

Et si on parlait de *Bientraitance à domicile*



Numéros d'urgence :

17 : Police ou gendarmerie

18 : Pompiers

15 : Samu

112 : numéro d'urgence européen

114 par SMS : pour les personnes sourdes ou malentendantes

3133 : numéro contre les maltraitements



Ce guide est pour vous

Dans votre activité quotidienne, vous pouvez être confronté à des situations difficiles ou inacceptables. Il peut arriver que vous soupçonniez ou soyez témoin de paroles ou d'actes malveillants envers la personne que vous accompagnez. Dans ce cas, vous ne devez pas garder ces faits pour vous.

Ce guide vous aide à reconnaître les situations de maltraitance et à agir de manière professionnelle en alertant vos responsables. Signaler une maltraitance est une responsabilité citoyenne (article 434-3 du Code pénal), mais dans votre cadre professionnel, vous devez suivre les procédures prévues.

Comprendre et promouvoir la bientraitance est essentiel. Votre rôle auprès de la personne aidée vous permet aussi de sensibiliser son entourage.

Un signalement n'est jamais anodin : il peut avoir des conséquences importantes pour tous. C'est pourquoi les faits rapportés doivent être précis et fidèles à ce que vous avez réellement vu ou entendu.

**La bientraitance ne repose pas sur une seule personne :
elle se construit ensemble, chaque jour.**



sommaire

P4 - Introduction

P5 - Tous ensemble...

P6 - Soyons bientraitant

P7 - Les 12 points de la charte bientraitance

P8 - Pour mieux comprendre

P9 - Les différents éléments de la Maltraitance

P10 - La Procédure interne

P11 - La grille de repérage des situations de maltraitance

P13 - Bien traiter une personne dépendante à domicile, c'est...

P14 - A vous de jouer

P14 - NOTES



Introduction

La bientraitance : un engagement au cœur des pratiques professionnelles

La bientraitance constitue le noyau de l'ensemble des outils et pratiques visant à garantir les droits des usagers accueillis au sein des ESSMS.

Sa promotion et la prévention de la maltraitance représentent aujourd'hui des enjeux majeurs pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette démarche globale s'impose dans toutes les dimensions de l'accompagnement :

- prise en charge des personnes accueillies,
- accueil de leur entourage, dans le but de promouvoir le respect de leurs droits et libertés, une écoute attentive de leurs besoins, de leurs attentes, et de leurs préférences, tout en prévenant activement les situations de maltraitance.

Elle vise à favoriser l'implication des usagers dans leur propre parcours d'accompagnement, en les plaçant comme acteurs des décisions qui les concernent.

Une démarche transversale, intégrée à plusieurs niveaux clés

La bientraitance s'inscrit pleinement dans les dynamiques suivantes :

- La Démarche Qualité portée par l'établissement,
- La gestion des risques,
- La sécurité de la prise en charge des usagers.



Des outils concrets pour une mise en œuvre efficace

SOS AIDES A DOMICILE s'engage à travers différents leviers et dispositifs opérationnels, parmi lesquels :

- L'ensemble des outils issus de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Une Charte de déontologie
- Les 12 points de la charte bientraitance de SOS AIDES A DOMICILE
- Un plan de formation du personnel intégrant les notions de bientraitance et de prévention de la maltraitance,
- La désignation d'un référent Bientraitance,
- Des protocoles spécifiques de :
 - prévention et dépistage de la maltraitance,
 - conduite à tenir en cas de suspicion, de signalement d'un événement indésirable ou de faits de maltraitance,
- Le recueil, le traitement et le suivi des réclamations et événements indésirables survenus dans la structure,
- L'affichage du numéro national 3133, destiné à la lutte contre la maltraitance, accessible à tous : professionnels, usagers et familles.

Tous ensemble...



Qu'est-ce que la bientraitance à domicile ?
La bientraitance consiste à adopter une attitude respectueuse, attentive et bienveillante envers la personne accompagnée, en tenant compte de ses besoins, ses souhaits, son rythme, son autonomie, sa dignité.

La bientraitance ... les acteurs concernés

Dans le cadre de sa prise en charge, le bénéficiaire doit rester acteur de sa prise en charge.

Afin de garantir ses droits et de proposer un service de qualité, le rôle de chacun est de l'accompagner :

- **L'entourage et sa famille** en favorisent un climat sécurisant et affectif et renforcent l'estime de soi de la personne,
- **SOS AIDES A DOMICILE** propose un accompagnement individualisé qui tient compte des besoins de la personne aidée
- Les **autres professionnels** (infirmier, kiné, tuteur, travailleurs sociaux...) apportent leurs expertises pour assurer le bien-être et la sécurité du bénéficiaire afin de favoriser le maintien à domicile

Le rôle des aides à domicile

- **Observer les interactions** entre la personne aidée et les personnes gravitant autour
- **Repérer les signes** de maltraitance ou de conflits.
- **Maintenir un rôle professionnel** : ni juge, ni complice, mais protecteur de la personne aidée.
- **Dialoguer avec bienveillance** avec l'entourage pour rappeler les bonnes pratiques (dans la limite de leur rôle).
- **Faire remonter les situations préoccupantes** à la hiérarchie ou aux autorités compétentes (ex : responsable de secteur, médecin, cellule de recueil des informations préoccupantes, etc.).

Les aides à domicile peuvent s'appuyer sur différents outils à leurs dispositions :

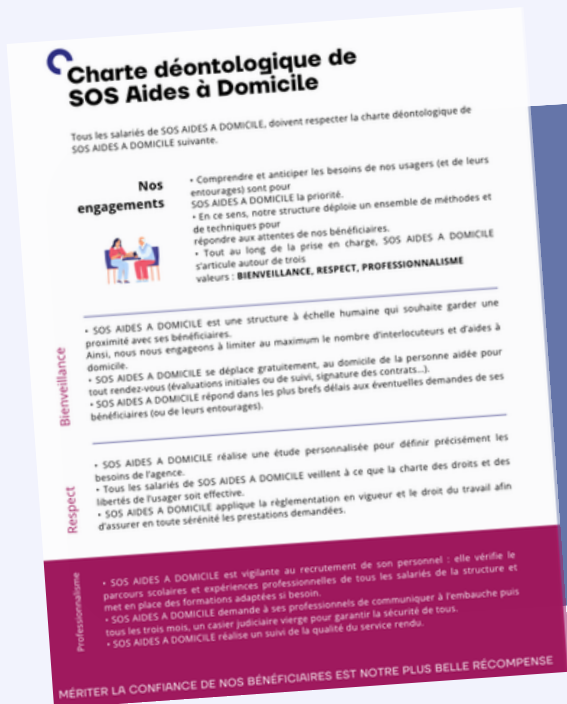
Les fiches missions - qui définissent les objectifs de la mission

Le planning d'intervention - qui indiquent les différents créneaux et la durée

Les protocoles - qui expliquent la méthodologie d'intervention pour proposer un service de qualité

Le cahier de liaison - présent au domicile - il permet de restituer les éléments survenus durant la prestation afin de réaliser un meilleur suivi

... soyons bien traitant



La charte de déontologie de SOS AIDES A DOMICILE sert à guider les comportements et à garantir le respect et la dignité des personnes accompagnées.

Elle est disponible dans les livrets d'accueil (du bénéficiaire & du salarié)

Charte des droits et des libertés de la personne accueillie



Cette Charte garantit à chaque personne accueillie le respect de sa dignité, de ses droits et de ses choix.

Elle affirme notamment :

- le respect de la vie privée,
 - la liberté d'expression et de croyance,
 - le droit à l'information et à la participation,
 - la protection contre la maltraitance.
- Pilier de la bienveillance, elle guide les professionnels vers un accompagnement respectueux, éthique et bienveillant.

Les 12 points de la charte bientraitance de **SOS AIDES A DOMICILE**



Pour mieux comprendre



La violence

« 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 » (Conseil de l'Europe)

La négligence

La négligence active est la privation des aides indispensables à la vie quotidienne « avec intention de nuire » : absence de prise en compte des besoins de la personne aidée, hygiène déplorable, abandon, mise en danger, abus, sévices...

La négligence passive se caractérise par l'oubli et/ou le manque de prise en compte des besoins « sans intention de nuire ».

Ces actes relèvent :

- de **l'inattention** de l'entourage (famille, aide à domicile, soignant, etc.),
- d'**une omission** par manque de connaissances.

Le plus souvent, ces actes ne sont pas isolés. Ils sont associés les uns aux autres et plusieurs types de violence peuvent se retrouver dans une même situation.



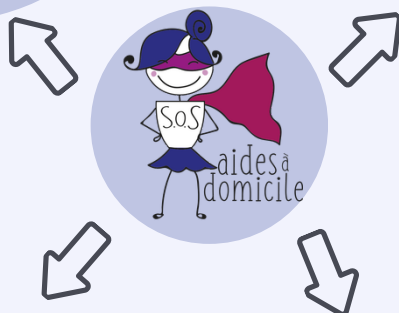
Les différents éléments de la Maltraitance

Formes de maltraitance

- physique
- sexuelle
- psychologique
- matérielle / financière
- négligences
- abandon / privation
- discrimination
- négligence institutionnelle

Facteurs de risques

- âge
- état de santé et/ou autonomie
- environnement inadapté ou néfaste
- manque de formation ou d'information
- genre / orientation sexuelle
- isolement social (pas ou peu de famille)
- relation d'emprise



Acteurs

- Victime
- Bourreau
- Témoin

Signaux d'alerte

- changement de comportement / dégradation soudaine de l'état général de la personne aidée
- difficultés de relations entre les proches aidants et l'agence (désaccords, tension avec l'équipe ...)
- difficultés liées à la situation des proches aidants (ex : isolement, absence de répit, tension familiale...)
- plaintes et réclamations



Procédure interne



Ne pas dénoncer une situation de maltraitance vous expose à une peine de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.
articles 434-3 et 223-6 du code pénal

1

Identifier / repérer les différents éléments de la maltraitance

2

Évaluer l'urgence et le danger

3

Informez un responsable d'agence

4

Constituer un dossier
(avec l'aide d'un responsable d'agence)

5

Informez le DEPARTEMENT
(Réaliser par un responsable d'agence)

6

Assurer le suivi et la protection de la victime



En tant que professionnel vous devez :

- Tenter d'interroger la Victime (être à l'écoute / sans pression)
- Relever ce qui a été vu, entendu, rapporté (date, heure, lieu, faits, acteurs)
- Rassembler les témoignages / éléments
- Alerter / prévenir de toute situation de maltraitance

“ Ne restez pas seul face à la situation et à vos doutes, sollicitez le plus tôt possible vos responsables d'agence. ”



En cas d'urgence
La vie et/ou la santé est en péril

Contactez immédiatement

15

samu

17

Police

Plateforme nationale



3133

⚠ Depuis le 1^{er} mars 2026, ce numéro national se consacre à la lutte contre les maltraitances envers les adultes vulnérables. Il remplace le 3977. Ce numéro est gratuit et accessible 7 jours/7, de 9 h à 20 h. (service & appel gratuits)

Le fait de signaler une situation de maltraitance n'expose pas à des sanctions professionnelles les salariés des services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (art.313-4 du CASF).



GRILLE DE REPÉRAGE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

**GRILLE DE REPÉRAGE
DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE**

Informations générales : Nom : ... Professionnel : ...
 Prénom : ... Adresse : ...

I État physique

Difficultés motrices (craintes, brûlures, douleurs) Douleurs non prises en charge

Dépendance totale de l'état de santé Malnutrition / dénutrition

Dépendance / isolement Autre : ...

Observations complémentaires : ...

II Comportement et état psychologique

Prise en charge inadéquate Refus de parler en présence d'un tiers

Rupture de lien / isolement Autre : ...

Diminution importante ou contrainte Autre : ...

Observations complémentaires : ...

III Environnement et conditions de vie

Logement insalubre / dangereux Conditions de vie dans l'entourage

Absence de sécurité / problèmes de base Autre : ...

Température inadéquate (froid/chaud) Autre : ...

Non-respect des besoins fondamentaux

Observations complémentaires : ...

IV Relation avec l'entourage

Actes de violence / harcèlement Séparation d'avec l'entourage

Isolement (confinement, séquestration) Refus de ma présence


Non-respect du consentement Autre : ...


Atteinte à la dignité Autre : ...

Non-respect de l'autonomie


Observations complémentaires : ...

 **En cas de doute, 4 réflexes**

 **"Je vois"**

 **"Je note"**

 **"J'en parle"**

 **"J'agis"**
(si besoin)

*Je me réfère à la grille de repérage
des situations de maltraitance*

En cas de doute, les professionnels de SOS AIDES A DOMICILE peuvent s'appuyer sur un support de communication.

La fiche aide à :

- repérer une situation de maltraitance ou de risque
- réagir de manière adaptée
- assurer une traçabilité conforme
- protéger la personne accompagnée

*"Je sollicite l'aide d'un
responsable d'agence"*



Bien traiter une personne dépendante à domicile, c'est ...

1 Se présenter

Qui suis-je ? Pourquoi je viens ?

2 Respecter le cadre de vie de la personne

Elle a ses goûts, j'ai les miens ; je ne cherche pas à les changer.

3 Respecter sa pudeur

Notamment si je viens pour l'aider à la toilette.

4 Etre patient

Si elle m'entend mal, je répète sans montrer d'agacement.

Si elle me comprend mal, je cherche des mots mieux adaptés.

5 Echanger

Je lui parle en douceur sans la tutoyer sans autorisation.

6 Aider aux déplacements

Je respecte la liberté de ses mouvements, sans contention.

7 Aider à la prise des repas

Je veille à l'apparence des mets et je m'adapte à son rythme.

8 Etre présent

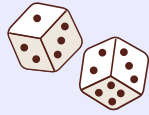
Je suis à l'écoute et je m'adapte à son rythme.

9 Respecter l'intimité

Je frappe avant d'entrer, je suis vigilante à son bien-être en lui laissant libre choix....

10 Respecter ses croyances

Si je dois accompagner une personne en fin de vie, je veille à son confort et au respect de sa dignité.



Et c'est à vous de jouer

1 La “bienveillance” signifie que :

- A/ faire à la place de la personne pour aller plus vite
- B/ respecter la personne, ses choix et son rythme
- C/ appliquer strictement la fiche mission sans discuter

2 Une attitude bienveillance consiste à :

- A/ parler de la personne comme si elle n'était pas là
- B/ demander l'accord avant d'aider la personne
- C/ décider pour la personne ce qui est le mieux

3 Un bénéficiaire refuse une aide (toilette, repas...) l'aide à domicile doit

- A/ la forcer pour son bien
- B/ ignorer la situation
- C/ respecter le refus et informer son responsable

4 La bienveillance implique aussi de :

- A/ respecter l'intimité et la pudeur de la personne
- B/ utiliser le téléphone personnel pendant l'intervention et sans autorisation
- C/ écouter la prestation pour rentrer vite chez soi

5 Un proche de l'utilisateur (autre que l'aidant familial connu sur la fiche mission) vous demande des informations sur la prise en charge, que faites-vous ?

- A/ vous répondez à toutes ses questions
- B/ vous respectez la confidentialité et orientez vers l'aidant familial (connu sur la fiche mission)
- C/ vous respectez la confidentialité et orientez vers un responsable d'agence.

Réponses : 1B / 2B / 3C / 4A / 5B



- 6** **Votre bénéficiaire vous confie qu'elle se sent très seule et triste.**
A/ Vous changez de sujet rapidement
B/ Vous prenez un moment pour l'écouter et lui répondre avec bienveillance
C/ Vous lui dites que vous n'êtes pas psychologue
- 7** **Quels sont les principaux signaux d'alerte de la maltraitance ?**
A/ Changement de comportement
B/ Dégradation soudaine de son état général
C/ Plaintes et réclamation de son aidant familial
- 8** **Dans votre pratique professionnelle à domicile, quel document vous guide pour adopter une attitude respectueuse et bienveillante envers les bénéficiaires ?**
A. Le contrat de travail
B. La charte de bientraitance de l'agence
C. La fiche mission
- 9** **Je dois agir vite, mon bénéficiaire est inconscient... IL NE REAGIT A AUCUNE SOLLICITATION. En priorité :**
A. J'appelle le 15 !
B. J'appelle mon responsable !
C. J'appelle le contact d'urgence sur la fiche mission
- 10** **Signaler des faits de maltraitance est facultatif :**
A/ Vrai
B/ Faux

Réponses : 6B / 7ABC / 8BC / 9A / 10B



SOS AIDES A DOMICILE

13 avenue Georges LASSERRE
33400 TALENCE

 **05 56 29 06 44**

WWW.SOS-AIDES-A-DOMICILE.FR



Horaires d'ouverture
Lundi au vendredi
11H00 à 18h