

GUIDE PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

ESAT – SAMSAH – SAVS
de l'ARSEA



Novembre 2025



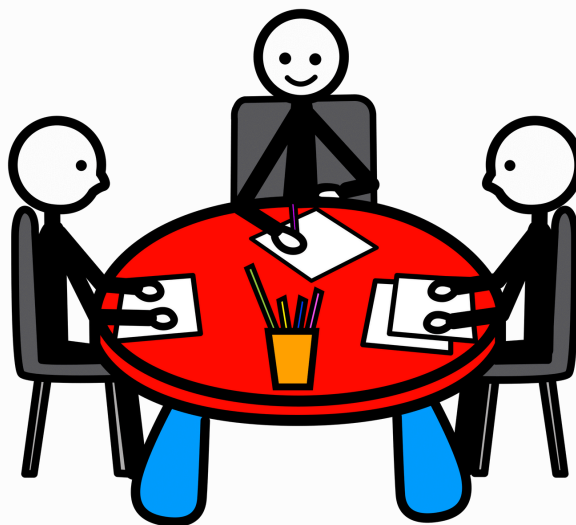
SOMMAIRE

01	Introduction.....	<u>3</u>
02	Qu'est-ce que la bientraitance ?.....	<u>4</u>
03	Qu'est-ce que la maltraitance ?.....	<u>8</u>
04	Quels sont les différents types de maltraitance ?.....	<u>11</u>
05	Comment reconnaître la maltraitance ?.....	<u>16</u>
06	Où peut-il y avoir de la maltraitance ?.....	<u>19</u>
07	Qui risque d'être maltraitant ?.....	<u>24</u>
08	Pourquoi signaler la maltraitance ?.....	<u>25</u>
09	Que faire si je suis victime ou témoin ?.....	<u>26</u>
10	Quels sont les degrés de maltraitance ?.....	<u>28</u>
11	Que faisons-nous en cas de maltraitance ?.....	<u>32</u>
12	Conclusion.....	<u>38</u>
13	Test de connaissances.....	<u>40</u>
14	Remerciements.....	<u>42</u>
15	Numéros d'urgence.....	<u>43</u>

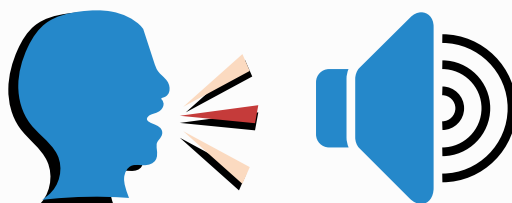
INTRODUCTION

Dans le cadre de l'élaboration de ce guide, des personnes accompagnées et professionnels des ESAT, SAMSAH et SAVS de l'ARSEA ont réfléchi ensemble à ce que signifie **être bien traité** et à la façon de **prévenir la maltraitance**, que ce soit en établissement ou dans le domaine privé.

Ce guide est le résultat de leur **travail collectif**. Les **mots et pictogrammes** ont été choisis par les personnes accompagnées pour **une meilleure compréhension des personnes accompagnées**. Ce document a été relu et validé par un groupe de personnes en situation de handicap.



Pour accéder à la version audio de ce guide, il suffit de scanner le QR Code avec votre téléphone ou de vous rendre ici



LA BIENTRAITANCE

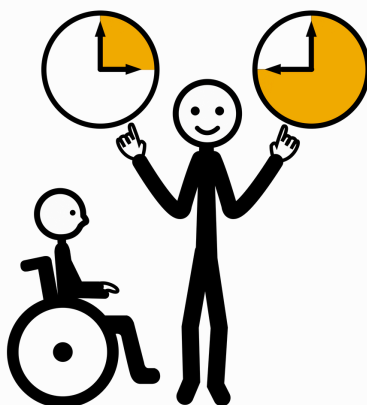
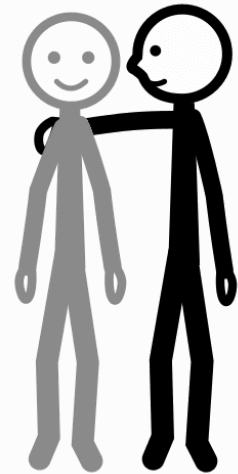


C'EST QUOI LA BIENTRAITANCE ?

La bientraitance, c'est **être bien traité**.

Une personne bien traitée :

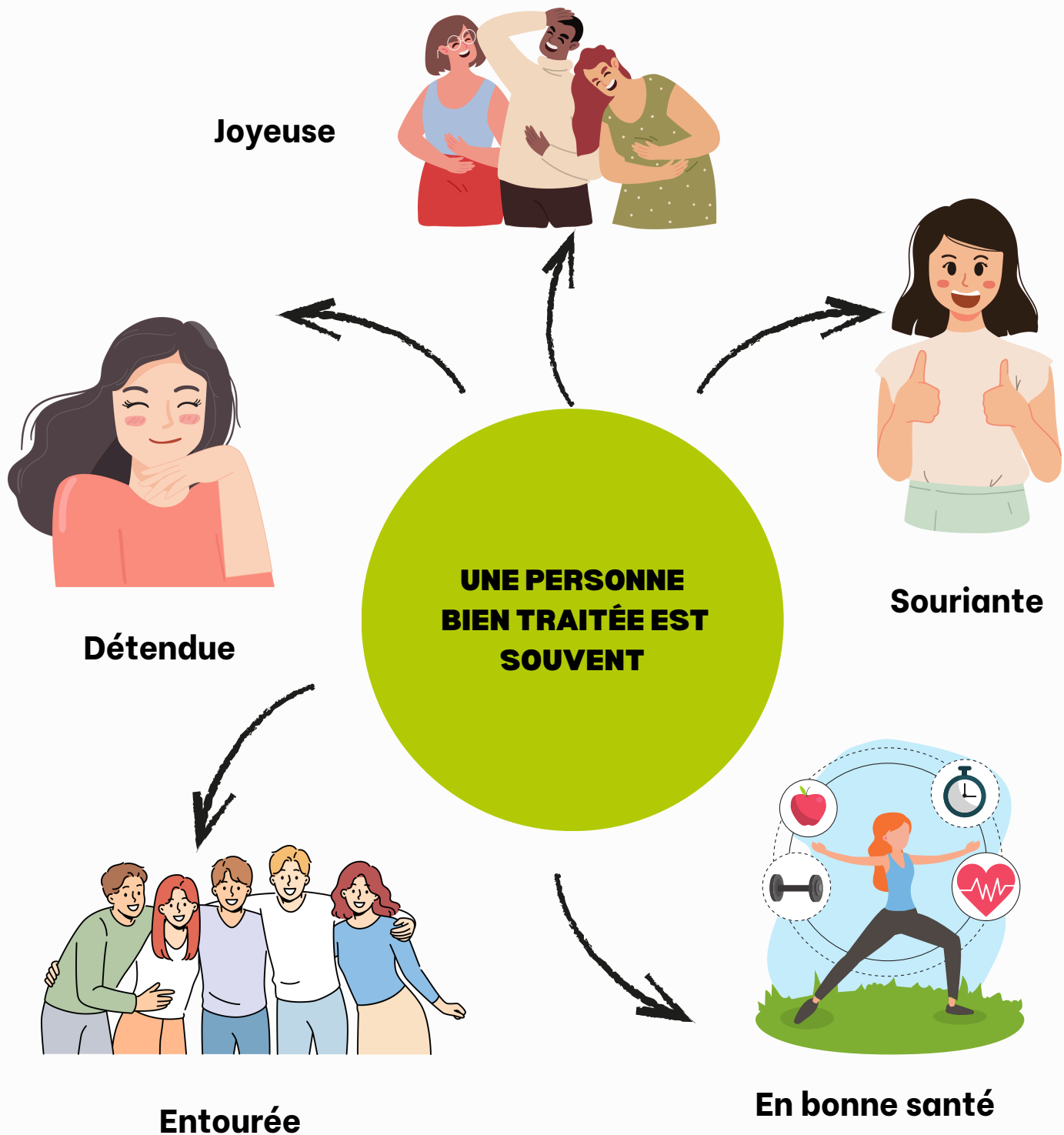
- Se sent **respectée**
- Se sent **en sécurité**
- Se sent **écoutée**
- **Comprend** ce qu'on lui dit
- Peut dire **non**
- Peut dire **oui**
- Est **protégée**
- Est vue comme une **personne à part entière**.



La bientraitance, c'est aussi :

- **Respecter** la vie privée
- Demander le **consentement**
- Parler **doucement**
- **Laisser le temps** d'expliquer

C'EST QUOI LA BIEN TRAITEMENT ?



LA MALTRAITANCE



C'EST QUOI LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance, c'est **faire du mal** à une personne.
Cela peut être **volontaire ou involontaire**.
La maltraitance, c'est **interdit** et puni par la loi.

QUI EST CONCERNÉ PAR LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance concerne les **personnes vulnérables**.
Les personnes vulnérables sont des personnes qui sont **plus fragiles physiquement ou psychiquement** à cause :

- De leur âge (un enfant ou une personne âgée)
- D'une maladie (handicap (visible ou invisible), maladie psychique ou psychologique)
- D'une grossesse

Une **personne vulnérable ne peut pas se protéger seule**.



C'EST QUOI LA MALTRAITANCE ?

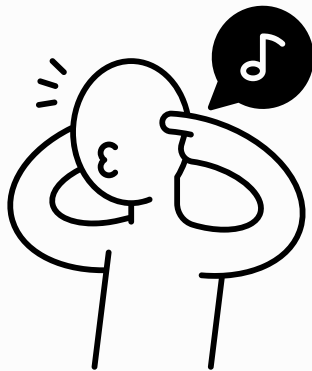
La maltraitance peut prendre **différentes formes** :



Faire mal / Taper / Frapper



Humilier / Rabaïsser



Ignorer / Faire semblant de ne pas entendre quelqu'un



Enfermer / Attacher

QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE ?

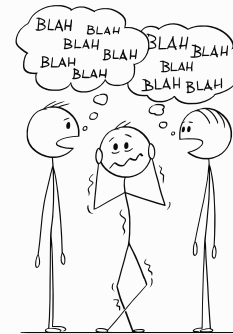
Il existe **plusieurs types** de maltraitance :



Maltraitance physique



Maltraitance sexuelle



Maltraitance psychologique ou morale



Maltraitance médicale



Maltraitance matérielle et/ou financière



Discrimination



Privation des droits et libertés et/ou négligences

QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE ?



Maltraitance physique

La maltraitance physique c'est :

- **Taper**
- Frapper
- Brusquer
- Enfermer / Isoler
- Toucher sans accord
- Ne pas respecter les distances



Maltraitance sexuelle

La maltraitance sexuelle c'est :

- **Forcer une personne à des actes sexuels**
- Toucher une personne sans accord
- Prendre ou partager des photos intimes
- Suivre quelqu'un dans un lieu privé
- Ne pas respecter l'intimité



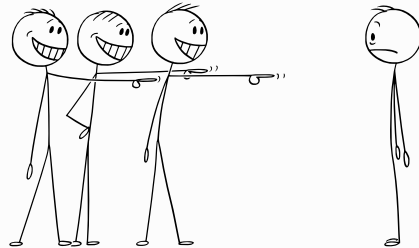
QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE ?



Maltraitance psychologique ou morale

La maltraitance psychologique ou morale c'est :

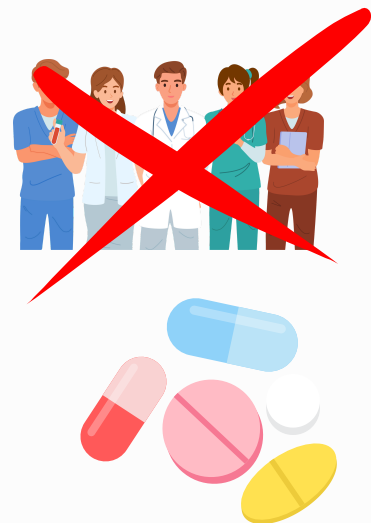
- **Insulter**
- Se moquer
- Humilier
- Rabaïsser
- Enfermer
- Isoler
- **Menacer**



Maltraitance médicale

La maltraitance médicale c'est :

- **Empêcher d'aller chez le médecin**
- **Refuser** des soins
- Imposer un traitement non compris
- Faire des examens sans explication
- Toucher sans accord
- Forcer à se déshabiller



QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE ?



Maltraitance matérielle et/ou financière

La maltraitance matérielle et/ou financière c'est :

- **Voler** de l'argent ou des objets
- Faire payer quelque chose qui devrait être gratuit
- **Manipuler** pour obtenir de l'argent
- Utiliser la carte bancaire sans accord
- Faire signer un papier sans explication



Discrimination

La discrimination c'est **interdire, rejeter, insulter ou se moquer d'une personne juste parce qu'elle est différente.**



QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE MALTRAITANCE ?



Privation des droits et libertés et/ou négligences

La privation des droits et libertés c'est :

- **Priver la personne** (sans raison)
 - De repas
 - De voir certaines personnes
- **Forcer la personne** à faire quelque chose qu'elle ne veut pas



La négligence c'est :

- **Oublier de donner à manger**, de donner des médicaments...
- **Ne pas habiller** la personne en fonction de la température extérieure



COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE ?



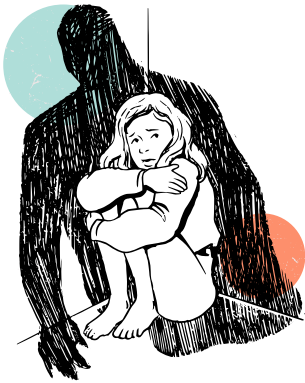
COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE ?



Change de comportement



Perd ou prend du poids



Veut s'isoler

**UNE PERSONNE PEUT
ÊTRE EN DANGER
SI ELLE**



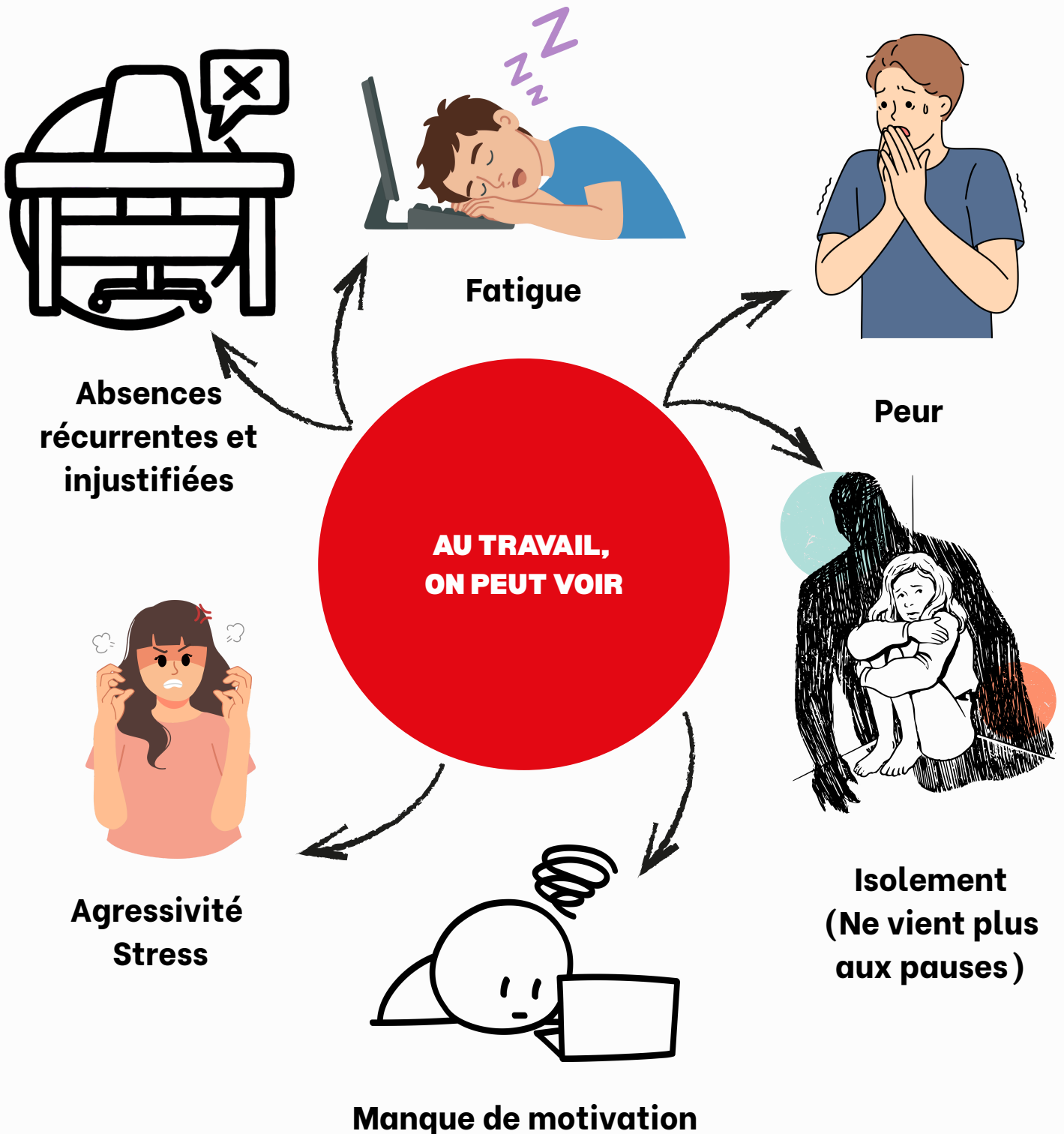
**Pense à se faire
du mal**



**Et dans certains
cas très graves :**

Pense à se tuer

COMMENT RECONNAÎTRE LA MALTRAITANCE AU TRAVAIL ?



OÙ PEUT-IL Y AVOIR DE LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance est susceptible d'arriver :

Dans la rue

Une personne risque de :

- Se faire **agresser**
- Se faire **voler de l'argent**, des bijoux...
- **Se faire suivre** par une autre personne



À la maison

Une personne risque :

- D'être **ignorée** par un membre de la famille
- D'être **frappée** par un membre de la famille
- D'être **humiliée** par un membre de la famille
- De **ne pas choisir** ce qu'elle veut faire



OÙ PEUT-IL Y AVOIR DE LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance est susceptible d'arriver :

Au travail

Une personne risque :

- De **ne pas être respectée** par un collègue / un supérieur
- De **se faire crier** dessus
- D'être obligée d'avoir des **relations sexuelles**
- De se faire **menacer**



Dans un supermarché

Une personne risque de :

- **Se faire arnaquer** au moment de payer (mauvais prix, mauvais rendu de monnaie)
- Se faire **refuser sa carte prioritaire**
- Se faire **insulter**



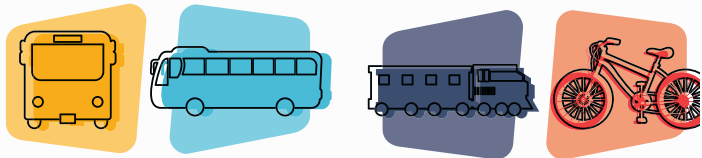
OÙ PEUT-IL Y AVOIR DE LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance est susceptible d'arriver :

Dans les transports

Une personne risque de :

- Se faire **intimider**
- Se faire **insulter**



Au restaurant

Une personne risque de :

- Se retrouver dans une **bagarre**
- Se faire servir par une **personne impatiente**
- Se faire **arnaquer** au moment de l'addition



OÙ PEUT-IL Y AVOIR DE LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance est susceptible d'arriver :

À l'hôpital

Une personne risque de :

- **Se faire taper** par un autre patient
- **Ne pas être entendue** par un professionnel de santé



Dans un club sportif

Une personne risque :

- D'être **touchée aux parties intimes** sans accord
- D'être **obligée d'utiliser une machine**, sans explication
- D'être **interdite d'utiliser** une machine, sans explication, alors que les autres ont le droit



OÙ PEUT-IL Y AVOIR DE LA MALTRAITANCE ?

La maltraitance est susceptible d'arriver :

En institution

Une personne risque :

- D'être **secouée**
- De **ne pas recevoir les soins** dont elle a besoin
- De **ne pas être écoutée** dans ses décisions



En bref

**Il n'y a pas de lieu unique.
La maltraitance peut arriver partout.**



QUI RISQUE D'ÊTRE MALTRAITANT ?

La maltraitance, volontaire ou involontaire, risque d'être faite par :

- Un membre de la famille
- Un collègue
- Un ami
- Un professionnel de santé
- Un professionnel éducatif
- Un tuteur
- Un inconnu



En bref

**Il n'y a pas de personne unique.
Une personne risque d'être maltraitée par n'importe qui.**



POURQUOI SIGNALER LA MALTRAITANCE ?



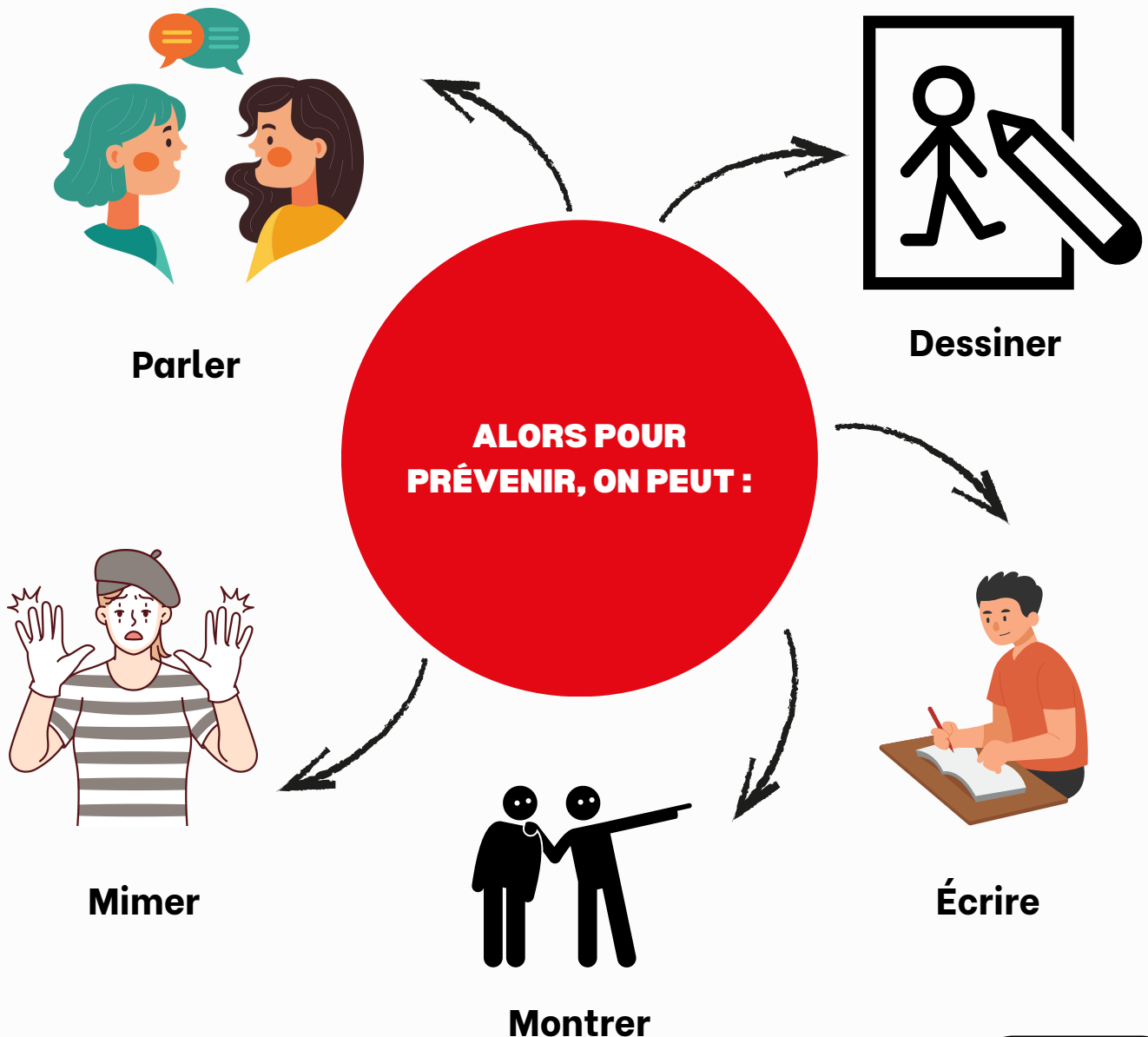
QUE FAIRE SI JE SUIS VICTIME DE MALTRAITANCE ?

Maltraiter est interdit

Il faut **prévenir** une personne de confiance.

Une **personne de confiance** c'est une personne qui veut le bien de la personne, qui **écoute, qui aide et qui protège**.

Parler de ce qui arrive peut être **difficile**.



QUE FAIRE SI JE SUIS TÉMOIN DE MALTRAITANCE ?

Il faut signaler la maltraitance, c'est une obligation



La personne
maltraitée



La personne qui a
vu la maltraitance

QUI PEUT SIGNALER ?



Toutes les **personnes qui sont au courant** qu'une autre personne est maltraitée



La personne à qui on
a **raconté** un cas de
maltraitance

QUELS SONT LES DEGRÉS DE GRAVITÉ ?

Niveaux de gravité

Le niveau de gravité se définit en fonction de :

- **L'acte de la maltraitance**
- **La répétition** : plus ça se répète et plus le niveau de gravité augmente

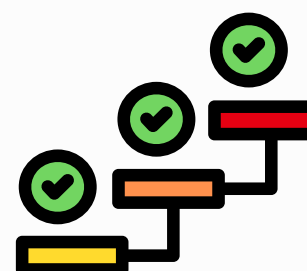


Il y a **3 niveaux de gravité** identifiés.

Moyennement grave : Niveau jaune

Grave : Niveau orange

Très grave : Niveau rouge

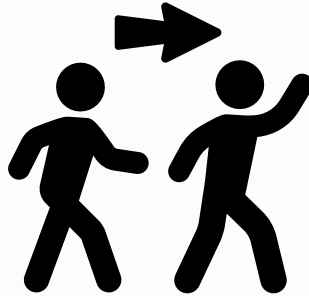


Si un **acte est classé jaune**, mais que l'acte s'intensifie ou se reproduit, la **gravité peut augmenter** à orange ou rouge

QUELS SONT LES DEGRÉS DE GRAVITÉ ?



Interdire de sortir
voir des amis



Suivre une personne
en l'**intimidant**

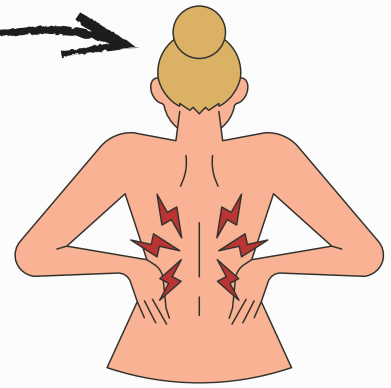


Rabaisser un
collègue

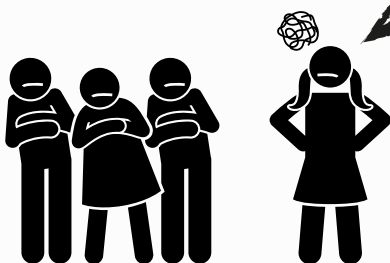


Ignorer l'avis d'une
personne

**EXEMPLES DE
SITUATIONS DE
NIVEAU JAUNE**



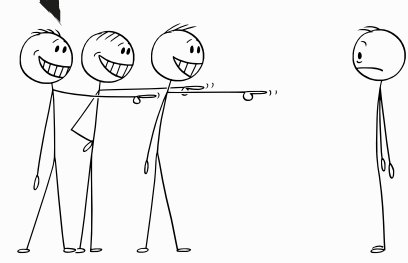
Minimiser la douleur
d'une personne en
disant que ce n'est
rien



Exclure quelqu'un
d'un projet en raison
de son handicap



Forcer à finir
un repas



Se moquer d'une
personne devant
d'autres personnes

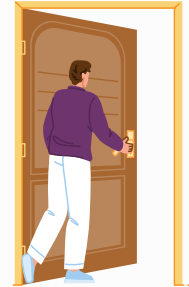
QUELS SONT LES DEGRÉS DE GRAVITÉ ?



Faire souvent du **chantage** à une personne



Punir une personne en la **privant de repas**



Entrer dans la salle de bain alors qu'une personne se lave



Ne pas rendre correctement la monnaie à une personne à plusieurs reprises

EXEMPLES DE SITUATIONS DE NIVEAU ORANGE



Empêcher une personne d'aller voir un **médecin**



Menacer une personne d'**arrêter un contrat** sans raison valable

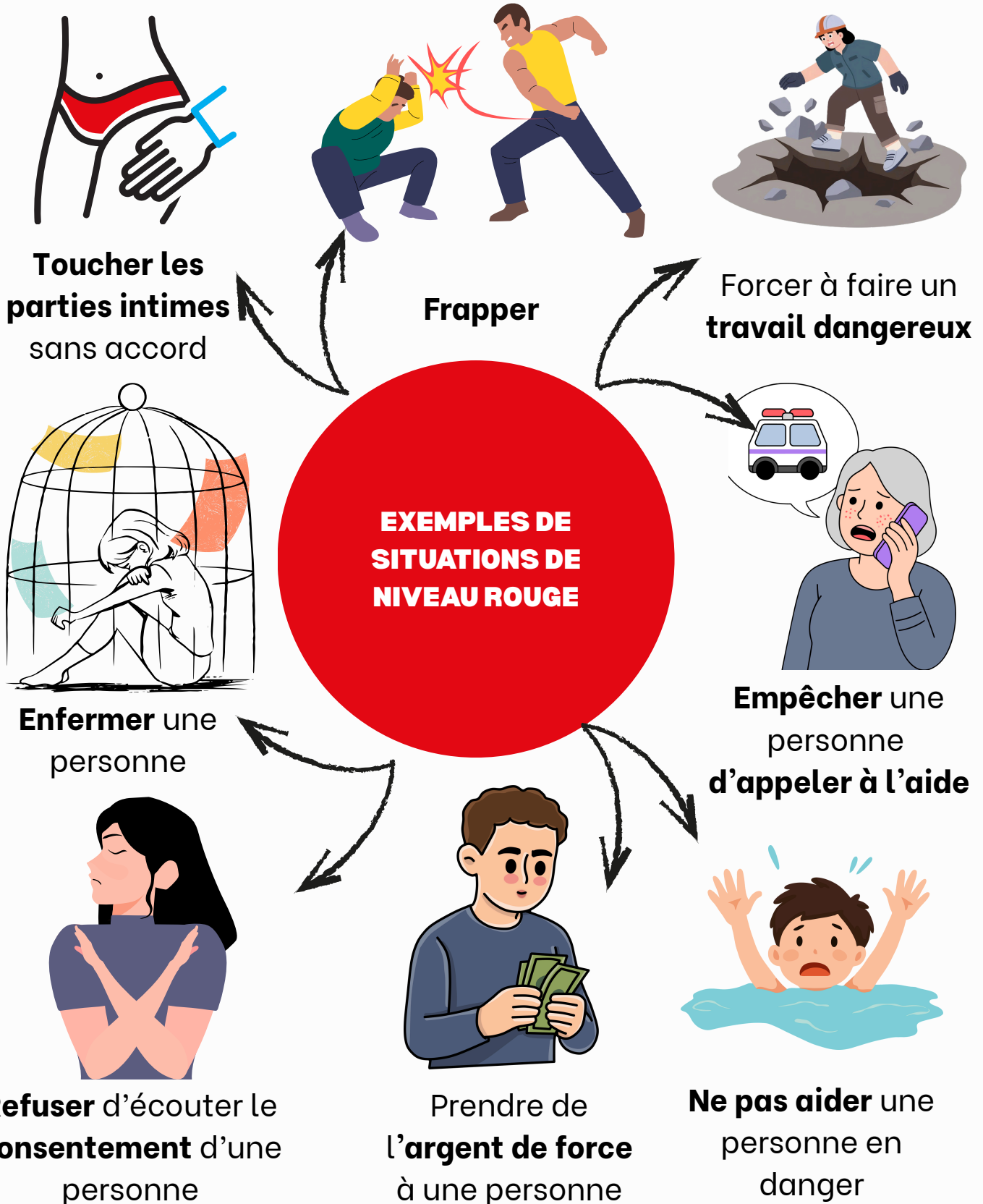


Ignorer l'avis d'une personne à chaque proposition



Crier sur une personne tous les jours sans raison

QUELS SONT LES DEGRÉS DE GRAVITÉ ?

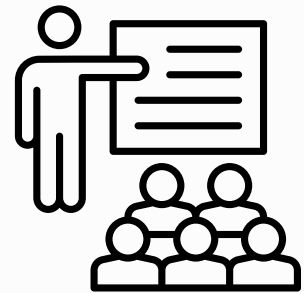


QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?



QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?

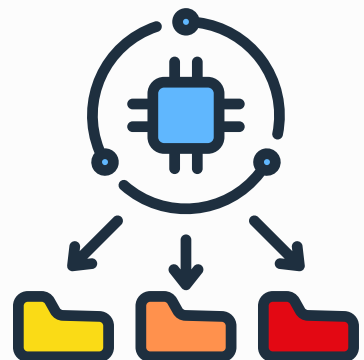
Dans les établissements, les professionnels sont **formés** à la prévention de la maltraitance.



Il y a des **procédures pour protéger** les personnes accompagnées.
Une procédure explique **les étapes à suivre** en cas de maltraitance.



Les étapes sont différentes en fonction de la **gravité** de la maltraitance.

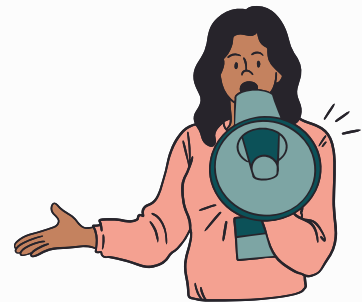


QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?

Étapes du niveau jaune : moyennement grave

1

Une personne **signale** à un professionnel la situation de maltraitance



2

Le professionnel voit la personne maltraitée dans un **lieu sécurisé** pour lui proposer du soutien (psychologue...)



3

Le professionnel **évalue immédiatement le degré** et le risque pour la personne



4

Le professionnel écrit ce que la personne maltraitée lui explique : date, heure, témoins, déroulement...



QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?

Étapes du niveau jaune : moyennement grave

5

Le professionnel **informe**

- les cadres
- le directeur
- s'il y en a : la tutelle ou curatelle



6

Le professionnel fait un **signalement d'évènement indésirable**



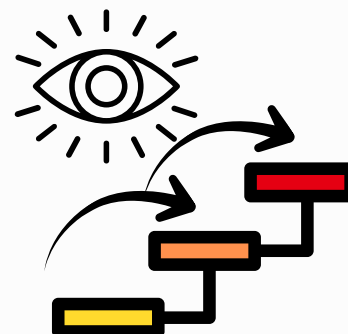
7

Les professionnels discutent en équipe de la situation. Ils cherchent des solutions



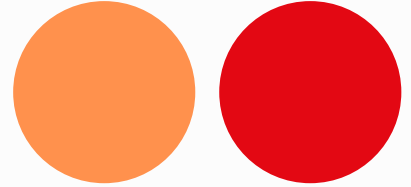
8

Les professionnels **réévaluent la situation** régulièrement.
Si la maltraitance se reproduit, **la gravité peut augmenter à orange ou rouge**



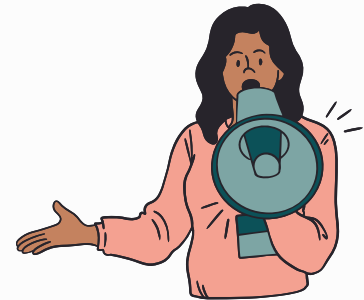
QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?

Étapes du niveau orange et rouge :
grave et très grave



1

Une personne **signale** à un professionnel la situation de maltraitance



2

Le professionnel voit la personne maltraitée dans un **lieu sécurisé** pour lui proposer du soutien (psychologue...)



3

Le professionnel **évalue immédiatement le degré** et le risque pour la personne



S'il y a un danger immédiat, le professionnel réagit tout de suite en protégeant la personne

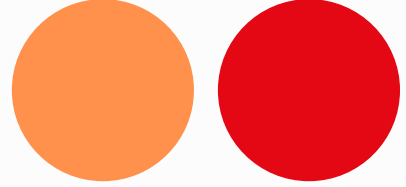
4

Le professionnel écrit ce que la personne maltraitée lui explique : date, heure, témoins, déroulement...



QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE MALTRAITANCE ?

Étapes du niveau orange et rouge :
grave et très grave



5

Le professionnel **informe**

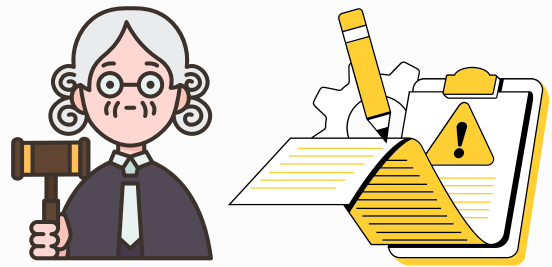
- les cadres
- le directeur
- s'il y en a : la tutelle ou curatelle
- l'ARS

Le professionnel peut accompagner la personne à la **Police pour porter plainte**



6

Le professionnel fait un signalement d'évènement indésirable et **un signalement au procureur**



7

Les professionnels **discutent en équipe** de la situation. Ils cherchent des **solutions**.

Ils restent en lien avec la **Police**



8

Les professionnels **soutiennent la personne** tout le long des démarches.

Les professionnels **réévaluent la situation régulièrement**



CONCLUSION



CONCLUSION

La bientraitance, c'est **respecter, écouter et protéger** les personnes.

La maltraitance, c'est **faire du mal** à une personne.

La maltraitance est susceptible **d'arriver partout et à n'importe qui**.



La maltraitance, c'est interdit

Il est important d'en parler à une **personne de confiance**.

Il est important de **signaler** la maltraitance.
Signaler permet de **protéger, aider et soigner** la personne.

Pour être en sécurité, il faut :

- **Dire** quand quelque chose ne va pas
- **Demander de l'aide**
- **Ne pas rester seul** avec un problème



Nous pouvons tous agir pour que tout le monde soit bien traité

TEST DE CONNAISSANCES



TEST DE CONNAISSANCES

Et si on jouait ?!

Vous avez envie de tester vos connaissances sur la prévention de la maltraitance ?

Vous pouvez scanner le QR Code avec votre téléphone ou de vous rendre [ici](#).



REMERCIEMENTS

Ce guide est le résultat du travail collectif des personnes accompagnées suivantes :

ESAT

Eguisheim :

- Sabrina
- Nathalie

Ganzau :

- Mounir
- Laetitia

SAMSAH-SAVS

Bas-Rhin :

- Marcel
- Mehdi

Haut-Rhin :

- Kevin
- Stefan

Un grand merci pour leur participation, leur implication et leurs réflexions.



Ce document a été élaboré, dans sa version écrite et audio, par Elena STOJANOVSKI-SCHWOERER, pour la société HYPNONYX.



NUMÉROS D'URGENCE

À qui signaler la maltraitance ?



Numéro d'urgence international



112



Police



17



Pompiers



18



SAMU



15



Urgence personnes **sourdes et malentendantes**



114



Fédération contre la **maltraitance des personnes vulnérables**



3977



Violences **sexistes et sexuelles**



3919



Allo **enfance en danger**



119

