

E.7.1 PLAN DE PREVENTION ET DE GESTION DE LA MALTRAITANCE ET DE LA VIOLENCE

**Association LE LIEN Version 3 - Date de Création
18/09/18 – Dates de modification 02.01.23 -16.06.26**

Table des matières

1 / CONCEPTS DE MALTRAITANCE/VIOLENCE ET DE BIENTRAITANCE.....	3
2 / HISTORIQUE DU DOCUMENT DANS L'ETABLISSEMENT.....	6
3/Prévention de la maltraitance	8
3.1 Personnes accueillies	8
3.2 Professionnels	9
3.3 Etablissement.....	10
4/ TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE.....	10
4.1 Recueillir	10
4.2 Qualifier	11
4.3 Conduite à tenir immédiate en cas de situation de maltraitance	14
Principes généraux :	16
5/ Plan d'action 2026 2027	17

1 / CONCEPTS DE MALTRAITANCE/VIOLENCE ET DE BIENTRAITANCE

La bientraitance

- **Culture** inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le **bien-être de la personne** en gardant à l'esprit le risque de maltraitance (HAS, 2022).
- Ne se réduit ni à l'absence, ni à la prévention de la maltraitance.

Les fondamentaux de la bientraitance :

1. Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité
2. Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes
3. Une valorisation de l'expression des personnes accompagnées
4. Un aller-retour permanent entre penser et agir
5. Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée

La maltraitance

- A distinguer de la **violence** (agression d'un être envers un autre, quelles que soient les forces des protagonistes)
- Maltraitance = torts causés à une personne par une ou des personnes dont le rôle, a priori, serait de la bien traiter.
- Maltraitance « **ordinaire** » : risque le plus important de maltraitance par sa banalisation, son invisibilité et donc son acceptation passive
- Les **maltraitements** peuvent concerner toutes les personnes, mais sont accrues pour celles en situation de **vulnérabilité** (maladie, handicap, âge, précarité, isolement, etc.) plus susceptibles d'être victimes d'atteintes à leur dignité et à leurs droits.
- La **maltraitance** est **plurifactorielle** et peut être générée par une organisation de travail (maltraitance institutionnelle), un défaut d'équipement ou d'entretien des infrastructures ou une posture professionnelle inadéquate

La maltraitance - Article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) Loi Taquet 7 février 2022

« 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 soin 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.»



Les sept types de maltraitance

Physique	châtiments corporels, agressions physiques, enfermement, usage abusif de la contention, etc.
Sexuelle	viols, agressions sexuelles, atteintes sexuelles, embrigadement dans la pornographie et la prostitution, attentats à la pudeur, etc.
Psychologique	insulte, intimidation, harcèlement, humiliation, menace de sanctions ou d'abandon, mise à l'écart, etc.
Matérielle et financière	fraude, vol d'effets personnels, d'argent ou de biens, privation de gestion de ses ressources, confiscation de cadeaux, etc.
Exposition à un environnement violent	environnement familial ou institutionnel dans lequel la personne est soumise à des actes, comportements, images violentes, etc.
Discriminations	accès difficile, dégradé ou impossible aux droits aux soins, au logement, à l'éducation, au travail, etc.
Négligence, abandon, privation	défaut de soins, défaut d'adaptation de la prise en charge, privation de nourriture, etc.

La vulnérabilité

Toute personne peut se trouver, à un moment de son parcours de vie ou de santé, dans une **situation** de vulnérabilité.

- La vulnérabilité est liée à des facteurs individuels et/ou des facteurs environnementaux.
- Situation de vulnérabilité (ressentie ou avérée) = difficulté, **impossibilité** de se défendre, **de faire cesser une maltraitance** à son égard, de faire valoir ses droits du fait de son âge, 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

2 / HISTORIQUE DU DOCUMENT DANS L'ETABLISSEMENT

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.

Méthode d'élaboration

Ce document a été réalisé à la suite d'un temps de sensibilisation (24 février 2026) sous la responsabilité de la directrice des établissements services, en collaboration avec un groupe de professionnels composé des cheffes de service, la directrice adjointe et les professionnels de terrain membres du COPIL qualité (19 mars 2026)

Les premiers documents date :

- ✓ protocole gestion de la violence date du 09 juillet 2025
- ✓ protocole gestion des faits de maltraitance du 18 sept 2018

Date de validation du présent document : 16 juin 2026 en réunion de bureau

Signature de la directrice : Patricia WILLAME

Le plan de Prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence est présenté aux instances représentatives du personnel et aux personnes accompagnées (réunion d'expression)

Une cartographie de la maltraitance a été réalisée avec des personnes accompagnées et professionnels de terrain :

CAUP : 25 février 25 et 29 avril 2025

CHRS Insertion : 18/03/25 et 01/04/25 et 17/06/25

Stabilisation Femmes Familles Jeunes 15 juillet 25 -

LHSS : 08/04/25

Le périmètre d'application est

Le plan concerne l'ensemble des activités :

- 6 places de LHSS en studios individuels à Libourne ;

- Équipe LHSS Mobiles sur le Grand Libournais ;
- CHRS de 80 places comprenant :
 - CAUP collectif de 20 places :
 - 5 places d'urgence (1 à 15 nuits),
 - 15 places de stabilisation ;
 - 10 places CHRS insertion pour personnes isolées ;
 - 28 places familles réparties dans 10 logements ;
 - 16 places de stabilisation en cohabitation ;
 - 6 places jeunes 18-25 ans en cohabitation ;
- 40 places sous subvention en logements diffus sur l'arrondissement du Grand Libournais.

Méthode de suivi

Point de suivi annuel lors du COPIL qualité du premier trimestre de l'année N+1

Méthode de diffusion

Le personnel de l'établissement est tenu informé de l'existence et du contenu du plan de par :

- ✓ Le projet d'établissement (auquel est annexé le plan)
- ✓ Référence dans le livret d'accueil de personne accompagnée
- ✓ Inscription dans la gestion documentaire
- ✓ Des sensibilisations
- ✓ Annexé au Livret d'accueil du salarié et du stagiaire

Les personnes accompagnées est tenu informé de l'existence et du contenu du plan de par :

- ✓ Le livret d'accueil
- ✓ Des sensibilisations lors de réunion d'expression
- ✓ Compte rendu de réunion d'expression

Lien avec le projet association et les projets d'établissement et de services

La prévention et la gestion des risques de maltraitance et de violence relèvent d'une responsabilité stratégique de la gouvernance de l'association. La direction et le Conseil d'administration veillent à la mise en œuvre d'une politique institutionnelle, fondée sur la bientraitance, le respect des droits et la protection des personnes accompagnées. Conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé, l'association définit des procédures formalisées de repérage, de signalement et de traitement des situations à risque.

Les professionnels bénéficient d'une sensibilisation et d'un accompagnement réguliers de la part des responsables de services afin d'assurer une vigilance permanente et de bonnes pratiques. Les situations signalées font l'objet d'une analyse systématique pour identifier les facteurs de risque et mettre en place des mesures correctives. La participation et l'expression des personnes accompagnées sont encouragées et intégrées dans la démarche de prévention. La gouvernance garantit la traçabilité, le suivi et l'évaluation continue de cette politique. Cette approche stratégique vise à sécuriser les accompagnements, soutenir les équipes et renforcer la qualité et la sécurité des pratiques.

3/Prévention de la maltraitance

3.1 Personnes accueillies

Leviers

Impliquer les personnes le plus souvent possible-

- ✓ Soutien de son autonomie et son autodétermination-
- ✓ Recherche systématique de son consentement-
- ✓ Prise en compte régulière de son avis, son expérience, sa satisfaction-
- ✓ Recueil de ses besoins et attentes spécifiques à formaliser dans PAP-
- ✓ Précision des coordonnées et du rôle de la personne de confiance-
- ✓ Favoriser toute forme d'expression de la personne accueillie

Assurer l'information et la compréhension-

- ✓ De leurs droits, possibilités d'action et voies de recours-
- ✓ Support d'information adapté rappelant données et contacts utiles
- ✓ Supports / outils- Charte de bientraitance ; livret d'accueil ; livret d'information ; version FALC ou traduite

- ✓ Encart spécifique dans le livret d'accueil

Repérage des moments sensibles à risque de maltraitance

- ✓ Soirée, situations d'urgence, liberté d'aller et venir
- ✓ Conflits de cohabitation
- ✓ Situation de violence
- ✓ Troubles psychiques, addictions, vulnérabilités liés à la santé
- ✓ Parcours de rue

3.2 Professionnels

Leviers

- ✓ Se sensibiliser en continu, connaître les signaux d'alerte
- ✓ S'auto-évaluer à la promotion de la bientraitance
- ✓ Se référer à charte bientraitance, au processus de promotion de la bientraitance
- ✓ Participer activement au GAPP, analyse clinique
- ✓ Se référer à l'espace de réflexion éthique
- ✓ Implication et à la disponibilité de l'encadrement

Facteur de risques liés aux professionnels

- ✓ Manque de cadre, cadre flou
- ✓ Usure professionnel, perte de sens
- ✓ Manque de temps, d'organisation, de définition des priorités, glissement de tâche
- ✓ Recours aux remplaçants, manque de remplaçants
- ✓ Isolement dans sa pratique, absence de réunion
- ✓ Absence d'analyse des conduites violentes entre les personnes ou à l'égard des professionnels
- ✓ Charge émotionnelle élevée

3.3 Etablissement

Leviers

- ✓ Engagement de la direction et actions inscrites au projet d'établissement
- ✓ Formaliser avec les professionnels les conduites à tenir en cas de maltraitance constatée ou relatée
- ✓ Organiser la gestion des ressources humaines
- ✓ Promouvoir une culture de signalement (charte du signalement des EI, environnement déculpabilisant et soutenant)
- ✓ Assurer la formation continue et QVCT
- ✓ Prévoir des temps dédiés pour une reprise collective de situations dans lesquelles un professionnel a été en difficulté
- ✓ Vigilance accrue quant aux origines de la maltraitance institutionnelle
- ✓ Assurer la consultation des personnes accompagnées
- ✓ Veiller à ce que le règlement de fonctionnement soit garant des libertés fondamentales
- ✓ Structurer la transmission d'informations

Facteur de risques liés à la gouvernance

- ✓ Facteur de risques liés aux professionnels

4/ TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE

Critère 3.11.2 : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence et met en place des actions correctives.

4.1 Recueillir

Le recueil des faits de maltraitance et de situations à risque s'effectue par différents canaux permettant d'assurer une vigilance permanente et la protection des personnes accompagnées. Les principaux dispositifs incluent :

Canal de recueil	Responsable	Action de suivi
Plaintes et réclamations des personnes accompagnées	Responsable de service	Accusé de réception, analyse, mise en place de mesures correctives, suivi du traitement
Signalements d'événements indésirables	Responsable de service	Enregistrement, analyse, actions correctives, suivi documenté
Enquêtes de satisfaction	Responsable de service	Collecte, analyse des retours, identification des points de vigilance, plan d'action
Observations professionnelles	Professionnels	Transmission hiérarchique, analyse des situations, ajustement des pratiques
Entretiens individuels	Partenaire, proches, professionnels, bénévoles	Recueil des préoccupations, orientation vers les dispositifs internes ou externes
Boîte à idées / Instances consultatives	Responsable de service, directrice	Analyse périodique, suivi des alertes, mesures correctives, communication aux équipes

4.2 Qualifier

Guide HAS 2024 : Fiche 1. Reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies

Q1 Existe-t-il une relation d'aide entre la personne et l'auteur des faits ? (relation de soins, d'accompagnement, de confiance, aide à l'autonomie/dépendance, liens avec autres acteurs de l'établissement) Oui ☐ Non ☐	Si oui, précisez le lien avec la personne accueillie : - professionnel ☐ précisez : - proche aidant (famille, ami, personne de confiance, voisins) ☐ - intervenant extérieur autres ☐ précisez :
Q2 La personne est-elle en situation de vulnérabilité ? (ex : incapacité de se défendre ou de faire valoir ses droits, risques particuliers, cf. définitions en page 3) Oui ☐ Non ☐	Si oui, cochez les éléments précisant la situation de vulnérabilité : - pathologie, situation médicale spécifique ☐ personne isolée ☐ - handicap ☐ difficultés d'expression et de communication ☐ - état de soumission ou d'emprise ☐ personne âgée en perte d'autonomie ☐ personne étrangère ne parlant pas le français ☐ - situation de précarité ☐
Q3 Les faits, relèvent-ils ? : - d'un geste ☐ d'une parole ☐ - d'une action ☐ d'un défaut d'action ☐ - d'un événement ponctuel ☐ - d'un événement durable (répétition) ☐ Oui ☐ Non ☐	Si oui, cochez le ou les risques de maltraitements (si difficultés pour identifier le type de situation, voir page 3) : - maltraitements physiques ☐ sexuelles ☐ psychologiques ☐ - matérielles et financières ☐ - négligences, abandons, privations ☐ - maltraitance institutionnelle ☐ - discriminations ☐ - exposition à un environnement violent ☐
Q4 Y a-t-il des conséquences sur la personne ? Prendre en compte le recueil du récit de la personne (ou des aidants) et conséquences physiques ou psychologiques Oui ☐ Non ☐	Si oui, précisez quelles sont les conséquences : - sur sa santé physique et/ou psychique ☐ - ses droits ☐ - sa volonté ☐ - ses besoins fondamentaux et spécifiques ☐ - son développement, sa participation sociale ☐ - cumul de ces éléments ☐ Autres précisions :

Identifier une situation de maltraitance

La situation compromet ou porte atteinte à son **développement** et/ou à ses **droits** et/ou à ses **besoins fondamentaux** et/ou à sa **santé** ?

OUI

NON

La situation vise une personne **vulnérable** ?

OUI

NON

La situation intervient dans une **relation** de confiance, de dépendance, de soins ou d'accompagnement ?

OUI

NON

Maltraitance
L119-1 du CASF

Violence

Autre
procédure

4.3 Conduite à tenir immédiate en cas de situation de maltraitance



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES FAITS DE MALTRAITANCE

Réagir et intervenir en fonction de la gravité

CAS 1 Faits de Maltraitance Suspects	CAS 2 Maltraitance Grave, Avérée ou Supposée
 Accueillir la victime  Entretien avec l'auteur présumé  Informer le représentant légal  Mesures préventives  Analyse et suivi	 Alerte à la direction  Protéger la victime  Cellule de crise exceptionnelle  Recueil et signalement  Mesures disciplinaires
Responsables:  Responsable du service Directrice	Responsables:  Directrice Cellule de crise



PROTECTION DU LANCEUR D'ALERTE

- ✓ Anonymat garanti
- ✓ Aucune représaille
- ✓ Confidentialité assurée



Présomption d'Innocence



Traçabilité des Actions



Confidentialité

Protection du lanceur d'alerte

- ✓ Toute personne ayant signalé les faits est protégée contre toute forme de représailles ou discrimination.
- ✓ Anonymisation et confidentialité garanties

Principes généraux :

- ✓ **Positionnement distancié** de l'encadrement, éviter jugements et actions précipitées.
- ✓ **Respect de la présomption d'innocence** devant les personnes accompagnées et salariés.
- ✓ Suivi rigoureux et **traçabilité** de toutes les étapes.
- ✓ Respect de la **confidentialité**,
- ✓ **Pas d'enquête interne pouvant entraver le travail** des forces de l'ordre et de la justice)
- ✓ **Orientations vers médecins**, dispositifs d'écoute et soutien externe (ex. Vict'aide, CIDFF). En cas d'agression sexuelle : Unité Médico-Judiciaire [de Proximité] Unité d'Accueil Pédiatrique Enfance en Danger

Communication et suivi

- ✓ Information du représentant légal et service social partenaire.
- ✓ Communication ciblée auprès des autres personnes accompagnées.
- ✓ Communication externe uniquement la directrice ou directrice adjointe.
- ✓ Rétablissement du lien de confiance avec les équipes.

5/ Plan d'action 2026 2027

Pilote : COPIL Qualité

Echéance juin 2027

Axe	Thématique HAS	Objectifs	Actions	Indicateurs
Développer les coopérations entre services	2.8 Continuité et fluidité des parcours	• Renforcer la cohérence des accompagnements entre dispositifs. • Prévenir l'isolement des personnes et des professionnels.	• Organiser des rencontres interservices du passage d'une PA vers un autre dispositif • Développer les rencontres croisées entre professionnels afin de mieux connaître les modalités d'accompagnement et les contraintes de chaque service.	• Nombre de rencontres interservices réalisées. • Nombre de professionnels participant aux temps de partage.
Développer la culture de la bientraitance	3.1 Bientraitance et éthique	• Sensibiliser l'ensemble des professionnels. • Harmoniser les pratiques.	• Étude annuelle des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de la HAS (priorité 2026 : CAUP).. • Mise en œuvre du processus d'accueil et d'intégration des salariés. Au CAUP : focus particulier sur la gestion des conflits, le respect de l'intimité en collectif et la prévention des situations de violence. Auto-évaluation des pratiques annuellement lors de la diffusion du questionnaire sur le burn out	• Nombre de RBPP étudiées. • Taux de respect du processus d'accueil et d'intégration des salariés. • Résultat autoévaluation • Nombre de sensibilisation
Améliorer les conditions d'accompagnement au CAUP	3.2 Droits de la personne	• Réduire les risques de maltraitance institutionnelle. • Garantir la dignité et la confidentialité.	• Mise en place de temps de doublure pour les entretiens éducatifs afin de permettre la délocalisation d'une partie des entretiens au siège.	• Nombre d'entretiens réalisés dans un espace confidentiel. • Nombre de plaintes liés aux tensions de cohabitation.

Axe	Thématique HAS	Objectifs	Actions	Indicateurs
			• Étude technique et budgétaire pour l'installation de cloisons dans le dortoir. • Assurer l'accès des PA au formulaire plaintes et réclamation	
Améliorer les conditions d'accompagnement dans les logements	3.2 Droits de la personne	Garantir la dignité en offrant des logements propres et entretenus	• Rechercher des fondations spécifiques permettant de financer la rénovation et l'entretien des logements - Mettre en œuvre un programme de rénovation dès la réception des fonds	• Nombre de demande de subventions • Nombre chantiers réalisés annuellement
Adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques des personnes	3.2 Droits de la personne	• Garantir l'égalité d'accès aux droits et aux services. • Prévenir les situations de vulnérabilité liées aux difficultés de compréhension, de communication ou d'autonomie.	• Développer des outils facilitant la compréhension : langage clair, pictogrammes, supports visuels, traduction et interprétariat lorsque cela est possible. • Développer les partenariats avec les acteurs locaux notamment de l'insertion linguistique et numérique du territoire.	• Nombre de personnes bénéficiant d'un accompagnement numérique et linguistiques. Outils 2002 FALC
Renforcer le pouvoir d'agir	3.3 Expression et participation de la PA	• Faire des personnes accompagnées des acteurs de l'amélioration de la qualité. • Valoriser les savoirs expérientiels.	• Associer des personnes accompagnées à l'évaluation des actions d'amélioration engagées à la suite des enquêtes de satisfaction • Associer des personnes accompagnées pour l'animation et construction d'atelier	Suivi des actions correctives lors des réunions d'expression Programme d'atelier « ça bouge au Lien »
Mettre en œuvre la procédure PPAS	3.4 Co construction des PPA	• Garantir la mise en œuvre de la procédure PPA pour chaque personne accompagnées	• Utiliser les outils d'évaluation des risques, des besoins et des attentes • Associer les PA • Réaliser un suivi en équipe	• Taux de PPA • Taux d'utilisation des outils • Taux de PPA étudié en réunion d'équipe

Axe	Thématique HAS	Objectifs	Actions	Indicateurs
Développer les partenariats sanitaires et médico-sociaux	3.6 Accompagnement à la santé	• Sécuriser les parcours. • Améliorer la prise en charge des situations complexes.	• Cartographie des ressources sanitaires du territoire. • Développer le travail de coopération de l'hébergement AHI et des LHSS Mobiles	• Registre des partenaires • Nombre de situations communes LHSS M et CHRS
Renforcer les compétences professionnelles	3.8 Politique RH	• Sécuriser les pratiques. • Développer les savoir-faire relationnels.	• Mise en place d'outils d'évaluation des acquis après chaque sensibilisation ou formation. • Proposer des formations qualifiantes aux professionnels non qualifiés. • Privilégier les mobilités internes en cas de poste à pourvoir	• Taux de professionnels qualifié • Résultats des évaluations d'acquis. • Nombre de mobilité interne
Sécuriser les ressources humaines	3.9 Politique RH et QVCT	• Prévenir l'épuisement professionnel. • Assurer la continuité de service.	• Analyse annuelle du turn-over et de l'absentéisme dans le cadre du groupe QVCT. • Constitution d'un vivier de remplaçants mobilisables rapidement.	• Évolution des taux d'absentéisme et de turn-over. • Nombre de remplaçants mobilisables.
Accompagner le changement	3.8 Politique RH	• Définir les nouveaux objectifs du CPOM CHRS • Accompagner l'évolution de l'offre de service en fonction des directives de la DIHAL	• Etudier la transformation des places (financier, organisationnelles) • Définir un plan d'association et accompagnement des professionnels et personnes accompagnées (Communication, consultation)	• Signature du CPOM • Taux de satisfaction des professionnels et des PA à la suite de la nouvelle organisation
Sécurisation des données	3.15 Démarche qualité et gestion des risques	• Sécuriser les données des personnes • Fluidifier le partage	• Mettre en place les actions dans le cadre du SEGUR du numérique • Accompagner les équipes à l'utilisation du nouveau DUI	• . Atteintes des objectifs cibles du Ségur du numérique