

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Webinaire Cnam**

# **Un vocabulaire partagé de la maltraitance Une démarche nationale de consensus sur la maltraitance**

**Alice CASAGRANDE**

Présidente de la Commission nationale de lutte contre la maltraitance  
et de prévention de la bientraitance

**23 Mars 2021**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Programme**

- **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance,  
Pourquoi ?**
- **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance,  
Comment ?**
- **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance :  
Le résultat**
- **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance :  
Les nouveautés**
- **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance :  
Et après ?**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance, pourquoi ?**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **LES ENJEUX D'UN VOCABULAIRE PARTAGE DE LA MALTRAITANCE**

La complexité des phénomènes de maltraitance est liée à :

- la diversité des situations, des publics qu'elle touche,
- la complexité d'établir une échelle graduée des responsabilités.

Il en résulte

- une absence de connaissance approfondie sur le sujet faute d'un vocabulaire commun,
- un manque de coordination dans le repérage et le traitement de ces situations.

**Nécessité d'un vocabulaire partagé par tous les acteurs et  
qui soit opérationnel pour tous les professionnels**

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## LES ENJEUX D'UN VOCABULAIRE PARTAGE DE LA MALTRAITANCE

- ✓ Une définition de la maltraitance qui soit **accessible à tous** : grand public et professionnels
- ✓ Un vocabulaire **transversal aux différents publics** : enfance, personnes en situation de handicap, personnes âgées
- ✓ Une classification des formes de maltraitance qui soit à la fois **descriptive** (pour mieux identifier) et **opérationnelle** (pour classer et traiter les alertes reçues)
- ✓ Un vocabulaire transversal mais qui renverra à des textes et dispositifs spécifiques à chaque public. **La transversalité ne doit pas effacer les spécificités.**
- ✓ Un vocabulaire partagé qui aura vocation à s'inscrire dans les **systèmes d'information** pour faciliter le travail en commun de tous les acteurs.

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance Pourquoi ?

- Pour que les personnes qui la subissent sachent que **ce n'est pas normal**, qu'elles peuvent en parler et trouver un soutien
- Pour **parler le même langage** avec tous les publics en situation de vulnérabilité et pouvoir travailler mieux ensemble
- Pour **réactiver** les discussions sur le sujet
- Pour **mettre en visibilité** les situations de maltraitance dans leur diversité
- Pour **mieux faire comprendre** à ceux qui n'exercent pas « nos » métiers du sanitaire et du social de quoi nous parlons

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance, comment ?**

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## **METHODOLOGIE : LA DEMARCHE DE CONSENSUS FORMALISE**

En s'appuyant sur une démarche qui a fait ses preuves : le **consensus formalisé** de la HAS

- Un **groupe de pilotage** qui propose : 22 experts rédacteurs produisent collectivement un texte
- Un **groupe cotation** de 42 experts qui juge la matière proposée
- Un cercle élargi qui en débat : **débat élargi** sous forme de 10 ateliers animés par un binôme du groupe de pilotage, 150 participants

En adaptant cette méthode à la **matière multidimensionnelle** de la maltraitance

- En incluant des **acteurs inhabituels** (syndicats salariés, ordres professionnels, autorités de régulation de l'action sanitaire et sociale, professionnels de terrain...)
- En mettant à disposition en ligne cinq **interviews d'experts**
- En permettant aux opinions individuelles de mûrir dans le temps par l'écoute de différents points de vue lors de cinq **webconférences** (sur l'alerte téléphonique, la dimension juridique, la dimension managériale, le point de vue des personnes exposées, l'apport de la recherche internationale)
- En proposant une réflexion en ateliers sur les thèmes les plus controversés

Pour parvenir finalement à **un consensus**

***Commission de lutte contre la maltraitance et de  
promotion de la bientraitance***

## **La Commission de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance propose 5 vidéos d'experts :**

**Nico Trocmé**, directeur de l'École de travail social à l'Université McGill à Montréal (Québec), expert de la maltraitance des mineurs

**Marie Beaulieu**, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées à l'Université de Sherbrooke, experte de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

**Hilary Brown**, ancienne professeure à l'Université de Canterbury, experte de la lutte contre la maltraitance des personnes en situation de handicap auprès du Conseil de l'Europe.

**Marc Lifchitz**, magistrat, Procureur de la République adjoint au tribunal judiciaire de Meaux.

**Armelle Debru**, agrégée de lettres classiques, ancienne professeure d'histoire de la médecine à l'Université Paris Descartes (Paris V) et enseignante à l'Espace éthique d'Île-de-France.

<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-vulnerables/maltraitance-des-personnes-vulnerables/article/commission-lutte-contre-maltraitance-et-promotion-bientraitance>

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance : Le résultat**

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## **Définition de la maltraitance issue de la démarche nationale de consensus de 2020**

Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité<sup>1</sup> lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement<sup>2</sup>, à ses droits<sup>3</sup>, à ses besoins fondamentaux<sup>4</sup>, et/ou à sa santé<sup>5</sup> et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance<sup>6</sup>, de dépendance<sup>7</sup>, de soin ou d'accompagnement<sup>8</sup>.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle<sup>9</sup>. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- Personne en situation de vulnérabilité
- Développement
- Droits
- Besoins fondamentaux
- Santé
- Relation de confiance
- Relation de dépendance
- Relation de soin ou d'accompagnement
- Maltraitance institutionnelle

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

### **Personne en situation de vulnérabilité**

La vulnérabilité est liée à **des facteurs individuels et/ou des facteurs environnementaux.**

Eu égard à la maltraitance, une personne se sent ou est en situation de vulnérabilité lorsqu'elle se trouve en **difficulté voire impossibilité de se défendre** ou de **faire cesser une maltraitance** à son égard ou de faire valoir ses droits du fait :

- de son âge (dans le cas d'un mineur),
- de son état de santé,
- d'une situation de handicap,
- d'un environnement inadapté ou violent,
- d'une situation de précarité ou d'une relation d'emprise.

Des facteurs individuels relatifs au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, l'ethnie ou à la nationalité peuvent constituer un risque accru de vulnérabilité.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- **Développement**

On entend par développement le **processus de croissance continue** d'un être humain qui le conduit à acquérir ou développer des capacités physiques, psychiques et socio-relationnelles.

Le développement d'une personne se poursuit tout au long de sa vie même s'il revêt des rythmes et des formes différentes.

Ce développement peut être facilité ou au contraire empêché par l'environnement matériel, social et relationnel, dans lequel la personne se trouve et a fortiori par la maltraitance qu'elle subit.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- **Relation de dépendance :**

Situation dans laquelle une personne a **besoin d'une autre personne, d'un service ou d'une institution**, pour répondre à ses besoins fondamentaux et réaliser pour et avec elle des actes de la vie quotidienne.

**La personne âgée en perte d'autonomie** peut l'être par exemple vis-à-vis de son conjoint, de ses enfants, d'un service d'aide à domicile.

**La personne en situation de handicap** peut l'être par exemple à l'égard de sa famille qui lui apporte de l'aide, d'un service de transport, d'un fournisseur de matériel qui lui est nécessaire pour vivre et/ou travailler.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- **Relation de soin ou d'accompagnement :**

Le soin ou l'accompagnement s'inscrit dans une relation qui amène un proche ou un professionnel à intervenir dans la vie d'une autre personne dans un but :

- curatif (soigner au sens de cure)
- de maintien voire de développement de sa qualité de vie (soigner au sens de care)
- social et éducatif (se développer, apprendre, découvrir le monde et être en relation avec les autres).

Cette relation peut intervenir dans un environnement privé ou professionnel, dans le cadre d'un contrat d'emploi direct ou dans le cadre d'une relation bénévole instituée ou non.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- **Relation de confiance :**

Relation qui conduit une personne à accepter tacitement ce qu'énonce une autre personne comme étant a priori vrai (ou en tout cas sincère) et toute proposition émanant d'elle comme bénéfique et proposée a priori dans l'intérêt de la personne.

La relation de confiance peut intervenir dans tout type de relation, familiale, hiérarchique ou de coopération entre pairs, d'aide et d'accompagnement.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Lexique**

- **Maltraitance institutionnelle**

Situations de maltraitance qui résultent, au moins en partie :

- de pratiques managériales,
- de l'organisation et/ou du mode de gestion d'une institution ou d'un organisme gestionnaire,
- voire de restrictions ou dysfonctionnements au niveau des autorités de tutelle sur un territoire.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Caractérisation des situations de maltraitance**

- 1- La typologie
- 2- Le lieu
- 3- La victime
- 4- L'auteur
- 5- L'échelle de responsabilité
- 6- La temporalité/durée
- 7- Les mesures correctives

Ces éléments vont permettre d'analyser une situation mais aussi orienter les politiques publiques de prévention et de lutte contre la maltraitance



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Caractérisation des situations de maltraitance

### 1- La typologie

La typologie consiste à classer les situations selon la nature des actes ou des omissions dont il est question :

- Maltraitements physiques
- Maltraitements sexuelles
- Maltraitements psychologiques
- Maltraitements matérielles et financières
- Négligences, abandons, privations
- Discriminations
- Exposition à un environnement violent

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Caractérisation des situations de maltraitance

### 2- Le lieu

Le lieu est un critère essentiel pour déterminer si la situation a lieu dans un cadre familial ou privé, ou dans un cadre institutionnel ou public. Identifier où les risques sont les plus importants et où les efforts de prévention doivent porter prioritairement.

### 3- La victime : personne en situation de vulnérabilité

Cet élément permet d'établir quelles sont les **formes de vulnérabilité** qui exposent le plus à subir des maltraitances et en corollaire, à l'égard de quels publics les efforts de prévention doivent prioritairement s'organiser.

### 4- L'auteur

Cet élément permet d'identifier quelles sont les **relations** au sein desquelles se produisent les maltraitances, ainsi que d'identifier les responsables des dommages pour mieux gérer les suites des situations.

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Caractérisation des situations de maltraitance

### 5- L'échelle de responsabilité

Cet élément permet de différencier des actes ou négligences commis par une personne et qui n'engagent que sa seule responsabilité ou d'actes ou négligences dont la responsabilité ne tient pas qu'à elle seule, voire, peuvent être attribués au service ou à la structure au sein de laquelle cette personne intervient.

Lorsque la responsabilité identifiée est **individuelle** en première analyse, un examen ultérieur approfondi peut révéler un caractère systémique du problème et donc mettre à jour également une responsabilité collective voire institutionnelle.

A l'inverse, le fait que la responsabilité **institutionnelle** soit engagée n'exclut pas que la responsabilité d'une ou de plusieurs personnes soit également engagée.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Caractérisation des situations de maltraitance**

### **6- La temporalité/durée**

Les situations de maltraitance doivent être appréciées au regard de leur temporalité, quand ces informations sont disponibles.

Selon qu'elles se sont manifestées ponctuellement ou durablement, la compréhension de leur mécanisme et l'appréciation des mesures correctives appropriées peuvent être différentes.

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Caractérisation des situations de maltraitance

### 7- Les mesures correctives

- D'abord faire cesser les situations de maltraitance
- Les mesures sont plus efficaces quand elles sont articulées entre elles (ex. action disciplinaire de sanction, une information aux autorités administratives et un signalement à la justice).
- Il importe également que les actions correctives envisagées soient, chaque fois que possible, prises en accord avec la personne victime de la maltraitance,
- Ces mesures doivent aussi être pensées et organisées à court, moyen et long termes.
- Les crimes ou des délits relèvent, d'un signalement à l'autorité judiciaire.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

**Des questions ?**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance : les nouveautés**

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance : Les nouveautés

- La **transversalité** à tous les publics et tous les acteurs
- **L'extension aux majeurs de concepts explorés dans le champ des mineurs** : les besoins fondamentaux, le développement, l'exposition à un environnement violent
- **L'extension aux mineurs des concepts explorés dans le champ des majeurs** : la maltraitance institutionnelle
- La **mention de la maltraitance** dans le corps même de la définition
- La préférence donnée à la **situation de vulnérabilité** (vs « personne vulnérable »)
- La **méthode** pluraliste et innovante

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Un vocabulaire partagé pour parler de la maltraitance : Et après ?**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Le déploiement du vocabulaire**

- Une inscription dans le code de l'action sociale et des familles et dans le code de santé publique
- Le nouveau référentiel d'évaluation des ESMS de la HAS et le référentiel de la nouvelle certification des établissements de santé
- Des rencontres physiques ou à distance
- Des outils pédagogiques
- Une évaluation progressive de ce vocabulaire qui doit être révisé dans les trois ans

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Et après ?**

La « ***note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie*** » publiée le 18 janvier 2019 par la Commission de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance s'articulait autour de 3 enjeux :

- Comprendre les phénomènes de maltraitance,
- Réagir collectivement,
- Prévenir la survenance de ces phénomènes.

La Commission a défini dès lors son programme de travail en 3 axes :

- 1. Élaborer un vocabulaire partagé** : cela est à présent achevé ;
- 2. Organiser la coordination territoriale** pour le repérage et le traitement des risques et situations de maltraitance : c'est aujourd'hui la priorité ;
- 3. Partager et valoriser les initiatives citoyennes** promouvant la bientraitance.

*Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance*

## Et après ?

L'élaboration du vocabulaire partagé constitue donc la première étape d'un renforcement de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance car il s'agit bien :

- D'améliorer et d'harmoniser la compréhension de ces phénomènes
- De faciliter le repérage et le traitement des alertes pour risques et situations de maltraitance

La Commission de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance constitue aujourd'hui un nouveau groupe de pilotage **pour une recherche action concernant le suivi des alertes de maltraitance sur les territoires** qui pour les participants qui souhaitent y participer consistera à **mettre en discussion des études de situations pour dégager des invariants pour une modélisation des dispositifs qui fonctionnent le mieux.**

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

## **Modalités et calendrier**

Un groupe de pilotage composé de 15 participants installé en mars 2021 :

- L'équipe projet identique : Alice Casagrande, Dominique Terrasson, Coline Boullard
- Des représentants des personnes concernées des trois publics : Mamedi Diarra (Repairs 95), Marie-Françoise Fuchs et Martine Gruère (Old Up), Marie-Hélène Audier (CNCPH), Sandra Roumanie (ARS Aquitaine)
- Des chercheurs : Cédric Routier (université catholique de Lille), Jean-Baptiste Capgras (IFROSS), Jean-Claude Moisson (Ecole des Mines), Michel Naiditch (Pôle ETP IdF), Sophie Moulias (gériatre), Marie-Paule Martin-Blachais (protection de l'enfance), David Pioli (UNAF)

Une demande de financement CNSA pour permettre de financer les travaux d'analyse du matériau récolté dans les visioconférences mensuelles d'échanges sur des situations concrètes et dans les investigations complémentaires.

***Commission de lutte contre la maltraitance  
et de promotion de la bientraitance***

# **Nous vous remercions pour votre participation**

## **Pour aller plus loin**

- <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-vulnerables/maltraitance-des-personnes-vulnerables/article/commission-lutte-contre-maltraitance-et-promotion-bientraitance>
- Chaire de recherche sur la maltraitance des aînés [www.maltraitancedesaines.com](http://www.maltraitancedesaines.com)
- Site de référence sur la maltraitance des enfants [www.onpe.gouv.fr/](http://www.onpe.gouv.fr/)
- Document de référence sur la maltraitance des personnes en situation de handicap : *Protection des adultes et enfants handicapés contre les abus* [www.rm.coe.int/16805a297d](http://www.rm.coe.int/16805a297d)