

Résidence DEBROU

VOTRE MAISON DE RETRAITE



Guide de prévention et de lutte contre la maltraitance

À destination de l'ensemble du personnel, des
habitants, des familles, des proches, bénévoles et
autres acteurs

Mars 2026



Résidence
DEBROU
VOTRE MAISON DE RETRAITE

Résidence Debrou
12, rue Debrou
37300 Joué-lès-Tours
Téléphone : 02.47.68.41.41
Fax : 02.47.68.41.55
Courriel : admissions@mrdebrou.com



Madame, Monsieur,

La Résidence DEBROU est très attachée à ses valeurs de bienveillance, d'écoute et de citoyenneté. Tout le personnel est mobilisé pour assurer un bien-être physique, psychologique et social optimal pour chacun des résidents accueillis. Dans cette dynamique, la prévention de la maltraitance est un leitmotiv institutionnel porté quotidiennement par tous les agents de la Résidence DEBROU.

Aussi, j'ai l'honneur et le plaisir de porter cet élan en vous proposant ce guide élaboré à l'attention des résidents, des familles, des proches, du personnel et des autres acteurs de l'institution. Il répond à la question essentielle : [Que faire en situation de maltraitance ?](#)

La maltraitance des personnes âgées peut prendre différentes formes (maltraitance physique, maltraitance psychologique, maltraitance financière...). Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information. Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, se dérouler à domicile ou en établissement.

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin. Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques d'épuisement des proches ou des professionnels.

Nous distinguons plusieurs types de maltraitements :

- Les maltraitements psychologiques : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement... ;
- Les maltraitements physiques : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées ;
- Les maltraitements financiers : vols, procurations abusives, escroqueries... ;
- Les maltraitements médicaux : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en soin, des abus de sédatifs... ;
- Les maltraitements civiques : limitation des contacts avec l'extérieur, mise sous tutelle abusive...

Nous distinguons également les « maltraitements par inadvertance » des « maltraitements intentionnelles ».

- Les maltraitements par inadvertance sont des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraitements sans le vouloir et le savoir.
- Les maltraitements intentionnelles sont des négligences actives avec intention de nuire.

Sollicitant votre vigilance, je vous demande de me rendre compte immédiatement de tout incident.



Le Directeur,
A. ESSALHI



La Résidence DEBROU est très active en matière de prévention de la maltraitance.

Une définition de la maltraitance a été établie par [la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance](#).

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Toute l'organisation de la Résidence DEBROU repose sur l'autorité de compétence gériatrique, la transparence et l'ouverture aux autres. Et, comme tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, la Résidence DEBROU doit déclarer aux autorités administratives compétentes tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en soin des résidents ou tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées^{1*}.

Les dysfonctionnements faisant l'objet d'un signalement obligatoire sont les suivants :

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

¹ Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Que faire en situation de maltraitance au sein de la Résidence DEBROU ?

Vous êtes concernés par une situation de maltraitance. Vous soupçonnez une situation de maltraitance au sein de la Résidence DEBROU, vous en êtes la victime ou le témoin : il est essentiel de ne pas rester seul(e) face à cette situation.

Il est inscrit dans le Code pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, [il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance](#) :

1. Lorsque la maltraitance est le fait d'un professionnel travaillant au sein de la Résidence DEBROU : **contacter immédiatement Monsieur le Directeur et/ou son supérieur hiérarchique au 02.47.68.41.41., ou bien par courrier ou en utilisant la Feuille d'évènement indésirable de l'institution disponible sur le site www.debrou.fr ou à l'Accueil de l'établissement.**
2. **Appeler le 31 33**, le numéro national consacré à la lutte contre les maltraitances. Ce numéro est gratuit. Une personne écoutera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre.
3. **Faire un signalement au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.** En cas de danger grave et imminente, contactez les services de première urgence : 17 police et gendarmerie, 18 : pompiers, 15 : Samu, 112 : numéro d'urgence européen, 114 par SMS pour personne sourdes ou malentendantes.
4. **Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur** qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès des juges des tutelles ou au procureur de la République.
5. **Contactez l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire.** En effet, le signalement peut être transmis à l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et au Conseil Départemental d'Indre-et-Loire qui ont une mission de contrôle. Ils pourront réaliser des inspections et enquêtes au sein de la Résidence DEBROU.
6. **Faire appel à une Personne Qualifiée en vue de vous aider à faire valoir vos droits.** La personne qualifiée vous informera et vous aidera à faire valoir vos droits, sollicitera et signalera aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assurera un véritable rôle de médiation entre vous et la Résidence DEBROU. La liste des personnes qualifiées établie le 28 juin 2012 conjointement par l'ARS Centre Val de Loire, la Préfecture et le Conseil Départemental d'Indre et Loire est jointe à ce présent guide. Réactualisée en tant que de besoin, leurs services vous délivreront le nom et les coordonnées des personnes à contacter.

En complément de ce guide et conformément aux exigences règlementaires² et aux recommandations de bonne pratiques de la Haute Autorité de Santé, **une cartographie des risques de la maltraitance** ainsi qu'un **plan de prévention et de gestion des risques de la maltraitance** est disponible au sein du Projet Institutionnel 2027-2031 de la Résidence DEBROU accessible 24h/24 et 7 jours sur 7 sur le site www.debrou.fr et sur le serveur interne.

² Décret n° 2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux

A: Auteur de la fiche		B: Personne ou matériel concerné par le dommage	
Nom:		<input type="checkbox"/> NOM Habitant :	<input type="checkbox"/> NOM Visiteur :
Fonction:			
Service:		<input type="checkbox"/> NOM Agent :	<input type="checkbox"/> Matériel :

C: L'évènement est survenu	Date:	Heure:	Lieu:	D: Cet évènement est déjà survenu:
				<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas

E: Que s'est-il passé ? Sélectionnez la ou les cases qui décrivent le mieux l'incident

► 1. Sécurité des personnes et des biens	► 4. Prise en soins des habitants	► 7. Risques professionnels
<input type="checkbox"/> Brûlure ou risque de brûlure	<input type="checkbox"/> Qualité des soins / Douleur	<input type="checkbox"/> Blessure par un habitant (volontaire ou non)
<input type="checkbox"/> Chute ou risque de chute	<input type="checkbox"/> Circuit du médicament / Ordonnances	<input type="checkbox"/> Piqûre <input type="checkbox"/> Coupure
<input type="checkbox"/> Fumée / Odeur de brûlé / Incendie	<input type="checkbox"/> Dispositifs médicaux (oxygène...)	<input type="checkbox"/> AES (Accident Exposant au Sang)
<input type="checkbox"/> Explosion (Gaz / Fluides...)	<input type="checkbox"/> Pharmacie / Laboratoire	<input type="checkbox"/> Heurt et bris de verre
<input type="checkbox"/> Evènements climatiques et météorologiques : (Foudre / Inondation / Tempête...)	<input type="checkbox"/> Retour d'hospitalisation / Dossier manquant	<input type="checkbox"/> Accident avec machines, outillage, chariots, mobilier
<input type="checkbox"/> Dégradation / Malveillance / Vandalisme	<input type="checkbox"/> Ambulances / RDV Ext. / Intervenants Ext.	<input type="checkbox"/> Brûlure
<input type="checkbox"/> Bris d'objet / Défaillance	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Choc électrique
<input type="checkbox"/> Disparition de matériel / Perte d'objet	► 5. Droit des habitants	<input type="checkbox"/> Blessure en manutention
<input type="checkbox"/> Objet ou somme d'argent trouvé	<input type="checkbox"/> Application du PAP, habitudes de vie, croyances...	<input type="checkbox"/> Chute de hauteur <input type="checkbox"/> Chute de plain-pied
<input type="checkbox"/> Dons / Legs / Cadeaux proposés par un habitant	<input type="checkbox"/> Question relative au suivi médical, dossier	<input type="checkbox"/> Glissade sur sol mouillé
<input type="checkbox"/> Intrusion d'une personne extérieure au service	<input type="checkbox"/> Information générale, administrative ou financière	<input type="checkbox"/> Ventilation insuffisante
<input type="checkbox"/> Animaux et insectes nuisibles	<input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil / Écoute	<input type="checkbox"/> Gaz ou vapeurs irritants ou nocifs
<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Atteinte à l'intimité / Non respect de la personne	<input type="checkbox"/> Inhalation de poussières
► 2. Comportement	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Contamination par des liquides souillés
<input type="checkbox"/> Trouble du comportement d'un habitant	► 6. Défaillances techniques	<input type="checkbox"/> Contact avec des déchets
<input type="checkbox"/> Comportement inapproprié d'un proche	<input type="checkbox"/> Téléphone / Interphone	<input type="checkbox"/> Contact avec personne contagieuse
<input type="checkbox"/> Intrusion d'un habitant chez un autre habitant	<input type="checkbox"/> Alarme Incendie / Système de désenfumage	<input type="checkbox"/> Exposition aux bruits et vibrations
<input type="checkbox"/> Alcoolisation <input type="checkbox"/> Tabagisme	<input type="checkbox"/> Panne électrique (Luminaires / Prises...)	<input type="checkbox"/> Contact ou projection de produit chimique
<input type="checkbox"/> Violence ou conflit : habitant / habitant	<input type="checkbox"/> Ascenseur	<input type="checkbox"/> Risques pour la vue
<input type="checkbox"/> Violence ou conflit : Habitant / Famille	<input type="checkbox"/> Chauffage / Ventilation / Climatisation	<input type="checkbox"/> Nuisances thermiques
<input type="checkbox"/> Refus de la toilette ou de soins par l'habitant	<input type="checkbox"/> Dégâts des eaux / Coupure d'eau / Fuite	<input type="checkbox"/> Accident de trajet
<input type="checkbox"/> Habitant se servant dans les réserves ou stockant	<input type="checkbox"/> Matériel hors service / Vétusté / Panne	<input type="checkbox"/> Attitude / Comportement inadapté au service
<input type="checkbox"/> Sortie du service ou risque / Disparition	<input type="checkbox"/> Lits médicalisés / Barres de lits	RISQUES PSYCHO-SOCIAUX
<input type="checkbox"/> Locaux, environnement souillés	<input type="checkbox"/> Portes / Clé (Digicode / Serrure / Verrou)	<input type="checkbox"/> Souffrance éthique / Conflits de valeurs au travail
<input type="checkbox"/> Signes de radicalisation/prosélytisme (habitant/agent)	<input type="checkbox"/> Dispositifs d'Ergothérapie : (Fauteuils roulants / Lève-personnes / Chaises de douche / Matelas / Adaptables)	<input type="checkbox"/> Violence ou conflit : Habitant / Agent
<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Machine à café / Fontaine à eau / Frigo / Micro-onde	<input type="checkbox"/> Violence ou conflit : Famille ou Proche / Agent
► 3. Prestations hôtelières	<input type="checkbox"/> Volets roulants / Fenêtres / Stores	<input type="checkbox"/> Violence ou conflit : Inter personnel
<input type="checkbox"/> Propreté, Hygiène des locaux et du matériel	<input type="checkbox"/> Problème plomberie / Canalisations / WC bouchés	<input type="checkbox"/> Discrimination, harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes
<input type="checkbox"/> Gestion des stocks (Incontinence / Epicerie...)	<input type="checkbox"/> Lavabo cassé / Fuite ou WC cassés / Radiateur	<input type="checkbox"/> Manque de reconnaissance au travail
<input type="checkbox"/> Alimentation (Menus / Régime / Quantités...)	<input type="checkbox"/> Système d'appel soignant	<input type="checkbox"/> Difficultés relationnelles au travail
<input type="checkbox"/> Gestion du courrier / Journal	<input type="checkbox"/> Défaillance sur équipement de Cuisine / Lingerie	<input type="checkbox"/> Désorganisation du travail / Absentéisme subi
<input type="checkbox"/> Intoxication alimentaire	<input type="checkbox"/> Problèmes informatiques	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):
<input type="checkbox"/> Service hôtelier	<input type="checkbox"/> Détérioration des murs / du bâti / des sols	► 8. Responsabilité Sociétale de l'établissement
<input type="checkbox"/> Gestion du linge (Usure / Manque...)	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Respect de l'environnement (tri déchets, ...)
<input type="checkbox"/> Salon de coiffure		<input type="checkbox"/> Contamination des réseaux
<input type="checkbox"/> Autre (précisez):		<input type="checkbox"/> Information relative au principe de laïcité

F: Description de l'évènement

G: Mesures prises immédiatement ou Propositions d'améliorations

<i>(écrire au dos si nécessaire)</i>	<i>(écrire au dos si nécessaire)</i>
--------------------------------------	--------------------------------------

H: Conséquences immédiates apparentes

I: Gravité estimée

<input type="checkbox"/> Décès, suite à l'évènement <input type="checkbox"/> Pas d'impact <input type="checkbox"/> Préjudice matériel <input type="checkbox"/> Préjudice moral <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Hospitalisation <input type="checkbox"/> Dommage corporel important <input type="checkbox"/> Dommage corporel modéré <input type="checkbox"/> Perte de temps	<input type="checkbox"/> Mineure <input type="checkbox"/> Modérée <input type="checkbox"/> Majeure
---	--

J: Personnes informées (Nom, Prénom, Grade)

Suites à donner (Cadre réservé à la DIRECTION)

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Communication à l'ARS <input type="checkbox"/> Communication au CVS <input type="checkbox"/> Communication RSPR
--	--

Cette feuille ne vaut pas déclaration d'accident de travail, merci de vous adresser impérativement au bureau RH.



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Victime ou témoin de maltraitance envers un adulte vulnérable* en établissement ou à domicile ?

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
LE NUMÉRO CONTRE
LES **MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

VOTRE SIGNALEMENT, ÉTAPE PAR ÉTAPE

ÉTAPE 1



Un professionnel formé vous écoute et analyse la situation.

ÉTAPE 2

Si la déclaration relève de faits de maltraitements, celle-ci est transmise aux autorités compétentes.



Dans les autres cas, vous êtes orienté vers les interlocuteurs adaptés à votre situation.



ÉTAPE 3



Pour les situations de maltraitance, vous êtes informé des suites données à votre déclaration par mail.

ARRÊTÉ

fixant la liste des personnes qualifiées dans le département d'Indre-et-Loire

Le Préfet d'Indre-et-Loire, Chevalier de la Légion d'honneur, Chevalier de l'ordre national du Mérite

La Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé du Centre-Val de Loire

La Présidente du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire

VU le Code de l'action sociale et des familles en ses articles L 311-5, L 312-1, L 313-3, R 311-1 et R 311-2 ;

VU le Code de la santé publique ;

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU le décret 2010-336 du 31 mars 2010 portant création des Agences Régionales de Santé (ARS) ;

VU le décret du 6 novembre 2024 portant nomination de Monsieur Thomas CAMPEAUX en qualité de préfet d'Indre et Loire ;

VU le décret du 7 juin 2023 portant nomination de Madame Clara de BORT en tant que directrice générale de l'Agence régionale de santé Centre-Val de Loire à compter du 12 juin 2023 ;

VU la décision n° 2024-DG-DS-0002 de l'Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire en date du 2 août 2024 portant délégation de signature ;

VU la délibération du Conseil Départemental prise lors de la séance du 18 octobre 2023 élisant Madame Nadège ARNAULT en tant que Présidente du Conseil Départemental de l'Indre-et-Loire ;

SUR proposition du secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, de la Direction départementale de l'Agence Régionale de Santé du Centre et de la directrice générale adjointe des solidarités ;

ARRETENT

ARTICLE 1 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles est composée, pour le département d'Indre-et-Loire, des personnes suivantes :

- Mme Marianne MOUNIER, ancienne Directrice Personnes Agées-Personnes handicapées au Conseil départemental de l'Indre et Loire.

- Mme Maryline BARILLET-LEPLEY, Directrice générale adjointe de l'Association Touraine Education Culture.

- Mme Laure BLANC, ancienne Directrice de la Fédération ADMR d'Indre et Loire

ARTICLE 2 : La liste des personnes qualifiées sera transmise aux établissements et services sociaux et médico-sociaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures par voie d'affichage dans l'établissement. Le livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du CASF devra faire référence à cet arrêté.

ARTICLE 3 : Les courriers et courriels destinés à saisir les personnes qualifiées doivent être adressés à la Direction départementale d'Indre et Loire de l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire ou au Conseil départemental pour saisine de la personne qualifiée compétente pour instruire la demande.

ARTICLE 4 : Le présent arrêté pourra faire l'objet, dans le délai de deux mois à compter de la notification ou de la date de publication au Recueil des actes administratifs :

- soit d'un recours gracieux auprès de la Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé du Centre-Val de Loire
Cité Coligny -131 rue du faubourg I3unier BP 74409 – 45044 Orléans Cedex 1
- soit d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif d'Orléans - 28 rue de la Bretonnerie – 45057 Orléans Cedex 1.

ARTICLE 5 : Le secrétaire général de la préfecture d'Indre-et-Loire, la directrice départementale de l'Agence régionale de santé du Centre-Val de Loire et de la directrice générale adjointe des solidarités ; sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs du département d'Indre-et-Loire.

Fait à Tours, le **27 MARS 2025**

Le Préfet d'Indre-et-Loire



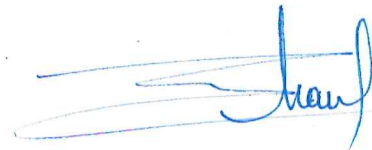
Thomas CAMPEAUX

La Directrice Générale de
l'Agence Régionale de
Santé



Clara de BORT

La Présidente du Conseil
Départemental
d'Indre-et-Loire



Nadège ARNAULT

Bientraitance, écoute, éco-citoyenneté, juste soin, juste accompagnement et juste prix

**Une vigilance de tous les instants au sein de la
Résidence DEBROU**

