

Bientraitance et maltraitance en établissement

Comprendre et agir

Information destinée aux personnes adultes accueillies et leurs proches

Octobre 2024

*Vous venez d'être accueilli(e) dans une structure ou un hébergement, afin d'être protégé(e) et accompagné(e). L'ensemble des professionnels va vous aider, vous donner les bonnes informations, et assurer votre bien être dans un objectif de **bientraitance**.*

*Toutefois, il se peut que l'accompagnement proposé, vous paraisse insuffisamment adapté ou que vous vous sentiez maltraité(e). **Vous pouvez agir et le signaler au professionnel de votre choix.***

Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil. Il est accessible à tous à tout moment (site internet, traduction, etc). Il contient les contacts utiles (en dernière page) et vos possibilités d'actions en cas de problèmes.

**Secteur
social**

Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

Être « bien traité » ou la bientraitance est une organisation permettant, de vous accompagner, avec votre accord, **dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous.**

Pour cela l'équipe qui vous suit va :

- discuter avec vous pour mieux connaître votre situation et vos attentes, idéalement lors d'un entretien de préadmission. Un interprète peut être présent si besoin pour s'assurer de la bonne compréhension des informations ;
- vous fournir toutes les informations sur les conditions pratiques de votre séjour, le fonctionnement de l'établissement et vérifier que vous y adhérez avant de signer le contrat de séjour ;
- vous rappeler vos droits (charte des droits et libertés, règles de confidentialité de vos données personnelles) ;
- répondre à toutes vos questions avant de signer le contrat de séjour ;
- vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois **vous pouvez rencontrer des difficultés** avec :

- vos droits, votre santé, votre intimité ;
- vos relations avec un professionnel ;
- votre espace de vie ou votre hébergement, l'organisation ;
- l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
- des violences, ou d'autres raisons.

Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Certaines situations de maltraitance peuvent être **involontaires** (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou **volontaires** et, selon leur gravité, être des délits ou des crimes.

Dans les deux cas, **ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.**

Comment savoir si vous êtes victime de maltraitance ?

Quelques exemples de situations de maltraitance :

- vous n'avez pas l'accompagnement nécessaire au moment où vous en avez besoin, ou on vous impose des choses qui ne vous conviennent pas ;
- vous avez des restrictions de déplacements, un manque de communication ou d'explications ;
- vous constatez des agissements ou des attitudes de la part du personnel qui ne respectent pas votre intimité, votre dignité, ou encore un non-respect de vos droits ;
- vous êtes isolé(e) sans explications ;
- vous subissez des pressions psychologiques, des brimades ou des humiliations, (par exemple des moqueries, un surnom non accepté), des paroles et/ou des gestes irrespectueux ou violents, etc.

Que faire pour limiter ces risques ?

Avant ou à votre arrivée

Expliquez en détail **vos besoins à l'équipe, vos habitudes et vos préférences, la langue que vous maîtrisez bien ou moins bien, le moyen de communication qui vous convient le mieux, vos éventuelles difficultés**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations seront primordiales pour établir le contrat de séjour et votre **projet personnalisé d'accompagnement**. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé. Il s'appuie sur vos besoins, vos préférences et votre situation. Le personnel de l'établissement doit respecter le secret professionnel.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le contrat de séjour (précision sur la durée, la possibilité de renouvellement, etc.) ;
- le livret d'accueil ;
- le règlement de fonctionnement et les règles de la vie en collectivité ;
- les services proposés, etc.

Si vous en ressentez le besoin, demandez de l'aide pour bien les comprendre.

Tous ces documents **précisent vos droits**, les **numéros de téléphone et contacts utiles**. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, **n'hésitez pas à poser des questions**. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

Durant votre séjour, participez, donnez votre avis

N'hésitez pas à **donner votre avis, exprimer votre ressenti et votre expérience** librement et sans crainte. Cela aidera les professionnels à adapter leur accompagnement, car l'établissement a pour mission de vous protéger.

Participez autant que possible à la vie de l'établissement et rapprochez-vous des personnes qui connaissent bien le fonctionnement de l'établissement et qui participent à l'amélioration des conditions d'hébergement comme le **conseil de la vie sociale**. Le fait de bien connaître le fonctionnement de l'établissement vous permettra d'agir en cas de problème.

Si vous constatez un changement de votre situation, alertez l'équipe pour adapter votre accompagnement et actualiser sans attendre votre **projet personnalisé d'accompagnement**.

Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ? Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes, **demandez des explications**. Si vous culpabilisez, **échanger, être écouté sera une étape essentielle**, afin de mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe.

Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :

- soit votre **référént social**, ou un autre professionnel ;
- soit la **personne référente bientraitance** identifiée en fin de document ou mentionnée sur une affiche dans l'établissement ;
- soit le **responsable d'équipe** ou le **pôle bientraitance/éthique** de l'association ou de l'établissement s'il existe ;
- soit vos **ami(e)s ou toute personne** qui vous aidera à évaluer la situation et, le cas échéant, à agir ;
- soit aux personnes qui vous représentent si cela existe dans votre établissement, aux **instances représentatives tel que le Conseil de la Vie Sociale (CVS)** (identifiées à la fin de ce document) ;
- soit la **direction de l'établissement**.

Une réponse doit vous être apportée.

Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Il existe des voies de recours administratives et judiciaires.

Que faire et dans quel ordre ? Vous pouvez...	Nom, adresse, email, n° de téléphone coordonnées à compléter par l'établissement
1. Faire une réclamation (par courrier) à la direction de l'établissement, et/ou de la personne « référente bientraitance ». La procédure et le contact vous sont remis si vous les demandez	
2. Contacter le représentant des usagers de votre établissement, s'il existe	
3. Demander une médiation au sein de l'établissement si elle existe	

Puis, vous pouvez contacter des organismes ou représentants extérieurs et indépendants

4. La plateforme téléphonique nationale 3133	Le 3133 est le numéro national dédié à la lutte contre les maltraitances. Il remplace le 3977. Appeler le 3133 permet de bénéficier d'une écoute professionnelle, d'un accompagnement personnalisé et d'une orientation vers une réponse adaptée à votre situation. Ce numéro est gratuit et accessible 7 jours/7, de 9 h à 20 h.
5. La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé , qui répondra à vos questions sur vos droits	01 53 62 40 30 (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur www.france-asso-sante.org/sante-info-droits
6. Les associations locales d'usagers	

En cas de danger immédiat, contactez les urgences

Contactez le **17** (gendarmerie) ou le **15** (danger de santé) ; le **112** (numéro d'urgence européen) ; le **18** (pompiers).
 Pour les personnes sourdes et malentendantes ou **avec des difficultés d'expression contacter par SMS le 114** (24h24 et 7j/7)

Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes

7. La direction régionale ou départementale de l'économie de l'emploi, du travail et de la solidarité (DREETS en métropole) ou la DEETS (Guadeloupe, Martinique, Réunion et Mayotte)	
8. Le Conseil départemental (et son service dédié)	
9. Le/la Défenseur(e) des Droits, pôle Santé et ses délégués territoriaux : qui peut traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins	7 rue Saint-Florentin 75008 Paris Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455 www.defenseurdesdroits.fr Délégués territoriaux :
10. Voie judiciaire : vous pouvez contacter le procureur de la République dans les situations les plus extrêmes	

En pratique : vous pouvez analyser votre situation

BIENTRAITANCE

Vous êtes bien traité(e)

- Vous avez connaissance de vos droits et du fonctionnement de l'établissement.
- Lorsque vous faites une demande ou une remarque, on vous écoute et on en tient compte.
- Vous communiquez facilement avec l'équipe et vous pouvez interagir avec elle.
- Vous vous sentez respecté(e) et écouté(e).
- Vous êtes encouragé(e) à donner votre avis.
- Vous vous exprimez sans aucune crainte.
- Vos proches peuvent vous rendre visite sans difficultés et échanger régulièrement avec l'équipe.
- Vous vous sentez bien et en sécurité dans votre environnement.

VIGILANCE

- Vous ressentez parfois un malaise dans votre relation avec le personnel ou vos proches.
- Vous ressentez parfois des tensions dans l'équipe.
- Vous n'osez pas vous exprimer avec l'équipe avec laquelle vous interagissez peu.
- Vous ne savez pas à qui vous adresser en cas de problèmes.
- Vous attendez longtemps avant d'avoir une réponse ou des explications.
- Vous avez des difficultés à voir vos proches ou à leur rendre visite.
- Vous n'avez pas de réponses à vos questions, vos demandes.
- Vous sentez que vous allez moins bien sans savoir pourquoi.

👉 **Vous demandez des explications et/ou vous alertez un membre de l'équipe et vos proches**

MALTRAITANCE

- Vous avez peur de parler et des conséquences que cela peut avoir.
- Vous ne pouvez pas voir vos proches, vous êtes très isolé(e).
- Vous n'avez pas les aides suffisantes vous permettant d'aller mieux.
- Vos besoins essentiels ne sont pas assurés (sommeil, alimentation, hydratation).
- Votre état ou votre situation s'est dégradé subitement.
- Vous vous sentez négligé(e), maltraité(e), non respecté(e).
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes irrespectueux.
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes violents.

👉 **Vous alertez les responsables, vos proches et vous demandez de l'aide pour gérer la situation**

📘 Pour aller plus loin

- Haute Autorité de santé – [L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale \(CVS\)](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance](#)

- SantéBD – [Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance](#)
- Légifrance – [LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#)

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et des patients concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr