



**VERS LA BIEN-TRAITANCE
DES PERSONNES VULNÉRABLES,
PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP**

*La direction de
l'Autonomie,
la Maison
Départementale
des Personnes
Handicapées et les
services territoriaux
Autonomie du
Département
tiennent à remercier
tous les partenaires
qui se sont joints
à eux lors des
premiers travaux
d'élaboration du
guide et sans
lesquels
la réalisation
de ce livret
renové n'aurait
pas pu avoir lieu.*



SOMMAIRE

Le mot de la vice-présidente	p 3
Vous êtes aide à domicile, ce guide est pour vous	p 4
Accompagnement bienveillant d'une personne vulnérable à domicile.....	p 5
Des facteurs de risques de maltraitance.....	p 7
Des signes de maltraitance	p 8
Que faire devant une suspicion de faits de maltraitance ?	p 10
Que faire devant des faits avérés de maltraitance ?	p 11
Obligation de signaler	p 12
Charte de la personne accompagnée	p 13
Glossaire	p 18
Le mot de Philippe Claudel.....	p 19

L'accompagnement bienveillant au quotidien des personnes à domicile ou accueillies en établissement est de longue date une préoccupation forte du Département de Meurthe-et-Moselle, continûment inscrite dans nos schémas départementaux de l'autonomie.

Le développement d'outils pour aider les professionnels à mettre en œuvre la bientraitance dans leur quotidien s'est notamment imposé au fil du temps.

C'est dans ce contexte qu'a été entreprise, il y a maintenant près de 15 ans, l'élaboration de ce guide destiné aux intervenant-e-s participant au soutien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap, avec le concours de certain-es d'entre elles, de proches aidants et de responsables de services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Que tous les participant-e-s en soient ici remercié-e-s.

La démarche de bientraitance est bien une démarche volontariste, collective et/ou individuelle d'amélioration des pratiques professionnelles, de savoir-être bienveillant, auprès des personnes les plus vulnérables, pour promouvoir le respect de la liberté et des droits de la personne et de ses proches aidants, le respect de sa dignité et de sa singularité, le respect de la prise en compte de ses attentes et de ses besoins.

En complément de ce guide qui vous est présenté dans une mise à jour rénovée, vous pouvez également vous référer aux guides d'amélioration des pratiques proposés par la Haute Autorité de Santé.

Catherine BOURSIER,
Vice-présidente déléguée à l'Autonomie

VOUS ÊTES AIDE À DOMICILE, CE GUIDE EST POUR VOUS

Présente au quotidien auprès des personnes ayant besoin de vos services, vous êtes un maillon indispensable facilitant le mieux-être de chaque personne que vous accompagnez.

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

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-e citoyen-ne** (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, également pour l'auteur-e présumé-e. Il est donc important que les actes ou propos rapportés le soient tels que vous les avez **réellement observés ou entendus**.



ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANT D'UNE PERSONNE VULNÉRABLE À DOMICILE

Une situation de vulnérabilité peut se caractériser « comme l'absence d'alternative, tant matérielle que symbolique ou culturelle, à une situation de grande fragilité ou de menace. Elle suppose donc, pour la personne, une capacité amoindrie de se créer des opportunités, à saisir des chances, à préserver un avenir, à faire face à des événements et à solliciter toute forme de soutien ».

JE SUIS CONFRONTÉ.E À UNE POSSIBLE SITUATION DE MALTRAITANCE, JE DOIS :

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

Avoir la préoccupation de mener conjointement toute action utile

à l'égard de la personne victime et de la personne supposée maltraitante.

Informers et associer la personne vulnérable à toutes les actions engagées.

Être vigilant.e 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 article 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 professionnel-le-s (aides à domicile, médecins, professions paramédicales, travailleurs médico-sociaux, etc.) 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.





ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANT D'UNE PERSONNE VULNÉRABLE À DOMICILE

ET MOI, COMMENT DOIS-JE ME COMPORTEUR POUR ÊTRE BIENVEILLANT.E ?

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. Être patient.e

Si elle m'entend mal, je répète sans
montrer d'agacement.
Si elle me comprend mal, je cherche
des mots mieux adaptés.

5. Échanger

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. Être présent.e

Je suis à l'écoute et j'accepte
ses propos sans jugement.

9. Respecter l'intimité

Je frappe avant d'entrer, je suis
vigilant.e à son bien-être en lui
laissant libre choix.

10. Accompagner la fin de vie

Si je dois accompagner
une personne en fin de vie,
je veille à son confort
et au respect de sa dignité.

11. Respecter ses croyances

DES FACTEURS DE RISQUES DE MALTRAITANCE

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

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 pertes d'autonomie 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.

FACTEURS DE RISQUE LIÉS À LA PERSONNE MALTRAITANTE

- Les problèmes sociaux ou financiers.
- La cohabitation avec la personne aidée dans un espace réduit.
- La fragilité psychologique, la surcharge morale et affective.
- Accompagnement non désiré.
- 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 de conduites addictives (alcoolisme, toxicomanie...).

DES SIGNES 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 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 PSYCHOLOGIQUES

- Cris, insultes, menaces, critiques injustifiées, ton de la voix, langage irrespectueux ou familier (« mamie, on, tu »), impolitesse, manque d'écoute et de communication.
- **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 PHYSIQUES

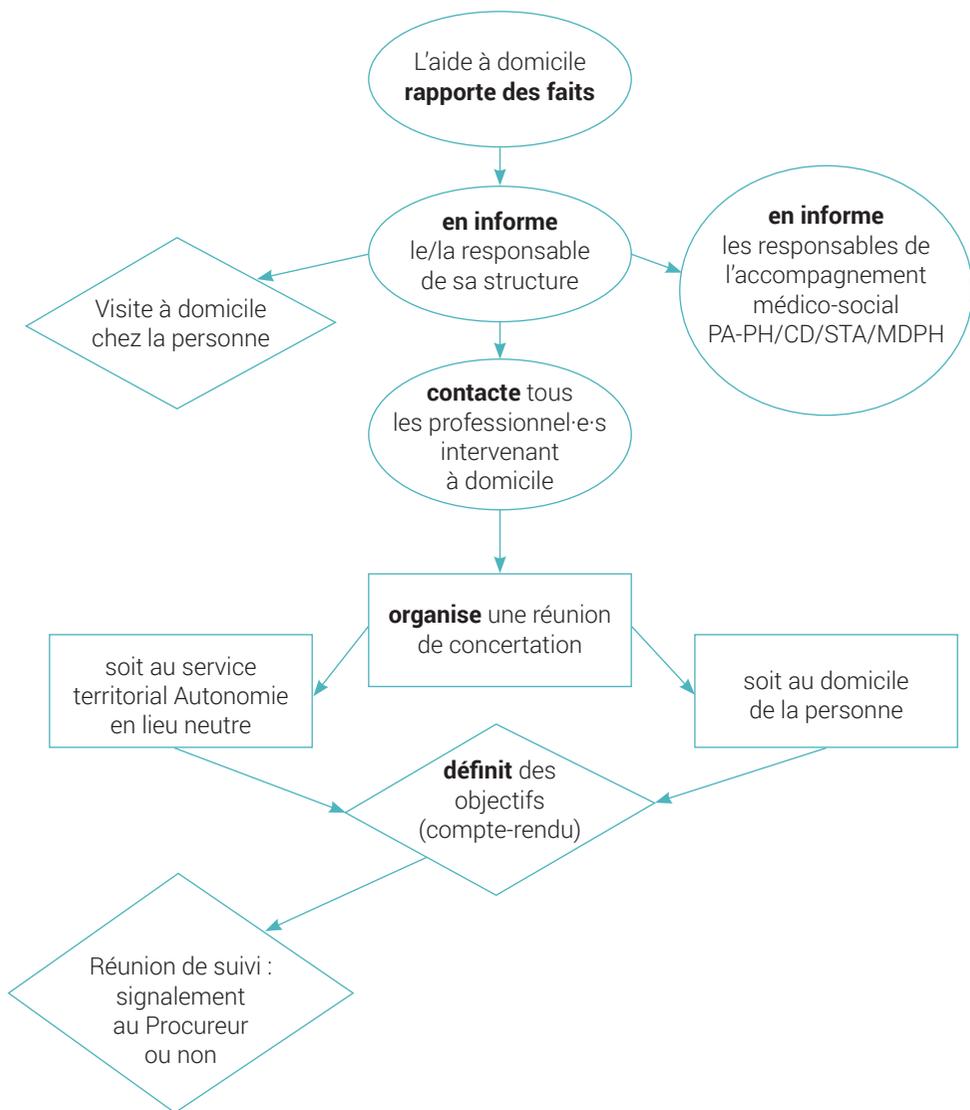
Coups, gifles, contusions diverses, soins brusques, mauvaises manipulations, exigence d'efforts impossibles à effectuer, contentions injustifiées (non prescrites médicalement), violences sexuelles, mauvaise gestion des médicaments (sur médication ou usage de médicaments à mauvais escient), enfermement 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 papiers 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.

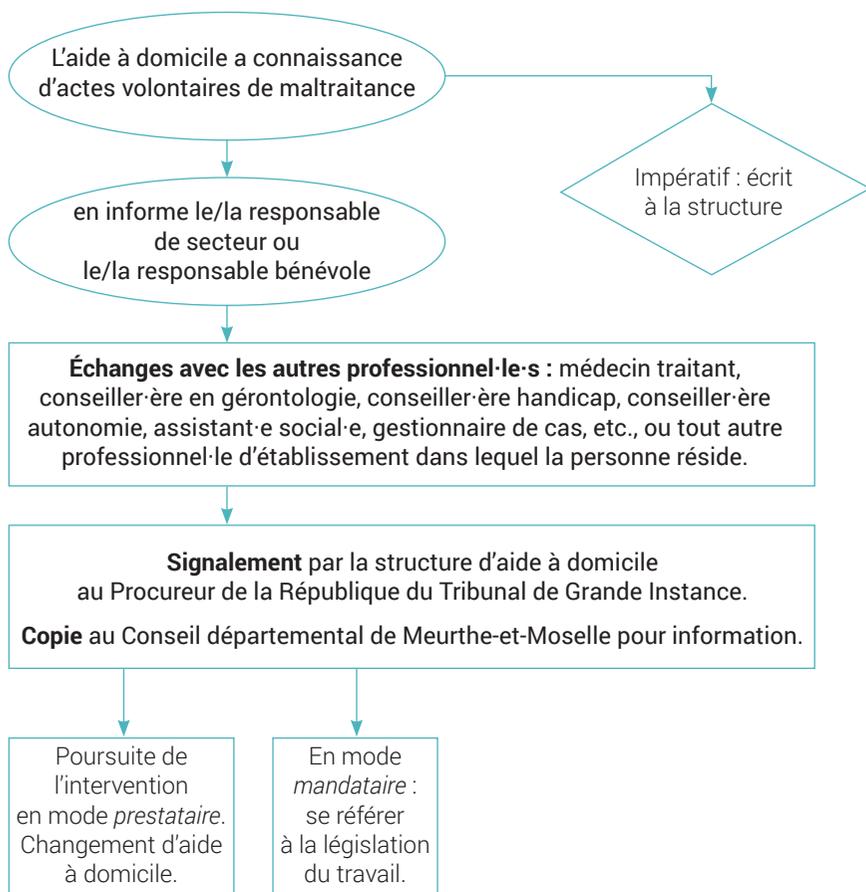
QUE FAIRE DEVANT UNE SUSPICION DE FAITS DE MALTRAITANCE ?



QUE FAIRE DEVANT DES FAITS AVÉRÉS DE MALTRAITANCE ?

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.



OBLIGATION DE SIGNALER

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-e citoyen-ne**, et nécessite de travailler avec tous les partenaires : aidants familiaux, services d'aides à domicile, Conseil départemental, MDPH, mandataires judiciaires à la protection des majeurs (tuteurs, curateurs, etc.), médecins, SSIAD, infirmiers libéraux, etc.

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 les faits sans interprétation.**

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

Le/la supérieur-e hiérarchique de l'aide à domicile, ayant été informé-e, 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

À l'issue du signalement, le Procureur a trois actions à mener :

- une **ouverture d'instruction**,
- une **enquête** simple de police ou de gendarmerie,
- en cas d'insuffisance d'éléments, le signalement peut prendre fin immédiatement ou à la fin de l'enquête classée « **sans suite** ».

Les personnes qui effectuent un signalement ne reçoivent pas de réponse écrite du Procureur qui diligente une action soit pénale, soit d'enquête de police ou de gendarmerie.

Cette procédure peut s'avérer longue et complexe d'où l'importance de maintenir une vigilance accrue de la part de l'ensemble des intervenant-e-s extérieur-e-s et de suivre l'évolution de la situation de la personne maltraitée.

Durant cette période, le responsable de l'aide à domicile à l'origine du signalement devra resolliciter le Procureur de la République par écrit (ou éventuellement par téléphone) si un fait grave ou nouveau se produit.

CHARTRE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

ARTICLE 1^{ER}

PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2

DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3

DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

CHARTRE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

ARTICLE 4 **PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son/sa représentant·e légal·e, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le/la représentant·e légal·e auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le/la représentant·e légal·e lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 **DROIT À LA RENONCIATION**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6

DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineur·e·s, des jeunes majeur·e·s ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenant·e·s, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7

DROIT À LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

CHARTRE DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

ARTICLE 8 DROIT À L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10
DROIT À L'EXERCICE DES DROITS
CIVIQUES ATTRIBUÉS
À LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

ARTICLE 11
DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

ARTICLE 12
RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA
PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

GLOSSAIRE

ACTP	Allocation Compensatrice pour Tierce Personne
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
CD	Conseil départemental <i>Collectivité territoriale qui instruit, entre autres, les demandes et règle les prestations de l'APA, verse la PCH et l'ACTP</i>
IDE LIBÉRAL	Infirmier.ère Diplômé.e d'État libéral.e
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées <i>Instruit, entre autres, les demandes de PCH versée par le Département.</i>
MESURE DE PROTECTION DES MAJEURS	Il existe des mesures de protections judiciaires et administratives. Exemple : la tutelle permet à « <i>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</i> ». Article 425 du Code Civil.
NCP	Nouveau Code Pénal
PA-PH	Personnes Agées - Personnes Handicapées
PCH	Prestation de compensation du handicap
SSIAD	Services de Soins Infirmiers à Domicile
STA	Service Territorial Autonomie du Conseil départemental
TGI	Tribunal de Grande Instance de Nancy Rue du Général Favier Tribunal de Grande Instance de Briey 4, rue du Maréchal Foch

LE MOT DE PHILIPPE CLAUDEL

Quelle place accordons-nous à l'autre ?

Quel rang lui faisons-nous tenir ?

À 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,
écrivain et réalisateur

Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle
Direction de l'Autonomie

48, esplanade Jacques-Baudot
CO 900 19
54035 Nancy Cedex
03 83 94 52 84



 @departement54

meurthe-et-moselle.fr

Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle
48 esplanade Jacques-Baudot - CO 900 19
54035 NANCY CEDEX - Tél. : 03 83 94 54 54