

La prévention et la lutte contre la maltraitance

La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance des adultes vulnérables

La maltraitance des adultes vulnérables : une réalité complexe
La maltraitance des adultes vulnérables (personnes âgées, personnes handicapées) a longtemps été un phénomène sous-estimé et un tabou. D'autant qu'il s'agit d'une réalité complexe. Qu'elle soit familiale ou institutionnelle, la maltraitance reste en effet souvent difficile à appréhender, tant par son ampleur que par la nature des violences qui la caractérisent.

La maltraitance, qu'est-ce que c'est ?

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par 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. »

En 1992, le Conseil a complété cette définition par une typologie des actes de maltraitance :

Violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie)...

Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...

Violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...

Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire

Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage

Privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...

Le constat : trop d'adultes vulnérables encore victimes de maltraitance

Force est de constater que trop d'adultes vulnérables sont encore victimes de maltraitance, même si nous ne sommes pas en mesure aujourd'hui d'évaluer l'ampleur du phénomène. Toutefois, la connaissance qualitative des situations de maltraitance envers les personnes âgées s'améliore, comme le montre par exemple l'analyse des 8 600 appels téléphoniques reçus en 2003 par ALMA - Allo maltraitance personnes âgées - [ancre vers l'encadré sur l'ALMA] :

La moitié de ces appels concernait des situations de maltraitance. dans 70% des cas, il s'agissait d'une maltraitance au domicile de l'adulte vulnérable. Les victimes étaient majoritairement (73%) des femmes, âgées pour 53% d'entre elles de plus de 80 ans. Les maltraitements déclarés au téléphone étaient surtout des cas de maltraitance psychologique, suivis par ordre décroissant de cas de maltraitance financière et physique et de négligences. Les auteurs présumés étaient à 73% des membres de la famille, notamment les enfants de la personne maltraitée (64%).

Les 30% des cas restant concernaient une maltraitance en établissement. Là encore, la majorité des victimes (70%) étaient des femmes, âgées de plus de 80 ans (67%). Les maltraitements déclarés au téléphone étaient majoritairement des négligences, suivis par ordre décroissant de cas de maltraitance financière, psychologique et physique. Les auteurs présumés étaient à 65% des membres du personnel de l'institution, dont en majorité (41%) des membres du personnel soignant.

La lutte contre la maltraitance : une mission du bureau de la protection des personnes

Une volonté de cohérence

Pour assurer une plus grande cohérence de l'action menée, le bureau de la protection des personnes de la DGAS a été chargé du suivi de dispositifs

transversaux relatifs :

au traitement des signalements de violences en institution accueillant des adultes (et aussi des mineurs)
aux contrôles des structures sociales et médico-sociales accueillant des adultes (et aussi des mineurs)
à la mise en place dans ce domaine d'un système d'information.
Les cinq orientations prioritaires de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance a été élaborée autour de cinq orientations prioritaires :

Informier et sensibiliser la population pour prévenir la maltraitance
Une brochure intitulée « Lignes de vie, Lignes de conduite » a été réalisée et testée dans cinq départements. Elle rappelle que le respect de l'autre, quel que soit son âge, constitue le premier rempart contre la maltraitance. Elle comporte également un volet pour aider les gens à réagir face à une situation de risque de maltraitance. En savoir plus

Ecouter pour mieux détecter et traiter les cas de maltraitements
Il a été décidé de développer le dispositif d'écoute et de traitement des signalements de situations de maltraitance en généralisant le réseau ALMA - "Allô maltraitance personnes âgées" - à l'ensemble du territoire national et en l'étendant aux personnes handicapées.

ALMA - Allô Maltraitance personnes âgées
Créée en 1994, l'association ALMA - « Allô Maltraitance personnes âgées » - (devenue en 2005 la Fédération ALMA France) a pour vocation de prévenir et de lutter contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées. Pour ce faire, elle a mis en place une équipe de conseil et d'écoute des signalements de maltraitance. Soutenu et financé par la Direction générale de l'action sociale (DGAS), le réseau fonctionne en partie grâce au bénévolat. Chaque antenne regroupe trois types d'intervenants :

les écoutants, bénévoles, qui assurent le recueil des plaintes ;
les référents, professionnels de l'action gériatrique, qui décident des suites à donner ;
un comité technique de pilotage constitué par un panel de professionnels des secteurs sanitaire, social et juridique, qui se réunissent 2 à 4 fois par an. Le réseau compte au total une cinquantaine d'antennes départementales d'écoute (60 départements devraient être couverts fin 2005) auxquels s'ajoutent deux centres en Europe, implantés à Bruxelles et Milan. Il est complété par un service national audiotel (08 92 68 01 18) dont la permanence téléphonique est assurée 4 heures par jour (de 9h30/11h30 et de 14h/16h) du lundi au vendredi.
Par ailleurs, ALMA développe une expertise permanente à partir des données du réseau et la publication des travaux qui en résultent. Elle travaille à l'essor de la communication avec les médias et la presse professionnelle. Elle forme également ses propres intervenants et (à leur demande) les intervenants des professionnels des secteurs concernés. Enfin, elle collabore à l'élaboration de politiques de prévention de la maltraitance. Le site de la Fédération ALMA France Lutter contre les violences en institutions

Cette lutte passe par :

un renforcement des procédures de suivi du traitement des situations de violence en institution
le développement des contrôles
l'accompagnement des institutions dans une visée préventive, en assurant une vigilance constante sur la qualité de vie et de prise en charge des personnes accueillies

Le programme pluriannuel d'inspection des risques de maltraitance dans les établissements sociaux et médicaux sociaux"
Lancée par la DGAS le 1er janvier 2002, ce programme porte sur le contrôle, sur une période de cinq ans, d'au moins 2 000 établissements sociaux et médico-sociaux (en plus des inspections menées à la suite de plaintes, de signalements ou d'incidents). Il a deux buts : la prévention et le renforcement de la fonction d'inspection dans les services déconcentrés. Les contrôles visent à :

vérifier que les conditions et les modalités d'accueil ou de prise en charge des personnes respectent leur santé, leur sécurité, leur intégrité, leur dignité et leur bien-être physique et moral
dépister les situations de maltraitance et les négligences non signalées, mais aussi prévenir les risques en identifiant les points critiques dans le fonctionnement et l'organisation des structures
proposer des solutions pour améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge
sanctionner, le cas échéant, les insuffisances et les abus.
En savoir plus
Promouvoir la "bienveillance" des personnes

Il s'agit de mener ou de soutenir des actions à moyen et long termes visant à modifier le regard porté sur les personnes vulnérables et à améliorer leurs conditions de vie à domicile ou en institution.

Les actions conduites ou soutenues peuvent être par exemple :

le développement des démarches d'amélioration continue de la qualité des services
la mise en place de politiques de formation et de soutien des personnels
la mise en œuvre des dispositions de la loi n° 2002-2 du 2 janvier qui garantit le respect des droits des usagers et de leur entourage
le développement d'attitudes personnelles, professionnelles et civiques
d'empathie, de bienveillance
la mise en œuvre dans les établissements et services d'une démarche d'analyse et de gestion des risques ...
Mettre en place une structure d'appui

Le cinquième axe de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance consiste à mettre en place une mission nationale d'appui aux collectivités territoriales, aux professionnels et, en premier lieu, aux services déconcentrés de l'Etat, afin de leur offrir une assistance juridique, technique et méthodologique dans le champ social et médico-social.