



Le Rayon De Soleil

CARTOGRAPHIE DES RISQUES DE MALTRAITANCE OU DE VIOLENCE

Avec la cellule qualité

La démarche de cartographie des risques de maltraitance et ou de violence est conduite par le Comité de pilotage et le Comité Ethique du 12 Novembre 2024.

Trois secteurs de risques ont été retenus

- Autour de l'accompagnement des personnes accueillies
- Autour du management des équipes
- Autour des temps et fonctions de soutien du quotidien

Calendrier :

- 18 Septembre 2024 : Comité de Pilotage
- 25 Septembre 2024 : Comité de Pilotage
- 02 Octobre 2024 : Comité de Pilotage
- 09 Octobre 2024 : Comité de Pilotage
- 16 Octobre 2024 : Comité de Pilotage
- 23 Octobre 2024 : Comité de Pilotage
- 30 Octobre 2024 : Comité de Pilotage
- 06 Novembre 2024 : Comité de Pilotage
- 12 Novembre 2024 : Comité Ethique
- 13 Novembre 2024 : Comité de Pilotage
- 20 Novembre 2024 : Comité de Pilotage
- 11 Décembre 2024 : Comité de Pilotage

Ass. "Le Rayon De Soleil de la Clamoux"
12 Chemin de Pradelles
11160 CABRESPINE
☎ 04 68 26 16 59
✉ secretariat@rds11.fr

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



LA PREVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE

Cela correspond dans le référentiel HAS à :

OBJECTIF 3.11 : « L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence ».

CRITÈRE 3.11.1 — L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

CRITÈRE 3.11.2 — L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

Important : le référentiel cible ici les situations de violence et de maltraitance envers les personnes accompagnées. Les situations d'agressions subies par les professionnels entrent dans les critères relatifs de la qualité de vie et des conditions de travail.

Trois types de maltraitements sont donc pris en compte :

1. Celles des usagers,
2. Celles des professionnels envers les usagers,
3. Celles liées au fonctionnement institutionnel.

Explication de l'intitulé de l'objectif.

- **L'ESSMS** : l'ensemble des professionnels
- **Définis** : rédige (donc au moins un document)
- **Déploie** : des actions concrètes dont les résultats sont visibles et mesurables
- **Plan de prévention des risques** : étude des facteurs et causes de risques + identification des actions à mettre en place pour éviter l'apparition du risque

Echange et débat

1. **Maltraitance** : que pouvons-nous en dire ? Représentations, définition ?



LA PREVENTION DES FAITS DE MALTRAITANCE / MALTRAITANCE ORDINAIRE ET DE VIOLENCES

OBJECTIF 3.11 : « L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence ».

CRITÈRE 3.11.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

→ QUELQUES DEFINITIONS

La violence est l'utilisation de force ou de pouvoir, physique ou psychique, pour contraindre, dominer, détruire ou endommager. Elle implique des coups, des blessures, de la souffrance, ou encore la destruction de biens.

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, à sa santé et à sa dignité. Cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

La maltraitance « ordinaire » est le fait d'avoir le sentiment d'être abandonné, mal ou pas informé et d'avoir été insuffisamment écouté. Les maltraitements ordinaires sont différentes des maltraitements délictuels, intentionnelles et exceptionnelles. La maltraitance ordinaire est présente dans le quotidien, elle est banalisée, parfois presque invisible et impalpable.

La distinction entre la violence et la maltraitance réside dans le fait que la maltraitance s'exerce spécifiquement contre une personne vulnérable, alors que la violence peut concerner toute personne.

→ LES DIFFERENTES FORMES

- **Maltraitements verbaux** : cris, insultes, moqueries, menaces, propos dégradants...
- **Maltraitements psychologiques** : punitions, culpabilisation, menaces, privation d'affection, mise à l'écart, dénigrement, humiliations, pressions, isolement, manipulation, infantilisation, utilisation d'un vocabulaire dégradant, indifférence, emprises, distances relationnelles inappropriés, manque de séparation vie privé / vie personnelle...
- **Maltraitements physiques** : gestes brusques, tapes sur les mains, claques derrière la tête, bousculade, tirer les oreilles, usage de traitements à mauvais escient...
- **Maltraitements institutionnelles** : pratiques discriminatoires, manque de respect de l'autonomie, manque de disponibilité des professionnels, bruit, mauvaise organisation de la sortie : retour à domicile ou passage dans une autre structure...

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



Le Rayon De Soleil

- **Maltraitements matériels et financiers** : vol d'effets, d'argent ou de biens personnels, privation de gestion des ressources, escroquerie, confiscation de cadeaux, dégradation des biens...
- **Maltraitements liés aux comportements individuels** : enfant transparent, enfant objet, professionnels qui échangent et discutent entre eux en ignorant l'enfant présent dans la pièce, qui n'entendent pas ce que leur disent les enfants ou leurs familles...
- **Maltraitements sexuelles** : viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, embrigadement dans la pornographie et la prostitution, attentats à la pudeur...

→ LES CONSEQUENCES POUR L'ENFANT / L'ADOLESCENT

Les maltraitements peuvent avoir des conséquences graves pour les enfants accueillis :

- Atteinte à la dignité et à l'intégrité physique et psychique,
- Transmission de la maltraitance éducative ordinaire,
- Perte de confiance,
- Détérioration de l'état de santé,
- Retard de développement,
- Isolement social.

→ LES FACTEURS FAVORISANT L'APPARITION DE MALTRAITEMENT

- Manque de formation et de qualifications des professionnels,
- Surcharge de travail,
- Manque de reconnaissance,
- Défaut d'engagement,
- Manque de dynamique d'équipe,
- Encadrement insuffisant,
- Culture du secret,
- Manque de moyens, locaux inadaptés,
- Carences organisationnelles,
- Difficultés personnelles.

Pour lutter efficacement contre les maltraitements ordinaires, il est nécessaire de mettre en œuvre quelques bonnes pratiques. En effet, la prévention des faits de maltraitance et de violence repose sur les piliers suivants :

→ AGIR SUR LE COLLECTIF : UNE ORGANISATION DES ESPACES

- Groupes par maisons ¹,
- Action sur les aménagements et la composition des groupes,
- Passage de relais entre groupes,
- Une maison d'enfants ouverte, pas de grille ou portail fermé continuellement,²

¹ Cf : Site internet - onglet : « notre projet associatif.

² Cf : critère 2.2.1 : « Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. »
Cabrespine, le 07 Novembre 2024



Le Rayon De Soleil

Une circulation possible dans tout l'établissement.

→ SOUTENIR L'ACTION DES PROFESSIONNELS

- Une action continue de formation du personnel, interne externe,
- Des formations sur la maltraitance, ses mécanismes et les conséquences. Les formations peuvent porter sur :
 - L'identification des signes de maltraitance,
 - La gestion des situations de maltraitance,
 - La réception et la gestion des signalements d'un enfant/adolescent,
 - Les techniques de communication non violente,
 - La gestion des conflits,
 - Les droits des personnes accueillies,
 - La notion de bientraitance.
- Les GAP afin de mettre en question et prendre du recul sur les pratiques professionnelles au travers d'un espace de réflexion visant une amélioration de la qualité des accompagnements éducatifs tout en favorisant le développement personnel des professionnels et l'efficacité du travail d'équipe.
- L'interrogation continue : recrutement, entretien d'évaluation ou de professionnalisation, réunion d'équipe sur le sens de la mission : « qu'est-ce que nous venons faire en protection de l'enfance ? »,
 - Un protocole de gestion des faits de maltraitance et de violence,
 - Les observations cliniques, comme un outil essentiel de notre pratique avec la présence de la psychologue de service sur les groupes et en réunion d'équipe,
 - Anticipation dans le quotidien pour réduire les situations à risque : « anticiper pour ne pas subir »³.
 - Maintien ou création de partenariat avec les associations et les réseaux de professionnels afin de bénéficier d'une expertise complémentaire et de développer des actions de prévention et de lutte contre les violences.

→ RENFORCEMENT DU CADRE INSTITUTIONNEL

- Élaboration d'un projet d'établissement : il définit les objectifs de l'établissement en matière de lutte contre les violences et les modalités de leur mise en œuvre.
- Mise en place d'une politique de bientraitance : elle doit être co-construite avec l'ensemble des acteurs de l'établissement et régulièrement évaluée.
- Évaluation régulière des pratiques : qui permettent d'identifier les points forts et les points faibles de l'établissement et d'ajuster les actions mises en œuvre.

³ Cf : Site internet - onglet : « nos services », « pôle petite enfance », « projet de service ».

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



Le Rayon De Soleil

→ AGIR AVEC LES ENFANTS ET ADOLESCENTS : UNE CIRCULATION DE LA PAROLE

- Des temps pour que les enfants puissent exprimer leurs expériences et émotions : groupe d'expression et de citoyenneté, ⁴
- Dans des situations de maltraitance ou de violence récurrentes ou intenses, recours à des espaces de parole avec la psychologue, des séances d'EMDR par la psychologue ou encore avec la sophrologie,
 - Travail sur les émotions : la colère,
 - Élaboration d'un livret d'accueil, du règlement de fonctionnement, de la charte des droits et des libertés, des groupes d'expression et de citoyenneté, création du comité central des jeunes...,
- Des activités physiques et sportives en interne ou en club en lien avec la liberté d'aller et venir,
 - Procédure d'admission des jeunes,
 - Maintien de l'expression bienveillante et d'une écoute active, disponibilité de tout le personnel,
 - Projets individualisés qui impliquent de façon centrale l'enfant et l'adolescent,
 - Sac de frappe, coussin, balle ou objets,
 - Rencontre la psychologue, rendez-vous et suivis en pédopsychiatrie, bilan médical en début de placement,
 - Mises en situation, travail pratique sur les ressentis et les émotions,
 - Partenariat avec l'école de Cabrespine ainsi que travail sur les projets individualisés,
 - Une reprise éducative des situations de maltraitance avec les enfants,
 - Une possibilité faite à chacun des enfants de circuler dans l'établissement et pouvoir rencontrer l'ensemble des adultes de la maison d'enfants,
 - Une mobilisation du Directeur, de l'équipe de cadres, des psychologues ainsi que la rédaction des fiches : Événements Indésirables Graves (EIG) en cas de crise.

→ AGIR AVEC LES FAMILLES

- Associer/informer les parents quand il y a des faits de violence ou de maltraitance,
- Accompagner dans un contexte d'aide contrainte : identifier les places de chacun,
- Projets individualisés.
- Sensibilisation les enfants et leur famille : afin de les informer de leurs droits et des dispositifs mis en place pour prévenir les maltraitances.

⁴ Cf : Site internet – onglet : « nos services ».



Le Rayon De Soleil

→ AGIR AVEC LES PROFESSIONNELS

- Rappel des RBPP collectivement ou individuellement.
- Communication interne et externe : pour mettre en avant les valeurs de respect, de dignité et de bienveillance.
- Continuer à valoriser les initiatives et les pratiques qui favorisent la bientraitance.
- Maintien des comités éthiques.
- Construction d'une identité institutionnelle de la bientraitance.
- Maintien d'une distance physique en situation de tension,

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



Le Rayon De Soleil

Programme annuel de prévention PAPRI Pact

A partir d'une étude réalisée sur les accidents du travail et les Evènements Indésirables Graves (EIG), il apparaît nécessaire de centrer nos actions sur la prévention et le traitement des actes de violence.

Pour ce faire, nous avons réalisé le PAPRI Pact suivant pour l'année 2025, intitulé :
« Protocole de gestion des faits de maltraitance ou de violence. »

Celui-ci a été transmis au CSSCT et à l'inspection du travail le 10 Février 2025.

Ce protocole est à la disposition du personnel sur le drive et sur notre site internet.

Le Directeur


Ass. "Le Rayon De Soleil de la Clamoux"
12 Chemin de Pradelles
11160 CABRESPINE
☎ 04 68 26 16 59
@ : secretariat@rds11.fr

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



PROTOCOLE DE GESTION DES FAITS DE MALTRAITANCE OU DE VIOLENCE

Préambule :

Ce protocole est destiné à l'ensemble du personnel de l'établissement. Il est une ligne de conduite face aux situations de maltraitance.

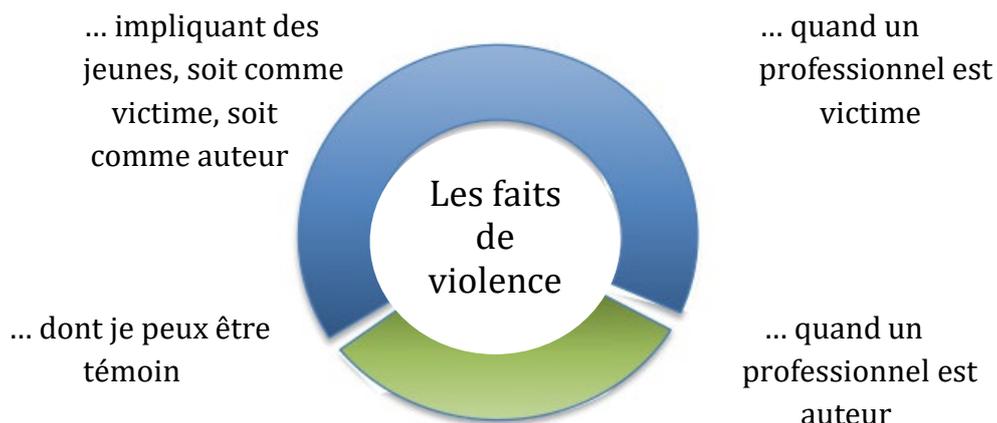
Il vise à créer un environnement où les conflits sont gérés de manière réfléchie et constructive, en mettant l'accent sur la bienveillance, l'éducation et le développement des enfants.

Cela s'inscrit dans une démarche globale qui vise à garantir une sécurité de base, à prévenir les faits de maltraitance et à les accompagner.

Parce que cela me ferait seulement violence à moi-même, tout n'est pas violence. Aussi est-il utile d'en donner une définition : **La violence** est l'utilisation de force ou de pouvoir, physique ou psychique, pour contraindre, dominer, détruire ou endommager. Elle implique des coups, des blessures, de la souffrance, ou encore la destruction de biens.

Le terme maltraitance désigne donc l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par un usager ou un professionnel envers un usager.

Les faits de violence commis par un usager envers un professionnel seront, eux, qualifiés de « violences ».





Le Rayon De Soleil

Les faits de violence impliquant des jeunes

Comme victime

Comme auteur

La gestion des conflits entre enfants nécessite une approche à la fois prudente et éducative, axée sur la compréhension, la résolution des crises et la prévention.



En priorité mise en sécurité de la victime	Isoler l'auteur
Assurer la sécurité de tous les enfants impliqués, isoler l'agresseur de l'agressé	
Si nécessaire faire appel à un autre collègue présent pour pouvoir gérer victime et auteur	
Prendre soin de la victime : une évaluation individuelle avec l'enfant	Une évaluation individuelle avec l'agresseur pour comprendre les circonstances du conflit
Informez la direction pour, en concertation, identifier les mesures à prendre	
Informez les familles des enfants (pour les mineurs)	
La documentation écrite, sous forme d'une note « Évènement indésirable », à transmettre dès que possible	
Transmission à l'ASE selon la gravité par le Chef de service	
<p>Selon la gravité du conflit, des faits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de blessure physique, une réponse rapide, SAMU • L'accompagnement chez un médecin ou pour un dépôt de plainte avec le jeune et sa famille • La protection pour la victime peut être envisagée: séparation physique, soutien psychologique, révision de l'environnement de vie... 	<p>Selon la gravité du conflit, des faits :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussions avec les éducateurs ou, si nécessaire, avec un chef de service • Convocation pour une mesure de réparation avec la Direction, chef de service éducateur relai et représentant légal (pour les mineurs)

Lorsqu'un professionnel est victime de violence

→ Prévenir:

En premier lieu, nous devons mettre en place les actions nécessaires à la prévention de cette violence. Nous sommes dans des métiers relationnel avec des enfants, adolescents et des familles en souffrances. Cette souffrance se traduit par des symptômes, ces symptômes peuvent être de la violence envers les autres jeunes ou envers les professionnels. La communication et la réflexion en équipe sur ses situations doivent



Le Rayon De Soleil

modifier le positionnement du professionnel et, de fait, éviter des situations de violence ou d'intense confrontation. Les professionnels bénéficient de:

1. Réunions d'équipe hebdomadaire en présence du chef de service et d'une psychologue. Tous les professionnels sont conviés : surveillants de nuit, maitresse de maison, apprentis et les éducateurs.
2. Groupes d'Analyse des Pratiques mensuels sur chaque service. Pour les GAP en 2023, l'établissement a financé pour 16 075€. En Septembre 2024, nous sommes à 12 545€. A cela, il faut ajouter le paiement des heures passées pour l'ensemble des salariés dans ce type de réunion.
3. Trois psychologues interviennent au niveau de tous les services. Elles sont des personnes ressources pour apporter un éclairage sur les différents comportements des jeunes et permettent de travailler en prévention le positionnement de chacun.
4. Le cas échéant, une séance de sophrologie (300€ la séance) ou de cohérence cardiaque est proposées lors de situation tendues.

→ **Signaler et traiter** : Mise en place du protocole

Que cette violence soit physique ou verbale, qu'elle soit intentionnelle ou non, il convient d'apporter à chacun une réponse adaptée à la gravité des faits.

- Un professionnel victime d'une situation de violence informe le cadre de service/d'astreinte, celui-ci doit évaluer la gravité, soutenir le salarié, et en fonction, se déplacer.
- Chaque fois que possible, un passage de relai est établi pour prendre en charge l'auteur des faits de violence.
- Le salarié victime sera raccompagné ou l'institution veillera à ce que quelqu'un vienne le chercher.
- Le professionnel doit pouvoir s'exprimer rapidement au sein de la Maison d'Enfants dans un temps d'accueil, de soutien et de réconfort : direction, psychologue, collègue.
- Il lui sera proposé une séance avec la sophrologue et/ou avec la psychologue.
- Si le salarié le souhaite, il pourra être orienté vers la psychologue de la médecine du travail.
- Selon la gravité des faits, il est possible pour le professionnel de déposer plainte et pourra, s'il le souhaite, être accompagné par un cadre ou une psychologue de la Maison d'enfants et/ou de s'exprimer à l'extérieur de l'établissement : visite chez un médecin, médecine du travail, un psychologue ou psychiatre.
- Selon la gravité, la victime peut être vue par un médecin pour attester les violences physiques et d'une attestation d'incapacité temporaire de travail (ITT).
- Une déclaration d'accident du travail doit être faite par le secretariat, le chef de service ou le cadre de permanence.
- Une communication précise est fournie au CSSCT par les secrétaires.

Cabrespine, le 07 Novembre 2024



Le Rayon De Soleil

- Le professionnel doit, dès qu'il le peut, écrire un rapport circonstancié. Par la suite, le chef de service rédigera une fiche d'évènement indésirable ou fiche d'évènement indésirable grave.

Pour rappel: le dépôt de plainte, la consultation médicale, la déclaration d'accident de travail sont considérés comme temps de travail.

Il est essentiel de signaler et traiter les évènements indésirables en les décrivant de la manière la plus détaillée possible pour permettre de :

- Prendre en compte les personnes affectées par l'évènement,
- Mettre en place des actions correctives,
- Conserver l'historique d'un incident et des actions menées,
- Eviter qu'un évènement indésirable se reproduise,
- Comblent les lacunes en proposant des axes d'amélioration.

→ Analyser :

- Dans un bref délai, une première analyse de la situation a lieu en réunion de cadres-psys.
- Un retour est fait en réunion d'équipe.
- Annuellement, les EIG sont analysés: récurrences, services, types de professionnels, contexte.
- Une réflexion est engagée sur les actions correctives.
- Le CSSCT est tenu informé et est associé à cette réflexion au cours des quatre réunions annuelles obligatoires.

Lorsqu'un professionnel est auteur de violence

- Si un professionnel est l'auteur d'un acte de violence, il est tenu d'en avertir sans délai son responsable hiérarchique
- La victime et les témoins peuvent déposer plainte ou une réclamation auprès de la direction. Cette plainte ou réclamation sera inscrite dans le suivi des plaintes et réclamations et traitée en tant que telle par la direction
- Cela pourrait donner lieu, si les faits étaient retenus, à une sanction disciplinaire de la part du Directeur.
- La victime ou le représentant légal peuvent déposer plainte
- Les écrits relatifs à la plainte ou la réclamation seront déposés :
 - pour le professionnel salarié dans son dossier du salarié
 - pour le mineur dans son dossier administratif

En tant que témoin de faits de violences ou de maltraitance

L'obligation est faite de signaler tout fait de violence ou de maltraitance aux autorités.



Le Rayon De Soleil

Dans le cadre de l'exercice de son travail, le signalement doit être adressé au responsable hiérarchique. Il s'agit de signaler une situation, une victime de mauvais traitement, ce qui est différent de signaler un auteur.



Par la suite:

- ➔ Une réponse du chef de service indiquera les suites données au signalement.
- ➔ Le chef de service, en relation avec le Directeur, informe le Président du Conseil Départemental par l'intermédiaire de la CRIP (Cellule de Recueil d'Informations Préoccupantes) qui transmettra aux autorités judiciaires.
- ➔ La partie analyse et retour d'expérience sera remplie par le Chef de Service notamment en réunion d'équipe
- ➔ Une copie de la note complète sera transmise au Directeur et archivée dans un classeur au secrétariat « Signalement des faits de Violences-Maltraitance », une copie sera archivée dans le dossier de l'enfant

Le Directeur


Ass. "Le Rayon De Soleil de la Clamoux"
12 Chemin de Pradelles
11160 CABRESPINE
☎ 04 68 26 16 59
@ : secretariat@rds11.fr

Cabrespine, le 07 Novembre 2024