

**Engagement #2**  
**PROJET ASSOCIATIF 2024 - 2028**



**adapei 33**

**Plan stratégique**  
**en faveur de la bientraitance**  
**et en prévention de la maltraitance**  
**2024 - 2028**

## Garantir la bientraitance

Il est important de mettre l'accent sur la sensibilisation, la prévention et les actions concrètes pour faire de la bientraitance notre boussole dans nos interactions quotidiennes, afin de créer un environnement où chaque personne accueillie se sente valorisée et respectée.

Ensemble, nous pouvons construire un monde où la bienveillance guide nos choix et nos actions, offrant ainsi un quotidien plus positif. Loin d'être de simples mots, ils reflètent un profond engagement envers le bien-être des personnes accompagnées et leurs droits fondamentaux.

### Nos objectifs

- ▶ Rendre obligatoire la formation "Promotion de la bientraitance" pour tous les professionnels
- ▶ Rappeler aux professionnels leur responsabilité et leur rôle quant au signalement d'actes de maltraitance
- ▶ Faire connaître plus largement l'existence et les modalités de sollicitation du Comité d'éthique en tant que ressource offrant un soutien possible
- ▶ Élargir la sensibilisation aux personnes accompagnées et à leurs proches, en créant des espaces d'échanges (café des familles, groupes de paroles...)





# Table des matières

<b>1. Définitions et contexte</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance</b> .....	<b>5</b>
2.1. Former / sensibiliser / informer les professionnels .....	5
2.1.1. La formation .....	5
2.1.2. La sensibilisation, l'information.....	6
2.2. Porter la démarche de bientraitance par les directions d'établissements.....	9
2.3. Renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.....	9
2.4. Recueillir la parole des parties prenantes.....	10
2.4.1. Les professionnels.....	10
2.4.2. Les personnes et les familles.....	10
2.5. Solliciter le comité d'éthique en fonction des situations .....	12
<b>3. Piloter et suivre la mise en œuvre de la stratégie</b> .....	<b>12</b>
3.1. La direction générale .....	12
3.2. La commission bientraitance .....	12
3.3. Des correspondants bientraitance.....	13
<b>4. Gérer les situations de maltraitance</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Annexes</b> .....	<b>15</b>

# 1

## Définition et contexte

Notre projet associatif 2024-2028 précise "Il est important de mettre l'accent sur la sensibilisation, la prévention et les actions concrètes pour faire de la bientraitance notre boussole dans nos interactions quotidiennes, afin de créer un environnement où chaque personne accueillie se sente valorisée et respectée."

**Ce plan stratégique de l'Adapei 33 s'inscrit dans cet engagement de notre projet associatif.**

Il est tout d'abord nécessaire de partager les définitions de la bientraitance et de la maltraitance.

Selon la Haute Autorité de Santé la **bientraitance** est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance.

La définition légale de la **maltraitance** a été instaurée par la loi n°2022-140 du 7 février 2022 avec la création de l'article L119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

"La maltraitance (...) vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soins ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations."

**La stratégie de l'Adapei 33 en faveur de la bientraitance et en prévention de la maltraitance s'appuie sur la stratégie nationale de lutte contre les maltraitements 2024-2027, notamment en développant des actions pour répondre aux axes suivants :**

- 📌 Faire respecter les droits des personnes,
- 📌 Se doter des meilleurs outils pour recueillir, suivre et répondre aux situations de maltraitance dans les établissements et services de l'association,
- 📌 Renforcer la vigilance,
- 📌 Promouvoir une culture commune de la bientraitance et le pouvoir d'agir des personnes et des professionnels.

# 2

## Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance

### 2.1. Former / sensibiliser / informer les professionnels

#### 2.1.1. La formation

La **formation des professionnels** est un axe important à l'Adapei 33. Depuis 2017, il a été fait le choix de mettre en œuvre un plan de formation mutualisé pour tous les salariés, dont l'objectif est de proposer une offre de formations communes à tous quel que soit le territoire sur lequel est situé l'établissement ou le service.

Un programme de formation est déjà lancé et va se poursuivre :

#### ☑ Formation obligatoire "Prévention de la maltraitance pour une pratique de la bientraitance" pour l'ensemble des nouveaux et anciens professionnels :

- Réalisation de 20 sessions de 12 professionnels par an sur 5 ans et 1 session de 12 directeurs par an

> *Indicateur de suivi :*  
*20% de professionnels formés chaque année*  
*20% de directeurs formés chaque année*

#### ☑ Formation "Sensibilisation à l'autodétermination" pour l'ensemble des nouveaux et anciens professionnels :

- Réalisation de sessions de formation chaque année

> *Indicateurs de suivi :*  
*100% des nouveaux salariés formés à partir de 2025*

#### ☑ Formation de personnes ressources autodétermination

- Réalisation d'une formation pour les directeurs, directeurs adjoints et coordonnateurs

> *Indicateurs de suivi :*  
*100% des personnes ressources formées en 2026*

## ↳ Supervision sur l'autodétermination dans les établissements par des professionnels de l'Adapei 33 qui seront formés à la supervision et à l'autodétermination

> Indicateurs de suivi :

Identification et formation des professionnels d'ici 2026

Nombre d'établissements et services supervisés : 80% en 2028

Par ailleurs, des formations obligatoires sont organisées pour chaque nouveau salarié pour qu'il dispose d'une sensibilisation aux différents types de handicaps (notamment handicap psychique et TND) des personnes accompagnées à l'Adapei 33 et pouvoir ainsi les accompagner au mieux.

### 2.1.2. La sensibilisation, l'information

La sensibilisation et l'information des professionnels se fait à plusieurs niveaux et par différents moyens :



#### • Le **contrat de travail**

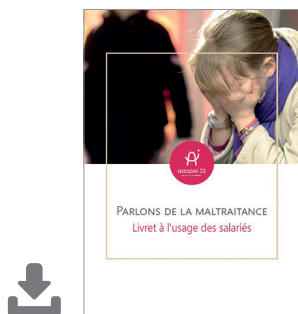
Un paragraphe est intégré dans les contrats de travail reprenant les valeurs de bientraitance défendues au sein de l'Adapei 33 et la nécessité des professionnels à y adhérer.

#### • Le **règlement intérieur** au sein des établissements et services

Des précisions sont apportées au règlement intérieur au travers d'un paragraphe précisant les comportements adaptés et ceux à éviter pour un accompagnement bientraitant.

#### • Le livret **"Parlons de la maltraitance"**

Il est remis à tous les nouveaux professionnels durant la journée d'intégration et une fois par an dans les établissements. Ce livret a été réalisé par l'Adapei33. Il est à l'usage des salariés pour informer et sensibiliser à la notion de maltraitance, ce qu'elle recouvre concrètement, ses niveaux de gravité, et la manière dont les situations de maltraitance doivent être traitées dans l'association.





- Le **clip vidéo "Engageons-nous contre la maltraitance"**

Le clip vidéo est diffusé lors des journées d'intégration des nouveaux salariés. Il est également diffusé lors de la réunion institutionnelle dédiée à ce thème.

- Le **projet de soins**

La question de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance est intégrée dans le projet de soins de l'Adapei 33.

- La **réunion institutionnelle au sein de chaque établissement**

La sensibilisation doit se faire, à minima une fois par an, en réunion institutionnelle (compte-rendu obligatoire et feuille d'émargement).

- La **cartographie des risques de maltraitance de la HAS (Annexe 2)**

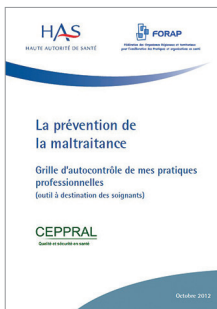
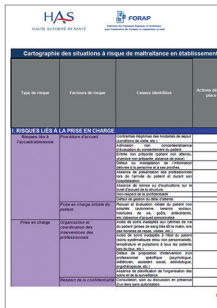
La cartographie des risques de maltraitance de la HAS va être utilisée avec les professionnels de chaque établissement. Cette évaluation, accompagnée par le service qualité, va permettre de recenser les risques, de les évaluer et de formaliser une démarche de gestion des risques de maltraitance avec un plan d'action pour chaque établissement/service.

Cette cartographie sera remise à jour à minima tous les 5 ans en même temps que les projets d'établissements.

- La **grille d'autoévaluation de la HAS (Annexe 3)**

Une autoévaluation par les professionnels eux-mêmes sur leurs pratiques professionnelles dans le domaine de la maltraitance est encouragée. Pour cela la grille d'autoévaluation proposée par la HAS sera utilisée. Elle se veut un outil d'autocontrôle à visée essentiellement préventive. L'idée est d'utiliser cette grille comme un outil d'alerte personnelle.

Il est demandé à chaque direction de proposer aux professionnels de répondre au questionnaire sur le logiciel qualité de façon anonyme, une fois par an, à la suite de la réunion institutionnelle abordant ce sujet.



# Charte relative au signalement d'une situation de maltraitance

- Annexe 5 - 



## 4 principes fondamentaux d'incitation au signalement

"La maltraitance (...) vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soins ou d'accompagnement.

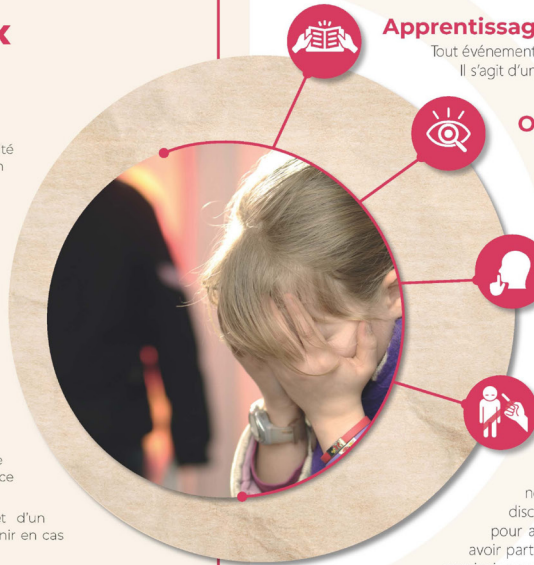
Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations."

Si un professionnel est témoin ou recueille le témoignage d'une situation de maltraitance, il convient de le signaler sur le logiciel de déclaration des événements indésirables en cochant la typologie "maltraitance".

Chaque professionnel, quelle que soit sa fonction dans l'établissement/service, est en effet incité à s'impliquer dans la dynamique d'amélioration de nos pratiques de bientraitance et à s'inscrire dans la stratégie de prévention de la maltraitance de l'Adapei33.

Les signalements de situations de maltraitance font l'objet d'un traitement spécifique détaillé dans la procédure "Conduite à tenir en cas de situation de maltraitance".

Comme tout événement indésirable, les signalements de maltraitance s'inscrivent dans les 4 principes fondamentaux d'incitation au signalement des événements indésirables validés par les établissements de l'Adapei 33.



### Apprentissage par l'erreur/l'incident

Tout événement signalé est porteur d'expérience.  
Il s'agit d'une opportunité d'amélioration individuelle et collective.

### Objectivité

Il ne s'agit pas de mettre en cause des personnes en tant qu'auteurs de faits, ni d'interpréter les faits. Le signalement repose uniquement sur des faits. Ainsi, cette démarche de signalement doit s'efforcer d'être aussi exhaustive que possible.

### Confidentialité

Le traitement des informations recueillies se réalise dans la confidentialité. Chaque professionnel s'engage à respecter une obligation de discrétion à l'égard des informations portées à sa connaissance dans le cadre de cette démarche.

### Principe de non-punition

Pour encourager à signaler sans restriction, la direction de chaque établissement s'engage à ce qu'aucune personne ne puisse faire l'objet d'une procédure interne à caractère disciplinaire ou d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte, pour avoir signalé, de bonne foi, un événement indésirable ou avoir participé à l'analyse des causes d'un tel événement. Toutefois, ce principe ne peut s'appliquer en cas de manquement délibéré ou répété aux règles de sécurité de l'accompagnement et des soins.



## 2.2. Porter la démarche de bientraitance par les directions d'établissements



Les directions d'établissements et services veillent à la sensibilisation des équipes et rappellent les postures professionnelles bientraitantes. Elles valorisent les bonnes pratiques de bientraitance et favorisent le signalement des situations de maltraitance notamment à travers l'affichage et la diffusion de la **"charte relative au signalement d'une situation de maltraitance"** (annexe 5).

Elles placent les équipes en situation de vigilance vis-à-vis des signaux faibles et des moments sensibles, aident au repérage de ces moments et mettent en place une organisation spécifique lors des moments sensibles (entrée en établissement ou sortie d'un établissement, situations d'urgence, moment où le personnel est moins disponible, soins, situations de violence...).

Les directions peuvent mettre en place un comité de pilotage "bientraitance" à l'échelle de l'établissement constitué de professionnels, de familles et de personnes accompagnées.

Les directions veillent à repérer les risques d'origine professionnelle (usure professionnelle, charge de travail, conditions de travail

dégradées, turnover...) et leurs signaux d'alerte et mettent en place un plan d'action de prévention si nécessaire. Elles repèrent les besoins en supervision et en analyse des pratiques afin de favoriser les échanges autour de la question de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance.

Enfin, les directions repèrent les facteurs de risques liés à l'établissement (projet d'établissement, plan de formation, transparence des informations, difficultés de respect des droits fondamentaux, conditions matérielles et d'hébergement...).

Ces éléments sont formalisés dans la cartographie des risques de maltraitance de l'établissement.

## 2.3. Renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées

Afin de favoriser le libre choix des personnes et la connaissance de leurs droits, l'autodétermination est réaffirmée comme un axe majeur du projet associatif.

Ainsi un groupe de travail, composé d'administrateurs, d'équipes de terrain et de personnes accompagnées, a élaboré une feuille de route spécifique sur l'autodétermination. Elle vient préciser les formations nécessaires (professionnels, personnes accompagnées, administrateurs), les évolutions attendues dans la fonction des établissements (charte

et celles attendues au niveau stratégique et associatif (Conseil associatif).

Afin de renforcer le pouvoir d'agir des personnes l'accès aux documents (FALC) sera aussi facilité et des documents adaptés seront transmis "Les différentes sortes de maltraitance" "Comprendre et arrêter la maltraitance".

## 2.4. Recueillir la parole des parties prenantes

Le devoir de signalement est un devoir légal et moral qui fait appel à la responsabilité de chacun.

### 2.4.1 Les professionnels

Le devoir de signalement s'impose aux professionnels en vue de la protection d'une personne.

Un "événement indésirable" est défini comme un incident ou risque d'incident ayant des conséquences sur la santé, la sécurité, le bien-être physique ou moral d'une personne accompagnée et/ou d'un professionnel. Un événement indésirable peut se produire au sein

d'un établissement/service, dans le cadre d'un accompagnement par un service mais aussi lors d'un parcours entre plusieurs établissements.

Chaque professionnel, quelle que soit sa fonction dans l'établissement/service, est incité à s'impliquer dans cette dynamique qui contribue à une recherche permanente d'amélioration de nos pratiques.

Les principaux objectifs du système de signalement des événements indésirables sont :

- ☑ Instaurer/améliorer la culture de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement et des soins.
- ☑ Éviter la reproduction des dysfonctionnements.

Dans le cas d'une situation de maltraitance, les professionnels doivent faire ce signalement via le logiciel de déclaration des événements indésirables, en cochant la typologie "maltraitance".

Lorsqu'un salarié révèle des faits de maltraitance qui auraient été commis par un salarié de l'association à l'égard d'une personne accompagnée, il pourra bénéficier du **statut du lanceur d'alerte**, et ainsi se voir appliquer une protection particulière eu égard à ce statut conformément à la loi 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte (Annexe 4).



### 2.4.2 Les personnes et les familles

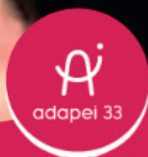
Les personnes et les familles doivent pouvoir informer la direction de l'établissement et service de tout acte de maltraitance dont ils auraient l'information, auraient été témoin ou victime.

Cependant ils pourront également informer d'une situation de maltraitance via une **adresse mail** et un **numéro de téléphone** dédiés.

Cette adresse mail et ce numéro de téléphone dédiés seront affichés dans tous les établissements. Les informations qui arriveront sur ce numéro de téléphone ou messagerie seront transmises au service qualité de l'Adapei 33.

Vous êtes **victime** ou **témoin** d'un acte de maltraitance ?

**Agissez, signalez !**



👉 Personnes accompagnées - Familles

☎ 05 24 99 03 54  
✉ maltraitance@adapei33.com

👉 Professionnel(le)s

☎ Faites une déclaration d'événement indésirable (EI)

ageval

Vivez la qualité !



## 2.5. Solliciter le Comité d'éthique de notre association

L'existence et le fonctionnement du Comité d'éthique de l'Adapei33 permet d'accompagner les professionnels dans leur réflexion et par conséquent participe à construire une culture commune vers un accompagnement bientraitant.

La vulnérabilité des personnes que nous accompagnons dans leurs parcours de vie, leur difficulté parfois à s'exprimer en leur nom propre, à défendre leurs intérêts et leur intégrité, nous conduisent au quotidien à prendre des décisions les concernant.

Le Comité d'éthique propose au sein de l'institution un espace pour échanger et débattre de ce qui fait tension, en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

# 3 | Piloter et suivre la mise en œuvre de la stratégie

## 3.1. La direction générale

Ce plan stratégique est porté par la direction générale de l'Adapei 33 et s'appuie sur deux référents du siège :

- La responsable du service qualité : Camille Lalaurie
- La directrice de la prévention et des soins : Séverine François

## 3.2. La commission bientraitance

La commission bientraitance a pour mission d'accompagner la mise en œuvre du plan stratégique bientraitance de l'Adapei33.

Animée par le président de l'Adapei 33, la commission bientraitance rassemble des représentants des familles (membres du Bureau ou du Conseil d'Administration...) et des représentants des salariés (cadres de direction, représentant RH...).

Un membre du Comité d'éthique ainsi que des personnes qualifiées participent également aux travaux de cette commission.

### 3.3. Des correspondants bientraitance

Dans les établissements il est recommandé de constituer un binôme : deux correspondants bientraitance (un professionnel et une personne accompagnée/accueillie) qui auront pour mission de :

- ☑ Faire connaître la stratégie bientraitance dans leur établissement en appui de la direction.
- ☑ Accompagner sa mise en œuvre sur le terrain, auprès des professionnels et des personnes accueillies/accompagnées.
- ☑ Informer la commission des questionnements et problématiques rencontrés dans la mise en œuvre.

Ces correspondants bénéficieront préalablement d'une formation sur cette thématique.

## 4 | Gérer les situations de maltraitance

Lorsqu'un signalement de maltraitance a été déclaré par un professionnel via le logiciel de déclaration des événements indésirables, en cochant la typologie "maltraitance" la procédure "Conduite à tenir en cas de situation de maltraitance" est alors mise en œuvre avec l'activation d'une cellule de crise pour adapter la réponse en fonction de chaque cas signalé (Cf. Procédure - Annexe 1).

Cette procédure intègre également la possibilité qu'une personne accompagnée ou qu'une famille révèle des faits de maltraitance auprès de la direction de l'établissement ou via le numéro de téléphone ou messagerie dédiés.

Le Code de l'action sociale et des familles offre une protection au salarié soumis au secret professionnel qui témoigne de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie. Il s'agit donc ici d'une dérogation au principe du secret professionnel. Ce principe est par ailleurs affiché dans l'article 434-3 du code pénal :

"Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité,

d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. Lorsque le défaut d'information concerne une infraction mentionnée au premier alinéa commise sur un mineur de quinze ans, les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende.

Un salarié auteur de maltraitance avérée vis-à-vis d'une personne accompagnée fera l'objet d'une procédure disciplinaire interne proportionnelle à la gravité de l'acte.

Il est important de rappeler qu'un auteur d'infraction auprès d'une personne vulnérable encourt par ailleurs des sanctions civiles et pénales très importantes (articles 223-15-2, 223-3, 225-14 du code pénal).

Ces sanctions peuvent être alourdies en cas de circonstances aggravantes, notamment si la personne est déjà sous protection juridique (tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice)

ou si elle bénéficie d'une mesure alternative (habilitation familiale ou habilitation entre époux).

La procédure "Conduite à tenir en cas de situation de maltraitance" est présentée en annexe 1.

Elle décrit les différentes modalités de signalement d'une situation de maltraitance, ainsi que les modalités organisationnelles mises en place pour analyser, qualifier et traiter la situation signalée.



# 5

## Annexes

Cliquez sur les liens pour télécharger les annexes ou scannez le QRcode

Annexe 1 - [Procédure "Conduite à tenir en cas de situation de maltraitance"](#)

Annexe 2 - [Cartographie des risques de maltraitance de la HAS](#)

Annexe 3 - [Grille d'autoévaluation proposée par la HAS](#)

Annexe 4 - [Guide du lanceur d'alerte - HAS](#)

Annexe 5 - [Charte relative au signalement d'une situation de maltraitance](#)

Annexe 6 - [Recommandation HAS du 03 octobre 2024 : Fiche 2. Rappel de postures professionnelles bientraitantes à adopter avec la personne accueillie](#)

Annexe 7 - [Recommandation HAS du 03 octobre 2024 : Fiche 3. Prévention des maltraitements \(adultes\) : aide au repérage des facteurs de risques et des signaux faibles d'alerte](#)

Annexe 8 - [Recommandation HAS du 03 octobre 2024 : Fiche 4. Prévenir les situations de maltraitance en établissement](#)





## Adapei de la Gironde

Bureaux du Lac II - Bât.R  
39 rue Robert Caumont  
33049 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 11 11 11  
Email : [siege@adapei33.com](mailto:siege@adapei33.com)



[www.adapei33.com](http://www.adapei33.com)  
[www.entreprise.adapei33.com](http://www.entreprise.adapei33.com)

