

- **Méthode de repérage utilisée par le comité de pilotage qualité**

Nous appuyons nos réflexions sur les questionnements du guide pratique de la HAS, qui propose 'une approche systémique permettant de questionner le fonctionnement de l'établissement dans ses dimensions humaines et organisationnelles.'¹²

Nous repérons les signaux faibles qui donnent 'une sensibilisation d'alerte précoce de faible intensité, annonciatrice d'une tendance ou d'un évènement important' - Guide HAS 2024, p19.

Grille de lecture proposée par la HAS pour identifier les risques



Personne accueillie

- Changement soudain de comportement et d'humeur
- Dégradation subite de l'état de santé, signes physiques
- Changement de communication
- Plaintes



Proches aidants

- Changement dans la communication
- Changement de comportement
- Plaintes et réclamations
- Difficultés de relations proches aidants/personnes



Les professionnels, tous métiers confondus

- Posture professionnelle inadéquate
- Non-respect des recommandations
- Changement de comportement et d'humeur
- Difficultés ou absence dans l'équipe
- Attitude négative envers le travail ou avec la personne accueillie, ou conflit avec elle
- Peu de partage d'information avec les proches aidants



L'établissement

- Baisse de fréquentation
- Nombre de plaintes et réclamations en hausse

¹² HAS • Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement • octobre 2024, p13.
<https://blog.qualiteval-entreprise.fr/2025/02/04/definir-et-deployer-son-plan-de-prevention-des-risques-de-maltraitance-et-violence/>

- Absence de remontées internes de signaux d'alerte, absence de déclarations ex ternes
- Négligence des droits fondamentaux des personnes accueillies
- Non-transparence des sensibilisations
- Insuffisance d'engagement de l'établissement
- Silence de l'établissement, absence de réponse en cas de suspicion de maltraitance ou à la suite des plaintes et réclamations
- Absence de personnes ressources
- Management/encadrement non-régulation des conflits, supervision non organisée, etc.)
- Conditions matérielles et d'hébergement non conformes



Quand des signaux d'alerte apparaissent, nous mettons en place des actions, intégrées dans le **plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance**, pour prévenir la survenue de tout acte de maltraitance. Celui fait partie intégrante de notre démarche qualité, formalisée dans le logiciel Qualitéval.

Le Codir évoque les événements, organise des retours d'expériences avec les parties prenantes des événements, dans une perspective d'amélioration de la dynamique bientraitante de l'établissement.

- **Les modalités de signalement des situations de maltraitance**

Un protocole de signalement de tout acte de maltraitance a été actualisé en 2025. Il précise les modalités de déclaration ainsi que le traitement de chaque signalement auprès de la direction.

- **La mobilisation continue des professionnels**

La mobilisation des équipes se fait au travers **des réunions, des temps de transmission..**

Des temps de sensibilisations sont organisés régulièrement en interne ou en externe.

Un Espace bientraitance, que nous avons rédigé, est mis à disposition des professionnels sur <https://www.fildargent.pro>.

Le planning des sensibilisations comporte chaque année des temps de sensibilisation aux thématiques en lien direct avec la prévention de la maltraitance ou sur des thématiques connexes identifiées par la Has (voir plannings et émargements des sensibilisations sont présents sur <https://www.evaluation-has-fidargent.fr>).