



A.A.S.E.A.
DOMAINE DE L'ESSOR
10430 ROSIÈRES *(près de Troyes)*

GUIDE DES BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

*De la Maltraitance
à la Bientraitance*

Document réalisé par les professionnels du CEIP de Rosières en collaboration avec le CREAHI



CREAHI CHAMPAGNE-ARDENNE
Cité administrative Tirlet - Bât. 3 - 51036 Châlons-en-Champagne
Tél. : 03 26 68 35 71 - Fax : 03 26 68 53 85 - Email : creahi.ca@wanadoo.fr
Site : www.creahi-champagne-ardenne.fr



Sommaire

<i>Introduction</i>	<i>page 3</i>
<i>Partie 1 De la maltraitance à la bientraitance</i>	<i>page 5</i>
<i>Partie 2 Des pratiques bientraitantes</i>	<i>page 6</i>
<i>Partie 3 Procédure de signalement</i>	<i>page 19</i>
<i>Conclusion</i>	<i>page 20</i>

Introduction

Le C.E.P. est particulièrement vigilant quant au *bien-être des jeunes* qu'il accueille. C'est donc tout naturellement que les questions de la maltraitance et de la bientraitance ont été abordées lors d'une formation.

La formation avait pour objectifs de donner aux professionnels des bases communes de références et de réflexions afin qu'ensemble ils construisent **une éthique et une posture professionnelle bienveillante.**

Ce guide n'a pour ambition que d'être un outil accompagnant les professionnels dans leurs analyses. En aucune façon, il ne peut se substituer ni aux décisions de l'encadrement, ni à une réflexion circonstanciée.

L'équipe pluridisciplinaire se doit tout au long de son exercice professionnel de garder à l'esprit la nécessaire vigilance due à l'accueil de public dit vulnérable. En effet, les jeunes accueillis ont connu un parcours chaotique. Nous sommes donc garants du respect de leur Droits Fondamentaux.

L'arrivée en institution pour un jeune génère de l'angoisse et du stress. L'équipe éducative doit prendre en compte les attentes et besoins de chacun et proposer un accompagnement adapté et personnalisé ; en ayant le souci permanent de la qualité.

Cela passe par un accueil chaleureux et respectueux tant du jeune que de sa famille, et cela sans jugement de valeur.

C'est en imaginant dès aujourd'hui, à la fois une manière de faire pour maintenant et ici, et pour demain dans cet « ailleurs », que les pratiques pourront évoluer positivement.

La forme du document retenu est celle d'un outil dynamique et évolutif. C'est pourquoi après une courte partie rappelant ce que sont la maltraitance et la bientraitance, le document est centré sur une déclinaison par item d'exemples de situations maltraitantes et de ce que pourrait être le comportement bientraitant. La dernière partie s'attelle à détailler la procédure de signalement retenue pour le C.E.P. pour les cas où un professionnel suspecterait une situation potentiellement maltraitante.

Le présent guide n'est pas une fin en soi mais plutôt un support aux actions que peuvent engager les professionnels. Charge aux professionnels de le faire vivre, d'y faire référence et surtout de faire évoluer sa pratique en référence aux « pratiques bienveillantes » envisagées par l'équipe.

La version actuelle ne doit pas rester figée, mais devra être revue avec une régularité à déterminer pour s'adapter aux évolutions législatives, institutionnelles, populationnelles, et professionnelles.

Partie 1.

De la maltraitance à la bientraitance

Maltraiter un enfant, ce n'est pas forcément qu'agir avec brutalité, donner des coups, c'est aussi :

- le négliger, l'ignorer ou le singulariser parce qu'il est différent ;
- lui faire subir des humiliations, utiliser un vocabulaire visant à le dévaloriser ;
- lui imposer des rythmes inadaptés ;
- ne pas agir avec lui pour lui ;
- prendre un enfant pour cible et le persécuter par des moqueries, des brimades ;
- créer une ambiance de peur, voire de terreur ;
- exercer une autorité exagérée en criant ou en menaçant de punition ;
- instaurer un climat ambigu : tentes et douches mixtes, langage et comportement déplacés, attouchements d'ordre sexuel ou attentats à la pudeur.

La violence institutionnelle participe d'une attitude de banalisation, soit parce qu'elle est commune à tous ou à la plupart des membres de l'institution, soit parce qu'elle est tolérée et recouverte de silence.

Reconnaître que l'on pourrait mal faire, alors que tout ce qui justifie notre action est la conviction qu'elle est forcément bonne constitue une terrible remise en question qui dénote une volonté et une prédisposition à la démarche de bientraitance.

La bientraitance c'est un état d'esprit : être bientraitant c'est se mettre en position de penser que tout ce que je fais a pour objectif le bien-être de l'autre.

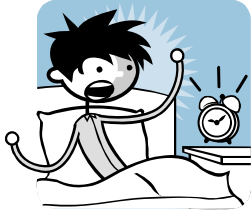
« C'est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'établissement (...), visant à promouvoir le bien-être de l'utilisateur. »

Recommandation de bonnes pratiques professionnelles- ANESM
« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », juin 2008

Partie 2.

Des pratiques bienveillantes

Présentation par item d'exemples de situations maltraitantes et de pratiques bienveillantes correspondantes. Ces exemples ne sont pas exhaustifs :



REVEIL/ COUCHER

LEVER :

Les heures matinales du lever pour les départs en stage ou au Collège/Lycée entraînent des nuisances sonores pour les adolescents se levant plus tard.

→ Nous pourrions envisager de regrouper dans une même chambre les jeunes se levant plus tôt et leur préparer la veille des céréales ou autre petit déjeuner.

Il faut respecter le rythme de chacun. Le temps de réveil garantit l'humeur de la journée.

COUCHER :

Le coucher réactive les angoisses de séparation lors du départ des éducateurs et augmente la peur de maltraitance de la part des jeunes des autres chambres. → Préparer et anticiper le coucher, retour au calme.

Remise des conditions idéales : locaux maintenus pour un accueil de qualité (lit propre, chambre aérée, et plus tard individuelle). Sécurisation par des portes fermées et présence rassurante du ou des veilleurs de nuit.

Bonne transmission des informations relatives à la nuit entre les équipes.



HYGIENE ET TENUE VESTIMENTAIRE

Donner du temps nécessaire pour la toilette quotidienne.

Faire intervenir du personnel extérieur pour les sensibiliser à la nécessité d'une bonne hygiène.

Apporter les moyens nécessaires : entretien des lieux et vérification du matériel mis à disposition (faire passer le message au service entretien).

Garantir l'intimité de chacun par une organisation adaptée.

Exemplarité de l'adulte sur la tenue vestimentaire à adapter en fonction de son cadre d'intervention. Encourager le jeune à adapter sa tenue en fonction des circonstances climatiques, professionnelles. Valoriser la personne, le respect de soi par une émulation collective : ex. coiffeur, miroirs, cours de maquillage pour les filles etc.... Conseiller sur le choix des vêtements lors des achats prévus avec l'allocation habillement.



REPAS

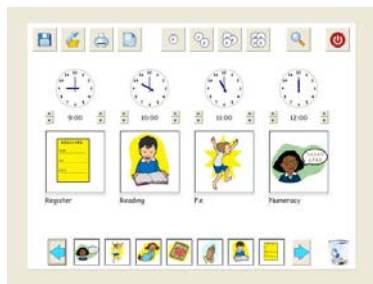
Le repas est un moment de convivialité, d'échange, de savoir-vivre et de partage équitable des plats.

Il convient de respecter le rythme de chacun, les croyances religieuses, les bienfaits nutritionnels des aliments ainsi que l'équilibre diététique.

C'est aussi le moment :

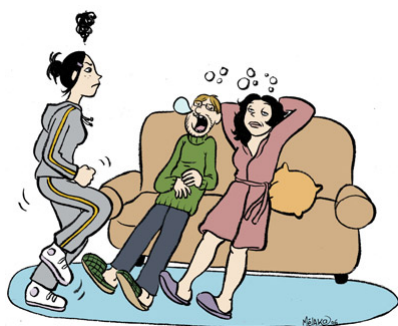
- d'observer les troubles alimentaires afin de pallier aux carences ;
- d'éveiller la curiosité culinaire et gustative des jeunes ;
- de tenir compte d'une présentation attrayante ;
- de diversifier le contenu des repas par des thèmes divers (repas italien..) ;
- de veiller au partage équitable entre les convives ;
- de développer la notion de plaisir ;

L'éducateur reste garant du bon déroulement du repas.



LES EMPLOIS DU TEMPS

Les jeunes ont un emploi du temps lié à leurs besoins et attentes, charge à l'éducateur d'adapter son intervention en prenant en compte le rythme de chacun.



TEMPS DE VIE NON ORGANISES

Des temps libres non organisés sont mis en place mais qui restent sous la responsabilité des éducateurs.

Cela favorise les prises d'initiatives des jeunes, et leur permet de décompresser, de se reposer à certains moments de la journée.

L'équipe éducative peut être force de propositions mais sans rien imposer, en laissant au jeune l'opportunité du choix (TV, lecture, journal, repos dans sa chambre ...).

S'ennuyer peut être constructif pour certains adolescents qui doivent en passer par là afin de découvrir leurs propres centres d'intérêt.



ACTIVITES

Prendre en considération l'avis du jeune sur le choix des activités et tenir compte des capacités et limites des uns et des autres en laissant l'opportunité à un adolescent d'intégrer une activité autre plus conforme à ses attentes.

En fonction des rythmes de vie, le planning des activités n'est pas figé. Les activités après le repas n'ont pas un caractère obligatoire, le temps appartient au jeune qui l'utilise selon ses envies.

Les activités ne doivent pas seulement reposer sur les motivations personnelles de l'éducateur mais surtout sur les objectifs psychopédagogiques de l'activité proposée et les motivations des jeunes.

Par ailleurs, elles doivent être anticipée et programmée pour permettre au jeune de se projeter dans un cadre rassurant nécessaire à la structuration de sa personnalité.



LES SOINS

Une infirmière à temps plein est chargée en lien avec l'équipe éducative de répondre aux besoins jeunes (contraception, sexualité...), mais aussi en terme de soin préventif (réseaux associatifs AVIM, ALT, CODES : Tabac, Alcool ...), curatif et de suivi (orthophoniste, orthodontiste, psychiatre, ophtalmologiste, gynécologue ...). En cas d'absence, ce sont les éducateurs qui prennent le relais et accompagnent le jeune auprès du praticien.

Une psychologue à temps plein reçoit les jeunes individuellement avec ou sans rendez-vous pour leur permettre de s'exprimer sur leurs angoisses, leur mal-être, leur situation familiale, et peut également rencontrer les familles si besoin.



LES ADDICTIONS

Un rappel à la Loi est de circonstance. Un espace fumeur est prévu à l'extérieur des locaux pour les jeunes de plus de 16 ans.

L'équipe éducative travaille sur les risques engendrés par ces conduites addictives. Il convient d'informer et de prévenir par le biais de professionnels de l'équipe pluridisciplinaire, tout en ayant également recours à des intervenants extérieurs (CODES, ALT, AVIM ...).

Prendre en compte leur dépendance, et les accompagner dans la gestion de leur frustration.

L'adulte a un devoir d'exemplarité.



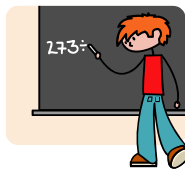
RELATION AVEC LES FAMILLES

On se doit de ne pas porter de jugement de valeur sur les familles et s'abstenir de toute représentation péjorative en ayant un regard neutre et valorisant, et se centrer davantage sur les compétences des familles que de se focaliser sur leurs difficultés. Il faut donc entretenir des échanges fréquents en soutenant, en informant et en associant celles-ci à nos démarches.

Il nous paraît important de structurer ces rencontres pour éviter de déstabiliser les jeunes (lieu, horaires, domicile, hors domicile, C.E.P.).

Un référent familial doit favoriser les rencontres avec la fratrie ainsi que la famille élargie. Il est le trait d'union entre l'institution, le jeune et sa famille.

Création d'un lieu d'accueil des familles pour favoriser l'intimité des rencontres parents-enfant et des visites médiatisées au sein de la structure.



RELATION AVEC LES ECOLES/ CENTRES DE FORMATION/ EMPLOYEUR

Préparer la rescolarisation d'un jeune par des visites dans l'établissement scolaire et l'accompagner vers cette admission pour éviter qu'il ne soit stigmatisé « jeune du C.E.P. », et le mettre dans les meilleures conditions d'intégration.

Notre dispositif permet de répondre aux attentes et besoins des jeunes pour un accueil séquentiel, qui alterne des temps scolaires et des moments de présence dans nos ateliers. Cela permet une grande souplesse de fonctionnement et de réinscrire progressivement certains d'entre eux dans un dispositif de droit commun.

Des stages conventionnés en entreprise sont proposés aux jeunes dans le cadre de leur progression et doivent être anticipés en fonction du projet personnalisé de chacun.



VIE PRIVEE

Le manque de confidentialité peut être maltraitant.

Le partage d'information doit s'effectuer avec un maximum de prudence pour éviter les écoutes indiscretes et la divulgation d'éléments liés à l'histoire personnelle et familiale de chacun.

Seules les informations pertinentes, nécessaires et suffisantes doivent être transmises.

Permettre au jeune de déposer son histoire à la personne de son choix et quand il en ressent le besoin.



INTIMITE

Etre attentif à ce que les liens de chacun soient préservés au sein du groupe de vie.

Offrir des moments et des lieux d'intimité, et les respecter.

Donner des temps et des lieux privilégiés pour s'isoler, lire, téléphoner sans perturber, déranger, ou écrire un courrier aux proches.



VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

Les jeunes peuvent ressentir comme maltraitant l'interdiction du flirt.

La mise en place de compromis (sortie libre, organisée ...) peut s'effectuer graduellement en fonction de l'âge et de la maturité du jeune.

Informé et sensibiliser les adolescents par des actions ponctuelles restent indispensables pour les responsabiliser.

Autoriser ou refuser une relation amoureuse peut être source de maltraitance, il convient de considérer au cas par cas l'accompagnement à mettre en place.

Informé, prévenir et mettre à disposition les moyens pour lutter contre les Infections Sexuellement Transmissibles (IST).

Suggestion : Mise en place de boîtes à idées où les jeunes déposent les questions qu'ils n'osent pas poser.

Celles-ci seront discutées lors des instances de participation (des réunions hebdomadaires avec les jeunes).



CONFIDENTIALITE/ SECRET PROFESSIONNEL

Il faut veiller à la sécurité affective et morale du jeune.

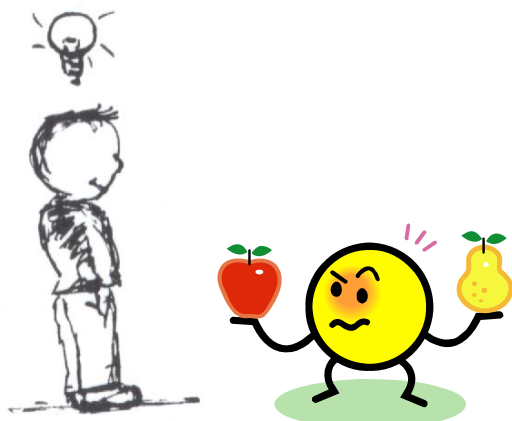
La vie du jeune n'appartient pas à l'éducateur.

Etre vigilant lors des échanges entre professionnels et veiller à ce que les informations personnelles ne soient pas divulguées.

Les informations concernant chaque jeune doivent lui être expliquées et favoriser la compréhension pour le jeune.

Certaines informations trop lourdes (abus sexuels, violences subies ...) à porter peuvent être partagées entre les professionnels concernés (éducateurs, infirmière, psychologue).

Ne pas mélanger vie professionnelle et vie privée (donner son numéro de téléphone, convier le jeune chez soi, partager ses problèmes personnels avec le jeune ...).



LIBERTE DE PENSEE/ DE CHOIX

Il peut être maltraitant de rattacher un jeune à un atelier ou à un autre faute de place. Il faut tenir compte au maximum de sa demande et qu'il soit partie prenante de son projet social et professionnel.

Il faut laisser l'accès à l'information et ne pas influencer la pensée du jeune par nos convictions personnelles, et lui donner un maximum d'arguments pour l'aider dans son choix.



LIBERTE D'EXPRESSION

Chacun est libre de s'exprimer mais dans le respect des autres.

Il appartient aux professionnels d'expliquer ce que l'on entend par liberté d'expression. On peut exprimer ses idées, ses opinions mais rester respectueux des règles de vie sociale, et de respect dû à toute personne.



LIBERTE DE RELIGION

Il est possible d'offrir toutes les informations nécessaires au jeune concernant les religions.

Le professionnel respecte les croyances et les pratiques des adolescents.

La pratique de la religion ne doit pas être l'occasion d'entrer dans la provocation et l'excès. Celle-ci relève d'un choix et d'un acte personnel et individuel. Si les échanges, discussions autour de ce thème sont les bienvenus, ils doivent respecter la liberté de choix de chacun de croire ou de ne pas croire, de pratiquer ou de ne pas pratiquer une religion, quelle qu'elle soit.

Sur les menus des repas du C.E.P., nous prenons en compte les contraintes alimentaires liées aux choix culturels et proposons une alternative en fonction des plats.



ATTITUDES VERBALES

Le respect envers les jeunes accueillis se fait aussi dans la manière de s'adresser à eux.

Donner des explications aux jeunes sur les attitudes des professionnels qui peuvent s'excuser quand ils se trompent ou trouvent qu'ils sont excessifs. Le jeune ne doit pas payer les humeurs des adultes.

Apporter des réponses, même si elles sont différées, aux questions des jeunes leur prouve l'intérêt qu'on leur porte. Les mots mais aussi le ton montrent le respect ou pas. Un ton sec peut être nécessaire mais doit être expliqué après coup.

Le lieu où est faite la remarque (chambre, bureau, extérieur ...) donne plus ou moins de poids aux paroles.

Attention au risque de discrimination lorsque l'on donne des petits noms à certains jeunes ou que l'on est plus tolérant avec certains. Etre vigilant aux propos et aux termes employés devant le jeune et bannir la vulgarité.



SECURITE

Il est important que les conditions matérielles soient réunies pour la sécurité physique des jeunes : réparations des petits dégâts, extincteurs vides etc.

Refus de baignade si l'éducateur n'a pas de brevet. Ne pas faire de vélos si on n'a pas de casques ... Maintenir coûte que coûte la surveillance du jeune en cas d'absence inopinée d'un éducateur. Veiller aux tenues et à la sécurité lors du travail en atelier. C'est aussi le sentiment de sécurité affective qui importe : écoute des jeunes en souffrance, dépôt de plainte lors de l'agression d'un tiers, valorisation du travail auprès des familles (réfèrent familial et professionnel), soutien logistique pour les retours en week-end, liaison avec les collègues, vigilance quant au racket et abus de faiblesse.



TRAVAIL EN EQUIPE

Cohérence dans l'équipe pour avoir des réponses identiques.

Ne jamais donner une réponse immédiate pour éviter de faire des erreurs. Partager avec les collègues et différer la réponse au jeune en ayant un maximum d'éléments.

Accepter de passer et de prendre le relais en cas de conflit avec un jeune.

Faire référence au règlement intérieur et/ou au règlement de fonctionnement.

Les désaccords ou les antagonismes entre les personnes ne doivent pas rejaillir devant les jeunes. Il faut bannir le dénigrement.

Il doit exister une mobilisation de tous, une solidarité entre adultes face aux difficultés.

Favoriser la création d'une dynamique d'équipe, et une complémentarité entre les personnes, et de ce fait accepter la critique constructive.



LA CIRCULATION DES INFORMATIONS

Chaque personne doit être vigilante quant aux différents rendez-vous, aux différents départs avancés. C'est toujours le jeune qui pâtit d'un manque de coordination.

L'équipe éducative doit être informée sur des événements marquants dans une famille, évitant ainsi des impairs douloureux.

Eviter le surplus d'informations données à un jeune par plusieurs personnes différentes. Le référent familial peut être l'interlocuteur privilégié.

Une décision importante doit être prise en équipe afin d'accompagner au mieux le jeune dans son parcours.



CONTINUE/ COHERENCE

C'est au travers du projet personnalisé que l'on pourra définir des objectifs précis et permettre une cohérence d'intervention.

La mise en place d'outils communs (synthèse, cahier d'observation journalier, échanges entre membres de l'équipe pluridisciplinaire ...) permettra la continuité des actions éducatives, durant la journée, la semaine et le week-end.

Il appartient aux éducateurs d'échanger avec le jeune sur son évolution, lui expliquer les progrès réalisés et le conseiller sur les acquisitions futures.

Par ailleurs, nous devons éviter d'attendre du jeune une amélioration trop rapide et lui laisser le temps nécessaire pour son évolution.



LES ECRITS PROFESSIONNELS

Les écrits doivent être lisibles et compréhensibles pour les jeunes comme pour les familles, sans jugement de valeur, avec un maximum d'objectivité.

Il faut identifier les compétences sociales et professionnelles du jeune sur lesquelles l'équipe éducative va pouvoir s'appuyer pour le valoriser.

Chaque professionnel écrit sur son domaine d'intervention sans empiéter sur celui du collègue.

Il nous appartient à tous d'être vigilants quant à la transmission en temps et en heure des écrits professionnels que nous envoyons aux Autorités de Tutelle.



LES REUNIONS

Les réunions sont des outils de travail qui doivent garantir la continuité et la cohérence de nos interventions.

Un ordre du jour doit être établi, des concertations doivent être menées, des informations entendues par l'ensemble de l'équipe.

Celles-ci doivent être mises en œuvre.

Des comptes-rendus doivent être rédigés pour que l'information continue de circuler.

Les réunions sont un moyen d'anticipation, d'organisation des périodes moins structurées (vacances, camp, week-end ...).

Les considérations individuelles ne doivent pas parasiter le déroulement et le contenu de la réunion.



LE PROJET INDIVIDUALISÉ

Un projet personnalisé doit être construit avec le jeune et l'équipe éducative en tenant compte des choix de l'adolescent, de ses capacités et de ses besoins.

Ce projet doit être accompagné de moyens adaptés, et il doit être évalué régulièrement en fonction de l'évolution du jeune et des objectifs à atteindre.

Au cours de sa mise en œuvre, il nous appartient de rester vigilant sur les obligations liées au placement et à l'environnement familial.

Pour ce faire, le CEIP a mis en place une rencontre entre le référent familial, le référent professionnel et le jeune.

Un écrit est réalisé à la suite de cet entretien. Il permet le suivi du projet personnalisé.

Cet écrit est annexé au contrat de séjour.

Partie 3.

Procédure de signalement

En cas de suspicion de situations maltraitantes, les professionnels doivent signaler à la direction par lettre écrite et signée, les faits survenus, ceux-ci doivent être précis et circonstanciés.

1^{ère} urgence : faire cesser la situation de maltraitance et protéger la victime.

Echanger avec les collègues en cause en présence d'un responsable.

Reprendre ses erreurs avec le jeune, pour apporter des explications, et surtout ne pas laisser les choses en l'état.

En cas de comportements « limites » de la part des professionnels, le stipuler à l'équipe de direction, qui prendra les mesures qui s'imposent et décidera des suites à donner. Prendre/passer le relais.

Schéma descriptif de l'acte jusqu'à la procédure judiciaire :

- Plainte déposée au Commissariat après un passage chez un médecin qui délivrera un certificat médical.
- Le Procureur décidera ou non de se saisir du dossier.
- En cas de saisine, il va solliciter les services de police pour mener une enquête et interroger les principaux témoins ou acteurs.
- Avec tous les éléments, il pourra décider de la suite à donner.

Conclusion

Ce document n'est pas exhaustif, il se veut une trame ou un support pour aider tout professionnel dans sa pratique au quotidien auprès des jeunes qui nous sont confiés.

Aussi, nous avons tenté sans prétention de dresser une liste d'items nous permettant d'intervenir de manière adaptée.

Chaque professionnel pourra s'appuyer sur ces conseils, nous en proposer d'autres et faire en sorte que cet outil puisse être régulièrement réinterrogé, complété et rediscuté.

La question de la Bientraitance est l'affaire de tous, si chacun intervient à son niveau avec cette volonté de bienveillance, c'est l'ensemble du système éducatif qui sera profitable à l'évolution des usagers et à la concrétisation de leur projet personnalisé.

Mais les professionnels en retireront également des bénéfices.

Notre souhait au regard de la Loi du 2 janvier 2002 et de la Loi de 2007 réformant la protection de l'enfance, n'est pas uniquement de se mettre en conformité avec les textes législatifs mais surtout d'être habité par l'esprit de ces lois qui sont tournées vers des pratiques professionnelles bientraitantes.