



## **Prévention des abus, de la maltraitance à l'égard des bénéficiaires de prestations, une politique de tolérance zéro – tout cas de suspicion est traité.**

### **1. Introduction**

La Fondation Les Perce-Neige s'engage à respecter les 10 principes énoncés dans la Charte pour la prévention des abus sexuels, de la maltraitance et d'autres formes de violation de l'intégrité des personnes avec handicap ([www.charte-prevention.ch](http://www.charte-prevention.ch)). Cette Charte a été signée le 25 novembre 2011 par 12 associations dont INSOS Suisse, association de branche nationale des institutions pour personnes avec handicap et Insieme, Fédération suisse des associations de parents de personnes mentalement handicapées.

Le présent document renseigne les collaborateurs de la Fondation Perce-Neige sur la manière de procéder en cas de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée et donne également une définition de la maltraitance.

### **2. Champs d'application**

Ce document et les directives qui lui sont associées (NUEVO sous-processus 3.4) ont pour objectif de protéger les bénéficiaires de prestations de la Fondation Les Perce-Neige. Ces directives s'appliquent à toutes les sortes d'abus de pouvoir, de violence, de violation de l'intégrité commis par des collaborateurs ou des tiers sur les bénéficiaires de prestations. Les situations de violence entre les bénéficiaires de prestations font également l'objet de directives avec proposition d'un modèle d'intervention.

### **3. Définitions**

Les définitions aident à reconnaître les situations d'abus et de négligence. M. Masse et G. Petitpierre (2011) relèvent l'importance de distinguer 3 concepts : la violence, la violence institutionnelle et la maltraitance.

#### **3.1 La violence**

Dans le cadre d'une relation interpersonnelle, la notion de violence suggère l'idée d'une force exercée contre quelqu'un par le biais d'une contrainte, d'une pression de forte intensité ou encore d'une action de domination (Masse et Petitpierre, 2011, p. 19).

INSOS Suisse définit l'abus de violence comme suit: "Le recours à la violence est abusif lorsque quelqu'un fait usage de la force et de la contrainte, directement ou indirectement, contre la volonté de son vis-à-vis et sans égard à ses intérêts du moment ou futur, afin d'imposer, par ces moyens inappropriés, quelque chose qui aura des conséquences néfastes sur le plan matériel, physique, moral ou spirituel." (INSOS, 2008).

#### **3.2 La violence institutionnelle**

"La violence institutionnelle a été introduite par Stanislas Tomkiewicz et Pascal Vivet en 1982 pour qualifier "toute action commise dans et par une institution, ou toute absence d'action, qui cause à l'enfant une souffrance physique ou psychologique inutile et/ou qui entrave son évolution ultérieure. "La définition réfère ainsi à un ensemble de phénomènes (actes, mesures, dispositifs, ambiances, etc.) qui peuvent s'exprimer à travers des actes individuels, collectifs ou organisationnels à l'intérieur d'un milieu institutionnel et dont les effets nocifs s'expriment immédiatement ou de façon plus tardive. Corbet (2000) souligne que les violences institutionnelles

sont celles que subissent les bénéficiaires de prestations dans les institutions spécialisées, sociales et médico-sociales. Elles ne sont pas exercées seulement par des professionnels, mais aussi par les bénéficiaires de prestations de l'institution entre eux." (Masse et Petitpierre, 2011, p.20)

### **3.3 Abus ou maltraitance des personnes en situation de handicap**

La maltraitance est une notion plus moderne principalement utilisée pour évoquer la présence de violence dans le cadre de relations caractérisées par une asymétrie de force ou de statut entre les acteurs en présence.

Le type de relation qu'entretiennent les collaborateurs avec les bénéficiaires de prestations en milieu socio-éducatif est une relation de soutien qui implique une asymétrie. Cette relation d'aide implique l'exercice d'un pouvoir sur la personne en situation de handicap du fait de sa vulnérabilité et comme tout pouvoir il peut glisser insidieusement vers l'abus de pouvoir.

Le Conseil de l'Europe définit l'abus (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, 2002) ".

Le Conseil de l'Europe propose une classification qui distingue six types d'exercice de la maltraitance :

- *la violence physique, qui comprend les châtements corporels, l'incarcération, y compris l'enfermement chez soi sans possibilité de sortir, la sur-médication ou l'usage de médicaments à mauvais escient et l'expérimentation médicale sans consentement;*
- *les abus et l'exploitation sexuels, y compris le viol, les agressions sexuelles, les outrages aux mœurs, les attentas à la pudeur, l'embrigadement dans la pornographie et la prostitution;*
- *les menaces et les préjudices psychologiques, généralement les insultes, l'intimidation, le harcèlement, les humiliations, les menaces de sanctions ou d'abandon, le chantage affectif ou le recours à l'arbitraire, le déni du statut d'adulte et l'infantilisation des personnes handicapées;*
- *les interventions portant atteinte à l'intégrité de la personne, y compris certains programmes à caractère éducatif, thérapeutique ou comportemental;*
- *les abus financiers, les fraudes et les vols d'effets personnels, d'argent ou de biens divers;*
- *les négligences, les abandons et les privations, d'ordre matériel ou affectif, et notamment le manque répété de soins de santé, les prises de risques inconsidérées, la privation de nourriture, de boissons ou d'autres produits d'usage journalier, y compris dans le cadre de certains programmes éducatifs ou de thérapie comportementale.*

## **4. Facteurs de risque et de protection**

Il n'y a pas de déterminants causaux uniques au phénomène de la maltraitance. Le problème se trouve au cœur d'un faisceau de variables multiples. Les facteurs de risque renvoient aux variables qui accroissent la probabilité d'apparition de la maltraitance. (Masse & Petitepierre, 2011, p. 30). La vulnérabilité est majorée par la présence cumulée de facteurs de risque relevant des divers niveaux systémique en présence.

Facteurs de risque liés aux caractéristiques de la personne :

- *La dépendance, la démence et les troubles du comportement (déambulation, agressivité, apathie...) peuvent favoriser l'émergence de la violence*
- *Le degré d'impotence (plus le degré d'impotence est élevé plus le risque de maltraitance et d'abus est élevé. L'inverse est également vrai si les attentes sont trop élevées à l'égard des personnes présentant un faible degré d'impotence)*
- *Les femmes en situation de handicap ont un risque plus élevé d'être maltraitées ou abusées que les hommes*
- *Les personnes d'une culture ou d'une ethnie différentes de leur lieu d'habitation.*

Facteurs liés aux caractéristiques de l'environnement :

- *Une institution sans repère conceptuels, sans réglementation, sans système qualité ou avec un déficit à ce niveau*
- *Du personnel non formé ou avec un déficit à ce niveau*
- *Du personnel inexpérimenté*
- *Un encadrement effectué sans évaluation, sans synthèse, sans suivi explicite ou avec un déficit à ce niveau*
- *Un encadrement pluridisciplinaire, sans réseau, sans consultation et implication de l'environnement ou avec un déficit à ce niveau*
- *Des conditions de travail non conventionnées, sans évaluation de la santé au travail et sans suivi de la sécurité*
- *Un manque d'effectif.*

(Petitpierre-Jost, 2002 ; Aghte & Terrier, 2011)

## **5. Documents cadres**

Les collaborateurs de la Fondation Les Perce-Neige se réfèrent à la Charte institutionnelle et s'engagent à respecter la Charte du personnel, ainsi que les 10 principes de la Charte inter-associative pour la prévention des abus sexuels, de la maltraitance et d'autres formes de violation de l'intégrité des personnes avec handicap.

Les collaborateurs ont connaissance des définitions, du pouvoir que le confère leur position et des facteurs de risque de violence et d'abus dans le cadre de leur activité. La responsabilité de garder la bonne distance incombe aux collaborateurs. Les collaborateurs enfreignant ces principes seront soumis à des sanctions.

La Fondation Les Perce-Neige dispose d'un service bas seuil d'examen des plaintes. La personne de contact est Catherine Bourquin, responsable de la bientraitance.

Toute personne a également la possibilité de s'adresser à l'organe de recours externe : Service des Institutions pour Adultes et Mineurs, Avenue Édouard-Dubois 20, 2000 Neuchâtel, Chef de service M. Jacques Laurent.

## **6. Marche à suivre en cas d'abus de pouvoir, d'actes contre l'intégrité corporelle, psychique et sexuelle, ainsi que d'autres formes de violation de l'intégrité commis envers les bénéficiaires de prestations.**

Les collaborateurs sont tenus de se référer aux directives liées à la violence ou à la maltraitance compris dans le processus NUEVO sous-processus 3.4 du Système management qualité (SMQ).

En cas d'abus (ou de suspicion), de violence évidente ou cachée ou d'autres violations de l'intégrité, les collaborateurs doivent informer immédiatement leur supérieur hiérarchique ou le service d'examen des plaintes interne.

## 7. Traitement des données

En cas de soupçons d'abus ou d'abus avéré, il est essentiel de traiter les informations avec circonspection. Il faut accorder une attention particulière aux dispositions relatives à la protection des données et à la protection des droits de la personnalité des personnes impliquées : les intérêts des personnes concernées doivent être examinés précautionneusement et la plus grande discrétion est de mise.

## Bibliographie

Masse, M. & Petitpierre, G. (2011). *La maltraitance en institution. Les représentations comme moyen de prévention*. Genève: édition ies

INSOS (2008). *La violence dans les institutions. Document de base sur la gestion professionnelle de la violence dans les institutions pour personnes handicapées*. Lausanne : INSOS Suisse

Petitpierre-Jost, G. (2004) Personnes en situation de handicap: les risques de violence dans les processus éducatifs. *Revue internationale de l'éducation familiale*, 8, 1, 45-56.

Terrier, M-A. & Aghte R. (2011) *Formation Bienveillance/Maltraitance. Les définitions*. Support de cours.