



vers la bientraitance  
des personnes âgées  
*et des personnes  
handicapées*





*La direction Personnes âgées – Personnes handicapées, la Maison Départementale des Personnes Handicapées et les services territoriaux Personnes Agées – Personnes Handicapées du Département tiennent à remercier tous les partenaires qui se sont joints à eux dans ce travail et sans lesquels la réalisation de ce livret n'aurait pas pu avoir lieu.*

Ils remercient en particulier :

- ADAPA Nancy et NOVADAPA
- ADAPAH Longwy
- ADMR
- ALMA 54
- AMDPH
- ANGDM
- ASSAD
- AVAD
- CODERPA
- ESPRIT TRANQUILLE
- GARDE
- GIHP
- RELAIS DES SERVICES
- TOUT ASSISTANCE
- VILLE ET SERVICES
- VIVRE ENSEMBLE

# sommaire

Préface .....	p 5
Signes de maltraitance .....	p 6
Facteurs de risque .....	p 8
Maltraitance	
Faits avérés .....	p 10
Suspicion de faits de maltraitance .....	p 11
Obligation de signalement ...	p 12
Et après ? .....	p 13
Témoignages .....	p 14
Principes fondamentaux .....	p 16
Glossaire .....	p 18





## Pourquoi et comment devient-on maltraitant ?

**De quelle maltraitance s'agit-il ?** D'une première fois qui, après la prise de conscience de son auteur, restera heureusement sans suite, ou d'une maltraitance "organisée", physique ou psychologique, poursuivie dans un but précis ? Quoi qu'il en soit la maltraitance est condamnable, mais sans vouloir le moins du monde en excuser l'auteur, comprendre ce qui l'a amené à ce comportement pourrait aider à prévenir cette violence.

### **Suis-je moi-même à l'abri de ce comportement ?**

Je l'espère, mais est-ce si sûr ? Je suis quelqu'un de calme, je n'élève pratiquement jamais la voix, je pense n'avoir jamais agressé qui que ce soit. Mais, dans certaines situations, il m'est arrivé de sentir monter en moi une colère froide dont l'intensité m'a surpris. Qu'est-ce qui m'a fait maîtriser ce sentiment avant qu'il ne me pousse à agir ? Sans doute l'éducation que j'ai reçue, la prise en compte des conséquences de mes actes, mon environnement habituel. Et si d'autres facteurs étaient intervenus : la fatigue, une situation de stress, un effet d'accumulation (la célèbre goutte d'eau qui fait déborder le vase, etc.). Peut-on être sûr de tout contrôler ?

Mais si la violence est perverse, soit que l'auteur y trouve un plaisir sadique en humiliant et en abaissant sa victime, soit que cette violence ait pour but d'obtenir quelque chose de sa victime, je ne vois pas d'autre solution que d'intervenir pour protéger, encore faut-il être au courant. Et malheureusement, c'est cette situation que nous sommes amenés à rencontrer.

**Georges Girard**

Comité départemental des retraités  
et personnes âgées (CODERPA)





**Vous êtes aide à domicile.**

*Ce guide est pour vous.*

Dans la pratique journalière de votre activité, vous rencontrez parfois des situations qui vous paraissent inacceptables ou difficiles.

Vous avez l'impression, ou vous êtes réellement témoin d'actes ou de paroles malveillantes de la part de l'entourage de la personne que vous aidez, et vous vous interrogez sur la manière de procéder pour la protéger.

Vous ne pouvez pas garder pour vous ce que vous soupçonnez ou constatez.

Ce guide doit vous servir à mieux comprendre les situations de maltraitance, à mieux les identifier, et à agir professionnellement dans votre manière d'alerter vos responsables.

Signaler une situation de maltraitance relève de la **responsabilité de tout citoyen** (article 434-3 du code pénal). Cependant dans votre cadre professionnel, vous devez respecter les procédures détaillées dans ce guide.

C'est pourquoi mieux comprendre ou connaître les principes élémentaires de la bientraitance est primordial et votre place auprès de la personne aidée doit vous permettre de les relayer à son entourage.

En effet, il faut garder à l'esprit qu'un signalement n'est pas anodin. Il peut être lourd de conséquences pour la personne maltraitée, pour son entourage et pour la personne qui effectue le signalement. Il est donc important que les actes ou propos rapportés le soient tels que vous les avez **réellement observés ou entendus**.

## de maltraitance

*Le Conseil de l'Europe définit la violence comme « tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité, corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».*

On désigne comme négligence active la privation des aides indispensables à la vie quotidienne « avec intention de nuire » : absence de prise en compte des besoins de la personne aidée, hygiène déplorable, abandon, mise en danger, abus, sévices...

Au contraire, la négligence passive se caractérise par l'oubli et/ou le manque de prise en compte des besoins « sans intention de nuire ».

Ces actes relèvent :

- de l'**inattention** de l'entourage (famille, aide à domicile, soignant, etc.),
- d'une **omission** par manque de connaissances.

Le plus souvent, ces actes ne sont pas isolés. Ils sont associés les uns aux autres et plusieurs types de violence peuvent se retrouver dans une même situation.

### Violences psychologiques

- Cris, insultes, menaces, critiques injustifiées, ton de la voix, langage irrespectueux ou familier (mamie, on, tu), impolitesse, manque d'écoute et de communication (personne confuse).
- **Manque de considération**, humiliation, dévalorisation, infantilisation, chantage affectif.
- **Manque d'intimité** : personne dénudée, non respect de la pudeur (au moment de la toilette, de la douche, etc.).
- **Méconnaissance** de l'histoire de vie et/ou non respect des habitudes de vie (maquillage, horaires, etc.).

## Violences matérielles et financières

Vol, signature forcée, privation de tout moyen de communication (téléphone, téléalarme, etc.), vente par anticipation de la maison, institutionnalisation forcée, privation des moyens de paiement.

## Violences physiques

Coups, gifles, contusions diverses, soins brusques, mauvaises manipulations, exigence d'efforts impossibles à effectuer, contentions injustifiées (non prescrites médicalement), violences sexuelles, mauvaise gestion des médicaments (surmédication ou usage de médicaments à mauvais escient), enfermement chez soi sans possibilité de sortir, ni de communiquer, volets fermés, etc.

Certaines de ces manifestations peuvent aller jusqu'au décès de la personne.

## Privation ou violation des droits dans la vie quotidienne

- Droits civiques : privation des droits élémentaires du citoyen, interdiction de voter, privation de papier d'identité, demande abusive de mesure de sauvegarde, etc.
- Non respect de la confidentialité (courrier, secret médical), non respect de la place de la famille.
- Non respect des pratiques religieuses.
- Risques liés à un défaut ou à un excès d'aide et de soins : non prise en compte de la douleur et des médicaments, prévention d'escarres, absence ou insuffisance des aides techniques (fauteuil roulant, etc.), dénutrition, déshydratation.
- Limitation de la liberté de la personne (liberté d'aller et venir), de l'exercice de son autonomie (choix de vêtements, revues, objets de toilette, autres produits d'usage quotidien...), omission ou obligation de faire certaines activités.

# facteurs de risque



*Différents facteurs de risque peuvent être identifiés et permettent d'être particulièrement attentifs à certaines situations afin de déceler des maltraitances potentielles.*

## Les facteurs de risque liés à la victime

### L'environnement

- isolement, manque de liens sociaux,
- inconfort du logement,
- difficultés financières ou, au contraire, patrimoine attractif,
- antécédents de violence familiale,
- maintien à domicile subi.

Les dépendances liées à la dégradation de la santé, qui nécessitent des aides extérieures ou intra familiales :

- **Physiques** : mobilisation, incontinence qui occasionnent une surcharge de travail.
- **Psychologiques** : incompréhension, agressivité.
- Non acceptation de la maladie, du handicap.





### Les facteurs de risque liés à la personne maltraitante

- Les problèmes sociaux ou financiers.
- La cohabitation dans un espace réduit.
- La fragilité psychologique, la surcharge morale et affective.
- Une prise en charge non désirée.
- L'épuisement physique.
- Le manque de connaissance des conséquences de la maladie et du handicap sur la vie quotidienne.
- L'isolement, l'absence d'échanges.
- Le manque de motivation.
- Toute forme d'addiction (alcoolisme, toxicomanie...).

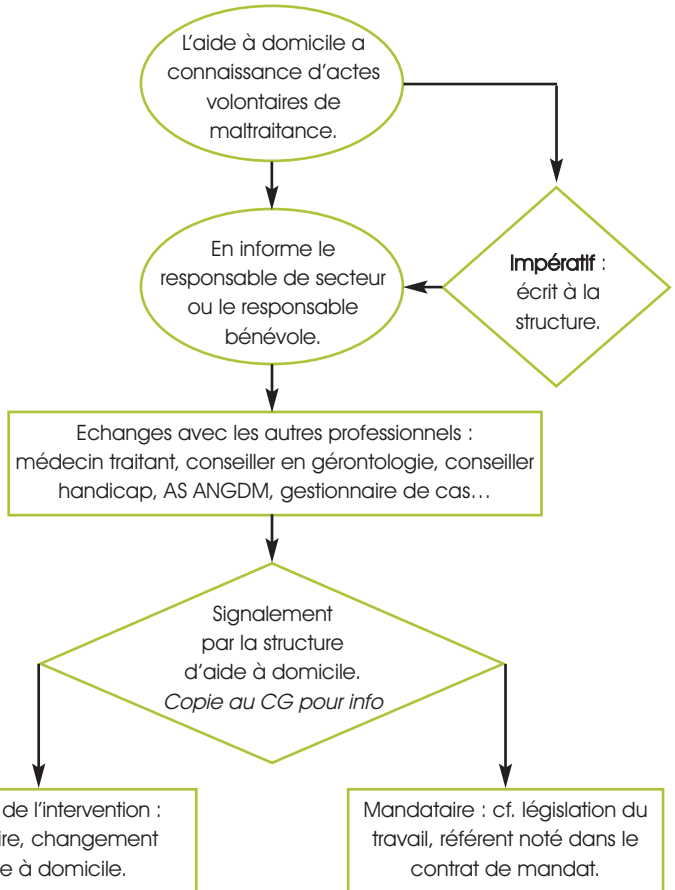
# maltraitance

## faits avérés



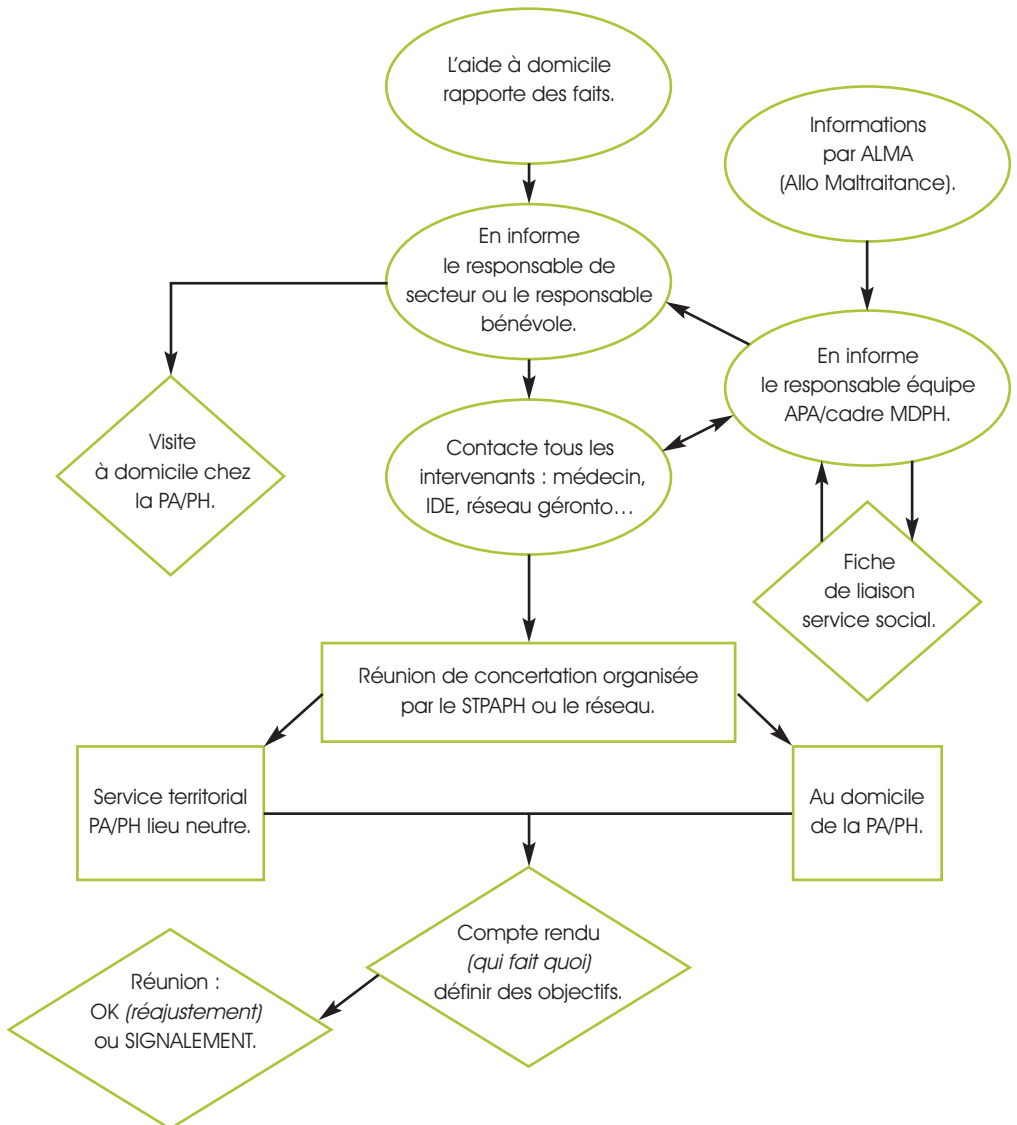
### URGENCE : danger grave et immédiat

*L'article 223-6 du Code pénal réprime le simple fait de connaître l'existence de faits de maltraitance, de les dissimuler, de ne pas les révéler ou encore de s'abstenir de porter secours à la victime avant comme après la commission de tels actes.*



## suspicion

## de faits de maltraitance



# obligation de signaler



Il n'existe pas de notion juridique propre de la maltraitance. Cependant les **articles 434-3 et 223-6** du code pénal répriment le simple fait de connaître l'existence de faits de maltraitance, de les dissimuler, de ne pas les révéler ou encore de s'abstenir de porter secours à la victime avant comme après la commission de tels actes.

Signaler une situation de maltraitance relève donc de la **responsabilité de tout citoyen**, et nécessite de travailler avec tous les partenaires : aidants familiaux, services d'aides à domicile, conseil général, mandataires judiciaires (tuteurs, curateurs, etc.), médecins, SSIAD, infirmiers libéraux, réseaux gérontologiques et autres associations (ALMA, etc.).

## Les démarches

Les aides à domicile qui constatent ou suspectent des actes de maltraitance à domicile sont dans l'obligation de rapporter les faits à leur responsable de secteur par écrit, en mentionnant leurs nom, prénom, adresse et lien professionnel avec la personne en situation de maltraitance. **Elles doivent relater les propos et faits sans interprétation.**

Le fait de signaler une situation de maltraitance n'expose pas à des sanctions professionnelles les salariés des services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (art. 313-4 du CASF).

Le supérieur hiérarchique, ayant été informé, analysera les faits en coordination avec les autres intervenants, puis si nécessaire, mettra en place une procédure de signalement par écrit à destination du Procureur de la République (renseignements indispensables concernant la personne maltraitée, exposé de la situation et témoignages : faits constatés et rapportés, certificats médicaux).

## et après ?

### *conséquences et relais*



A l'issue du signalement, la justice devant mener une enquête pour prouver la véracité des faits puis mettre la personne en sécurité, **trois actions sont possibles** :

- une **ouverture d'instruction**,
- une **enquête** simple de police,
- en cas d'insuffisance d'éléments, le signalement est classé « **sans suites** ».

Les personnes qui effectuent un signalement n'ont pas de réponse écrite du Procureur qui diligente une action soit pénale soit d'enquête de police. **Cette procédure peut s'avérer longue et fastidieuse d'où l'importance de maintenir une vigilance accrue de la part de l'ensemble des intervenants extérieurs et de suivre l'évolution de la situation de la personne maltraitée.** Durant cette période, le responsable de secteur de l'aide à domicile pourra re-solliciter le Procureur de la République par écrit ou par téléphone si un fait grave se produit à nouveau, afin de faire accélérer la procédure.

# témoignages



## ■ ■ ■ ■ ■ ■ Signalement cas de maltraitance : *mode prestataire*

Je travaille depuis 12 ans pour les personnes âgées et j'ai dû signaler un cas de maltraitance.

Mme D. a 93 ans, au lit tout le temps, seule.  
Sa fille est malade, c'est le gendre qui s'en occupe : courses, ouvrir les volets, etc.

On travaille à deux chez cette dame et, toutes les deux, avons remarqué le « menfoutisme » du gendre : courses pas faites, toujours à dire que tout est cher, pas d'eau chaude, pas de protections, il nous disait de ne pas trop laver le linge... Quand on lui réclamait des choses d'hygiène, il fallait lui dire dix fois et quand on le croisait, il n'avait que des méchancetés à dire sur Mme D.

Quand on l'a signalé à la chef de secteur et au conseil général, on a mieux compris l'histoire de la famille. C'est son autre fille qui a pris le relais avec nous et ensemble tout s'est bien passé après.

Il faut respecter la personne qui est chez elle, écouter et étudier ses besoins sans trop en faire parce que trop en faire serait aussi de la maltraitance. Il ne faut pas oublier que nos propres habitudes et façons de faire ne sont pas les mêmes pour les autres personnes. Nous sommes chez eux et non chez nous.



## Situation de suspicion de maltraitance d'une personne âgée : *mode mandataire*

L'assistante de vie évoque les difficultés d'intervention au domicile de la personne âgée, dues au comportement de l'aidant familial.

### Extrait d'une lettre transmise à un aidant familial :

« (...) je suis une auxiliaire de vie à domicile au service de Mme X, mes priorités sont donc les soins (toilette, repas, réfection du lit, surveillance de la prise des médicaments et ménage). A plusieurs reprises, je vous ai fait des suggestions pour améliorer les conditions de travail ainsi que le confort de Mme X mais vous (l'aidant familial) êtes resté sourd à mes propositions. Je dois continuer à laver les cheveux de Mme X en sachant que les pattes de la chaise de la salle de bain menacent de rompre à tout moment ? Je décline toutes responsabilités si Mme X venait à tomber de cette chaise. Cela fait maintenant un an que je vous ai demandé le changement de la chaise. Malgré ma demande, rien n'a été fait. (...)»

### La salariée évoque le désarroi dans lequel elle se trouve :

« Cet emploi me stresse de plus en plus, ce n'est pas par rapport à Mme X mais à sa fille qui met toujours la pression, je ne sais pas combien de temps je pourrais encore tenir dans de telles conditions.»

« La fille cherche par tous les moyens à faire des économies, elle compte les gants, la nourriture, les produits d'entretien. Avec moi, elle est à la limite de l'agressivité. Parfois, je suis à la limite de la démission mais que deviendrait Mme X ? Un jour, il n'y avait plus de lait, la fille m'a demandé de faire le tour des voisins pour demander une brique de lait. Ce que j'ai refusé. Parfois je baisse les bras, je n'en peux plus. Quand je demande quelque chose à la fille, elle me répond : débrouillez-vous, vous êtes assistante de vie ! Elle dit que je dramatise tout mais qui est responsable s'il lui arrive quelque chose ? »

« Ce n'est pas toujours facile de travailler seule face à ce genre de situation ».

Malgré toutes ces difficultés, la salariée maintient son intervention, avec le soutien du médecin, du concierge de la résidence et de l'association. La salariée s'implique beaucoup mais dit réussir à distinguer sa vie personnelle de sa vie professionnelle.

# principes

## fondamentaux



**Prendre en considération la parole de la personne vulnérable** : entendre sa plainte, être attentif à toute forme d'expression de souffrance.

**Ne pas rester isolé devant une situation de vulnérabilité** : mutualiser la réflexion dans un cadre professionnel (intra institutionnel et/ou en réseau).

**Avoir la préoccupation de mener conjointement toutes actions utiles** à l'égard de la personne victime et de la personne supposée maltraitante.

**Informé et associer la personne vulnérable à toutes les actions engagées** bien qu'il n'existe pas d'obligation légale de prévenir la victime (et/ou son entourage) d'un signalement au Procureur de la République.

**Etre vigilant au respect de la vie privée**  
(article 9 du Code civil et des dispositions relatives à la protection des libertés individuelles).

**Signaler les mauvais traitements ou privations infligés à une personne vulnérable**

(article 434-3 nouveau Code pénal et art. 223.6 relatif à la non assistance à la personne en danger).

*L'évaluation de la situation permet d'étayer un signalement à partir de faits objectifs. Cette démarche n'est en aucun cas un travail d'enquête. Celui-ci est du ressort des services de la justice.*

**Respecter le secret médical, le secret professionnel et l'obligation de discrétion** : la responsabilité des professionnels (médecins, professions paramédicales, travailleurs médico-sociaux...) soumis au secret professionnel (article 226.13 NCP) est assouplie dans l'article 226.14 NCP relatif à la révélation autorisée d'une information à caractère secret.



# bien traiter une personne *dépendante à domicile*

C'est :

- ■ ■ 1. **Se présenter**  
Qui suis-je ? Pourquoi je viens ?
- ■ ■ 2. **Respecter le cadre de vie de la personne**  
Elle a ses goûts, j'ai les miens ; je ne cherche pas à les changer.
- ■ ■ 3. **Respecter sa pudeur**  
Surtout si je viens pour l'aider à la toilette.
- ■ ■ 4. **Etre patient**  
Si elle m'entend mal, je répète sans montrer d'agacement.  
Si elle me comprend mal, je cherche des mots mieux adaptés.
- ■ ■ 5. **Echanger**  
Je lui parle en douceur et sans la tutoyer.
- ■ ■ 6. **Aider aux déplacements**  
Je respecte la liberté de ses mouvements, sans contention.
- ■ ■ 7. **Aider à la prise des repas**  
Je veille à l'apparence des mets et je m'adapte à son rythme.
- ■ ■ 8. **Etre présent**  
Je suis à l'écoute et j'accepte ses propos sans jugement.
- ■ ■ 9. **Respecter l'intimité**  
Je frappe avant d'entrer, je suis vigilante à son bien-être en lui laissant libre choix...
- ■ ■ 10. **Respecter ses croyances**  
Si je dois accompagner une personne en fin de vie, je veille à son confort et au respect de sa dignité.



**ALMA** Allo Maltraitance

**APA** Allocation Personnalisée d'Autonomie

**AS ANGDM** Assistance Sociale de l'Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs

**CG** Conseil général

*Collectivité territoriale qui instruit, entre autres, les demandes et règle les prestations de l'APA.*

**IDE LIBÉRAL(E)** Infirmier(ère) Diplômé(e) d'Etat libéral(e)

**MDPH** Maison Départementale des Personnes Handicapées *qui instruit, entre autres, les demandes de prestation de compensation du handicap versée par le conseil général.*

**MESURE DE PROTECTION DES MAJEURS** Il existe des mesures de protections judiciaires et administratives. La plus connue est la tutelle qui permet à « *la personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté, de bénéficier d'une mesure de protection juridique* ». Article 425 du code civil.

**NCP** Nouveau Code Pénal

**PA/PH** Personnes Agées / Personnes Handicapées

**RÉSEAU GÉRONTOLOGIQUE** Dispositif qui a pour objectif d'assister et d'organiser l'accès à des soins et des aides en préservant, chaque fois que possible, le soutien à domicile des personnes âgées les plus fragilisées/isolées.

**SSIAD** Services de Soins Infirmiers à Domicile

**STPAPH** Service Territorial Personnes Agées Personnes Handicapées

**TGI** Tribunal de Grande Instance (*Nancy et Briey*).

Quelle place accordons-nous à l'autre ?  
 Quel rang lui faisons nous tenir ?  
 A quoi sommes nous prêts pour lui ?  
 Dans quelle mesure sommes-nous capables de nous oublier  
 nous-mêmes afin qu'il puisse s'épanouir,  
 qu'il s'établisse durablement dans l'humanité  
 qui, faut-il le rappeler, n'existe pas sans lui ?

Nous ne sommes que parce que les autres sont.  
 Nous ne sommes riches que parce qu'ils nous enrichissent.  
 Nous ne sommes grands que parce qu'ils nous grandissent.  
 Tourner le dos à autrui, c'est déjà commencer à le nier.  
 Ne pas tendre la main, ne pas écouter ses mots et ses maux,  
 ne pas répondre à ses appels, c'est le faire disparaître petit à petit.

La maltraitance n'est qu'une forme aiguë d'indifférence  
 et de négation. Elle prend sa source dans cette fermeture aux autres,  
 qui parfois nous tente, et à laquelle certains d'entre nous succombent.  
 Insidieuse ou brutale, elle reflète notre impossibilité  
 à penser cette chaîne humaine dans laquelle chaque maillon,  
 aussi faible, usé, malade, vieilli, fragile soit-il,  
 occupe une place essentielle.

Lutter contre toutes les formes de maltraitance,  
 c'est tout simplement accepter d'être un homme  
 et se souvenir que si on n'est pas homme sans cœur,  
 on ne l'est pas non plus sans devoirs.

Philippe Claudel  
 Ecrivain et réalisateur

Conseil général de Meurthe-et-Moselle  
Direction Personnes âgées - Personnes handicapées  
48 Esplanade Jacques-Baudot - CO 900 19  
54035 Nancy Cedex  
03 83 94 52 84

[www.cg54.fr](http://www.cg54.fr)

Vivre  
la meurthe  
& moselle

 **ADMR**  
L'ASSOCIATION  
DU SERVICE A DOMICILE

 **L'Esprit  
Tranquille**

 **am dph**

 Sécurité sociale dans les mines

 **TOUT  
ASSISTANCE**

 **Adapah**  
10000 54  
Aide à domicile pour retraités,  
personnes âgées, et handicapées

 **MDPH**  
Meurthe-et-Moselle  
MEURTHE & MOSELLE

 **adapa**  
De vrais métiers  
pour aider la vie au quotidien

 **G.A.R.D.E**

 **GiHP**  
Lorraine

 **Services**

 **adessa**  
Aide à domicile

 **domiciA**

 **ASSISTANCE VIE A DOMICILE**