Version Mars 2026

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 maltraitances

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 :

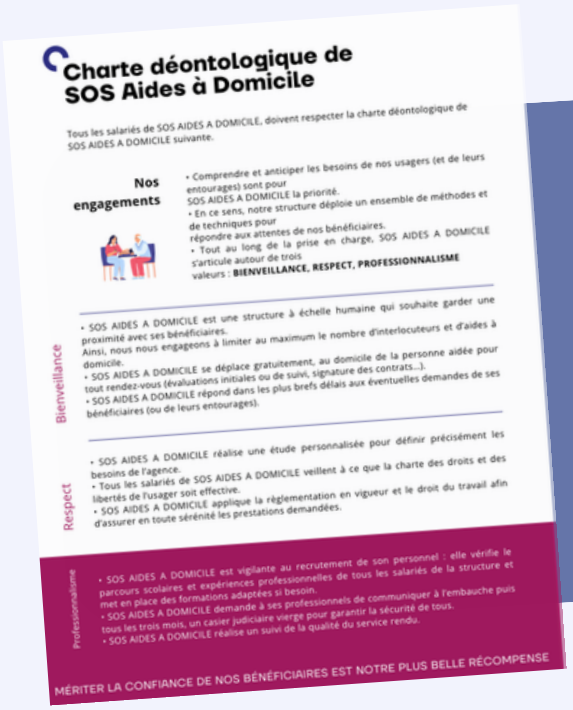
- **L'entourage et sa famille** en favorisent un climat sécurisant et affectif et renforcent l'estime de soi de la personne,
- **SOS AIDES A DOMICILE** propose un accompagnement individualisé qui tient compte des besoins de la personne aidée
- Les **autres professionnels** (infirmier, kiné, tuteur, travailleurs 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 bientraitant



Charte déontologique de SOS Aides à Domicile

Tous les salariés de SOS AIDES A DOMICILE, doivent respecter la charte déontologique de SOS AIDES A DOMICILE suivante.

Nos engagements

- Comprendre et anticiper les besoins de nos usagers (et de leurs entourages) sont pour SOS AIDES A DOMICILE la priorité.
- En ce sens, notre structure déploie un ensemble de méthodes et de techniques pour répondre aux attentes de nos bénéficiaires.
- Tout au long de la prise en charge, SOS AIDES A DOMICILE s'articule autour de trois valeurs : **BIENVEILLANCE, RESPECT, PROFESSIONNALISME**

Bienveillance

- SOS AIDES A DOMICILE est une structure à échelle humaine qui souhaite garder une proximité avec ses bénéficiaires. Ainsi, nous nous engageons à limiter au maximum le nombre d'interlocuteurs et d'aides à domicile.
- SOS AIDES A DOMICILE se déplace gratuitement, au domicile de la personne aidée pour tout rendez-vous (évaluations initiales ou de suivi, signature des contrats...).
- SOS AIDES A DOMICILE répond dans les plus brefs délais aux éventuelles demandes de ses bénéficiaires (ou de leurs entourages).

Respect

- SOS AIDES A DOMICILE réalise une étude personnalisée pour définir précisément les besoins de l'agence.
- Tous les salariés de SOS AIDES A DOMICILE veillent à ce que la charte des droits et des libertés de l'usager soit effective.
- SOS AIDES A DOMICILE applique la règlementation en vigueur et le droit du travail afin d'assurer en toute sérénité les prestations demandées.

Professionnalisme

- SOS AIDES A DOMICILE est vigilante au recrutement de son personnel : elle vérifie le parcours scolaires et expériences professionnelles de tous les salariés de la structure et met en place des formations adaptées si besoin.
- SOS AIDES A DOMICILE demande à ses professionnels de communiquer à l'embauche puis tous les trois mois, un casier judiciaire vierge pour garantir la sécurité de tous.
- SOS AIDES A DOMICILE réalise un suivi de la qualité du service rendu.

MÉRITER LA CONFIANCE DE NOS BÉNÉFICIAIRES EST NOTRE PLUS BELLE RÉCOMPENSE

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 bientraitance, 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. **Informer un responsable d'agence**
4. **Constituer un dossier**
   (avec l'aide d'un responsable d'agence)
5. **Informer 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

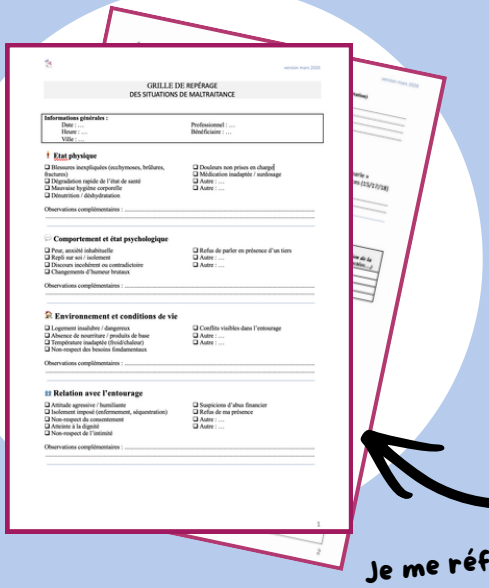
Plateforme nationale

3133

⚠ Depuis le 1er 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 :
Date : …
Heure : …
Ville : …
Professionnel : …
Bénéficiaire : …

État physique
- ❑ Blessures inexpliquées (ecchymoses, brûlures, fractures)
- ❑ Dégradation rapide de l'état de santé
- ❑ Mauvaise hygiène corporelle
- ❑ Dénutrition / déshydratation
- ❑ Douleurs non prises en charge
- ❑ Médication inadaptée / surdosage
- ❑ Autre : …
- ❑ Autre : …

Observations complémentaires : …

Comportement et état psychologique
- ❑ Peur, anxiété inhabituelle
- ❑ Repli sur soi / isolement
- ❑ Discours incohérent ou contradictoire
- ❑ Changements d'humeur brutaux
- ❑ Refus de parler en présence d'un tiers
- ❑ Autre : …
- ❑ Autre : …

Observations complémentaires : …

Environnement et conditions de vie
- ❑ Logement insalubre / dangereux
- ❑ Absence de nourriture / produits de base
- ❑ Température inadaptée (froid/chaleur)
- ❑ Non-respect des besoins fondamentaux
- ❑ Conflits visibles dans l'entourage
- ❑ Autre : …
- ❑ Autre : …

Observations complémentaires : …

Relation avec l'entourage
- ❑ Attitude agressive / humiliante
- ❑ Isolement imposé (enfermement, séquestration)
- ❑ Non-respect du consentement
- ❑ Atteinte à la dignité
- ❑ Non-respect de l'intimité
- ❑ Suspicions d'abus financier
- ❑ Refus de ma présence
- ❑ Autre : …
- ❑ Autre : …

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 "bientraitance" 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 bientraitance 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 bientraitance 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/ écourter la prestation pour rentrer vite chez soi

5 Un proche de l'usager (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

NOTES

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