

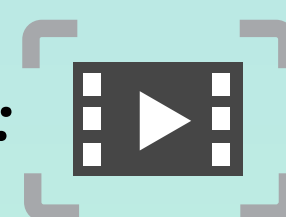


SYNTHESE JOURNEE ETHIQUE
9 MARS 2026
Amphitorium - Bourg en Bresse

Bientraitance et prévention de la Maltraitance en Protection Juridique des Majeurs.

Respecter la Personne : nécessaire et impossible ?

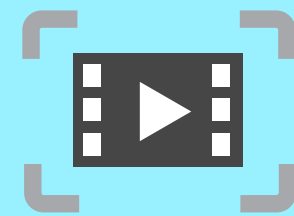
PAGES SUIVANTES : LIENS VIDEOS DE CHAQUE INTERVENTION EN CLIQUANT SUR L'ONGLET :



Propos de Sylvie POIZAT
Captation : Hugo GUILLLOMIN

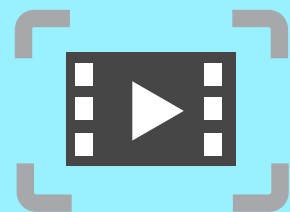
INTRODUCTION

Sylvie Poizat, animatrice de la journée et Christelle Arbault, directrice de l'ATMP01



1. Que nous dit l'Intelligence Artificielle de la Bienveillance en Protection Juridique des Majeurs ? Entre analyse documentaire et « hallucinations »

Pierre Deleuze, membre de l'Espace de Réflexion Ethique (ERE), ancien mandataire judiciaire et formateur en Protection juridique des Majeurs



4 IA ont été interrogées sur la bienveillance en Protection Juridique des Majeurs (PJM) et voilà ce qu'elles en disent :

ChatGPT(Open AI) : « La bienveillance en protection juridique des majeurs est un principe central, à la fois éthique, juridique et professionnel. Elle dépasse largement la simple absence de maltraitance. Voici l'essentiel à en dire, de manière claire et structurée. La bienveillance est directement ancrée dans le droit français, notamment à travers le Code civil (article 415) qui rappelle que la mesure de protection doit être nécessaire, proportionnée, individualisée »

Problème ! Le terme même de bienveillance n'apparaît pas une fois dans le code civil....

Gemini (Google Deep Mind) : « La bienveillance est une posture éthique et une culture de l'accompagnement qui vise à promouvoir le bien-être, l'autonomie et les droits de la personne protégée. Elle se manifeste par une attention constante aux besoins et aux désirs de l'adulte, tout en garantissant sa sécurité. »

Perplexity (Perplexity AI) : « La bienveillance est définie en santé et action sociale comme une dynamique collective visant à promouvoir le bien-être, l'autonomie et la participation de la personne, par opposition à la simple absence de maltraitance. »

Juribot (Aïkan) : « La bienveillance est un principe fondamental dans le cadre de la protection juridique des majeurs, qui vise à garantir le respect de la dignité, des droits et de l'autonomie des personnes protégées. Le Code civil, notamment à travers l'article 415, stipule que "les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne et de leurs biens que leur état ou leur situation rend nécessaire". Cette protection doit être instaurée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux, ce qui inclut la bienveillance. »

Finalement, on peut retenir les précisions apportées par Perplexity :

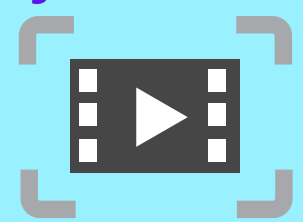
« Au fond, cette pauvre IA fait ce qu'elle peut. Elle applique, elle exécute, elle normalise... mais elle ne comprend pas. Parce que la bienveillance n'est pas dans le protocole, ni dans la procédure, ni même dans la base de données.

Elle est dans ce petit espace entre le cadre et la personne, entre la règle et la relation.

C'est là que chacun de vous agit au quotidien : quand vous reformulez, quand vous écoutez, quand vous cherchez la solution qui, sans enfreindre la loi, respecte aussi la personne. Alors si un jour une IA vous dit qu'elle peut remplacer les MJPM, rappelez-lui simplement : "Peut-être... mais encore faut-il savoir ce que veut dire être bien-traitant." »

2. Que dit la loi sur la maltraitance en Protection Juridique des Majeurs ?

Corinne Cheminet, Magistrate Honoraire, membre de l'Espace de Réflexion Ethique



Voici les principaux articles de loi qui définissent la maltraitance et les suites pouvant être données par les autorités administratives et judiciaires aux signalements ou plaintes pour des faits de maltraitements :

Article L119-1 CASF créé par la Loi n°2022-140 du 7 février 2022 – art 23

La maltraitance au sens du présent code vise toute 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 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.

Article L119-2 alinéas 1 et 2 du CASF créé par la Loi n°2024-317 du 8 avril 2024 – art 13

Toute personne ayant connaissance de faits constitutifs d'une maltraitance, au sens de l'article L. 119-1, **envers une personne majeure en situation de vulnérabilité du fait de son âge ou de son handicap**, au sens de l'article L. 114, **les signale** à la cellule mentionnée à l'article L.1432-1 du CSP. Les personnes soumises au secret professionnel peuvent signaler les faits constitutifs d'une maltraitance en application de l'article 226-14 du code pénal.

Les faits signalés au moyen d'un **numéro d'appel national unique (3133)** font également l'objet, dans le cadre d'un protocole établi entre les gestionnaires du service d'appel téléphonique et l'agence régionale de santé, d'une transmission à la cellule.

Article L119-2 alinéa 3 du CASF

Ladite cellule transmet les signalements sans délai, **pour leur évaluation et leur traitement** :

1° **Au directeur de l'agence régionale de santé** lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité financée au moins partiellement par l'assurance maladie;

2° **Au représentant de l'Etat dans le département** lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité autorisée ou agréée par l'Etat non financée par l'assurance maladie ;

3° **Au président du conseil départemental** lorsque le signalement implique un professionnel, un établissement ou un service intervenant au titre d'une activité financée exclusivement par le conseil départemental ou toute autre personne ne relevant ni du 1° ni du 2° du présent article.

Article L119-2 alinéa 4 du CASF

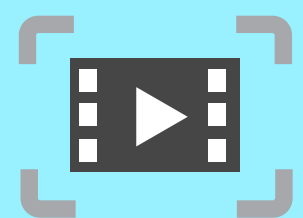
Les autorités mentionnées aux 1° à 3° s'apportent mutuellement concours dans le cadre de protocoles. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'évaluation et au traitement du signalement. Après évaluation, les situations individuelles font, le cas échéant, l'objet d'un signalement à l'autorité judiciaire.

Art 434-3 code pénal

Le fait, pour quiconque ayant connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à **une personne qui n'est pas en mesure de se protéger** en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de **ne pas en informer les autorités judiciaires** ou administratives ou de continuer à ne pas informer ces autorités tant que ces infractions n'ont pas cessé **est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.**

3.Qu'est-ce que la bientraitance ? Définitions et pistes d'actions

Elisabeth Lusin-Pagnot, formatrice en Protection Juridique des Majeurs, ancienne Directrice UDAF.



Il n'y a pas de définition juridique de la bientraitance mais il y a des définitions de la bientraitance dans les **recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP)** rédigées par la Haute Autorité de Santé. C'est donc à partir des RBPP qu'on travaille la bientraitance, notamment la RBPP de base en la matière, celle de 2008.

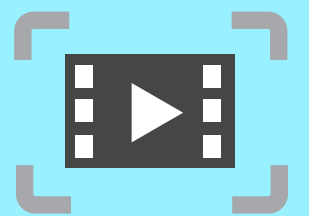
Voici le **éléments fondateurs** de la bientraitance retenus:

- Respecter le **cadre légal**
- **Écouter et entendre** la parole de la personne protégée
- Informer et **adapter l'information**
- Prendre en compte **toutes les personnes** protégées, notamment toutes les personnes « excessivement réservées dans leurs ambitions par manque de confiance en elles-mêmes » pour citer la RBPP de 2008
- **Faire avec** la personne protégée, pas sans elle
- Attitude professionnelle
- **Favoriser l'expression** du majeur protégé
- Évaluer les **capacités**
- Rechercher toujours l'**autonomie**



4. Réflexion éthique et compréhension des comportements humains

Joëlle Vernet, Médecin psychiatre, membre de l'Espace de réflexion éthique



Le majeur Protégé est d'abord une **personne comme les autres**, qui obéit donc comme tout le monde, à différents mécanismes de défense psychologiques visant à réduire ou annuler les effets désagréables des dangers, que ceux-ci soient réels ou imaginaires :

- un mélange d'**actions et de réactions**
- un mélange d'actes concrets et d'**émotions**
- une réponse **aux divers stimuli** selon deux cheminements, l'**un universel, l'autre plus personnel**.

Ils empêchent de se confronter à nos peurs ou à nos conflits en agissant comme un pansement mais ils ne règlent pas toujours le problème initial. Ils retardent le moment de s'y confronter directement avec le risque éventuel de basculer dans un registre pathologique.

Il s'agit par exemple, de – **Sidération – Déné – Evitement – Régression – Humour – Combativité – Refoulement...**

Après avoir pris en compte ces éléments, il convient de réfléchir à la **manière de s'ajuster**, en tant que professionnel, et c'est là qu'intervient une **réflexion éthique**.

Aussi universelle dans le domaine médical que dans tous les autres registres c'est dans les suites du procès de Nuremberg qu'est apparu le besoin de créer des instances spécifiques et des règles éthiques qui ont été Formalisées par l'Association Médicale Mondiale dans la déclaration d'Helsinki en 1964. Aujourd'hui La Haute Autorité de Santé s'en est emparée et il en résulte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et la mise en place de comités d'éthique dans les établissements de santé.



En matière médicale, 4 principes de base sont définis :

- l'autonomie entendue comme la **participation du patient** au processus décisionnel
- la justice entendue comme le **respect du patient** et comme l'utilisation pertinente des moyens mis à disposition des soignants
- la bientraitance et/ou la bienveillance entendue(s) comme des **actions reconnues comme telles par le patient**
- la non maltraitance entendue comme le fait de **ne pas nuire**

Néanmoins, l'énoncé de principes ne suffit pas toujours face aux dualités en présence. D'un côté, le malade, de l'autre, le soignant. La résultante : deux niveaux qui impactent la qualité de la communication. Le consentement éclairé et comment il l'est ou ne l'est pas en fonction des situations...

Certes, le serment d'hippocrate vient rappeler les principes éthiques, notamment ce qui suit :

- « - je considérerai la **santé et le bien être** de mon patient comme ma **priorité**
- je respecterai l'**autonomie et la dignité** de mon patient
- **j'informerai** mon patient des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences »

Mais le bien et le mal ne sont pas si facile à distinguer. Habituellement considérés comme totalement opposables, la philosophe Laurence Hansen-Love, quant à elle, « remet en cause l'évidence d'une symétrie entre le bien et le mal » et établit une « préséance » du second sur le premier. **Le bien renvoie à « un objectif hypothétique » alors que le mal désigne « une réalité »**. C'est pourquoi la philosophie propose de réfléchir « au meilleur moyen de lutter contre le mal ».

D'autant plus que la **souffrance physique ou psychique rend l'être humain encore plus vulnérable**. Le patient doit être respecté dans sa dignité avec un interdit qui est celui de l'humiliation. C'est « un être sujet » que l'on doit accompagner « pour qu'il soit acteur de sa vie et auteur de ses choix... pour qu'il puisse exprimer ses besoins et ses envies en subissant le moins possible les pressions de son entourage ».

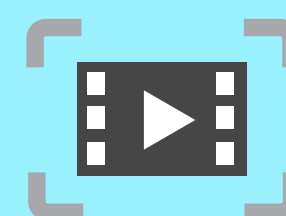


- Pour cela, le soignant doit veiller à sa posture professionnelle :
- il mobilise ses savoirs (**connaissances**)
 - il mobilise son savoir-être (**son humanisme**)
 - il mobilise son savoir-faire (**ses compétences**)
 - il établit la **confiance**
 - il doit être à l’**écoute**
 - il respecte la **confidentialité**
 - il est le garant de l’équilibre entre qualité souhaitée et attendue **et qualité délivrée et ressentie**
 - il connaît ses **limites** et celles de l’institution

Enfin, une dernière difficulté à prendre en compte se situe dans **la différence entre milieu somatique et milieu psychiatrique**. Les soins en milieu somatique sont basés sur le volontariat et la liberté du patient. Les soins en milieu psychiatrique peuvent l’être aussi mais, en raison de l’éventualité des **soins sous contrainte**, la position du soignant est différente du fait de l’intervention de la loi, à respecter et à faire respecter.

6. Le respect de la personne, une démarche éthique

Pierre Bonjour, philosophe, animateur de l'Espace de Réflexion Ethique



Respecter la personne, oui mais comment ?

Plus que les 30 synonymes du mot « respect », il paraît plus pertinent de s'intéresser à l'étymologie de ce mot :

respecere=regarder en arrière - Le spectacle d'avant

Aspect (en face), suspecter (d'en haut), inspecter (dedans), prospector (de loin)

Appliqué à la personne protégée, cela veut dire qu'il **s'agit de la voir avec ce qu'elle est au-delà de sa vulnérabilité**. En effet, **elle n'a pas toujours été une personne protégée...**

Se pose aussi la question de savoir jusqu'où nous sommes prêts à respecter une personne et il n'y a sans doute pas de réponse générale et il s'agit alors de **se poser la question** :

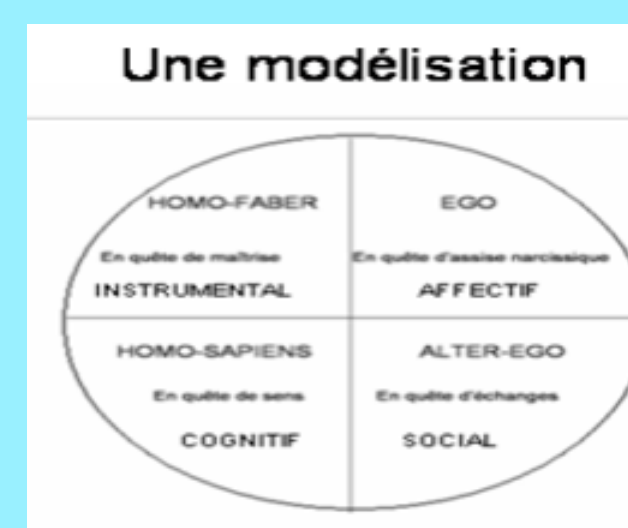
C'est quoi, une personne ?

On peut retenir 3 dimensions de la personne : être **humain**, être **social**, être **sujet** .

Fondamentalement, c'est la dignité de l'être humain que l'on respecte. Mais qu'entend-t-on par être humain ?

Cette dimension peut être modélisée à son tour en quatre dimensions d'égale importance :

- **Homo faber**, capable de fabriquer, de construire, en quête de maîtrise instrumentale
- **Homo égo**, constitué d'affectif, en quête d'assise narcissique
- **Homo alter-égo**, social, ayant besoin d'échanges,
- **Homo sapiens**, cognitif, en quête de sens.



Respecter l'**être humain**, c'est donc le respecter **dans ses quatre dimensions** en sachant **éviter les dérives** d'une pensée basée sur nos propres paradigmes, c'est-à-dire nos croyances, notre système de valeurs et surtout, en évitant 4 dérives assez **répandues** :

- l'idéologie de la performance (quand on fait focus uniquement sur les résultats)
- la supériorité de l'intelligence (plus on est intelligent plus on serait humain?!)
- l'importance des émotions (en avoir trop ou pas assez)
- les liens sociaux seraient ce qui est le plus important (pourquoi plus que le reste ?!)

Respecter l'humain, c'est aussi **accepter la complexité et, notamment, la dialogique qui réunit complémentarité et antagonisme comme on le voit dans les couples** :

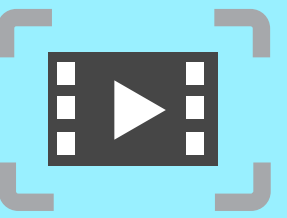
sécurité/liberté – passion/raison - vie/mort – etc.

La démarche éthique nécessite de ne pas rester seulet d'adopter une posture d'équilibriste pour prévenir tout dogmatisme.



7.Parole donnée aux Personnes Protégées et aux Mandataires Judiciaires

Table ronde avec Mme Morel , Mr Ahnouche, Personnes protégées et Mme Meunier, Mandataire Judiciaire



« Je me sens respectée car c'est une personne posée, agréable et elle répond à toutes mes questions »

« Je peux la contacter par mail, par sms, je laisse un message et elle me rappelle très vite. C'est facile de la joindre, il y a une confiance saine entre nous. »

« Pour moi, un bon accompagnement c'est quand la réciprocité est possible dans les échanges, qu'on peut réaliser un travail commun. »



« On se comprend bien car je n'hésite pas à re-demander des explications si j'en ai besoin et elle me répond avec une grande patience. »

« Pour les choses compliquées, l'entretien en présentiel est irremplaçable car il permet d'observer le langage non-verbal et on peut utiliser des images, des vidéos etc. »

« Je ne suis jamais en désaccord car elle a des arguments pour m'expliquer pourquoi ce n'est pas possible. »

« C'est souvent la question des revenus qui empêche de faire ce qu'on veut, pas la mesure de protection. Elle respecte mes choix »

« Lorsqu'il y a un vrai désaccord, on peut solliciter notre entourage professionnel, collègues et direction, voir le juge, mais c'est très rare. »

« De toutes façons, on ne peut pas protéger de tout, l'expérimentation et le droit à l'erreur doivent rester possible, dans le cadre sécurisé de la mesure, bien-sûr. »

« Elle m'indique les limites à ne pas dépasser et ma liberté sera dans ce cadre là de protection »

« Les réunions collectives, à thème, sont bien pour nous permettre de participer. On rencontre d'autres personnes protégées et on échange nos expériences, entre pairs-aidants. »

« C'est important de prendre le temps de recueillir l'avis de la personne protégée, donc il faut s'organiser pour cela, différer si besoin et ne pas faire à sa place même si c'est plus facile et plus rapide. Le métier évolue, on est plus dans l'apprentissage et l'éducatif aujourd'hui en donnant accès à l'information et à des démarches réalisées de façon autonome. »

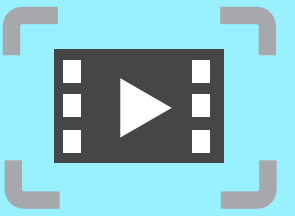
« On peut toujours améliorer mais c'est déjà très bien. Peut-être que ce soit plus facile de les joindre en direct. »

« Surtout ne changez rien ! Ou alors, en diminuant le nombre de personnes accompagnées par Mandataire car ils ont beaucoup de travail ! »

« La qualité demande du temps et on nous demande de faire toujours plus de choses, alors ce serait bien de diminuer le nombre de dossiers. On en a 65 en moyenne actuellement... »

8. Le mot de la fin :

-Retour sur la journée par Arlette Durual, directrice de l'ADEA et Pierre Bonjour, philosophe.



Alors, l'ERE de rien, on a gagné le gros lot aujourd'hui ?

Oui, j'ai vu ça : on a atteint le million

Un million de personnes en protection juridique...

Oui, ça valait le coup de passer la journée enfermée à l'amphitorium !

Enfin, heureusement qu'il y avait l'illustrateur pour nous faire rire

Tu as raison, parce que pour le reste...moi qui venais chercher des réponses, je repars avec une pile de questions !

Pire, même avec l'IA, j'hallucine : aucune définition de la bientraitance

Sans compter que j'ai entendu des choses étranges...

Ah bon ?

Ben oui, tu sais, comme cette recommandation de bonnes pratiques où il faudrait « traverser à pied la manche »

Ah oui, ça...et puis : « le droit c'est de la grammaire », moi qui n'aie jamais aimé ça !

Il paraît aussi qu'il faut « consacrer du temps qu'on n'a pas »

Et toi, tu savais qu'il y avait un « droit dur et un droit souple » ?

Oh, tu sais, moi je pense que dur ou souple, en fait, tout est question d'équilibre

Ah oui, toi au moins, tu m'invites à réfléchir

Merci, c'est certainement parce que je suis une personne à part entière

Ah, ça doit être ça !

Et cet après-midi ?

Ben alors là, je te promets, j'ai essayé mais vraiment j'ai entendu des propos perchés !

Ah bon ?

Ben oui : tu l'as rencontré toi, Homo faber ? et la relation dialogique, tu la pratiques toi ?

Non, mais tu sais, moi, en tant qu'être tridimensionnel, je suis déjà bien occupé

Pourtant, tu devrais te mettre à la pensée conjonctive, tu verras, ça fait du bien

Ecoute, je te respecte mais là, tu vas un peu loin !

Et, au final, tu vas en retenir quoi de cette journée au fond ?

Je crois avoir compris que si je me questionne, ça veut dire que je suis bien un être humain...ça, ça m'a déjà rassuré

Et tous les mots entendus aujourd'hui comme : « protéger, sécuriser, garantir, considérer » ou encore « entendre, respecter le choix de la personne...la mettre au cœur de la réflexion », tu en penses quoi ?

Ah, ça ? et bien ça me rappelle ce que disait Anna Arendt...

Tu lis Anna Arendt toi ??

Oui, ça m'arrive...elle disait que la banalité du mal naît souvent dans l'absence de pensée

Ah bon ? et alors ?

Et bien c'est pour cela que la démarche éthique est nécessaire : parce qu'il faut dépasser le premier stade de l'émotion et essayer « d'y comprendre quelque chose »

Mais moi, j'avais déjà ma déontologie et je discute avec d'autres professionnels alors pourquoi l'éthique ? Je n'y comprends plus rien...

Parce que l'être humain, on n'arrivera jamais à en faire le tour...et comme en une journée on ne pourra justement pas faire le tour de la question : « respecter la personne : nécessaire et impossible » ?...

Seriez-vous prêts à revenir une prochaine fois ?.... ».

Présentation des travaux sur une Charte Ethique de l'inter-fédération par Juliette Lusson, chargée de mission protection juridique et droits des usagers des ESMS, UNAPEI :

L'élaboration de cette charte représente un moment important pour la profession de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

C'est à la fois un travail de clarification, un travail de reconnaissance professionnelle et surtout un travail au service des personnes protégées.

La loi prévoit une condition importante : la charte ne sera adoptée par arrêté ministériel que si un consensus est trouvé entre les parties prenantes.

Les prochains groupes de travail permettront de préciser ces principes, de les formuler collectivement et d'aboutir, nous l'espérons, à un texte partagé par l'ensemble des acteurs du secteur, personnes protégées comprises.

C'est une démarche exigeante, mais aussi une réelle opportunité de renforcer l'identité et la cohérence d'une profession au cœur de la protection des droits des personnes les plus vulnérables.

-Conclusion par Christelle Arbault, directrice de l'ATMP01.