

**Guide pour les établissements**

# **Prévenir la maltraitance envers les usagers**

*Ce qu'un établissement peut mettre en place,  
concrètement, pour protéger les personnes accompagnées  
et soutenir les professionnels.*

**Gérontosud Humanisud**

Organisme de formation certifié Qualiopi

*Version Avril 2026*

### **⚠ Rappel important avant utilisation**

Ce guide est un outil d'accompagnement. Il ne se substitue pas aux obligations légales, aux règlements intérieurs ni aux procédures de l'établissement.

Il propose des repères concrets pour construire ou renforcer une politique de prévention de la maltraitance, adaptée à chaque contexte.

En cas de situation avérée de maltraitance, se référer aux guides 1 et 2 (Faire face aux situations de maltraitance et de harcèlement).

### **Contenu de ce guide**

1. Pourquoi un guide de prévention ?
2. Les facteurs de risque — comprendre pour prévenir
3. Axe 1 — Ressources humaines et management
4. Axe 2 — Organisation et protocoles
5. Axe 3 — Cadre matériel et environnement
6. Axe 4 — Culture de la bientraitance
7. Les familles, partenaires de la prévention
8. Grille d'auto-évaluation de l'établissement
9. Plan d'action — Par où commencer ?

## **1. Pourquoi un guide de prévention ?**

La maltraitance en établissement médico-social n'est pas toujours le fait d'un professionnel isolé ou mal intentionné. Elle naît souvent de l'usure, du manque de repères, de l'isolement ou de dysfonctionnements organisationnels que personne n'a pris le temps de nommer.

Prévenir, ce n'est pas accuser. C'est reconnaître que certaines conditions de travail exposent les professionnels à des risques de dérapage — et qu'il est possible d'agir en amont, collectivement, pour protéger à la fois les usagers et les équipes.

Ce guide s'adresse aux directions, aux cadres et aux professionnels de terrain. Il propose des leviers concrets, classés par axes, et une grille d'auto-évaluation pour situer votre établissement et prioriser vos actions.

Notre conviction chez Gérontosud Humanisud : la prévention de la maltraitance commence là où l'on accepte de regarder ce qui ne fonctionne pas — non pour sanctionner, mais pour transformer.

## 2. Les facteurs de risque — comprendre pour prévenir

La maltraitance institutionnelle ne survient pas au hasard. Elle s'installe dans un terreau de fragilités qu'il est possible d'identifier.

Catégorie	Facteurs de risque
<b>Ressources humaines</b>	Sous-effectif chronique, turnover élevé, recours massif à l'intérim, absence de tutorat, épuisement non détecté.
<b>Management</b>	Absence de proximité, management par la pression, pas d'espaces de parole, injonctions contradictoires.
<b>Organisation</b>	Protocoles absents ou inapplicables, pas de projet personnalisé, rythmes imposés, procédure de signalement floue.
<b>Formation</b>	Manque de formation sur la bientraitance, la communication, la gestion du stress et des situations difficiles.
<b>Cadre matériel</b>	Locaux inadaptés, matériel insuffisant, pas d'espaces d'intimité, environnement dégradé.
<b>Culture institutionnelle</b>	Banalisation de la violence verbale, loi du silence, signalement non valorisé, confusion entre loyauté d'équipe et protection de l'utilisateur.

Point clé : un seul facteur de risque suffit rarement. C'est l'accumulation et l'absence de régulation qui créent le danger.

### 3. Axe 1 — Ressources humaines et management

C'est le levier le plus puissant. Un professionnel soutenu, formé et écouté est un professionnel qui prend soin.

#### 3.1 Pour les directions et cadres

Levier	Actions concrètes
<b>Recrutement</b>	Échanger sur les valeurs dès l'entretien. Présenter le projet d'établissement et la politique de bientraitance au premier jour.
<b>Intégration</b>	Parcours formalisé avec tuteur référent. Bilans à 1, 3 et 6 mois. Ne jamais laisser un nouveau seul dès le premier jour.
<b>Soutien au quotidien</b>	Réunions d'équipe régulières. Analyse de pratiques ou supervision. Détection de l'épuisement avant la rupture.
<b>Formation continue</b>	Formations régulières : bientraitance, communication, gestion de l'agressivité, droits des usagers. Management bienveillant pour les cadres.
<b>Gestion des effectifs</b>	Anticiper les remplacements. Limiter l'intérim non accompagné. Adapter les plannings. Ratios d'encadrement cohérents.
<b>Posture managériale</b>	Présence sur le terrain, écoute, reconnaissance du travail bien fait. Alertes traitées avec sérieux et réactivité.

#### 3.2 Pour les professionnels de terrain

Vous avez aussi un rôle actif dans la prévention, au quotidien :

- Oser dire quand quelque chose vous met mal à l'aise — sans attendre que la situation s'aggrave.
- Participer aux temps d'échange et d'analyse de pratiques quand ils existent.
- Soutenir un(e) collègue en difficulté plutôt que de le/la juger.
- Remonter les dysfonctionnements organisationnels que vous constatez.
- Prendre soin de vous : connaître vos limites, demander de l'aide, consulter le médecin du travail si besoin.

## 4. Axe 2 — Organisation et protocoles

Un cadre clair protège tout le monde. Les protocoles ne sont pas des contraintes bureaucratiques — ils sont des repères qui sécurisent les pratiques.

### 4.1 Protocoles essentiels

Protocole	Contenu attendu
<b>Projet personnalisé de l'utilisateur</b>	Projet élaboré avec l'utilisateur (ou ses proches), revu régulièrement, respectant ses souhaits et sa dignité.
<b>Procédure de signalement interne</b>	Circuit clair, connu de tous, affiché. Qui reçoit ? Quel délai ? Quelle suite ? Protection du signalant garantie.
<b>Protocole de contention</b>	Prescription médicale obligatoire, durée limitée, réévaluation régulière, traçabilité. Toute contention non prescrite est une maltraitance.
<b>Respect de l'intimité et du consentement</b>	Frapper avant d'entrer, expliquer chaque soin, respecter les refus, adapter les horaires aux souhaits de la personne.
<b>Gestion des événements indésirables</b>	Fiche accessible, analyse des causes, retour aux équipes, plan d'amélioration.
<b>Accueil des familles</b>	Horaires souples, espaces d'échange, prise en compte de leurs observations. Les familles sont des partenaires.

### 4.2 Pour les professionnels de terrain

Les protocoles ne vivent que si vous les connaissez et les utilisez :

- Savez-vous où trouver la procédure de signalement dans votre établissement ?
- Connaissez-vous le référent maltraitance et son rôle ?
- Avez-vous accès au projet personnalisé des usagers que vous accompagnez ?

Si la réponse est non à l'une de ces questions, c'est un signal — et vous avez le droit de le dire.

## 5. Axe 3 — Cadre matériel et environnement

L'environnement physique influence directement la qualité des soins. Un cadre dégradé ou inadapté génère du stress, de la fatigue et des risques.

Domaine	Points de vigilance et actions
<b>Locaux</b>	Espaces adaptés à la mobilité réduite. Chambres individuelles si possible. Lieux lumineux, aérés, entretenus.
<b>Matériel de soin</b>	Quantité suffisante et bon état : lève-personnes, fauteuils, lits médicalisés, dispositifs d'appel. Renouvellement planifié.
<b>Espaces d'intimité</b>	Toilettes et salles de bain fermées. Rideaux en chambre double. Respect de l'espace personnel.
<b>Espaces pour les professionnels</b>	Salle de pause, espace calme pour les transmissions, lieu pour les entretiens. Un professionnel sans espace pour souffler est un professionnel en risque.
<b>Sécurité</b>	Dispositifs d'appel fonctionnels et révisés. Accès sécurisé. Éclairage adapté jour et nuit.

Le cadre matériel n'est pas un luxe. C'est une condition de la dignité — pour les usagers comme pour ceux qui les accompagnent.

## 6. Axe 4 — Culture de la bientraitance

Au-delà des procédures et du matériel, la prévention repose sur une culture partagée — des valeurs vécues au quotidien, portées par la direction et incarnées par chaque professionnel.

### 6.1 Construire une culture de la bientraitance

Principe	Comment le mettre en œuvre
Nommer les choses	Parler ouvertement de la maltraitance. Briser le tabou sans dramatiser. Un établissement qui en parle est un établissement qui se protège.
Valoriser le signalement	Faire du signalement un acte professionnel positif. Remercier ceux qui alertent. Donner un retour sur les suites.
Reconnaître la vulnérabilité des professionnels	Admettre que prendre soin est éprouvant. Autoriser l'expression des difficultés. Demander de l'aide n'est pas un signe d'incompétence.
Cohérence de l'exemplaire	La direction incarne ce qu'elle demande. On ne peut pas exiger la bientraitance envers les usagers si l'on maltraite les professionnels.
Impliquer usagers et familles	CVS actif, parole recueillie régulièrement, retours pris en compte dans l'amélioration continue.
Évaluer et progresser	Auto-évaluations régulières (voir section 8), évaluations externes, plan d'amélioration réaliste et suivi.

### 6.2 Pour les professionnels de terrain

La bientraitance, c'est aussi :

- Appeler chaque usager par son nom, pas par son numéro de chambre.
- Prendre le temps d'expliquer un soin avant de le réaliser.
- Respecter un refus, même quand c'est compliqué.
- Dire « je ne sais pas » quand on ne sait pas.
- Demander de l'aide quand on sent que l'agacement monte.

Ce ne sont pas des gestes spectaculaires. Ce sont les gestes qui font la différence chaque jour.

## 7. Les familles, partenaires de la prévention

Les proches des usagers ne sont pas de simples visiteurs. Ils connaissent la personne accompagnée mieux que quiconque, et leur regard est une ressource précieuse pour la qualité de l'accompagnement.

Les impliquer dans la prévention, c'est renforcer la vigilance collective — et c'est aussi un signe de transparence qui inspire confiance.

### 7.1 Ce que l'établissement peut mettre en place

Levier	Actions concrètes
<b>Informier</b>	Remettre un livret d'accueil incluant les droits de l'usager, les coordonnées du référent maltraitance, et les modalités de signalement.
<b>Accueillir</b>	Horaires de visite souples. Disponibilité des équipes pour répondre aux questions. Espaces d'échange dédiés.
<b>Écouter</b>	Prendre au sérieux les observations des familles. Une remarque récurrente est un signal, pas une nuisance.
<b>Associer</b>	Inviter les proches au CVS, aux réunions de projet personnalisé, aux enquêtes de satisfaction.
<b>Donner des repères</b>	Afficher les contacts utiles (3977, ARS, Défenseur des droits) dans les espaces communs. Les familles aussi ont le droit de signaler.

### 7.2 Pour les professionnels de terrain

La relation avec les familles n'est pas toujours simple. Mais elle est essentielle :

- Une famille inquiète n'est pas une famille hostile — c'est une famille qui a besoin d'être rassurée.
- Prendre le temps d'expliquer un soin ou une décision, même brièvement, désamorce beaucoup de tensions.
- Si un proche vous fait part d'une préoccupation, transmettez-la à votre cadre — même si elle vous semble infondée.

Les familles voient ce que nous ne voyons plus à force d'habitude. Leur regard complète le nôtre.

## 8. Grille d'auto-évaluation de l'établissement

Cette grille permet à la direction et aux équipes d'évaluer ensemble le niveau de prévention de la maltraitance. Cochez la case correspondante et notez les actions à engager.

Conseil : réalisez cette auto-évaluation en équipe pluridisciplinaire, une à deux fois par an. Le dialogue qu'elle génère est aussi important que les résultats.

Critère	Oui	Partiel	Non	Actions / Remarques
<b>Ressources humaines et management</b>				
Les effectifs sont suffisants pour assurer les soins dans de bonnes conditions				
Un parcours d'intégration formalisé existe pour les nouveaux arrivants				
Des temps d'échange d'équipe réguliers sont organisés				
Des groupes d'analyse de pratiques ou de supervision sont en place				
Les signes d'épuisement professionnel sont repérés et traités				
Les cadres pratiquent un management de proximité et d'écoute				
Un plan de formation continue incluant la bientraitance est en place				
<b>Organisation et protocoles</b>				
Chaque usager dispose d'un projet personnalisé révisé régulièrement				
Une procédure de signalement interne claire existe et est connue de tous				
Le protocole de contention est formalisé et respecté				
Le respect de l'intimité et du consentement est protocolarisé				
Les événements indésirables sont signalés, analysés et suivis				
Les familles sont accueillies comme des partenaires				

Critère	Oui	Partiel	Non	Actions / Remarques
<b>Cadre matériel et environnement</b>				
Les locaux sont adaptés, entretenus et accessibles				
Le matériel de soin est en quantité suffisante et en bon état				
Les espaces d'intimité des usagers sont respectés				
Les professionnels disposent d'une salle de pause et d'espaces calmes				
Les dispositifs d'appel et de sécurité sont fonctionnels				
<b>Culture de la bientraitance</b>				
La maltraitance est un sujet abordé ouvertement dans l'établissement				
Le signalement est valorisé comme un acte professionnel positif				
La direction incarne les valeurs de bientraitance au quotidien				
Le CVS est actif et la parole des usagers est recueillie régulièrement				
Des auto-évaluations sont réalisées périodiquement				
<b>Implication des familles</b>				
Un livret d'accueil incluant les droits et contacts est remis aux proches				
Les familles sont invitées à participer au CVS et aux projets personnalisés				
Les observations des familles sont prises en compte et transmises				
Les contacts de signalement sont affichés dans les espaces communs				

## 9. Plan d'action — Par où commencer ?

Il n'est pas nécessaire de tout faire en même temps. La grille d'auto-évaluation vous permet d'identifier vos priorités. Voici une méthode simple.

1	Identifiez les 3 critères marqués « Non » qui vous semblent les plus urgents. Ce sont vos priorités immédiates.
2	Pour chaque priorité, définissez une action concrète, un responsable et un délai réaliste.
3	Communiquez ce plan à l'ensemble des équipes. La transparence est un gage de confiance et de mobilisation.
4	Refaites l'auto-évaluation dans 6 mois. Constatez les progrès, ajustez, célébrez les avancées.

Gérontosud Humanisud peut vous accompagner dans cette démarche : diagnostic, formation sur mesure, animation de groupes d'analyse de pratiques, accompagnement à l'auto-évaluation.

Contact : <https://gerontosud.com>

---

***Prévenir, c'est décider ensemble que la dignité n'est pas négociable.***

*Chaque protocole appliqué, chaque parole écoutée, chaque alerte prise au sérieux est un pas de plus vers un établissement où il fait bon vivre — et bon travailler.*