement)	
Tous secteurs confondus – Moments de transition – Périodes ou moments faisant l'objet d'une tension en effectif ou d'une moindre vigilance	– Entrée de la personne en établissement, sortie de la personne, retour d'hospitalisation (ces moments de transition nécessitent une préparation) – Nuits, week-ends, les vacances ou les jours fériés (19) (une organisation spécifique à prévoir) – Moment de transmissions ou de regroupement du personnel (ne pas laisser les personnes sans recours au personnel) – Les situations d'urgences
En secteur sanitaire (27), et médico-social	– Toilettes et changes des personnes – Temps des repas et surveillance de la dénutrition – Réponses apportées aux appels malades (capacité d'analyse des délais) – Prise en charge de la douleur physique et psychique – Annonce diagnostique ou d'un évènement important – Pratiques de contentions et d'isolement et respect des règles applicables – Situations de fin de vie et soins palliatifs – Maintien des relations et liens avec les proches – Accès à l'information et aux droits – Accès et usage des outils numériques
En secteur social	– Les fins de journée, les périodes festives



PARTIE 1 :

Partie 1 : Prévention de la maltraitance

Tableau 4 page 21 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés aux professionnels »

Facteurs de risques liés aux professionnels	Signaux d'alerte liés aux professionnels
– Manque de formation – Usure professionnelle, perte de sens – Manque de temps, charge de travail, glissement de tâches – Turnover important, recours personnel intérimaire – Défaut de connaissance des besoins spécifiques – Isolement dans la pratique, pas de prise de recul – Conditions de travail dégradées, pas de QVT	– Posture professionnelle inadéquate – Non-respect des recommandations – Changement de comportement et d'humeur – Difficultés ou absence de dialogue dans l'équipe – Attitude négative envers le travail ou avec la personne accueillie, ou conflit avec elle – Peu de partage d'information avec les proches aidants



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

ÉTABLISSEMENT – **LEVIERS**

- **Coordonner bientraitance et lutte contre la maltraitance :**
 - A déployer de façon complémentaire
 - Inscription dans la démarche QGDR
 - Plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence
- **Formaliser et porter les actions :**
 - Engagement de la direction et actions inscrites au projet d'établissement
 - Elle s'assure du respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux
 - Organisation particulière pour les « moments sensibles à risques »
- **Identifier et former les personnes référentes :**
 - Au moins un référent interne et un référent externe
 - Missions et contacts des référents connues de TOUS
- **Repérer les risques d'origine professionnelle :**
 - Repérage des risques professionnels et prévention des RPS
- **Risque de violence entre usagers : à circonscrire par l'ESMS**



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

ÉTABLISSEMENT – **LEVIERS**

- **Organiser les RH :**
 - Organisation et gestion des Ressources Humaines
- **Assurer la QVT :**
 - Formalisation et mise en place de mesures de QVCT
- **Communiquer :**
 - Communication interne régulière sur les engagements de la direction
 - Rendez-vous annuel sur la thématique de la prévention maltraitance
 - Etat d'avancement régulier sur les avancées en matière de déploiement de la bientraitance et lutte contre la maltraitance
- **Promouvoir une culture de signalement :**
 - Définition d'un circuit de signalement (EI, plaintes, réclamations)
 - Mise en place et affichage d'une charte du signalement
 - Environnement de travail déculpabilisant et soutenant pour les professionnels



Partie 1 : Prévention de la maltraitance

ÉTABLISSEMENT – **REPÉRAGE DES RISQUES**

- **Repérage des facteurs de risques et des signaux d'alerte liés à l'établissement**
 - Direction + référents bientraitance + cadres
- **Repérage des risques spécifiques liés aux RH**
 - Vigilance, traçabilité et mesures correctives si risques identifiés
- **Vigilance accrue quant aux origines de la maltraitance institutionnelle**
 - Information, sensibilisation
- **Supports / outils**
 - Tableau 5 page 23 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés à l'établissement »



PARTIE 1 :

Prévention de
la maltraitance

Partie 1 : Prévention de la maltraitance

Tableau 5 page 23 du Guide HAS 2024 : « Synthèse des facteurs de risques et signaux faibles d'alerte liés à l'établissement »

Facteurs de risques liés à l'établissement	Signaux d'alerte liés à l'établissement
– Difficultés liées aux ressources humaines – Difficultés de respect des droits fondamentaux des personnes accueillies (aller et venir, droits de visite) – Absence d'instance de représentation des personnes – Difficultés dans l'engagement de l'établissement (projet d'établissement inadapté aux besoins de la population accueillie, pas de mention de l'axe bientraitance, etc.) – Pas de plan de formation (bientraitance/lutte contre la maltraitance, besoins spécifiques de la population accueillie) – Risque financier – Absence de mesures de qualité de vie au travail – Locaux non adaptés aux besoins spécifiques de la population accueillie	– Baisse de fréquentation – Nombre de plaintes et réclamations en hausse – Absence de remontées internes de signaux d'alerte, absence de déclarations externes – Négligence des droits fondamentaux des personnes accueillies – Non-transparence des informations – Insuffisance d'engagement de l'établissement – Silence de l'établissement, absence de réponse en cas de suspicion de maltraitance ou à la suite des plaintes et réclamations – Absence de personnes ressources (référénts) – Management/encadrement (non-régulation des conflits, supervision non organisée, etc.) – Conditions matérielles et d'hébergement non conformes



Partie 2 : Traitement de la maltraitance

PERSONNES ACCUEILLIES

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

- **Recueil de la parole de la personne concernée**
 - Livret « Violence et handicap » Intimagir Grand est; ([pp. 50-52](#))
- **Encouragement au signalement de tout fait de maltraitance**
 - Prise en compte de toute plainte ou réclamation
 - Au chef de service, au directeur ...
- **Rappel des numéros utiles à contacter**
 - Internes à l'établissement : CVS, médiateur, référents bientraitance, assistante sociale, etc.
 - Externes à l'établissement : ~~3977~~ 3133, ligne Santé Info Droits, cellule ARS, personne qualifiée, etc.



Structuration
du Plan de
Prévention
et de gestion
des risques
de maltraitance
et de violence

PARTIE 2 :

Traitement de
la maltraitance

Identifier une situation de maltraitance

La situation compromet ou porte atteinte
à son **développement** et/ou à ses **droits**
et/ou à ses **besoins fondamentaux** et/ou à
sa **santé** ?

OUI

NON

La situation vise une personne **vulnérable** ?

OUI

NON

La situation intervient dans une **relation** de
confiance, de dépendance, de soins ou
d'accompagnement ?

OUI

NON

Maltraitance
L119-1 du CASF

Violence

Autre
procédure



PARTIE 2 :

Traitement de
la maltraitance

Q1 Existe-t-il une relation d'aide entre la personne et l'auteur des faits ? (relation de soins, d'accompagnement, de confiance, aide à l'autonomie/dépendance, liens avec autres acteurs de l'établissement)

Oui ☐ Non ☐

Si oui, précisez le lien avec la personne accueillie :

- professionnel ☐
précisez :
- proche aidant (famille, ami, personne de confiance, voisins) ☐
- intervenant extérieur autres ☐
précisez :

Q2 La personne est-elle en situation de vulnérabilité ? (ex : incapacité de se défendre ou de faire valoir ses droits, risques particuliers, cf. définitions en page 3)

Oui ☐ Non ☐

Si oui, cochez les éléments précisant la situation de vulnérabilité :

- pathologie, situation médicale spécifique ☐ personne isolée ☐
- handicap ☐ difficultés d'expression et de communication ☐
- état de soumission ou d'emprise ☐ personne âgée en perte d'autonomie ☐ personne étrangère ne parlant pas le français ☐
- situation de précarité ☐

Q3 Les faits, relèvent-ils ? :

- d'un geste ☐ d'une parole ☐
d'une action ☐ d'un défaut d'action ☐
- d'un événement ponctuel ☐
d'un événement durable (répétition) ☐

Oui ☐ Non ☐

Si oui, cochez le ou les risques de maltraitements (si difficultés pour identifier le type de situation, voir page 3) :

- maltraitements **physiques** ☐ **sexuelles** ☐ **psychologiques** ☐
matérielles et financières ☐
- **négligences, abandons, privations** ☐
- **maltraitance institutionnelle** ☐
- **discriminations** ☐
- **exposition à un environnement violent** ☐

Q4 Y a-t-il des conséquences sur la personne ? Prendre en compte le recueil du récit de la personne (ou des aidants) et conséquences physiques ou psychologiques

Oui ☐ Non ☐

Si oui, précisez quelles sont les conséquences :

- sur sa santé physique et/ou psychique ☐
- ses droits ☐
- sa volonté ☐
- ses besoins fondamentaux et spécifiques ☐
- son développement, sa participation sociale ☐
- cumul de ces éléments ☐

Autres précisez :

Analyse

Si oui aux 4 questions : Q1, Q2, Q3 Q4

→ **situation potentielle de maltraitance**
→ **enquête, déclaration, mesures correctives**

Analyse

Si non à Q4

→ **signal d'alerte à traiter** → **mesures préventives**

NB : Les autres cas non qualifiés de maltraitance (violence, incidents, etc.) sont aussi signalés et traités

Guide HAS 2024 :

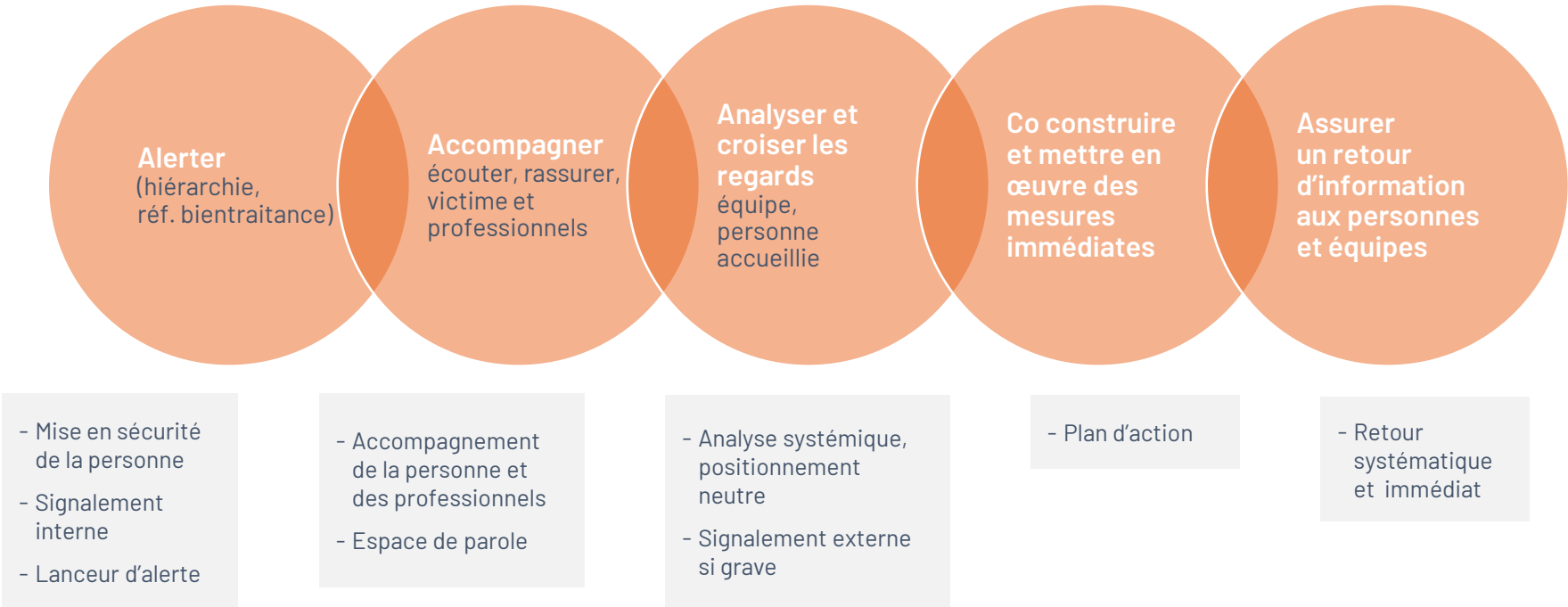
Fiche 1. Reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies.



Partie 2 : Traitement de la maltraitance

PROFESSIONNELS

• Conduite à tenir immédiate en cas de situation de maltraitance



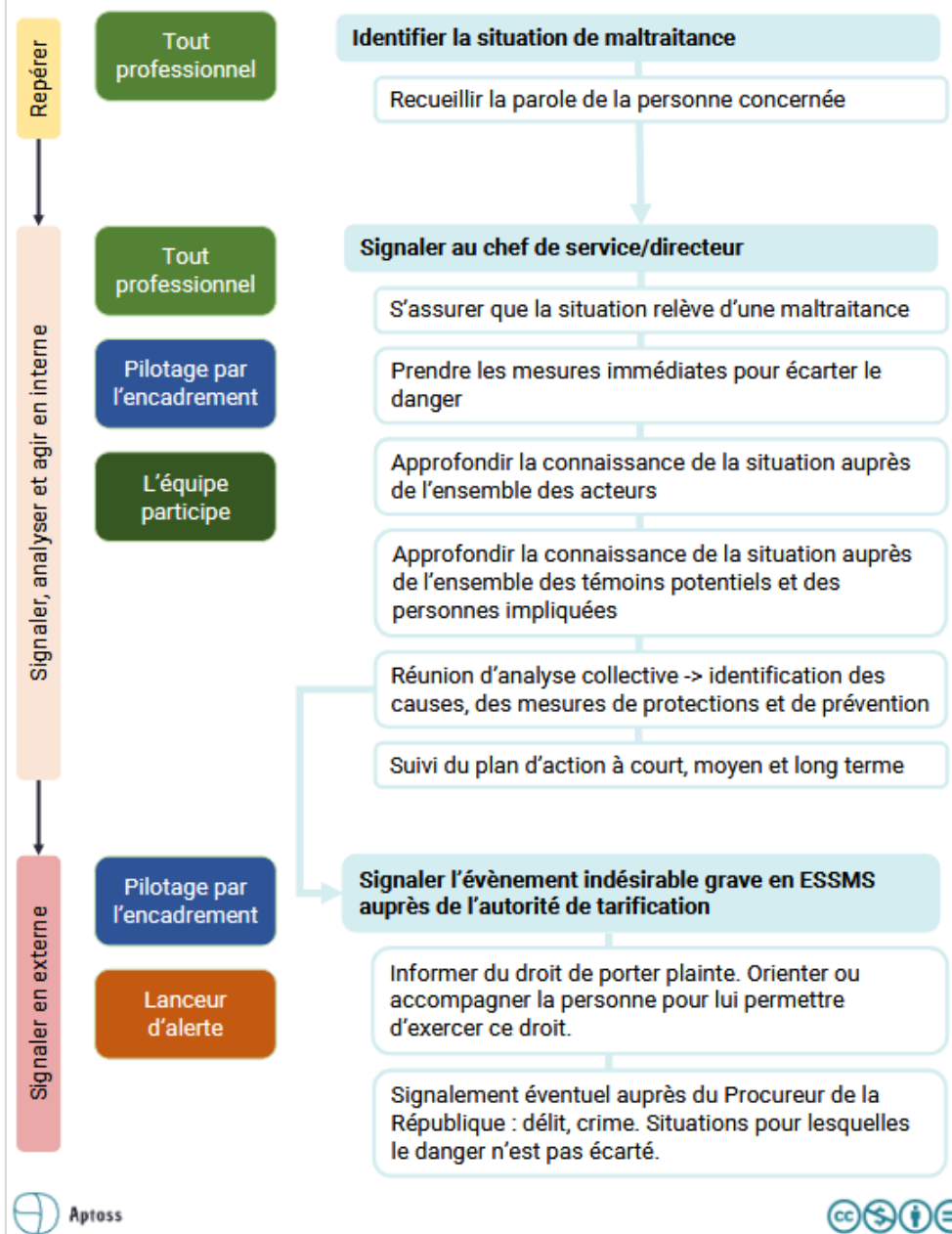


Structuration
du Plan de
Prévention
et de gestion
des risques
de maltraitance
et de violence

PARTIE 2 :

Traitement de
la maltraitance

Signalement et traitement d'une situation de maltraitance





Partie 2 : **Traitement de la maltraitance**

PROFESSIONNELS

- **Instaurer des retours d'expérience à distance de l'événement**
 - Objectif : apprentissage par l'erreur et mise en place mesures de prévention
 - Analyse des causes profondes (méthode ALARM)

Partie 2 : Traitement de la maltraitance

ÉTABLISSEMENT

- Procédure de traitement
- Signalement externe: la maltraitance est une des situations à signaler au point focal
- En cas d'agression sexuelle:
 - Unité Médico-Judiciaire [de Proximité]
 - Unité d'Accueil Pédiatrique Enfance en Danger (UAPED)
- Suivi de la victime
- Suivi de l'auteur

	FICHE DE SIGNALEMENT EVENEMENT INDESIRABLE GRAVE Etablissements et services médicosociaux	Mise à jour janvier 2017										
Fiche à adresser dans les meilleurs délais au point focal régional :												
												
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="5">Date et heure du signalement</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Le</td> <td style="width: 10%;">/</td> <td style="width: 10%;">/</td> <td style="width: 20%;">à</td> <td style="width: 40%;">Hrs</td> </tr> </table>			Date et heure du signalement					Le	/	/	à	Hrs
Date et heure du signalement												
Le	/	/	à	Hrs								

En résumé : pour élaborer le PPGMV

Méthode de repérage des situations à risque :

- A posteriori : analyse des ELG et Plaintes/réclamations
- A priori : cartographie en mode collectif
(avec participation des personnes accompagnées)

Contenu du Plan :

Définitions, historique du document dans l'établissement,
méthode suivie, diffusion, révision, lien avec projet d'établissement

A. Mesures de prévention

- Personnes accompagnées : info sur droits et voies de recours, sensibilisation
- Professionnels : info, formation, repérage, ouverture
- ESMS : APP, écoute

B. Modalités de traitement

- alerter – accompagner – analyser – mesures immédiates – informer
- suivi de la victime
- suivi de l'auteur
- RETEX

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

Etape du parcours	Situation à risque <i>Risque</i>	Type de risque	Criticité	Chez vous, qu'est-ce qui fait que cela ne survient pas ? <i>Mesure de prévention existantes</i>	Est-ce suffisant pour contenir le risque ?	Si non, quelles seraient les autres actions à mener ? <i>Mesures complémentaires</i>
Pré-admission	Attente prolongée avant admission <i>Dégradation des relations intra-familiales</i>	Psychologique	F=3 G=2 C=6	- Entretien une fois par semestre	Dans le champ de l'ESSMS, oui	
Accompagnement	Bruit dans la salle de restauration <i>Surcharge sensorielle</i>	Physique	F=5 G=2 C=10	- Service organisé en deux temps	Non	→ Installation de panneaux phoniques
Accompagnement	Fin de journée où tous les résidents se retrouvent « confinés » <i>Violence entre personnes accompagnées</i>	Physique	F=5 G=2 C=10	- Garder possible dans différents espaces - Activités volontaires	Non	→ Salle de détente supplémentaire

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.