

# JE DIS NON A LA MALTRAITANCE A DOMICILE



Document à destination des personnes âgées et de l'ensemble des personnes les accompagnants.

**Comité Départemental des Retraités et Personnes Agées**

5 Rue du Chaudairon – 74960 MEYTHET

tél. 04 50 67 32 48 courriel : [coderpa.74@orange.fr](mailto:coderpa.74@orange.fr)

<http://www.coderpa74.net>

## Introduction

**Vous accompagnez une personne âgée à domicile : familles, entourage, bénévoles, soignants, aides à domicile.**

**Vous pouvez être confronté(e) dans votre quotidien à des formes de maltraitance.**

D'une façon générale, si les coups ou les vols attirent vite une forte réprobation sociale et des sanctions, les négligences, l'agressivité verbale et les vexations de la vie quotidienne provoquent une grande souffrance et une détresse, du fait de leur plus grande fréquence et de leur durée prolongée. Le simple manque de considération, outre qu'il est péniblement ressenti, prépare le terrain pour des abus plus graves et une maltraitance diffuse.

La maltraitance est une source de détresse pour la personne et une cause de souffrance pour les accompagnants.

Ce petit guide vous aidera :

- à être vigilant(e)
- à participer aux actions possibles pour éviter la maltraitance
- à adopter la bonne attitude si vous êtes témoin d'une maltraitance.

## Qu'est-ce que la maltraitance au domicile ?

Il ne s'agit pas uniquement des actes qui frappent le plus les esprits tels que blessures, coups ou vols. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (Octobre 2002), la maltraitance des personnes âgées peut être définie comme « *un acte, isolé ou répété, ou l'absence d'intervention appropriée, qui cause un préjudice ou une détresse chez la personne âgée* ».

Il peut s'agir de :

- violences physiques,
- violences psychiques et morales,
- violences matérielles ou financières,
- violences médicales ou médicamenteuses,
- négligences actives,
- négligences passives,
- privation ou violation de droits.
- absence de participation active aux décisions prises à son encontre.

Elle peut être insidieuse, multiforme, survenant du fait de chacun, favorisée par le manque de moyens ou les défauts d'organisation.

La connaissance des facteurs de risque nous permet d'être alertés et vigilants.

## ➤ Facteurs de risques liés aux aidants professionnels :

- Si le personnel est non formé et non informé : être maltraitant parce que l'on n'a pas la compréhension de la situation, des réactions de la personne, on peut vouloir faire « très bien », « trop bien » en ne la respectant pas

On peut être « à risque » dans notre envie d'anticiper, d'entourer, sans écouter.

- Si la culture est différente et non reconnue, on peut « toucher », « blesser », « humilier ». Si c'est l'aidant qui est dans cette situation et qu'il manque de recul, il peut avoir envie de répliquer

- Si l'on travaille seul, en indépendant, sans personne à qui transmettre : le risque est moindre lorsqu'il existe un réseau d'aides

- Si le temps donné pour aider est trop court

- Si le cadre de travail n'est pas suffisamment défini, l'implication affective trop importante : un professionnel doit sauvegarder sa place et la place de la famille.

## ➤ Facteurs liés à la famille, à l'entourage :

- Si l'entourage est épuisé : conséquence d'une aide à long terme, d'une charge physique ou morale trop lourde.

- Si l'on veut faire bien, voire trop bien

- Si l'exigence vis-à-vis de la personne aidée est trop importante, la stimulation excessive. Si il ou elle doit « à tout prix » conserver ses possibilités, même progresser, correspondre à l'image que l'on veut garder, que l'on peut

recevoir et gérer, si on ne peut faire le deuil d'un certain « passé »

- Si des conflits familiaux et des vécus difficiles existent, les familles sont en souffrance, il y a des non-dits : rien n'a été géré avant et on n'est pas ou plus en capacité de le faire.

### ➤ **Facteurs liés aux moyens financiers :**

- Si ce sont les facteurs financiers qui sont déterminants pour choisir l'entrée en institution ou le **maintien** à domicile ; actuellement les conjoints sont souvent en situation **précaire** après l'admission d'un des deux

- Si les aides financières sont insuffisantes : c'est la société qui devient alors maltraitante.

### ➤ **Autres facteurs de risque à considérer :**

- Si la personne a perdu son libre arbitre, qu'elle ne peut plus dire, qu'on ne sait plus comment « décoder »

- Si il existe des troubles psychiques, un alcoolisme chez le conjoint, chez un enfant ou chez la personne elle-même, des comportements difficiles chez une personne handicapée mentale qui vieillit

- Si la personne est isolée, sans entourage proche

- les moyens d'aide sont méconnus : c'est le cas de certains milieux (les travailleurs immigrés ne perçoivent pas l'APA par manque d'information, il existe des idées préconçues sur la connaissance qu'ils ont de leurs droits)

- les moyens disponibles sont insuffisants : manque de personnel et de places dans les services de soins à domicile, manque de places en accueil de jour et en accueil temporaire

(programmable), diminution des heures financées par l'APA (non réévaluation de l'APA et augmentation du tarif horaire).

Il faut savoir reconnaître la maltraitance, même dans sa banalité quotidienne, pour pouvoir la corriger.

### ➤ Abus exercés par les aidants familiaux et professionnels

- Abus physiques :

- coups, brusqueries, bousculades, rudolement,
- alimentation prise de force ou trop rapidement,
- non satisfaction des demandes ou des besoins non exprimés pour des besoins physiologiques (boire, aller aux toilettes...),
- contentions non justifiées..., entraves à l'autonomie...

- Abus psychologiques :

- agressions verbales, cris, insultes, harcèlement moral
- mépris envers la personne dépendante, propos culpabilisants, infantilisation,
- abus d'autorité,
- menaces, chantages,
- abandon
- non respect de l'intimité, ou mise à l'écart
- ou tout simplement impolitesse, tutoiement systématiques qui préparent aux actes plus graves
- non prise en compte du libre arbitre.



- **Abus matériels :**

- gestion de biens abusive
- captation de biens
- contrôle de l'argent personnel
- refus de répondre aux demandes (expression du souhait de la personne)

- **Négligences :**

- soins mal effectués,
- absence de réponse aux appels,
- manque d'écoute ou d'attention,
- non-respect du rythme et de l'intimité,
- absence de stimulation au maintien de l'autonomie.

- Au niveau de l'alimentation :



- quantité insuffisante,
- qualité défectueuse, dans sa présentation ou sa diversité,
- aide déficiente pour la prise alimentaire,
- temps de repas trop courts et horaires mal adaptés...

- Au niveau de la vie quotidienne :

- insuffisance de loisirs adaptés,
- manque de sorties,
- absence de lieu privé,
- manque de dialogue.



- **Au niveau des conditions de vie :**

- chauffage, lumière ou ventilation insuffisante,
- lits ou fauteuils mal adaptés,
- espaces non adaptés aux handicaps,
- accès insuffisants aux bains, ou aux douches.

➤ **Abus liés à l'organisation des services et des soins**

- **Continuité des services :**

- absence d'évaluation régulière de l'état de santé,
- absence de coordination dans les soins médicaux ou infirmiers,
- absence de respect de l'intimité dans les soins, et non respect du secret professionnel...

- **Qualité des traitements :**

- surmédication, acharnement thérapeutique ou même traitements sans consentement,
- ou au contraire manque de soins de base,
- abus de sédatifs ou neuroleptiques,
- défaut de traitements ou de soins de réadaptation,
- administration forcée de médicaments...

- **Respect des droits :**

- perte de patrimoine ou de revenus, absence de conseil ou d'assistance tutélaire,

- empêchement d'exercer une pratique religieuse ou des droits civiques, atteinte à l'identité de la personne par privation de vêtements, d'objets,
- activités à participation obligatoire.



## Quels moyens pour prévenir ?

Quelle que soit votre fonction, vous avez votre rôle dans la mise en place éventuelle des propositions faites ci-après.

Chaque service doit mettre en place un dispositif de prévention des situations de maltraitance. Ce dispositif peut fonctionner notamment par :

## ➤ La mise en place d'instances internes telles que :

- **La concertation, les échanges entre professionnels**
- **Des groupes de pratiques professionnelles** réunis régulièrement et complétés par une séance de formation/information annuelle sur la maltraitance.

Echanger sur ce qui peut induire les actes maltraitants dans le cadre de l'organisation (Respect des rythmes de vie), de l'environnement (locaux) et favoriser l'écoute du personnel sont des éléments incontournables pour atténuer les risques de maltraitance passive, terreau d'actes plus graves et favoriser une réflexion sur la bien-traitance.

- **L'existence d'un projet de service ou de soins**

Il est le référentiel des valeurs communes à tous les membres du personnel et rappelle les principes éthiques permettant une prise en charge de qualité, dont entre autres :

## ➤ Le respect de la personne

- ◆ S'adresser à la personne avec respect.
- ◆ Parler normalement : ne pas utiliser un langage infantile, ni lui parler à la troisième personne.



- ◆ Ne pas surprotéger et ne pas infantiliser : **informer à tout moment de ce qui est accompli pour lui** ou des retards qui peuvent survenir, pour ne pas accroître son anxiété.
- ◆ S'adapter au rythme de chacun (lenteur, maladresse, difficulté à s'exprimer...)
- ◆ Langage et geste à maîtriser : tout geste brusque est perçu comme un risque d'agression.
- ◆ Ne pas exprimer tout haut des paroles blessantes : la personne n'a pas les moyens de se défendre et elle va

souvent retourner contre elle les mauvaises perceptions qu'elle peut avoir.

- **Ne pas insister sur les erreurs et les incapacités**

- ◆ Encourager et surtout ne pas décourager : la personne peut avoir des difficultés à faire certains gestes, en raison de son état. Sa maladresse, ses sautes d'humeur, ses déficiences ne doivent lui valoir aucun reproche ni réprimande et doivent au contraire être excusées avec sympathie et respect.

- ◆ Ne pas dévaloriser.

- **Le respect de l'intimité**

- ◆ Organiser les lieux de vie

- ◆ Prendre conscience du besoin de respecter la pudeur : fermer les portes pendant les interventions et couvrir la personne de façon appropriée.

- **Le respect de l'espace personnel**

- ◆ Renforcer le sentiment que la personne âgée est chez elle.

- ◆ Ne pas entrer chez une personne sans chercher à avoir sa permission.

- ◆ Ne pas fouiller ou ranger dans les tiroirs ou armoires d'une personne sans avoir son assentiment.

- **La discrétion** - Par exemple : éviter devant la personne et les familles d'évoquer des **problèmes** internes au service. Ils

doivent être discutés dans un autre cadre (réunions d'équipe), ainsi que les problèmes personnels.

- **L'affichage et l'information**

La charte des libertés et des droits de la personne âgée doit être portée à la connaissance du personnel.

3

- **L'existence d'un règlement intérieur**

A destination de la personne âgée, de la famille et du personnel, il mentionne notamment le rappel de la loi et le devoir de signalement de tout acte de maltraitance. Son contenu peut être révisé à tout moment.

- **La formalisation de rencontres avec les familles**

Un travail entre des acteurs du domicile, le médecin et la famille dans le cadre d'une approche individuelle et du projet de soins pour expliquer celui-ci semble une démarche intéressante.

Par exemple : Pourquoi une contention ? Pourquoi un régime alimentaire strict ? Qui peuvent être perçus comme des actes de maltraitance.

- **Le soutien de l'entourage**

- *Aide aux aidants, accueil de jour, accueil temporaire, associations.*

## Que dois-je faire en cas de maltraitance ?

### M'arrêter - Echanger - Me Former - Soutenir

#### Vous travaillez dans un service à domicile pour personnes âgées

Vous voyez ou entendez une personne être maltraitée par un collègue, un intervenant libéral, son entourage personnel...

#### Vous ne pouvez pas faire « comme si vous ne voyez rien ou n'entendez rien ».

Faites ce qui est en votre pouvoir pour protéger la personne.

#### Et, parlez en rapidement aux responsables des services

Si cette démarche pour x raisons s'avère impossible ou inefficace, vous pourrez contacter pour conseil technique et avis

#### ➤ **le médecin de l'Equipe Médico-Sociale Gériatrique :**

##### *Secteur de la Vallée de l'Arve :*

14 rue du 8 mai 1945 - 74300 Cluses - ☎ 04.50.96.84.78

##### *Secteur du Genevois :*

2B rue Léon Bourgeois - 74100 Ville la Grand - ☎ 04.50.84.40.00

##### *Secteur du Chablais :*

1 rue Casimir Capitan « L'Androsace » - 74200 Thonon les Bains

☎ 04.50.81.89.33

##### *Annecy Ouest :*

39 avenue de la Plaine - 74000 Annecy - ☎ 04.50.33.20.20

##### *Annecy Est :*

39 avenue de la Plaine - 74000 Annecy - ☎ 04.50.33.20.30

➤ vous pourrez appeler **ALMA 74 (Allo Maltraitance)**

tél. : 04.50.46.80.91

permanence lundi et vendredi de 14h à 17h

BP 50040 - 74962 Cran Gevrier cedex

courriel : [alma74@alma74.hautsavoie.net](mailto:alma74@alma74.hautsavoie.net)

site internet : <http://alma74.monsite.orange.fr>

➤ en dehors des heures de permanence locale, appelez le **numéro national** au 3977 (n° vert)

du lundi au vendredi de 9h à 19h

### **Vous êtes responsable de service à domicile pour personnes âgées, médecin, infirmière libérale, kiné :**

Vous constatez vous-même les faits ou ils vous sont rapportés par un des membres du personnel, une personne âgée, une famille.

Vous êtes un proche, vous ne pouvez pas faire « *comme si vous n'aviez rien vu ou rien entendu* », vous devez rechercher par tout moyen **la réalité des faits** et mettre en œuvre les actions nécessaires pour protéger la personne âgée, faire cesser ces agissements.

Vous devez obligatoirement prévenir la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales  
Cité Administrative, rue Dupanloup  
74040 Annecy cedex, tél : 04.50.88.41.11

et éventuellement la Direction de la Gériatrie et du Handicap  
- 20 Avenue du Parmelan - 74000 Annecy,  
tél : 04.50.33.50.91



## Que dit la loi à propos de la maltraitance ?

Elle impose à chacun de ne pas se taire et d'agir face à un certain nombre de situations :

**L'article 434-1 du Code Pénal fait obligation à toute personne ayant eu connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets ou dont les auteurs sont susceptibles d'en commettre de nouveaux qui pourraient être empêchés, d'en informer les autorités judiciaires.**

Article 434-1

(Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000

art.3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)

Le fait pour quiconque ayant connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

**L'article 434.3 du Code Pénal prévoit des sanctions pour quiconque a connaissance de mauvais traitements et n'en a pas informé les autorités judiciaires ou administratives :**

Article 434-3

(Loi n° 98-468 du 17 juin 1998 art.15 Journal Officiel du 18 juin 1998)

(Ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 art.3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)

Le fait pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

**L'article 223-6 du Code Pénal prévoit des sanctions pour quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'est abstenu volontairement de le faire.**

Article 223-6

(Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 art.3 Journal Officiel  
du 22 septembre 2000  
en vigueur le 1er janvier 2002)

Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.

**L'article 40 du Code de Procédure Pénale fait également obligation aux fonctionnaires de dénoncer les crimes et délits dont ils auraient connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.**

Article 40

(Loi n° 85-1407 du 30 décembre 1985 art. 1 et 94 Journal Officiel du 31 décembre 1985  
en vigueur le 1er février 1986)

(Loi n° 98-468 du 17 juin 1998 art. 27 Journal Officiel du 18 juin 1998)

...Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs.

## La loi protège les personnes qui signalent des mauvais traitements :

*Article L313-24 du code de l'Action sociale et de la Famille  
(inséré par la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002  
art.4 I, art. 24 I, VII, art. 48 Journal Officiel du 3 janvier 2002)*

*Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de **mesures défavorables le concernant** en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.*

*En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande.*

*Un fonctionnaire, lui, bénéficie de la protection juridique prévue par l'article 11 de la Loi 83-634 du 11 juillet 1983.*

**La personne ayant dénoncé des faits graves peut se voir accusée « d'accusations mensongères » : les auteurs d'accusations sans fondement peuvent être poursuivis en justice selon les stades d'avancement de la procédure : par une plainte pour diffamation, par une action en référé pour atteinte à la présomption d'innocence, pour dénonciation calomnieuse.**

**Cette brochure a été adaptée par la Commission  
Soutien à Domicile du CODERPA 74, en s'appuyant  
sur le travail de l'équipe de la Commission Hébergement,  
et imprimée gracieusement par  
le CONSEIL GENERAL de la HAUTE-SAVOIE**