

Vous n'êtes pas seul(e).

Ce document vous appartient. Gardez-le.

Face à la maltraitance et au harcèlement — vos droits, vos démarches, vos contacts

Tous établissements médico-sociaux — Version Mars 2026

Ce guide a été conçu pour vous. Pas pour vous mettre en difficulté, pas pour vous obliger à faire quelque chose — mais pour que vous sachiez que des solutions existent, que des personnes peuvent vous aider, et que vous avez des droits.

Que vous soyez témoin d'une situation qui vous préoccupe, ou que vous la viviez vous-même, vous trouverez ici des repères concrets pour ne pas rester seul(e) face à ce que vous traversez.

1. Reconnaître ce que vous vivez

Parfois, on ne sait pas vraiment comment nommer ce qu'on observe ou ressent. Voici quelques repères.

La maltraitance envers un usager

Il peut s'agir de :

- Gestes brusques, contention abusive, soins douloureux sans justification médicale
- Humiliations, moqueries, mépris, infantilisation devant d'autres personnes
- Abandons répétés, appels sans réponse, négligence des besoins fondamentaux
- Prise de décisions sans consulter la personne, confiscation de ses affaires
- Tout acte à caractère sexuel sans consentement éclairé

Vous pouvez avoir des doutes. C'est normal. Un geste isolé et une situation répétée ne se traitent pas de la même façon — mais les deux méritent attention. Si quelque chose vous dérange, faites confiance à votre ressenti.

Le harcèlement au travail

Le harcèlement moral ou sexuel se reconnaît à trois critères qui s'accumulent :

- Des comportements ou propos répétés (pas un incident isolé)
- Qui dégradent vos conditions de travail ou portent atteinte à votre dignité
- Et qui ont un impact sur votre santé, votre confiance ou votre avenir professionnel

Ces comportements peuvent venir d'un(e) collègue de même niveau — ou de votre hiérarchie.

Un manager exigeant, une remarque maladroite ou un conflit ponctuel ne constituent pas forcément du harcèlement. Mais si vous vous sentez visé(e), rabaissé(e) de façon répétée, ou si vous redoutez d'aller travailler — c'est un signal à prendre au sérieux.

2. Vous êtes témoin de maltraitance envers un usager

Vous avez vu quelque chose. Peut-être une fois, peut-être plusieurs. Vous hésitez à en parler. C'est humain. Voici comment avancer pas à pas.

1

Notez ce que vous avez vu

Date, heure, lieu, ce qui s'est passé, les personnes présentes. Faites-le dès que possible, pendant que c'est frais. Une note dans votre téléphone suffit pour commencer.

2

Parlez-en à quelqu'un de confiance

Un(e) collègue, le cadre de proximité, le référent maltraitance de votre établissement. Vous n'avez pas à gérer ça seul(e). Partager allège et permet d'agir.

3

Signalez par écrit à votre responsable, à la direction ou aux RH

L'écrit est votre meilleure protection. Un mail ou un courrier formel crée une trace datée, engage la responsabilité de l'établissement, et montre votre bonne foi. Ce n'est pas une attaque — c'est donner à votre direction la possibilité d'agir. Demandez toujours un accusé de réception ou une réponse écrite.

Comment formuler votre signalement écrit

Objet de votre mail : Signalement d'une situation préoccupante — [date]

'Je souhaite porter à votre connaissance, par écrit, une situation que j'ai observée le [date]. J'ai noté les faits dans un document que je tiens à votre disposition. Je vous remercie de me confirmer la bonne réception de ce message et les suites envisagées.'

Pourquoi l'écrit plutôt qu'une conversation ? Une conversation peut être niée ou oubliée. Un écrit reste. Il vous protège si la situation n'est pas traitée, et permet d'enclencher les recours suivants si nécessaire.

4

Si le circuit interne ne fonctionne pas

Ou si votre direction est impliquée dans la situation : contactez directement le 3977 (écoute confidentielle), l'ARS de votre région, ou le Conseil Départemental.

5

En cas de danger immédiat

Appelez le 15 (SAMU) ou le 17 (Police / Gendarmerie) sans attendre.

Votre protection légale

Signaler une situation de maltraitance est un droit — et parfois une obligation légale (Article 434-3 du Code pénal).

Vous êtes protégé(e) contre toute sanction ou représailles pour avoir signalé de bonne foi.

Vous pouvez demander la confidentialité de votre identité lors d'un signalement externe.

3. Vous subissez du harcèlement de la part d'un(e) collègue

Ce que vous vivez a un nom. Et des recours existent.

1

Tenez un journal de bord

Notez chaque incident : date, heure, ce qui a été dit ou fait, les témoins éventuels. Conservez tous les messages écrits (SMS, mails, notes de service).

2

Signalez par écrit à la direction ou à la DRH

Avant d'aller vers l'extérieur, donnez à votre établissement la chance d'agir — et protégez-vous en le faisant par écrit. Un mail suffit. Il engage la responsabilité de votre employeur et constitue une preuve si la situation n'évolue pas. Ce n'est pas une trahison envers votre collègue — c'est une démarche professionnelle et protectrice.

Comment formuler votre signalement écrit

Objet : Signalement — situation de harcèlement au travail

'Je souhaite vous informer formellement de faits répétés que je vis depuis [période] et qui dégradent mes conditions de travail. Ces faits sont documentés. Je vous demande d'intervenir et vous remercie de me confirmer la suite que vous comptez donner à ce signalement.'

Conservez une copie de ce message. Si vous n'avez pas de réponse sous 8 à 10 jours, ou si la réponse est insuffisante : les recours externes (étape 5) deviennent alors pleinement légitimes.

3

Consultez le médecin du travail

Il est totalement indépendant de votre employeur. Il peut vous écouter, constater l'impact sur votre santé, et vous orienter. C'est souvent le premier pas le plus protecteur.

4

Saisissez les représentants du personnel

Le référent harcèlement (CSE), les délégués syndicaux ou les élus du CSE peuvent vous accompagner dans vos démarches et témoigner de votre situation.

5

Recours externes si nécessaire

Inspection du Travail (signalement possible et confidentiel) ou Défenseur des droits (09 69 39 00 00). En cas de harcèlement sexuel : dépôt de plainte possible à la gendarmerie ou au commissariat.

Un arrêt de travail peut être prescrit par votre médecin traitant ou le médecin du travail si votre santé est affectée. C'est une mesure de protection, pas une faiblesse.

4. Vous subissez des pressions ou du harcèlement de votre hiérarchie

C'est souvent la situation la plus difficile à vivre — et à nommer. La peur des conséquences est réelle. Voici comment avancer malgré tout.

1

Objectivez les faits

Notez précisément ce qui se passe : injonctions contradictoires, humiliations en réunion, mise à l'écart injustifiée, surcharge délibérée... Distinguer le ressenti des faits vous aidera dans vos démarches.



2

Consultez le médecin du travail en priorité

C'est votre allié le plus direct. Indépendant de votre employeur, il peut agir vite et vous protéger. Ne remettez pas cette consultation à plus tard.



3

Évaluez : la direction est-elle un recours ou le problème ?

Si le harcèlement vient d'un cadre intermédiaire : la direction générale ou la DRH peuvent être des recours. Si c'est la direction elle-même qui est en cause : contournez-la entièrement et passez directement aux recours externes (étape 4).



Si la direction peut être un recours — formulez votre signalement par écrit

Objet : Signalement formel — situation de harcèlement

'Je me permets de vous adresser ce message pour vous informer d'une situation grave et répétée qui affecte mes conditions de travail depuis [période], de la part de [fonction]. J'ai documenté ces faits et suis prêt(e) à vous les présenter. Je sollicite votre intervention et vous demande de me confirmer la suite donnée à ce signalement.'

L'écrit engage l'employeur. Si vous n'obtenez pas de réponse ou si elle est insatisfaisante, vous avez alors tous les éléments pour passer aux recours externes — sans culpabilité.

Si la direction EST le problème : inutile de lui écrire. Allez directement au médecin du travail ou aux recours externes. Ce n'est pas brûler les étapes — c'est adapter votre démarche à la réalité.

4

Contournez si nécessaire

Si votre responsable direct est à l'origine du problème, adressez-vous à la DRH (si elle est indépendante), à la direction générale, ou directement aux représentants du personnel.



5

Saisissez les recours externes

Inspection du Travail, Défenseur des droits (09 69 39 00 00). Ces organismes peuvent intervenir de façon confidentielle. En cas de faits graves : dépôt de plainte possible.



6

Ne restez pas isolé(e)

Syndicat, association de soutien, réseau professionnel... Parler à des personnes extérieures à votre établissement peut vous aider à prendre du recul et à trouver des soutiens.

Rappel important

Vous êtes protégé(e) contre les représailles si vous signalez de bonne foi (loi lanceur d'alerte — Loi Sapin II).

Même si votre contrat est précaire (CDD, intérim, stagiaire), vos droits s'appliquent.

Vous pouvez signaler de façon anonyme auprès des organismes externes.

5. Les contacts à garder avec vous

Contact	Numéro	Pour quoi ?
3977	3977	Maltraitance envers personnes âgées ou handicapées. Écoute, orientation, signalement. Gratuit.
SAMU	15	Urgence médicale. Si un usager est en danger vital.
Police / Gendarmerie	17	Danger immédiat. Dépôt de plainte.
Défenseur des droits	09 69 39 00 00	Harcèlement, discrimination au travail. Gratuit, confidentiel, du lundi au vendredi.
Inspection du Travail	Voir département	Harcèlement, conditions de travail. Signalement possible en ligne : travail-emploi.gouv.fr
Médecin du travail	Via votre RH	Écoute, protection, traçabilité médicale. Totalement indépendant de votre employeur.

Ce que vous vivez compte.

Agir — même un tout petit pas — c'est déjà prendre soin de vous et des personnes qui vous entourent.

Votre formateur(trice) peut aussi vous orienter. N'hésitez pas à lui en parler.