

# RESIDENCES MEDICALISEES DU CANTON VERT



*Site d'ORBÉY – Siège administratif*

**FINESS 680001153**

# POLITIQUE DE BIENTRAITANCE ET DE PREVENTION/GESTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE - AOÛT 2025

**Document complémentaire au projet d'établissement  
2023-2027**

## **Document soumis pour prise de connaissance et validation**

Au conseil d'administration en date du : 28 octobre 2025

Au conseil de la vie sociale en date du : 23 avril 2026

Au comité social d'établissement en date du : 28 octobre 2025

## **I. Le concept de bientraitance à travers les recommandations de bonnes pratiques professionnelles**

Le plan « opération bientraitance » a été lancé par le gouvernement à destination des établissements d'accueil de personnes âgées dès 2009.

La bientraitance est une démarche qui assure une prise en charge globale de la personne et de son entourage en réponse à ses attentes et à ses besoins, dans le respect de ses droits et de ses libertés. Elle vise à promouvoir le bien-être et le respect de la personne et de sa dignité en gardant en mémoire le risque de maltraitance.

La bientraitance se décline à travers différentes actions très complémentaires :

- Des pratiques professionnelles favorisant une approche relationnelle d'attention à l'autre
- Un questionnement éthique en équipe pluridisciplinaire pour définir un accompagnement répondant aux besoins et attentes de la personne
- Une personnalisation de l'accompagnement à travers l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et une actualisation de ce dernier à chaque changement significatif
- Une information la plus claire et la plus exhaustive de la personne accueillie sur ses droits en établissement et les possibilités de voies de recours : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, missions du conseil de la vie sociale, personne qualifiée...
- La formation continue des professionnels aux recommandations de bonnes pratiques permettant de re questionner les pratiques
- Le maintien d'une vie sociale et l'ouverture de l'établissement vers l'extérieur
- Un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accueillies : architectures et équipements assurant le plus de sécurité et en cohérence avec leurs capacités physiques et psychiques
- ...

## **II. Le concept de bientraitance au sein des Résidences Médicalisées du Canton Vert (RMCV)**

La gouvernance ainsi que l'ensemble des professionnels sont bien engagés dans une politique qui vise la bientraitance à l'égard des personnes accueillies.

Parmi les éléments en place, nous pouvons citer :

- Une définition de la bientraitance partagée entre tous les intervenants permettant à la personne accueillie d'être co auteur de son projet prenant en compte sa liberté de choix et de décision,

- Une charte de bientraitance et de principes éthiques réalisée en équipe pluridisciplinaire,
- La charte d’engagement de la gouvernance sur le plan de la qualité et de la sécurité des soins dont la bientraitance est une priorité,
- Les 7 outils de la loi 2002-2 renforçant l’information sur les droits des personnes accompagnées en ESSMS : le projet d’établissement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le livret d’accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, la personne qualifiée, le conseil de la vie sociale,
- Des groupes d’expression animés par la psychologue et l’animatrice ont eu lieu sur chaque site au cours des années 2023 et 2024 : les résidents ont pu s’exprimer sur leur « ressenti en matière de bientraitance ». Les professionnels ont été informés des résultats et des actions d’améliorations ont été conduites.
- Un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux de la personne accueillie : environnement paisible et verdoyant, belle architecture et équipements renouvelés,
- Une politique active de prévention du bien vieillir : accueil de jour, Pôle d’Activités et de Soins Adaptés, jardin thérapeutique, espace « petits chevaux »,
- Un conséquent programme de formation à la bientraitance est engagé depuis plusieurs années. Ce programme se poursuit et près de 50% des professionnels en ont bénéficié.
- L’élaboration du projet d’accompagnement personnalisé en équipe pluri professionnelle et temps d’analyse des pratiques professionnelles
- Une organisation du travail en faveur d’une qualité de vie au travail pour les professionnels,
- 

### **III. Les caractéristiques des personnes accueillies au sein des Résidences Médicalisées du Canton Vert**

Les personnes accueillies au sein des Résidences Médicalisées du Canton Vert sont des personnes en perte d’autonomie physique et/ou psychique nécessitant très souvent l’intervention d’une tierce personne pour répondre à leurs besoins fondamentaux et/ou accomplir les actes de la vie quotidienne. De ce fait, la personne peut être considérée en situation fragilité et/ou de vulnérabilité.

Une personne est en situation de vulnérabilité lorsqu’elle se trouve en difficulté voire dans l’impossibilité de se défendre ou de faire cesser une maltraitance à son égard ou de faire valoir ses droits du fait de son âge, de son état de santé, d’une situation de handicap, d’un environnement inadapté ou violent, d’une situation de précarité ou d’une relation d’emprise. (1)

1. **Source :** Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité – Dossier d’appui et annexes mars 2021 – Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

#### **IV. La prévention et la gestion des risques de maltraitance au sein des Résidences Médicalisées du Canton Vert**

Dans le cadre de la démarche qualité, la gouvernance a défini une politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au sein de l'établissement.

Selon le décret N°2024-166 du 29 février 2024, cette politique est une composante qui doit être intégrée au sein du projet d'établissement. Ce décret stipule que :

« La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance, au sens de l'article L. 119-1, mise en place par l'établissement ou le service. Sont notamment précisés les moyens de repérage des risques de maltraitance, ainsi que les modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance et celles de la réalisation d'un bilan annuel portant sur les situations survenues dans l'établissement ou service. Sont également précisées les modalités de communication auprès des personnes accueillies ou accompagnées, ainsi que les actions et orientations en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle. Le projet d'établissement désigne l'autorité extérieure mentionnée à l'article L. 311-8 et précise les modalités dans lesquelles les personnes accueillies ou accompagnées peuvent faire appel à elle en cas de difficulté. »

Le concept de maltraitance a été défini juridiquement par la loi N°2022-140 du 07 février 2022 et selon l'article L119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles. (CASF)

« La maltraitance au sens du CASF vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les négligences peuvent revêtir des formes multiples ou associées au sein de ces situations. »

La maltraitance implique l'existence d'une relation d'aide entre la personne et son auteur.

##### **1. Les différents types de maltraitance**

La maltraitance physique : agression physique, gestes brutaux, usage abusif ou injustifié de la contention, sur ou sous-médication,

La maltraitance sexuelle : viol, agression sexuelle,

La maltraitance psychologique : intimidation, harcèlement, réprimande, humiliation, chantage affectif, infantilisation, mise à l'écart,

La maltraitance matérielle et financière : fraude, vols d'objets personnels, d'argents ou de biens, abus de faiblesse,

La maltraitance par négligence et abandon : défaut de soins, défaut d'adaptation de la prise en charge médicale de la personne au regard de son diagnostic, absence de recherche de consentement, privations de nourriture,

La maltraitance du fait de discriminations : accès difficile ou impossible aux droits, aux soins, à une information loyale et compréhensible,

La maltraitance institutionnelle : pratiques managériales inadaptées, cadre de vie peu adapté aux personnes accueillies, insuffisance sur le plan de l'organisation du travail,

## **2. L'engagement de la gouvernance et des professionnels dans la lutte contre la maltraitance**

L'établissement a mis en place une démarche préventive et de gestion des risques de maltraitance par le biais de différents outils que sont

- 2.1. La cartographie des risques liés aux maltraitements et violences : cette cartographie basée sur le modèle de la Haute Autorité de Santé permet une identification des risques liés à la prise en charge de la personne, aux conditions environnementales et d'installation et aux risques managériaux.
- 2.2. Le recueil et l'analyse des réclamations et des plaintes, ainsi que le protocole de leur traitement.
- 2.3. La promotion d'une culture de signalement :
  - Charte d'incitation des professionnels au signalement de tout événement indésirable (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée),
  - Fiche de signalement d'un événement indésirable,
  - Protocole de gestion d'un événement indésirable,
  - Article 40 « Protection du lanceur d'alerte » du guide d'accompagnement des professionnels mentionnant leurs droits et devoirs

## **3. Le repérage, le signalement et le traitement des actes de maltraitance au sein des RMCV**

La procédure PR 008 GDR intitulé « signalement interne de suspicion ou d'actes de maltraitance » décrit la démarche à entreprendre lors d'une suspicion ou de maltraitance avérée.

Le professionnel ayant constaté les faits rédige dans un premier temps une fiche de signalement d'événement indésirable puis remplit conjointement la fiche de synthèse/signalement annexée à la procédure PR 008 GDR.

## **V. Documents de référence internes**

Règlement de fonctionnement : version juin 2023

Cartographie des risques liés aux maltraitements et violences : PR 016 GDR  
01/08/2024

La bientraitance : PR 011 Soi 01/08/2024.

Charte de bientraitance et principes éthiques : octobre 2023.

La procédure PR 008 GDR intitulé « signalement interne de suspicion ou d'actes de maltraitance » 01/08/2024

Charte d'incitation au signalement d'un événement indésirable : PR 004 GRH  
01/06/2024.

Gestion des événements indésirables PR 001 QUA 01/01/2024.

Fichier Excel de gestion des événements indésirables.

Traitement des plaintes et des réclamations PR 003 QUA 01/01/2024.

## **VI. Références bibliographiques**

Stratégie nationale de lutte contre les maltraitements 2024/2027- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités- Dossier de presse 25 mars 2024.

Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement : mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social, personnes majeures – Guide d'amélioration des pratiques – Haute Autorité de Santé : 03 octobre 2024.

Ce guide comporte plusieurs fiches :

- Fiche 1 : reconnaître une situation potentielle de maltraitance envers les personnes accueillies.
- Fiche 2 : rappel de postures professionnelles bientraitances à adopter avec la personne accueillie.
- Fiche 3 : prévention des maltraitements (adultes) : aide au repérage des facteurs de risques et des signaux faibles d'alerte.
- Fiche 4 : prévenir les situations de maltraitance en établissement.

Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité – Dossier d'appui et annexes mars 2021 – Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Bienveillance et maltraitance en établissement : comprendre et agir –  
Information destinée aux personnes adultes accueillies et leurs proches –  
Octobre 2024.



**Orbey**

**231 PAIRIS  
68370 ORBEY  
Tel : 03 89 71 76 00  
Fax : 03 89 71 76 04  
[orbey@hopital-cantonvert.fr](mailto:orbey@hopital-cantonvert.fr)**

**Lapoutroie**

**53 RUE DU GENERAL DUFIEUX  
68650 LAPOUTROIE  
Tel : 03 89 47 29 10  
Fax : 03 89 47 29 14  
[lapoutroie@hopital-cantonvert.fr](mailto:lapoutroie@hopital-cantonvert.fr)**



**Le Bonhomme**

**33 RUE DES BRUYERES  
68650 LE BONHOMME  
Tel : 03 89 47 29 00  
Fax : 03 89 47 29 04  
[lebonhomme@hopital-cantonvert.fr](mailto:lebonhomme@hopital-cantonvert.fr)**

