

Quels dispositifs développer en établissements médico-socioéducatifs pour prévenir la maltraitance ?

Manon Masse

Résumé

Les établissements qui offrent des prestations aux personnes en situation de handicap sont régulièrement confrontés à des faits de maltraitance. Ils doivent mettre en place des dispositifs de prévention afin de les éviter. Après une présentation de la vision écosystémique qui guide l'intervention en prévention de la maltraitance, ce texte présente et décrit certains des dispositifs de prévention permettant de lutter contre son apparition, de mieux la déceler, de l'interrompre dès son émergence et d'offrir un soutien aux personnes qui y sont confrontées.

Zusammenfassung

Institutionen, die Leistungen für Menschen mit Behinderungen anbieten, sind regelmässig mit Misshandlungen konfrontiert. Sie müssen entsprechende Präventionsmassnahmen einführen. Nach einer Einführung in die ökosystemische Sichtweise, die die Prävention von Misshandlung leitet, werden einige der Präventionsmassnahmen vorgestellt und beschrieben. Mit diesen kann Misshandlung bekämpft, besser erkannt, in der Entstehungsphase unterbrochen und den Betroffenen Unterstützung angeboten werden.

Keywords: handicap, institution, maltraitance, prévention / Behinderung, Institution, Misshandlung, Prävention

DOI: <https://doi.org/10.57161/r2025-01-03>

Revue Suisse de Pédagogie Spécialisée, Vol. 15, 01/2025



Une perspective écosystémique de la maltraitance et de sa prévention

À l'instar de nombreuses autrices et auteurs (Belsky, 1993 ; Conseil fédéral, 2023), la maltraitance qui survient en milieu institutionnel est appréhendée dans une perspective écosystémique. Cette vision suppose de prendre en compte tant les dimensions qui relèvent des caractéristiques et interactions des individus (autrices, auteurs et victimes) que celles provenant de leurs environnements proches (lieu de vie et de travail, famille, etc.) et éloignés.

Il importe que les ressources existantes ou manquantes et leur accessibilité soient repérées et analysées tant à l'interne des établissements médico-socioéducatifs qu'en externe (rôle et place des familles, services disponibles, etc.). Au niveau du microsysteme institutionnel, le fonctionnement des établissements, le management et ses règles explicites et implicites telles que l'organisation du travail, les directives et protocoles, et la culture institutionnelle sont à considérer. D'autre part au niveau du macrosystème, les valeurs qui guident les actions, le système juridique et les ressources économiques investies peuvent également contribuer ou au contraire empêcher l'apparition d'actes maltraitants. La maltraitance est rarement le fait d'une cause unique, elle provient de causes multiples qui interagissent entre elles.

Détecter la maltraitance : un exercice difficile

La détection de la maltraitance auprès des publics vulnérables reste difficile. Bien souvent lorsqu'elle est révélée, il y a constat qu'elle existait depuis un certain temps et de manière répétée, ce qui peut avoir des conséquences aggravantes pour la personne qui l'a subie. Les obstacles à une révélation se présentent tant chez le personnel, les proches et les témoins que chez les personnes qui en sont victimes. Ceci s'explique par plusieurs facteurs.

Difficultés de détection par les membres du personnel ou les proches

Les signaux ou indices qui permettent de détecter qu'une personne vulnérable est victime de maltraitance ne sont pas spécifiques et donc difficiles à reconnaître pour les proches ou le personnel. Par exemple, il peut s'agir d'insomnies, de problèmes d'alimentation, d'un manque de motivation à participer aux activités habituelles, d'un repli sur soi, de gestes de protection à l'approche d'un tiers. Ces signaux peuvent s'expliquer par des causes multiples (deuil, maladie, éloignement d'une personne chère, etc.). Lorsque des comportements inhabituels surviennent chez une personne, il importe de les analyser et d'en chercher la cause avec la personne concernée, le personnel accompagnant et les proches. Le site d'information officiel du Gouvernement français pour les personnes en situation de handicap et leurs aidants, [Mon Parcours Handicap](#), peut aider à identifier les signes potentiels de maltraitance.

Difficultés de signalement par les personnes qui subissent la maltraitance

Dans les établissements où n'existe pas de procédure de signalement claire, il est plus difficile de révéler des faits de maltraitance. Dès lors que les procédures existent, elles sont bien souvent méconnues ou inaccessibles aux personnes présentant des troubles cognitifs ou du développement intellectuel (il s'agit la plupart du temps de questionnaire à remplir).

De plus, lorsque le signalement peut se faire oralement à une tierce personne, la personne en situation de handicap peut présenter une difficulté dans son expression verbale qui rend difficile la révélation, d'autant plus si la personne confidente fait partie du réseau de la personne qui a commis l'acte et met en doute sa parole. En effet, lorsque la personne en situation de handicap se confie, elle peut ne pas être crue, les faits signalés étant attribués à une fabulation faisant partie de la pathologie de la personne (Brown et al., 2003).

Difficultés de signalement par un témoin

Malgré le fait que les actes de maltraitance sont en général commis à l'abri des regards, en établissement médico-socioéducatif, il existe généralement des témoins directs ou indirects qui en connaissent l'existence. Les témoins indirects ne sont pas présents au moment des faits, les actes leur sont révélés par des membres du personnel ou par des personnes en situation de handicap ou leurs proches.

Lorsque le signalement est fait par une ou un membre du personnel, il entraîne parfois la crainte de représailles. C'est ainsi que dans certains pays les collaboratrices et collaborateurs qui signalent des faits de maltraitance ou qui alertent sur des dysfonctionnements structurels sont protégés et ne peuvent être licenciés pendant une période définie (Blanc & Juihlard, 2003).

Surveiller les faits de maltraitance : le rôle des organes de contrôle externes à l'établissement

En dehors des personnes concernées, des familles et proches, ou des membres du personnel qui peuvent révéler des faits, des contrôles externes ont été mis en place en Suisse dans certains cantons. Encore rares aujourd'hui, ces contrôles indépendants paraissent indispensables afin de répondre au devoir de surveillance des cantons envers les établissements spécialisés dont ils ont la charge.

L'exemple du canton de Vaud

Dans le canton de Vaud existe le Contrôle interdisciplinaire des visites en établissements sanitaires et sociaux (CIVESS). Les contrôles surviennent sur dénonciation ou sont programmés périodiquement. Cet organe cantonal intervient dans les établissements accueillant des publics âgés, en situation de handicap, ou ayant des troubles psychiques. Il vise à assurer le bien-être, le respect de la dignité et des droits ainsi que la sécurité des personnes accueillies. Les inspections se déroulent sur une journée et se terminent par un rapport écrit présentant des recommandations et

propositions d'amélioration. Ce service comprend une permanence auprès de laquelle les résidentes et résidents, patientes et patients, proches ou tiers peuvent confier leurs plaintes et doléances lorsque cela n'est pas possible à l'intérieur de l'établissement. Les personnes y sont écoutées et orientées vers les ressources adéquates. Une présentation de cette **permanence téléphonique d'orientation** est disponible, également en langage facile à lire et à comprendre sur le site de l'État de Vaud.

De plus, dans le canton de Vaud, un deuxième organe vérifie les mesures de contraintes (contentions physique ou spatiale) appliquées. Il s'agit du Comité de révision des mesures de contrainte en établissements socioéducatifs (**COREV**) qui vise à interdire l'application de mesures de contraintes ou à les utiliser en dernier recours uniquement.

L'exemple du canton de Genève

Le canton de Genève a créé en 2023 un organe de contrôle des établissements pour personnes en situation de handicap, le service de contrôle des prestations socioéducatives (**SCOPSE**) qui n'a pas encore réalisé d'inspection à ce jour. Ce service aura pour mission de « contrôler sur le terrain la qualité des prestations réalisées en faveur des personnes majeures en situation de handicap et de la mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) » (Département de la cohésion sociale, 2023).

Parallèlement, il existe à Genève le Groupe risque pour l'état de santé et inspectorat (**GRESI**), organe compétent pour surveiller l'application des règlements et du cadre légal qui régissent les établissements dans le domaine de la santé afin d'en assurer la qualité des soins.

Dispositifs de prévention à développer à l'intérieur des établissements

La Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées consacre son article 16 au « droit [de la personne en situation de handicap] de ne pas être soumise à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance » et y stipule que les mesures appropriées sont prises pour la protéger (ONU, 2006, art. 16). En ce sens chaque établissement est tenu de mettre en place un dispositif de prévention qui comprend au minimum une définition claire de la maltraitance, les sanctions appliquées aux autrices et auteurs de ces actes, une procédure de signalement accessible et une description des mesures de soutien à disposition des différentes personnes protagonistes (victimes et témoins).

Définition de la maltraitance, procédure de signalement et sanctions appliquées

Pour éviter les faits de maltraitance, une première étape est de retenir une définition de la maltraitance ni trop large, ni trop restreinte qui devra être connue du personnel, des personnes accueillies et des proches. La définition du Conseil de l'Europe est celle qui est le plus souvent reprise aujourd'hui. Cette dernière définit la maltraitance comme :

tout acte, ou omission, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement, ou qui visent délibérément à l'exploiter. (Brown et al., 2003)

Ensuite, une procédure de signalement claire doit exister. Elle décrit les étapes et la manière de signaler (formulaire, oralement, diffusion, etc.) ainsi que le suivi à réaliser selon la fonction exercée par la personne potentiellement autrice au sein de l'organisation (personnel administratif, technique et accompagnant, cadre et direction). Des rappels réguliers quant à la procédure et son utilisation sont nécessaires afin de pouvoir réagir au plus juste lorsque des faits surviennent.

Enfin, la procédure doit également annoncer au personnel les sanctions appliquées en cas de maltraitance avérée à l'encontre d'une personne accompagnée ainsi que les mesures de soutien à dispenser à la victime et aux témoins (Centre LAVI, thérapeute, etc.).

Une procédure de signalement accessible et suivie

La procédure de signalement et les mesures de soutien doivent être accessibles (bâtiment, local et informations) aux personnes accompagnées ainsi qu'à leurs proches. Lorsque les personnes ont un accès limité à la lecture et l'écriture, d'autres personnes peuvent recueillir les signalements oralement en circulant dans des endroits prédéfinis des lieux d'hébergement, de travail ou de loisirs.

Ces signalements relatés par les personnes accueillies doivent être entendus et accompagnés. Quelquefois, ces faits peuvent sembler légers, tels que le bruit au sein d'un atelier ou le manque d'intimité dans sa chambre. C'est cependant la répétition d'actes en d'apparence banale qui peut rendre la situation éprouvante pour la personne concernée. Une analyse approfondie permettra de déterminer s'il s'agit d'une situation maltraitante ayant des conséquences préjudiciables pour la personne qui en est victime.

Autres mesures internes pour compléter ce dispositif de prévention

Plusieurs établissements complètent cette procédure par d'autres mesures de prévention. Ainsi, nombreux sont ceux qui élaborent une charte avec leur personnel ou qui se réfèrent à une charte existante telle que la **Charte** pour la prévention des abus sexuels, de la maltraitance et d'autres formes de violation de l'intégrité rédigée par de nombreuses associations, organisations et institutions suisses. Malgré la richesse de textes existants, une participation active à leur élaboration est plus efficace comme mesure de prévention. *A minima*, la prise de connaissance d'une charte devrait donc être jumelée à un processus de réflexion sur son contenu.

Des établissements font le choix de créer des Commissions spécifiques (Commission violence, Commission maltraitance, etc.) composées de membres du personnel et/ou de personnes en situation de handicap et/ou de personnes externes qui traitent ponctuellement des situations de violence à l'égard du personnel ou à l'encontre des personnes accompagnées. Ces séances se font avec l'aide de soutiens externes lorsque les situations sont particulièrement complexes.

Certains établissements proposent un service de médiation lorsque des conflits surviennent. Ces derniers concernent notamment les interactions entre différentes personnes impliquées, tels que le personnel accompagnant, les personnes accompagnées et les proches. De même, certaines équipes font appel à des supervisions assurées par des personnes externes à leur organisation.

À Genève, trois établissements privés pour personnes en situation de handicap se sont regroupés et disposent d'un Conseil d'Éthique commun (Masse & Gaucher, 2022). Ce Conseil analyse toute demande représentant un dilemme éthique. Les situations traitées sont annoncées par des membres du personnel, des personnes en situation de handicap et leurs proches ou la communauté. Après analyse, le Conseil d'Éthique formule des recommandations aux établissements concernés.

Un établissement vaudois a créé un dispositif qui comprend un groupe Bientraitance composé de dix usagères et usagers. Ce groupe est investi dans les mesures de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance de son établissement. Il définit des actions prioritaires à développer et ouvre des espaces de discussion avec les équipes ainsi que les résidentes et résidents (Masse & Gaucher, 2022).

D'autres établissements cherchent le dialogue entre personnes professionnelles et accompagnées. Des espaces de débat (café éthique) ont été instaurés, permettant la discussion autour de thème choisi par les participantes et participants (intimité, vie affective et sexuelle, etc.).

La formation des membres du personnel

Un des outils de prévention à privilégier est la formation du personnel. Différentes offres existent, telles que celle de la Haute école de travail social de Genève, par exemple. Intitulée « De la bien à la maltraitance en milieu institutionnel : reconnaître, rompre le silence et agir », cette formation est dispensée en Suisse romande depuis une quinzaine d'années dans différentes institutions et centres de formations continues du domaine social et de la santé. Elle s'adresse à l'ensemble des membres du personnel (personnel administratif et technique, accompagnant, cadre et direction).

Cette formation, d'une durée de 2 à 3 jours, est construite pour identifier et mettre en commun ce que représente un acte maltraitant pour les participantes et participants. La pédagogie est interactive et basée sur des saynètes fictives (format vidéo) élaborées lors d'une recherche (Masse & Petitpierre, 2011). Les personnes participant à la formation en font tout d'abord l'analyse au travers de jeux de rôle. Ce travail permet de repérer les critères pris en compte pour définir le caractère maltraitant d'un acte. Ces différents critères permettent aux participantes et participants de décrire ce qui leur semble maltraitant et de hiérarchiser les critères qui ont permis ce jugement. Ces derniers varient d'une personne à l'autre tant au niveau du seuil acceptable (intensité et répétition du comportement) que de l'importance accordée à chaque critère. Ensuite, les définitions de la maltraitance telles qu'elles apparaissent dans la littérature sont présentées.

Cette partie est suivie d'une description des dispositifs légaux par une ou un juriste, ce qui permet d'aborder ensuite les dispositifs de signalement externes et internes présents dans les établissements, de simuler une confidence d'une personne en situation de handicap faite à une tierce personne et la manière dont cette révélation est suivie. La formation se termine par des analyses de pratique de situations perçues comme maltraitantes et non résolues, rencontrées par les participantes et participants dans leur lieu de travail. Il s'agit non seulement de mieux comprendre la situation, mais aussi d'élaborer de nouvelles hypothèses explicatives et des pistes d'actions à déployer afin de diminuer les risques d'abus (Masse, 2018). Cette formation peut être prolongée par l'élaboration d'actions prioritaires à mener au sein des établissements.

Conclusion

La maltraitance existe dans les organisations qui accueillent des publics vulnérables. Il importe d'en reconnaître l'existence et d'en parler sans la dramatiser, ni la banaliser. Ce phénomène est complexe et résulte de l'interaction de différents facteurs. Pour en prévenir l'apparition, il convient de réduire les facteurs de risque et d'augmenter les facteurs de protection aux différents niveaux systémiques par des actions ciblées provenant d'actrices et acteurs multiples, tout en évitant le piège de la simplification. Il est également crucial de mettre en place des dispositifs de signalement accessibles, tant à l'interne qu'en externe, afin d'entendre et écouter les personnes accompagnées et les membres du personnel, et de leur offrir le soutien nécessaire sans minimiser les situations signalées.

Autrice



Manon Masse
Professeure HES
Hets-HES SO Genève
manon.masse@hesge.ch

Références

- Belsky, J. (1993). Etiology of maltreatment: a developmental-ecological analysis. *Psychological Bulletin*, 114(3), 413-434. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.114.3.413>
- Blanc, P. & Juihlard, J.M. (2003). *Maltraitance envers les personnes handicapées : briser la loi du silence, Tome 1 : Rapport (rapport de la commission d'enquête N° 339)*. Sénat. <https://www.senat.fr/rap/r02-339-1/r02-339-11.pdf>
- Brown, H., & Groupe de travail sur la violence, la maltraitance et les abus à l'égard des personnes handicapées. (2003). *Protection des adultes et des enfants handicapés contre les abus*. Éditions du Conseil de l'Europe. <https://rm.coe.int/16805a297d>
- Conseil fédéral. (2023). *Violences subies par des personnes handicapées en Suisse. Rapport du Conseil fédéral donnant suite au postulat 20.3886 Roth Franziska du 19 juin 2020*. <https://www.parlament.ch/centers/eparl/curia/2020/20203886/Bericht%20BR%20F>
- Département de la cohésion sociale [DCS]. (2023). *Le canton renforce les contrôles dans les établissements accueillant des personnes handicapées*. <https://www.ge.ch/document/canton-renforce-contrôles-dans-etablissements-accueillant-personnes-handicapees>
- Organisation des Nations Unies [ONU]. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvf.pdf>
- Masse, M. & Petitpierre, G. (2011). *La maltraitance en institution : Les représentations comme moyen de prévention*. Éditions ies. <https://books.openedition.org/ies/187?lang=fr>
- Masse, M. (2018). Prévenir la maltraitance envers les personnes vulnérables. De la recherche à la formation. In M. Battaglini Mottier, S. Berthoud Fretz, E. Nada, & L. Ossipow Wüest (Eds.). *Enquêter, former, publier. Au cœur de la cité* (pp. 193-215). Éditions ies. <https://arodes.hes-so.ch/record/3334?v=pdf>
- Masse, M. & Gaucher, C. (2022). *Description et analyse de pratiques relatives à la mise en œuvre de la CDPH en Romandie. La perspective des prestataires de services pour personnes en situation de handicap*. https://www.avop.ch/fileadmin/documents/pdf/Rapport_Mandat_AVOP_CDPH_Romandie_VFinale_08.2022_c_ompressed.pdf