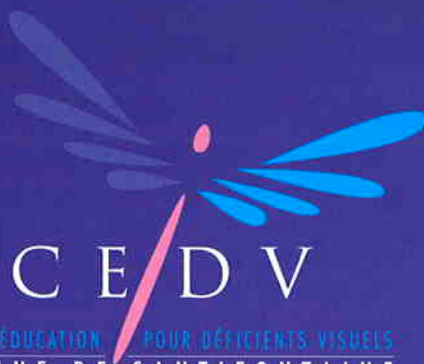




Protection et bientraitance des usagers

- Promouvoir la bientraitance
- Prévenir et traiter la maltraitance



C E D V
CENTRE D'ÉDUCATION POUR DÉFICIENTS VISUELS
DOMAINE DE SANTIFONTAINE

S o m m a i r e

• <i>Qu'est-ce que la bientraitance ?</i>	3
• <i>Qu'appelle-t-on maltraitance ?</i>	4
• <i>Préambule</i>	5
• <i>Procédure de traitement par le CEDV d'une information préoccupante</i>	6
• <i>Modalités de suivi d'une information préoccupante et/ou d'un signalement</i>	9
• <i>Glossaire</i>	10
• <i>Annuaire</i>	10
• <i>Annexes</i>	11
> <i>Formulaire de déclaration d'information préoccupante</i>	11
> <i>Formulaire de description des faits</i>	13
> <i>Épidémiologie de la maltraitance</i>	14
> <i>Protocole d'accord</i>	19

Qu'est-ce que la bientraitance ?

La bientraitance n'est pas le contraire de la maltraitance.

Le bientraitance est un ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte la phase de développement de la personne, qui s'adaptent à ses besoins divers (psychologique, physiologique, affectifs...) avec pour objectif un développement harmonieux.

Promouvoir la bientraitance suppose d'identifier les besoins de l'utilisateur.

Pouvoir répondre aux besoins de l'enfant, ne va pas de soi : ils sont toujours énoncés par d'autres que par lui-même.

QUELS SONT LES BESOINS DE L'ENFANT ?

*Le besoin de se savoir aimé et de pouvoir aimer en liberté.
C'est aussi le sentiment d'appartenance à un groupe.*

*Le besoin d'être écouté et entendu.
L'enfant ne doit pas avoir à porter le poids des décisions qui le dépassent. Par la parole, il peut exprimer ce qui le préoccupe.*

*Le besoin de pouvoir exprimer son ressenti sans être humilié ou réprimé.
Il peut exprimer son désaccord et est autorisé à le faire.*

*Le besoin d'être en sécurité, d'avoir des structures, des limites claires et constantes auprès de la même personne.
Les enfants ont besoin d'un cadre sécurisant, de règles qui garantissent leur sécurité et qui sont établies par les adultes (elles doivent être connues des enfants).*

*Le besoin que l'on respecte son propre rythme de développement.
L'adulte doit avoir confiance dans les compétences des enfants.
Chacun se développe à son propre rythme. Le développement peut être physique, moral, psychologique, social ou affectif.*

La procédure de traitement par le CEDV d'une information préoccupante

I - Dès connaissance d'une situation d'un enfant en danger, ou en risque de l'être (observation directe), ou suspectée (par information de l'enfant lui-même ou un tiers)

- *Tout salarié doit informer directement le Directeur et le chef de service (exceptionnellement le chef de service d'astreinte) :*
 - > *par une information orale,*
 - > *et par une confirmation écrite en précisant l'ensemble des faits observés ou relatés (lieu, circonstances, nature des faits).*
- *Le service social du CEDV doit être également immédiatement informé :*
 - > *Portable du Directeur : 06 08 10 50 23*
 - > *Portable du chef de service d'astreinte : 06 85 13 22 36*
 - > *Portable du service social : 06 38 74 28 68*

En annexe, le document de déclaration, disponible également auprès du chef de service et de l'assistante sociale.

II - Le Directeur ou le chef de service ou le chef de service d'astreinte prend des mesures

Il prend immédiatement les mesures de protection et de prévention, pour éviter la reproduction ou la continuité du danger ; ce qui peut supposer la mise à pied du salarié incriminé ou le changement de groupe d'un ou de plusieurs jeunes.

Il fait procéder à un examen médical si besoin (séances sexuels ou physiques) pour établir un certificat médical aussi précis que possible, pouvant être accompagné de photos. Si besoin, le médecin établit une incapacité temporaire de travail.

Il recueille tous les témoignages supplémentaires de salariés, avec confirmation écrite.

Il reçoit le jeune en présence ou non du chef de service et le fait recevoir par la psychologue, éventuellement en présence du(es) salarié(s) ayant révélé les faits pour :

- *l'entendre sur la situation,*
- *l'assurer des mesures de protection prises (rassurer le jeune),*
- *l'informer des suites qui seront données.*

Dans tous les cas, il est IMPORTANT :

- de recevoir régulièrement le jeune usager, de répondre à ses questions et d'apprécier son évolution. Ceci doit être conduit par la même personne ;
- de rédiger une note écrite à chaque entretien ;
- de faire en sorte que le signalant mette par écrit ses observations personnelles concernant la situation.

Il est OBLIGATOIRE :

- d'établir un compte-rendu intégral des déclarations de l'enfant (sans interférer avec une éventuelle enquête judiciaire) ;
- de ne pas induire les réponses ;
- de ne pas prévenir la famille si elle est mise en cause, c'est-à-dire, en cas de maltraitance ou de danger dans la famille.

III - La saisine de l'autorité compétente

Différentes situations sont possibles, elles renvoient à différentes démarches.

En cas de maltraitance au sein d'un établissement ou organisme auquel l'enfant est confié

- Contact téléphonique ou entretien oral avec le responsable hiérarchique de l'établissement, pour information et/ou recueil d'informations.
- Transmission immédiate par écrit de l'information préoccupante, sous pli simple : à la cellule de recueil des informations préoccupantes - CRIP du domicile de l'enfant (coordonnées auprès du service social du CEDV) ; au responsable hiérarchique de l'établissement où se sont déroulés les faits.

En cas de maltraitance interne par un salarié

- Convocation pour entretien immédiat du salarié, par le Directeur (ou son représentant). Un minimum d'analyse et d'évaluation des faits est à effectuer (Directeur, équipe technique, psychologue...).
- Après évaluation de la situation, le Directeur (ou son représentant) choisit d'informer la famille et la CRIP et de prendre ou non des mesures ou des sanctions temporaires ou définitives comme :
 - > une mise à pied immédiate à titre conservatoire en cas de suspicion réelle, par vraisemblance, des éléments recueillis,
 - > une information du salarié de la nécessité de provoquer un éloignement temporaire avec le jeune, en attente d'éclaircissement (remplacement sur un autre poste...).

En cas de maltraitance par un autre jeune

- Dans la même chambre ou le même groupe : séparation par changement de chambre ou de groupe et surveillance accrue.
- Dans des groupes ou chambres différents : surveillance accrue pour éviter les rencontres en attendant de pouvoir procéder à une mesure durable.

En cas de maltraitance commise par un tiers

- sur un mineur en journée (de 8h30 à 17h30) : une information de la CRIP doit être faite en urgence ;
- sur un mineur, lorsque la CRIP ne peut être jointe et qu'une mesure doit être prise sans délai : une plainte doit être envoyée en urgence au Parquet, avec double à la CRIP ;
- sur un majeur vulnérable : un signalement en urgence doit être envoyé au Parquet.

En cas de maltraitance commise par ou dans la famille

Prévenir immédiatement la CRIP et prendre toutes les mesures de protection de l'enfant.

Si la CRIP ne peut être jointe et qu'une mesure de protection doit être prononcée sans délai, informer immédiatement le Parquet ou les services de police compétents.

En grande urgence pour les mineurs et majeurs, si besoin d'une protection immédiate, une plainte doit être faite auprès des services de police ou de gendarmerie, afin que des mesures puissent être prises, si nécessaire, par ces services.

IV – Le traitement de l'information préoccupante et/ou du signalement *

En cas de maltraitance ou de danger sur un enfant mineur

- L'assistante sociale se charge d'informer téléphoniquement la CRIP, afin de convenir des modalités d'information des parents (sauf s'ils sont eux-mêmes en cause) et de confirmer immédiatement par fax.
- Le recueil des données des différents professionnels et l'envoi, sous pli simple, de l'ensemble des informations fournies et des décisions prises, au Président du Conseil Général, avec copie à la CRIP est effectué.

En cas de maltraitance ou de danger sur un jeune majeur

Information téléphonique au Procureur, avec confirmation immédiate par fax et par courrier. Une copie du document de déclaration d'information préoccupante est à remettre aux :

- Directeur du CEDV
- Signalant
- Médecin du CEDV, qui prévient le Conseil Technique
- Chef de service
- Assistante sociale.

*se référer en annexe aux éléments de définition : page 16 du protocole

Les modalités de suivi d'une information préoccupante et/ou d'un signalement

1 - Le dossier interne

Le directeur ou son représentant ouvre un dossier spécifique comprenant une copie de chaque courrier, fax... Il contient également, une trace écrite de toutes les actions effectuées (conversation téléphonique, entretiens, synthèse...) et le retour écrit des suites données par la CRIP. Le dossier est conservé dans le bureau du Directeur.

2 - Le conseil technique

- Il assure une mission de veille sur la mise en place du dispositif et de son bon fonctionnement. Il se réunit régulièrement à cet effet.*
- Il organise une permanence mensuelle assurée par une assistante sociale et une psychologue du Conseil Technique, destinée au personnel de l'établissement. Cette permanence a pour vocation d'être un lieu d'échange, d'écoute et de réflexion. Les calendrier et lieu de réunion sont renseignés par voie d'affichage, sur le tableau d'information du personnel, dans le hall d'entrée de l'établissement.*
- Un rencontre annuelle du Conseil Technique et de la CEMMA est organisée.*

3 - Les mesures complémentaires

- Soutien au mineur ou au jeune adulte.*
- Mise en place d'un dispositif d'information, d'aide et d'écoute pour les personnes concernées (autres enfants, parents, personnel...) si besoin.*
- Suivi régulier de la situation par le service social du CEDV, en réunissant régulièrement l'équipe éducative et de cadres pour élaborer toutes les mesures à prendre auprès de l'enfant.*
- Le Directeur (ou son représentant) et les membres du personnel se tiennent à la disposition de l'autorité judiciaire ou administrative.*

Glossaire des sigles

- CEMMA : Cellule pour la protection de l'Enfance en Meurthe-et-Moselle Accueil
- CVS : Conseil de Vie Sociale
- CRIP: Cellule de Recueil d'Informations Préoccupantes
- PMI : Protection Maternelle Infantile
- ASE : Aide Sociale à l'Enfance
- AED : Assistante Éducative à Domicile
- AEMO : Assistance Éducative en Milieu Ouvert
- PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse

Annuaire

1 - CEDV

Portable du Directeur : 06 08 10 50 23

Portable du chef de service d'astreinte : 06 85 13 22 36

Portable du service social : 06 38 74 28 68

2 - CRIP - Cellules de Recueil d'Informations Préoccupantes

- Pour la Meurthe-et-Moselle : CEMMA numéro azur : 0 810 27 69 12 - Fonctionne du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30
- Pour les autres départements : (en fonction du domicile de l'enfant)
- Service social du CEDV : 06 38 74 28 68

3 - Numéro National : 119

Il fonctionne 24h/24.

Il prend automatiquement le relais des appels pendant la fermeture des cellules de recueil d'informations préoccupantes départementales.

Formulaire de déclaration d'information préoccupante

Date / Heure :

Auteur de l'information

Nom / Prénom :

Qualité :

Destinataires du fax

• CELLULE DE PROTECTION DE L'ENFANCE :
(du département d'origine de l'enfant)

• PARQUET de :

Enfant :

Nom :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Parents

Nom du père :

Nom de la mère :

Détenteur de l'autorité parentale :

Père Mère Autre

Indiquer nom, prénom et adresse si différents :
.....
.....

Les parents ont-ils été avisés de ce fax ? OUI NON

Personnes contactées

Médecin traitant

Service social de secteur

Service de santé scolaire

PMI

AUTRE :

(Précisez nom adresse et tel.)

Auteur présumé des mauvais traitements

Nom :

Prénom :

Désigné par qui ?

Lien avec la victime :

Vit-il au domicile de la victime ? OUI NON

Le signalant a-t-il entendu l'enfant ? OUI NON

Si non, pourquoi ? (donner les coordonnées de la personne ayant recueilli les confidences)

.....

.....

.....

.....

Nature du danger encouru par l'enfant

- santé psychologique
- santé physique
- sécurité
- éducation

ou nature des mauvais traitements présumés

- violences physiques
- violences psychologiques
- abus sexuels
- négligences lourdes

Lieu des mauvais traitements ou du danger

- Famille de l'enfant
- CEDV
- Autre :

Formulaire de description des faits

À renseigner par le signalant

Les parents sont à informer, sauf en cas de maltraitance intra-familiale grave

- DATE / HEURE :
- NOM / PRÉNOM DE L'AUTEUR DE L'INFORMATION :
- SERVICE/FONCTION :
- NOM et PRÉNOM DE L'ENFANT :

À NANCY, le
Nom qualité et signature du (des) signalant(s)

À NANCY, le
Nom et signature du Directeur ou de son représentant

Si ce document est utilisé recto verso, ne pas omettre de signer le recto et le verso