



PROMOTION DE LA Bientraitance

LUTTE CONTRE La MALTRAITANCE, DE QUOI PARLONS-NOUS ?



JEUDI 8
DÉCEMBRE
2022
CGR NARBONNE



Programme

9h00 | **Café d'accueil**

9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Accueil

Professeur Virginie GARDETTE,
Présidente de la Structure Régionale d'Appui
en Occitanie (SRA)



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Programme

9h00 | **Café d'accueil**

9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Introduction

Monsieur Didier JAFFRE,
Directeur Général de l'Agence Régionale de
Santé Occitanie



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Programme

9h00 | **Café d'accueil**

9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?

La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?



Monsieur Edouard COUTY,
Conseiller maître à la Cour des comptes,
ancien directeur de la Direction Générale
de l'Offre de Soins (DGOS)



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Programme

9h00 | **Café d'accueil**



9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**

PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Que savons-nous des signalements reçus ?



Madame Anne SADOULET-MAZUREL,
Responsable de la Mission Régionale
et Interdépartementale à la Direction
Régionale de l'Économie, de l'Emploi,
du Travail et des Solidarités (DREETS)



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?





**PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

LE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES GRAVES : POURQUOI FAIRE ?

LA DREETS

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

A récupéré la partie cohésion sociale qui était auparavant associée à jeunesse et sports

Le pendant départemental sont les directions départementales de l'emploi du travail et des solidarités associées dans les départements les plus petits à la protection des populations : DDETS et DDETS PP

Le fil rouge de ce nouvel organisme : la protection des personnes dont les personnes en situation de vulnérabilité

La mission régionale et interdépartementale d'inspection, contrôle, évaluation

Anne SADOULET-MAZUREL

Sens du sigle : mission et non pas service (2,8 ETP d'inspecteur de l'action sanitaire et sociale)

Régionale et interdépartementale (compétence pour les 13 départements)

Inspection ou contrôle (sur place ou pas)

Evaluation : au titre de l'analyse des risques, mise en œuvre de méthodologies d'évaluation de dispositif / marque l'importance de l'activité de conseils dans notre métier – nous sommes là pour accompagner les opérateurs dans les difficultés qu'ils rencontrent

QUI suis-je ?

Anne Sadoulet - Mazurel

1981 : Inspecteur de l'action sanitaire et sociale

2000 : Directrice adjointe chargé du pôle social , DDASS de l'Hérault

2005 : Directrice Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale

2010 : Délégué territoriale de l'Haute Garonne – membre du Conseil Scientifique de l'Anesm

2012 : Cheffe de la mission régionale inspection contrôle évaluation de la DRJSCS Occitanie (13 DDCS/DDCSPP – champ Jeunesse, sport, cohésion sociale) ;

2021 : OTE – mêmes fonctions à la DREETS - Membre du comité de pilotage inspection contrôle du SGMCAS

membre de la Société Française de l'Evaluation depuis 2010

<http://www.sfe-asso.fr/>

La mission régionale et interdépartementale d'inspection, contrôle, évaluation

Le champ de notre compétence : secteur social

Les établissements sociaux : établissement de logement ou d'hébergement de personnes en situation de vulnérabilité : sans domicile fixe, demandeurs d'asile, bénéficiaire de la protection internationale

Les services de mandataires judiciaires à la protection des majeurs : tutelle et curatelle prononcées par le juge .
Contrôle aussi de l'action des mandataires individuels

Les séjours de vacances adaptés pour les handicapés

Les centre de distribution d'aide alimentaire

Les contrôles conjoints avec les conseils départementaux sur le champ de l'aide sociale à l'enfance

Les associations financées sur deniers publics intervenant dans le secteur de la politique de la ville ou de la stratégie pauvreté

La mission régionale et interdépartementale d'inspection, contrôle, évaluation

Une compétence générale du préfet de département

Ce dernier peut se substituer à n'importe quelle autorité de tarification pour diligenter un contrôle, notamment en cas de maltraitance

Et il s'appuie pour cela sur les Médecins inspecteur de santé publique et sur les inspecteurs de l'action sanitaire et sociale en ARS ou en DDETS PP ou en DREETS



Les évènements indésirables graves à la DREETS Occitanie

Etat des lieux

Nous ne recevons pas assez de signalements et c'est fort dommage : il y a toute sorte de raisons pour cela, sur lesquelles on peut revenir. (très variable toutefois d'un département à l'autre et très différent selon le secteur , les MJPM étant les plus nombreux à faire remonter des signaux – pour 13 départements, pas plus d'une centaine et très peu d'établissements actifs sur ce champ)

- Les DDETS PP sont les points d'entrée, et il n'y a pas forcément de culture du suivi de ces signaux ni de remontée systématique vers le niveau régional (taille très différente selon les départements)
- Les établissements sont très peu nombreux à faire des signalements : crainte de la délation, manque de temps, doute sur ce que nous allons en faire – il faut dédramatiser le signalement et pouvoir faire un retour sur ce que nous en avons fait
- Un seul évènement peut entraîner toute sorte de signalements à faire à plusieurs administrations – les établissements considèrent que c'est trop lourd : il manque un portail unique, ou un processus informatisé.

Un séminaire sur la protection des personnes vulnérables

Bilan des échanges entre professionnels les 6 et 7 décembre

Se rappeler, sur le plan éthique, notre responsabilité collective : au-delà de l'obligation juridique, il y a un devoir de signalements des risques de maltraitance , car ils touchent des personnes en situation de vulnérabilité.

Trois principes :

- l'impossibilité d'abandonner une personne en situation de fragilité (principal risque de nos sociétés contemporaines)
- La nécessité de dépasser sa zone de confort quotidien , avec ses activités usuelles, pour échanger avec d'autres institutions et/ ou professionnels pour trouver une solution ou résoudre un dysfonctionnement
- La définition préalable d'un cadre éthique de partage du secret professionnel dans l'intérêt des personnes (si on ne peut pas parler des situations, on ne peut rien faire ensemble pour les résoudre)

Un séminaire sur la protection des personnes vulnérables

Bilan des échanges entre professionnels les 6 et 7 décembre au sein de la DREETS Occitanie : l'exemple de la Haute Garonne

Depuis trois ans, la DDETS de Haute Garonne est destinataire, au titre de la protection juridique des majeurs, d'une trentaine de signalement annuels émanant des services de mandataires en charge des ces publics, pour 40 % de ces signalements

Le reste des signaux proviennent des communes, des établissements eux même, ou bien de la famille du majeur.

Les motifs du signalement sont très variés mais intègrent la plupart du temps une dimension de violence ou de maltraitance, pour certains liés à des inadéquations des prises en charge : « cas complexes » qui recouvrent une réalité multiforme de personnes en situation de vulnérabilité cumulant des problèmes sociaux et des problèmes de santé (santé mentale / addiction/ handicap)

On remarque une augmentation des abus de faiblesse et autres vols ou escroqueries, de la part de certains membres de la famille ou du voisinage.

Un séminaire sur la protection des personnes vulnérables

Bilan des échanges entre professionnels les 6 et 7 décembre au sein de la DREETS Occitanie

La DDETS de Haute Garonne a mis en place une procédure de traitement des signalements en appui sur la justice .

- interrogation de la personne à l'origine du signalement pour en savoir plus et évaluer la situation
- Réorientation éventuelle auprès de partenaires ou d'autres administrations
- Signalement au juge des situations les plus graves

- Pb : difficulté à savoir, après une réorientation, ce qu'il est advenu exactement ce qui complique le retour auprès des personnes à l'origine du signalement.

Un séminaire sur la protection des personnes vulnérables

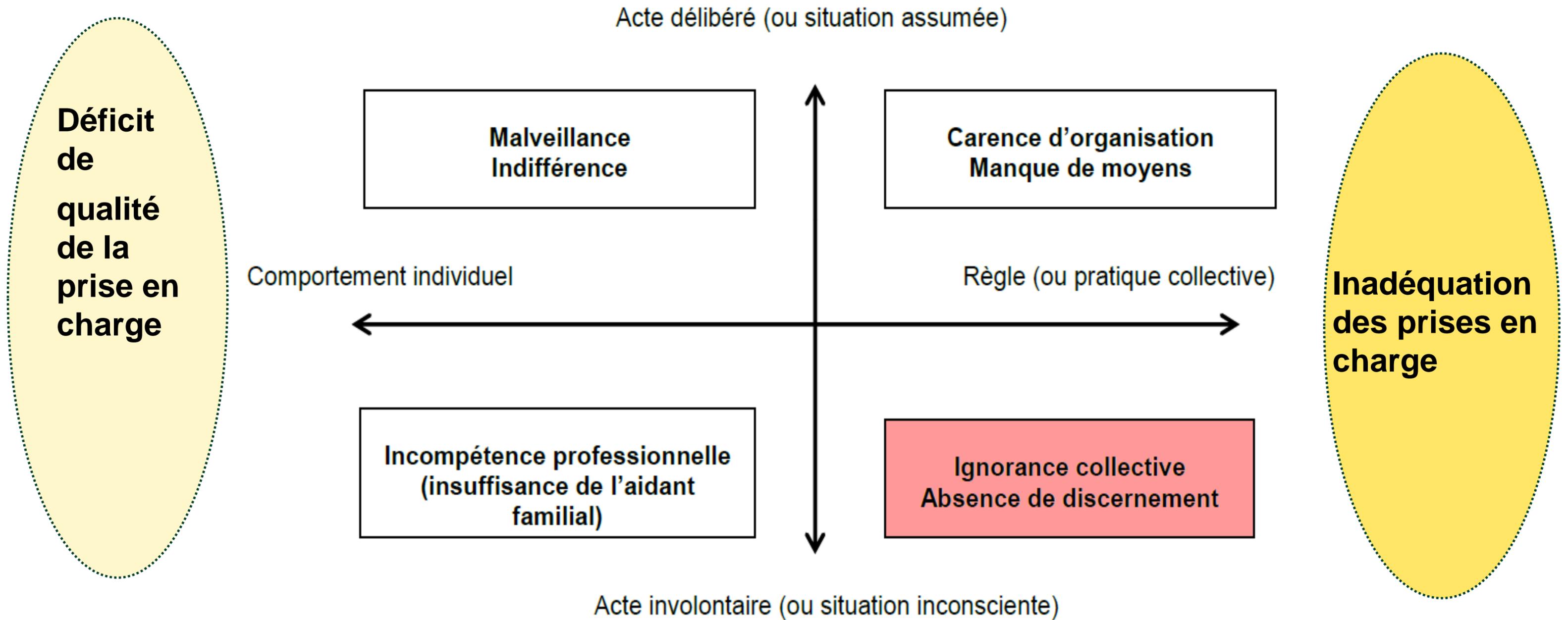
Bilan des échanges entre professionnels les 6 et 7 décembre au sein de la DREETS Occitanie

La DREETS Occitanie va relancer le signalement des évènements indésirables graves et proposer une procédure unique à tous ses interlocuteurs, en appui sur les DDETS PP

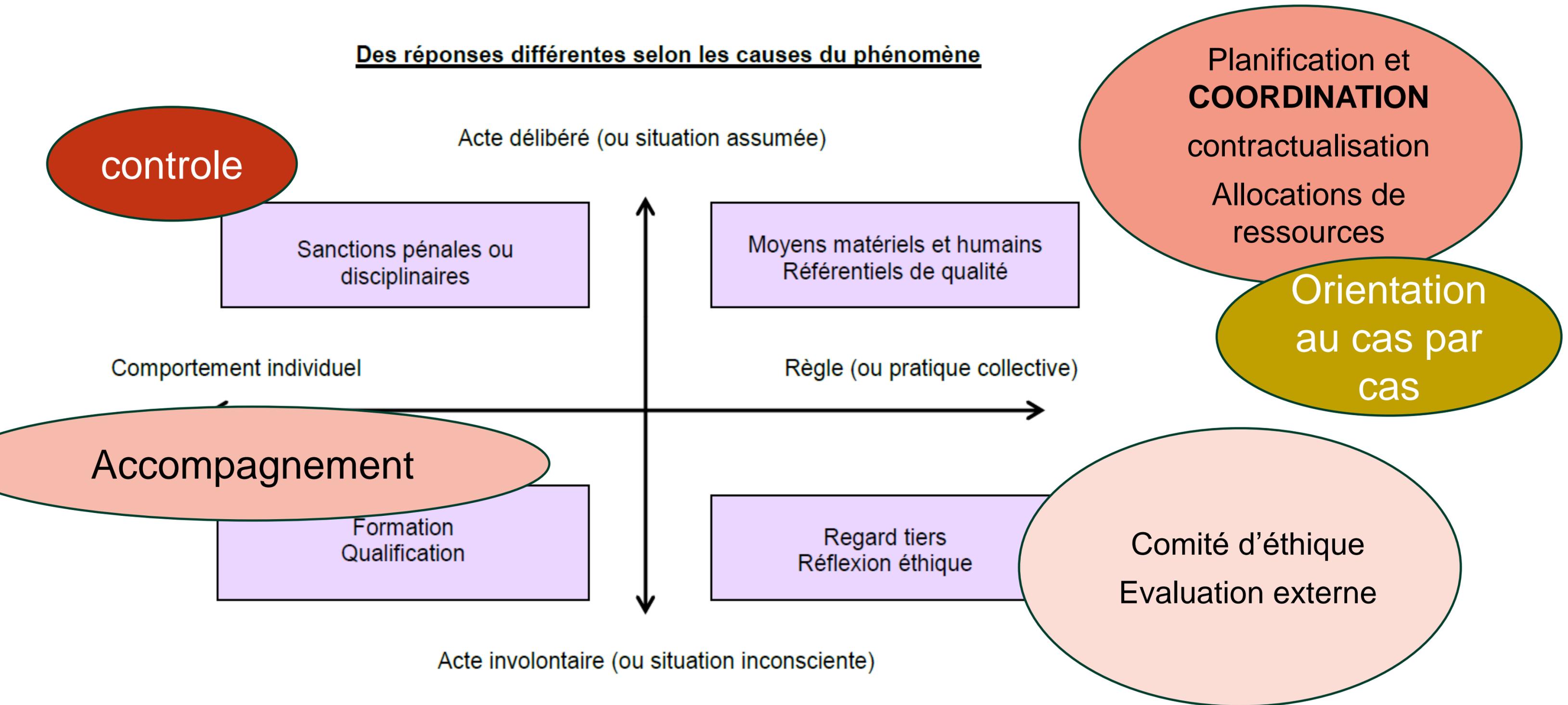
Un séminaire sur la protection des personnes vulnérables

Bilan des échanges entre professionnels les 6 et 7 décembre au sein de la DREETS Occitanie

S'appuyer sur le vocabulaire partagé de la
commission nationale de lutte contre la
maltraitance



Des réponses différentes selon les causes du phénomène



Tracer les évènements indésirables comme moyen de protéger les personnes vulnérables

Les recommandations de la commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance – le vocabulaire partagé

- Organiser la collecte des signaux , même faibles: regrouper tous les points d'entrée et prévoir au niveau régional une compilation de tout les signaux
- Définir ce qu'est un signal : plaintes ou réclamations du grand public, évènements indésirables et évènements indésirables graves en établissement, signes de vulnérabilité à domicile, analyse des situations complexes ... centraliser et prévoir le traitement adapté selon la situation en cause
- Définir le curseur associé au signal, qui permet aussi de définir le niveau de prise en compte du signal
- Définir le type de dysfonctionnement constaté

Tracer les évènements indésirables comme moyen de protéger les personnes vulnérables

Quel traitement pour un signal ?

Définir les mesures correctives :

objectif n° 1 : FAIRE CESSER les situations, en accord avec la personne accompagnée, et avec une organisation temporelle des solutions possibles et choisies (court moyen long terme)

« L'absence de concertation entre les acteurs en charge des différentes réponses est bien l'un des plus grands défis pour ne pas reproduire voire amplifier la maltraitance initiale mais la résoudre durablement »

Tracer les évènements indésirables comme moyen de protéger les personnes vulnérables

Prendre nos responsabilités

Choisir les **bonnes mesures correctives**, celle qui permettront de faire cesser durablement la situation

➤ **Actions administratives (dont le recours au juge administratif) : inspection contrôle suivie d'injonctions et de recommandations + suivi des suites**

- Mesures disciplinaires : éloignement ou mise à pied du ou des salariés incriminés
- Mesures sociales : DUERPS, QVT, prévention de l'usure professionnelle...
- Actions éducatives : formation, analyse des pratiques etc.
- Mesures organisationnelles : prévention des phénomènes de violence
- Mesures judiciaires (civiles ou pénales)

Tracer les évènements indésirables comme moyen de protéger les personnes vulnérables

Les recommandations de la commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance – le vocabulaire partagé

- **Actions thérapeutiques et sanitaires : prise en charge du traumatisme de la victime, changement de prise en charge**
- **Gestion des situations complexes : travail sur l'adéquation de la prise en charge - planification – coordination entre opérateurs – allocations de moyens supplémentaires....**
- **ACCOMPAGNER les OPERATEURS et rendre VISIBLES les difficultés qu'ils rencontrent**

Mieux tracer les évènements indésirables

Un moyen de renforcer la protection des personnes vulnérables

Remettre en place une procédure de collecte des EIG

- Décret de 2016 : alléger les items (à regrouper)
- Informatiser l'imprimé de déclaration (et utiliser tous le même)
- Réfléchir avec les établissements où est le curseur du signalement

Traiter le signal

- Pour régler la situation individuelle
- Pour régler la situation collective :
ACCOMPAGNER LES ETABLISSEMENTS

Suivre les suites du signal

Analyse de risque

Retour à ceux qui ont signalé

Mieux tracer les évènements indésirables

Un moyen de renforcer la protection des personnes vulnérables

Organiser la visibilité des dysfonctionnements pour y apporter une remédiation collective

Il s'agit de sortir de la culpabilité, de la faute, voire de la recherche d'un coupable

Au profit d'une culture de l'amélioration continue de la qualité , et de la gestion des risques.

L'administration ne pourra rien faire si les établissements n'acceptent pas de faire des signalements.



PRÉFET DE LA RÉGION OCCITANIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités



Programme

9h00 | **Café d'accueil**



9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**

PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?





Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?

Monsieur Pierre CZERNICHOW,
Président de la Fédération 3977



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?





Fédération 3977 :

- Qui sommes-nous ?
- Que faisons-nous ? À quoi servons-nous ?

PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?

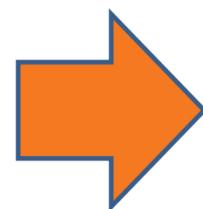


Fédération 3977 contre les maltraitances

- **1987** : Rapport sur les violences familiales – Conseil de l'Europe - Robert Hugonot
- **1994** : Réseau Alma France
- **2008** : Numéro d'appel national 3977 géré par AFBAH
- **2011** : AFBAH devient Habéo
- **2014** : Fusion Habéo – Alma France : **Fédération 3977 contre les maltraitances**

Fédération 3977 contre les maltraitances

Alertes



Réseau de 50 centres Alma

(600 bénévoles, 75 départements)

+ Conventions avec certains Conseil départementaux



Plateforme nationale 3977

7 écoutants médico-sociaux

Fédération 3977 contre les maltraitances

- Fédération nationale – association loi 1901
 - Assemblée générale (3 collèges : centres, personnes qualifiées, partenaires)
 - Conseil fédéral et bureau
- Conseil scientifique
- Comité d'éthique
- Financement DGCS (convention 2021-2023)



Fédération 3977 :

- Qui sommes-nous ?
- **Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



^t Maltraitemances : un problème doublement méconnu

Maltraitemances

- 10% des personnes de 60 ans et + par an en Europe (*Lancet 2017*). Et en France ???
- Personnes en situation de handicap (Enquête DREES) :
 - 7% physiques ou sexuelles
 - 7% menaces
 - 15% injures
 - Négligences ?

Alertes

- Fédération 3977: 9000 alertes en 2021
- ARS ? CD ? Police et Gendarmerie ? Justice ?

Selon l'OMS (2016) : 1 alerte sur 24 situations réelles.
Et en France ???

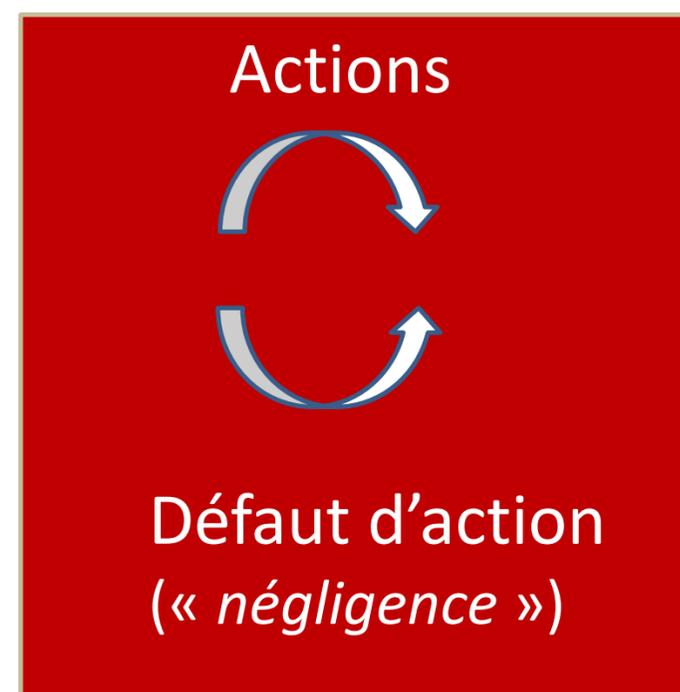
Tiples

Maltraitances : ensemble vaste & complexe

Facteurs d'influence



Mécanismes



Atteintes



Maltraitemances : des objectifs multiples

- Faire cesser
- Soutenir, soulager les victimes
- Réparer
- Sanctionner si justifié

- Détecter précocement

- Prévenir

Maltraitements : interventions nombreuses & diverses

Les interventions

- Conciliation, médiation
- Sociales
- Sanitaires
- Administratives
- Juridiques
- Éducatives
- ...

Les interlocuteurs

- Proches de la victime
- Professionnels de l'aide et du soins
- Services sociaux / de santé
- Mandataire de justice
- Directions d'établissement/service
- Mairies, CCAS
- Conseil départemental
- Agence Régionale de Santé
- Police, Gendarmerie
- Juge des tutelles
- Procureur TGI
- ...

Que faisons nous (1) : écouter

- Victime : personne en situation de **vulnérabilité**
 - Contexte émotionnel, confiance embryonnaire
 - Relations avec l'auteur de faits : affectives, soins, parfois emprise
 - Menaces, craintes de représailles (silence)
 - Gravité difficile à apprécier
- Souvent témoin plus ou moins direct (faits ?)
- Historique : processus souvent ancien et complexe
- Faits omis ou déformés
- Maltraitements perçues / réelles
- Possibilité d'alertes malveillantes

D'où écoute souvent itérative et prolongée

Que faisons nous (2) : comprendre et proposer

- Grande diversité de situations (classification peu aidante)
 - Quelles atteintes ?
 - Quels mécanismes ?
 - Quels facteurs explicatifs ?
- Des recours plus ou moins accessibles, plus ou moins accueillants, plus ou moins pertinents dans le contexte
- La victime : citoyen doté de droits et d'autonomie

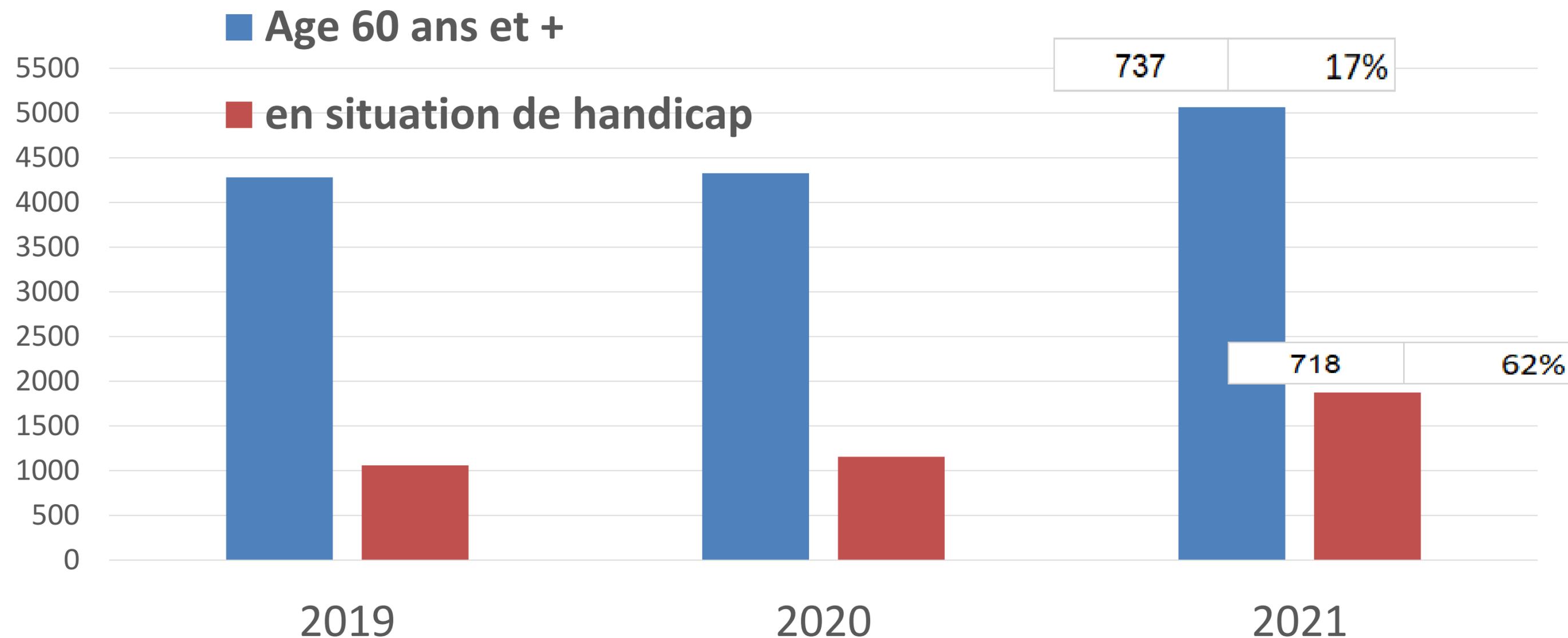
Que faisons nous (3) : Accompagnement et suivi

- Prise de décision de la victime souvent longue
- Réponses dans la proximité
- Interventions souvent multiples
- La situation liée à l'alerte évolue
- Démarches complexes, formalisation nécessaire
- Délais de mise en œuvre
- Fin d'intervention lorsque démarches engagées

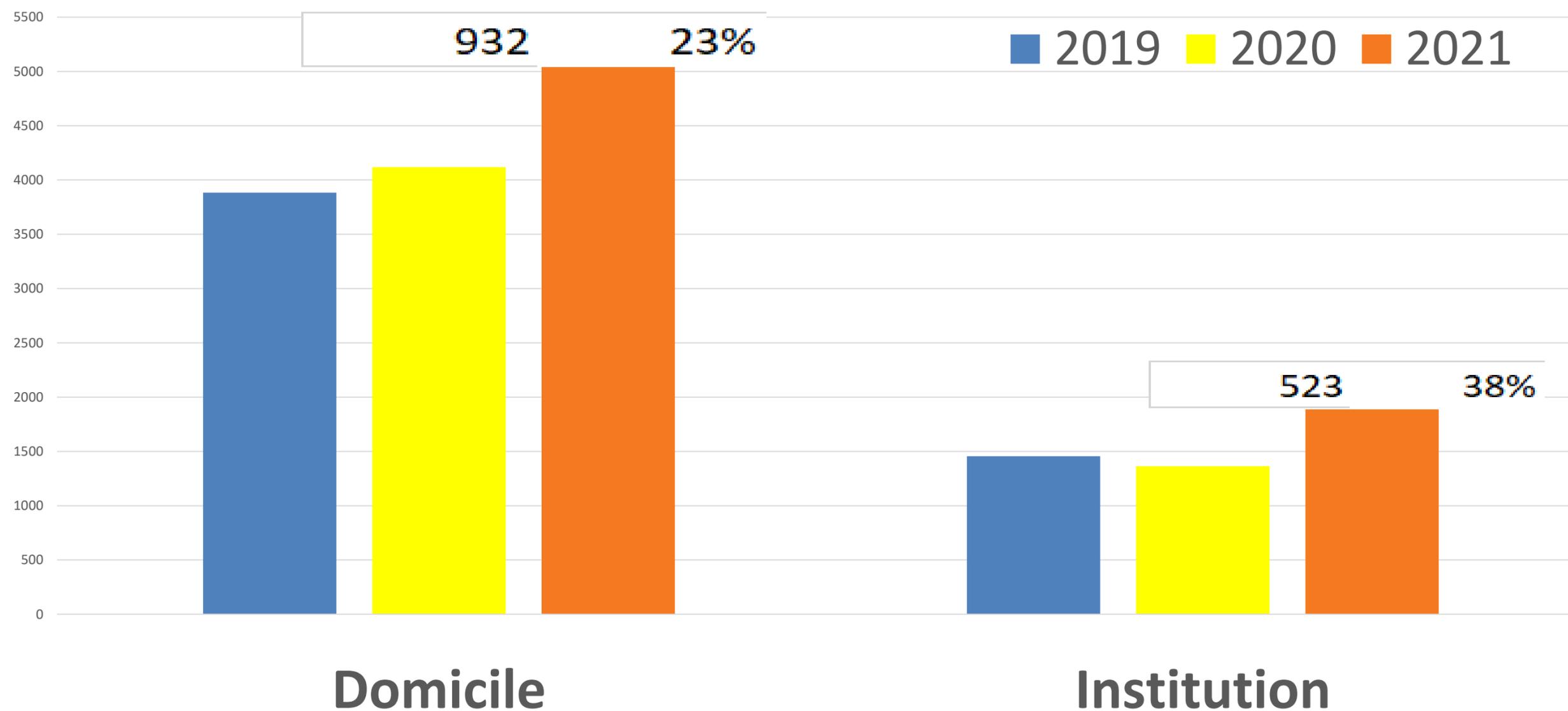
Principes de fonctionnement

- **Indépendance**
- **Bénévolat** des centres (anonymat), formation
- **Pluralisme**
- **Aucun contact direct**
- **Anonymat** possible des appelants
- **Rien sans l'accord de l'appelant**
- **Subsidiarité** : aucune substitution aux professionnels, aux services ou aux institutions

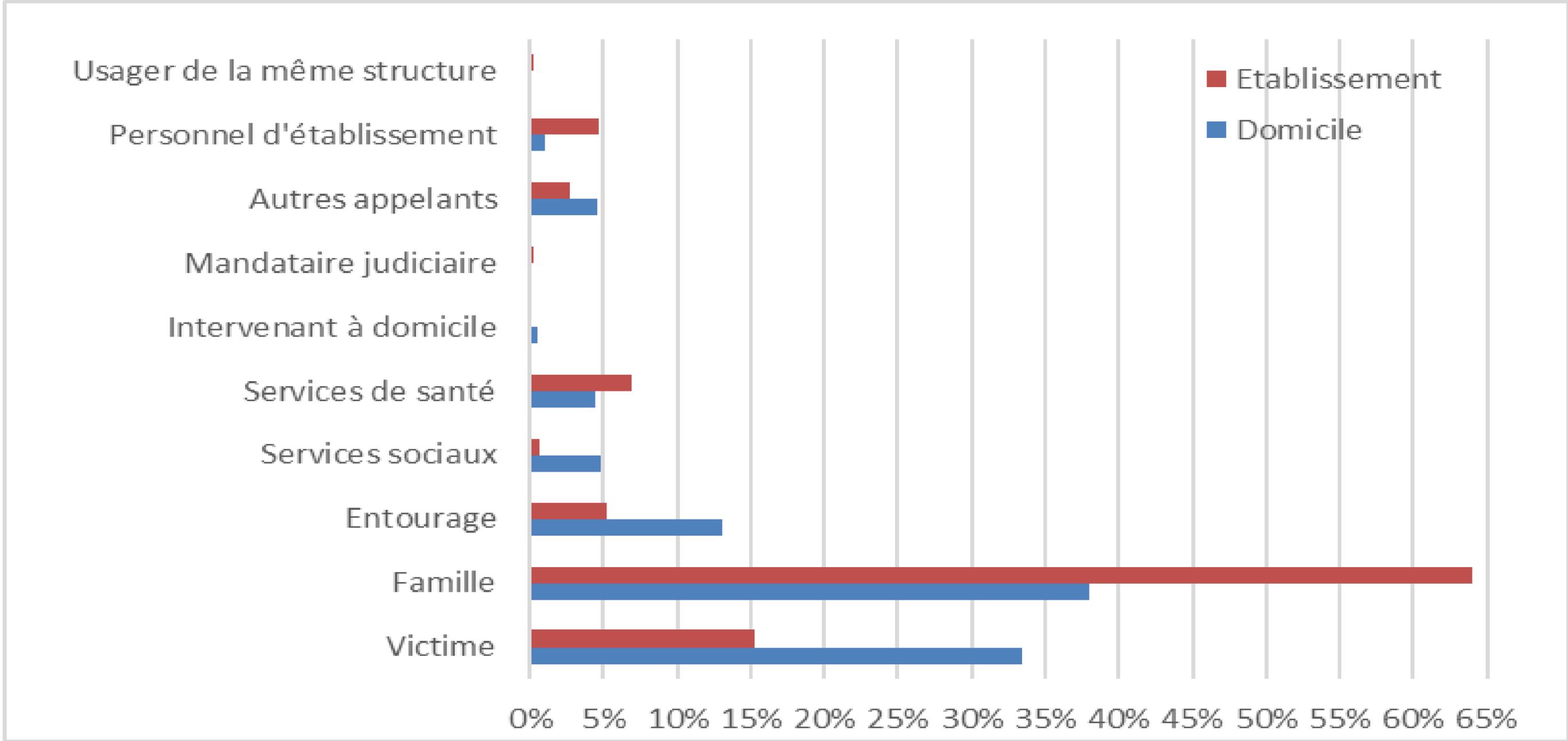
Alertes selon le statut des victimes (2019-21)



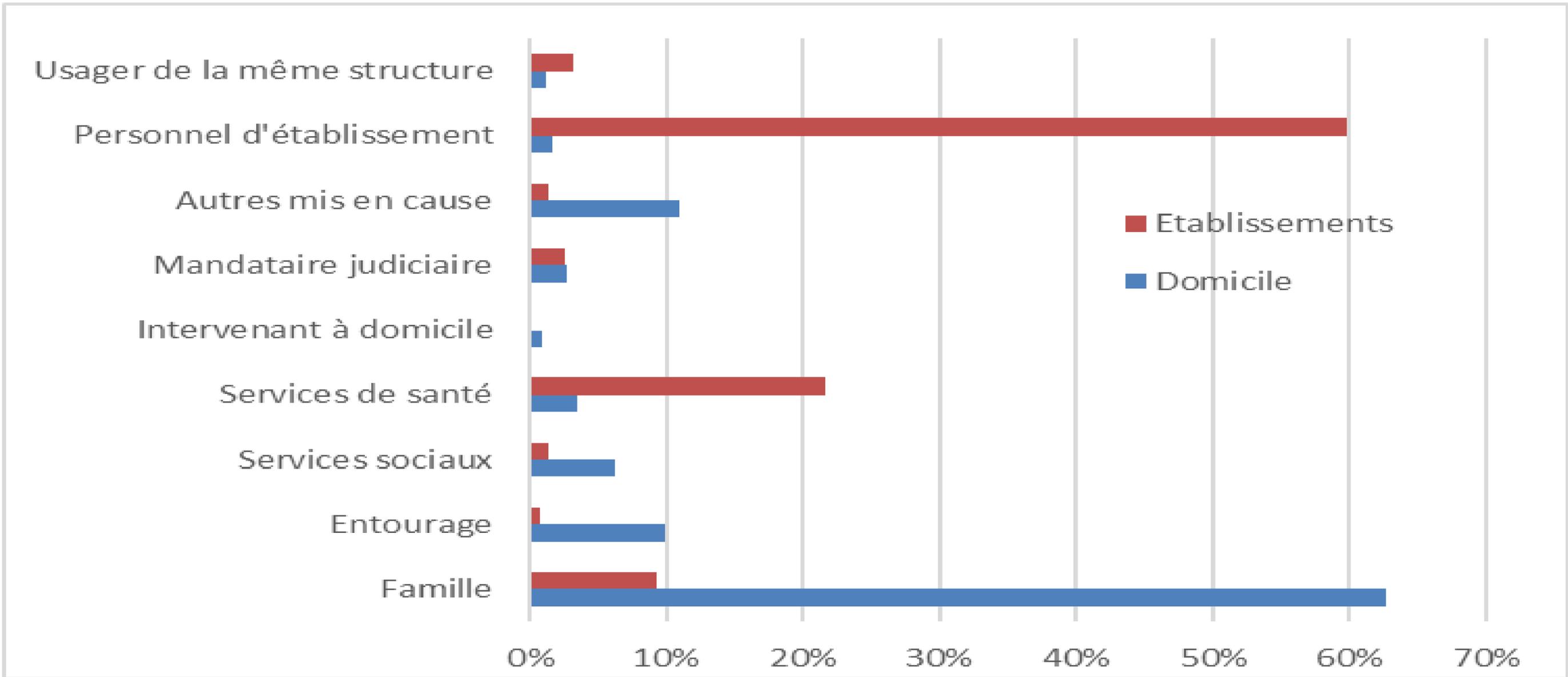
Alertes selon le lieu de survenue (2019-21)



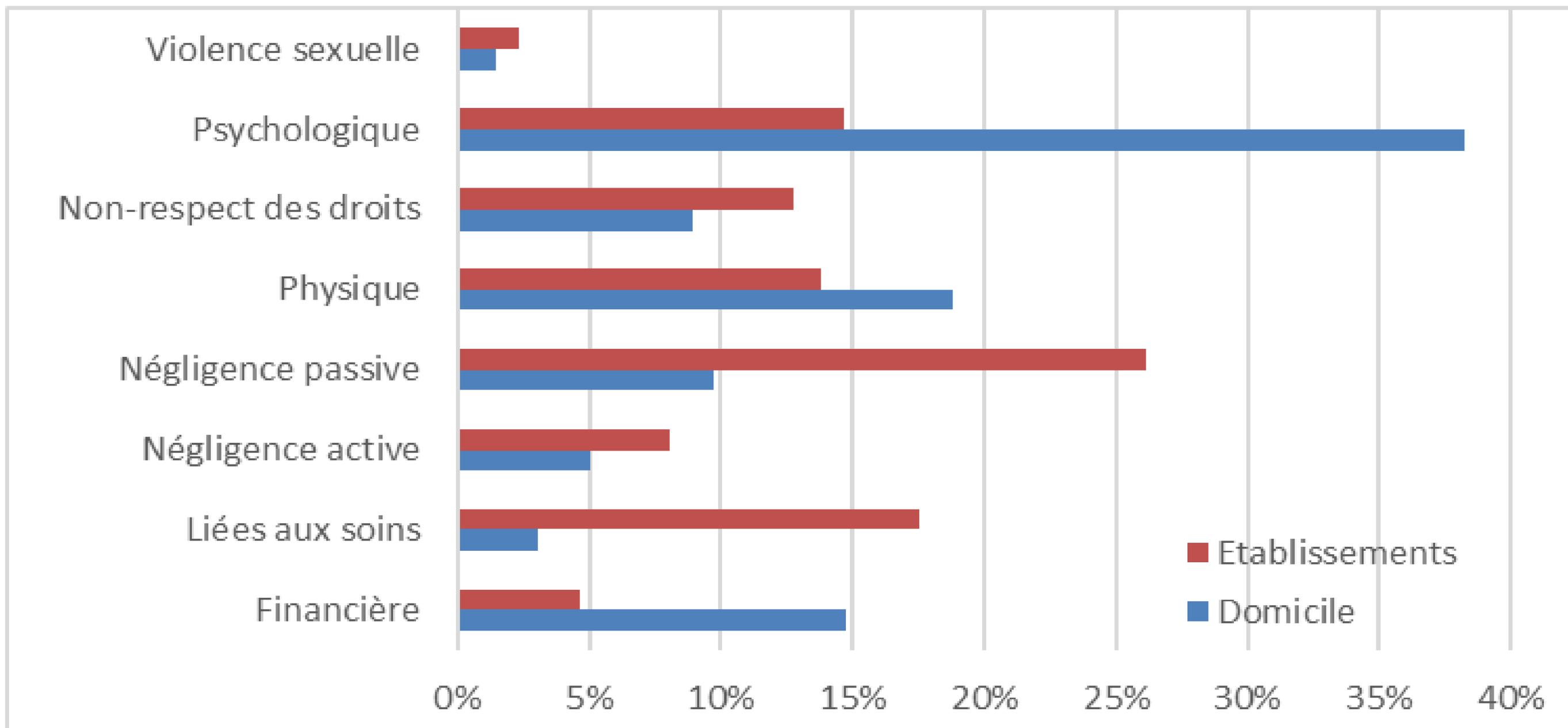
Appelants selon le lieu de survenue (2021)



Mis en cause selon le lieu de survenue (2021)



Maltraitements selon le lieu de survenue (2021)



Programme

9h00 | **Café d'accueil**



9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**

PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?





Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?

Madame Delphine ROUAN,
Cheffe de service à la Direction de la
Protection Judiciaire de la Jeunesse
du Gers (DPJJ)



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
LA MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Programme

9h00 | **Café d'accueil**

9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La maltraitance,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?

Programme

14h00 | Analyse de pratiques, à partir de trois situations de maltraitance

- Madame Marie-Claude DAYDE, Chargée de missions Espace de Réflexion Ethique Occitanie (ERE)
- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Danielle RANGONI, Allo MALtraitance (ALMA) 11

15h30 | Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?

Quels accompagnements pouvons-nous proposer aux professionnels et aux structures confrontés à une situation de maltraitance ?

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)
- Madame Cathy DILOY, Adjointe à la cheffe de l'Aide sociale à l'Enfance et responsable de la Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) 32
- Professeur Laurent SCHMITT, Président de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Occitanie (CRSA)
- Madame Sandra STRANO, Cadre de santé, Référent missions qualité et innovations, Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

Comment développer la Bienveillance comme culture d'établissement ?

- Madame Isabelle BALARDY, Directrice Qualité et Partage de l'information, Agir Soigner Éduquer Inclure (ASEI)
- Professeur Michel CLANET, Directeur Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)
- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)
- France Assos Santé Occitanie (FAS)

16h30 | Clôture de la journée

- Docteur Christine SAGNES-RAFFY, Médecin Responsable de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)



PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
LA MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?

Analyse de pratiques, à partir de trois situations de maltraitance



Madame Marie-Claude DAYDE,
Chargée de missions, Espace de
Réflexion Ethique Occitanie (ERE)



Monsieur Pierre CZERNICHOW,
Président de la Fédération 3977



Madame Danielle RANGONI,
ALlo MALtraitance (ALMA) 11



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Mme S., âgée de 81 ans a été atteinte d'un accident vasculaire cérébral (AVC) il y a 4 ans, qui est à l'origine d'une hémiplégie gauche partielle altérant sa mobilité et nécessitant de l'aide pour la vie quotidienne (courses, ménage, aide à la confection des repas, aide à la toilette).

Elle a perdu sa fille dans un accident de la voie publique huit ans avant son AVC. Son petit-fils qui l'aidait de façon très ponctuelle jusqu'à présent lui propose de venir s'installer chez elle et de pouvoir ainsi l'aider plus facilement. Il est au chômage et a du mal à payer son loyer.

Elle bénéficie, dans le cadre de l'APA (aide personnalisée à l'autonomie) d'un plan d'aide de 20h /mois (2x 2h30/semaine) et d'une aide-soignante du SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) pour une aide à la toilette 3x/semaine.

Quelque temps après son arrivée, le petit-fils, estimant qu'il peut faire les courses lui-même réduit, de façon quelque peu autoritaire, les heures d'intervention des aides à domicile, alors que Mme S. apprécie ces visites qui la stimulent. Il utilise la carte bancaire de sa grand-mère pour les courses et progressivement aussi pour ses dépenses personnelles sans que celle-ci n'en soit informée. Ce qu'elle finira par découvrir.

Petit à petit, les relations entre eux se détériorent, le petit-fils lui reprochant, par exemple, de « *n'être bonne à rien* » car elle n'est pas en capacité de préparer l'intégralité des repas.

Il cherchera également à réduire à 2 fois/semaine l'intervention des aides-soignantes, qui « *viennent trop tôt et le réveille* » horaire choisi initialement à la convenance de sa grand-mère. Mme S. n'est pas d'accord pour cette réduction d'heures mais craint de s'opposer à son petit-fils, que dit-elle « *elle ne reconnaît plus* ».

Quelques jours plus tard une des aides-soignantes, au cours de la toilette, découvre un hématome sur le bras de la patiente. Celle-ci dit être tombée de sa chaise, explication peut convaincante pour la soignante.

Une visite à domicile de l'infirmière coordinatrice du SSIAD pour refaire le point sur l'ensemble de la situation et les besoins de Mme S., permettra au petit-fils de verbaliser qu'il n'avait pas mesuré l'impact physique et psychologique du fait d'être « proche-aidant » de sa grand-mère et qu'il n'en peut plus !

- A quel moment faut-il signaler la situation de maltraitance ?
- Si je signale, auprès de qui ? Par qui ?
- Quel accompagnement dois-je proposer auprès de cette personne en situation de vulnérabilité ?
- Faut-il prévoir un accompagnement ou des propositions d'aide à l'attention du petit-fils (proche-aidant) ?

En résumé :

- **Signaler ?** Qui ? comment ? Quand ?

Mais surtout "**en parler**" autant que possible, très tôt, en collégialité et avec l'aidant pour protéger les deux personnes (aidé/aidant).

- Considérer la maltraitance comme un **risque à connaître, à reconnaître dans toute situation porteuse de ce risque (signes annonciateurs)**
- **Prévenir (Inform**er et sensibiliser par une information claire loyale et appropriée donnée à l'aidant sur son rôle)
- **Situation à gérer**, au bénéfice de la personne vulnérable, de l'aidant, de la relation aidant/aidé, dans un enjeu sociétal, de santé publique (voir reco HAS)

Madeleine H... 93 ans réside en EHPAD depuis 8 mois. Son fils Olivier, 59 ans, vit à Paris et vient la voir 2 à 4 fois par mois, ses deux filles sont plus éloignées.

Madeleine a des troubles de l'orientation, des difficultés pour sa toilette et pour s'habiller, des épisodes d'incontinence urinaire qui ont conduit à des changes; elle va seule aux toilettes mais ne remet pas seule ces changes.

Lors de ses dernières visites, Olivier a constaté :

- Des soins d'hygiène et de confort insuffisants
- Des changes souillés et des mauvaises odeurs dans la chambre alors qu'aucune incontinence n'avait été constatée lors des séjours antérieurs de Madeleine chez lui
- Madeleine a perdu 5 kg : Il s'interroge sur la suffisance de l'alimentation

Peut-on parler de maltraitance chez Madeleine ? Comment confirmer cette hypothèse ?

Le cas échéant, comment ces maltraitances éventuelles pourraient-elles s'expliquer ?

De quel type de maltraitances s'agit-il ?

A la place d'Olivier : qu'auriez vous fait ?

Olivier trouve le personnel peu formé, toujours pressé, surtout pour les résidents les plus dépendants

Il essaye de voir le **médecin coordinateur**, non disponible

Il finit par voir la **cadre de santé** et se plaint vivement; le ton monte; l'entretien se termine par : « *vous pouvez toujours reprendre votre mère si vous n'êtes pas content de nos soins* ».

- **Comment expliquez ce conflit ?**
- **Quelle démarche proposer ?**

Olivier appelle le 3977 puis il est joint par les bénévoles d'Alma
Une réunion des bénévoles préconise une conciliation auprès de la direction de l'Ehpad, proposée à Olivier

Olivier est recontacté le mois suivant : Les soins de Madeleine semblent meilleurs, et la situation paraît apaisée

Qu'est ce qui explique cette amélioration apparente ?

Cette situation aurait-elle pu être détectée par l'établissement ?

En termes de gestion des risques :

- **Comment l'établissement pourrait-il réagir suite à une alerte à ce sujet ?**
- **Avec quelles suites possibles ?**

Marie-Christine J... 85 ans, veuve depuis 30 ans, ancienne agricultrice, vit seule dans un village. Son fils habite à 100 km et vient rarement, sa nièce Céline habite à proximité et vient souvent.

Marie-Christine est atteinte d'une maladie d'Alzheimer qui évolue depuis 10 ans. Elle souffre de troubles cognitifs qui justifient une aide à domicile quotidienne. Son équilibre est parfois défaillant, qui a déjà conduit à plusieurs chutes sans gravité. Elle part parfois sans but précis de chez elle, et les voisins l'ont plusieurs fois retrouvé perdue, et l'ont ramené chez elle.

Son aide à domicile est inquiète de ces « fugues », et se demande comment les éviter. Elle pense fermer à clé le portail de Marie-Christine.

A quels risques Marie-Christine paraît-elle exposée ?

Comment percevez-vous le projet de l'aide soignante ?

La situation de Marie Christine pose-t-elle un problème éthique ?

Marie-Christine a fait une chute importante à la suite d'un malaise. Elle souffre d'un traumatisme de la face.
Elle est admise dans un service d'accueil et d'urgence.
Dès l'entrée, elle est très agitée, désorientée, tient des propos incohérents, ne peut rester assise, se déplace sans but dans le couloir, et gêne les autres patients qui attendent.
Elle refuse les soins avec agressivité.

A quels risques Marie-Christine paraît-elle exposée ?

Comment pensez vous qu'il faille répondre à sa situation ?

Peut-il y avoir une maltraitance à l'encontre de Marie-Christine dans ce contexte ?

Marie-Christine est hospitalisée dans une unité de médecine.
Son état gêne les soins dont elle a besoin (pansement, perfusion).
De ce fait, elle est installée au lit avec un drap housse de sécurité qui limite ses mouvements, pour l'empêcher de déambuler, et permettre les soins.
Son agitation empire, elle est confuse, crie, arrache sa perfusion, et parvient finalement à se lever et fait une nouvelle chute, avec une fracture de hanche

Peut-on parler de maltraitance à l'encontre de Marie-Christine dans ce contexte ?

Quels facteurs ont pu favoriser cette situation ?

Comment cette situation aurait-elle pu être prévenue ? Par qui ?

Quelles suites voyez vous à cette situation en terme de gestion des risques ?

Programme

14h00 | Analyse de pratiques, à partir de trois situations de maltraitance

- Madame Marie-Claude DAYDE, Madame Marie-Claude DAYDE, Chargée de missions Espace de Réflexion Ethique Occitanie (ERE)
- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Danielle RANGONI, ALlo MALtraitance (ALMA) 11

15h30 | Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?

Quels accompagnements pouvons-nous proposer aux professionnels et aux structures confrontés à une situation de maltraitance ?

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)
- Madame Cathy DILOY, Adjointe à la cheffe de l'Aide sociale à l'Enfance et responsable de la Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) 32
- Professeur Laurent SCHMITT, Président de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Occitanie (CRSA)
- Madame Sandra STRANO, Cadre de santé, Référent missions qualité et innovations, Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

Comment développer la Bienveillance comme culture d'établissement ?

- Madame Isabelle BALARDY, Directrice Qualité et Partage de l'information, Agir Soigner Éduquer Inclure (ASEI)
- Professeur Michel CLANET, Directeur Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)
- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)
- Fanny MONTANT, Chargée de mission – Correspondante Formation, France Assos Santé Occitanie (FAS)

16h30 | Clôture de la journée

- Docteur Christine SAGNES-RAFFY, Médecin Responsable de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
LA MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?

Quels accompagnements pouvons-nous proposer aux professionnels et aux structures confrontés à une situation de maltraitance ?



Monsieur Pierre CZERNICHOW,
Président de la Fédération 3977



Madame Delphine ROUAN,
Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)



Madame Cathy DILOY,
Adjointe à la cheffe de l'Aide sociale à l'Enfance et responsable de la Cellule de recueil des informations préoccupantes du Gers

Professeur Laurent SCHMITT,
Président de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Occitanie



Madame Sandra STRANO,
Cadre de santé, Référent missions qualité et innovations, Agence Régionale de Santé Occitanie



Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?

Comment développer la Bienveillance comme culture d'établissement ?



Madame Isabelle BALARDY, Directrice
Qualité et Partage de l'information, Agir
Soigner Éduquer Inclure (ASEI)



Professeur Michel CLANET, Directeur
Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)



Monsieur Edouard COUTY, Conseiller
maître à la Cour des comptes, ancien
directeur de la Direction Générale de l'Offre
de Soins (DGOS)



Fanny MONTANT, Chargée de mission –
Correspondante Formation France Assos Santé
Occitanie (FAS)



Programme

14h00 | Analyse de pratiques, à partir de trois situations de maltraitance

- Madame Marie-Claude DAYDE, Chargée de missions Espace de Réflexion Ethique Occitanie (ERE)
- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Danielle RANGONI, ALlo MALtraitance (ALMA) 11



15h30 | Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?

Quels accompagnements pouvons-nous proposer aux professionnels et aux structures confrontés à une situation de maltraitance ?

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)
- Madame Cathy DILOY, Adjointe à la cheffe de l'Aide sociale à l'Enfance et responsable de la Cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) 32
- Professeur Laurent SCHMITT, Président de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Occitanie (CRSA)
- Madame Sandra STRANO, Cadre de santé, Référent missions qualité et innovations, Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

Comment développer la Bienveillance comme culture d'établissement ?

- Madame Isabelle BALARDY, Directrice Qualité et Partage de l'information, Agir Soigner Éduquer Inclure (ASEI)
- Professeur Michel CLANET, Directeur Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)
- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)
- Fanny MONTANT, Chargée de mission – Correspondante Formation, France Assos Santé Occitanie (FAS)

16h30 | Clôture de la journée

- Docteur Christine SAGNES-RAFFY, Médecin Responsable de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

PROMOTION DE LA
Bienveillance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?



Clôture de la journée

Docteur Christine SAGNES-RAFFY,
Médecin Responsable de la Structure
Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?





Retrouvez-nous ...

Sur notre site internet et notre page LinkedIn.
Inscrivez-vous à notre Newsletter et sollicitez
nos équipes !



6 rue de Lourdes, Bât C - 31300 Toulouse
Tél. 05 67 31 21 30
info@sra-occitanie.fr

La SRA Occitanie est membre de la FORAP



PROMOTION DE LA
Bientraitance
LUTTE CONTRE
La MALTRAITANCE,
DE QUOI PARLONS-NOUS ?

