

Le référent bientraitance : un atout dans l'équipe pluridisciplinaire

La question de la bientraitance est au cœur de nombreux débats dans le secteur social et médico-social. L'ensemble des établissements des différents secteurs est touché, et pas seulement celui des personnes âgées qui est souvent montré du doigt.

L'accompagnement médico-social interroge la notion de bientraitance continuellement, et ce, dès l'admission. Quid des admissions en EHPAD ou en MECS de personnes qui n'ont pas bien compris ou accepté l'aide proposée ? Comment manifester de la bienveillance envers une personne qui témoigne de l'agressivité et de l'incompréhension envers son entourage ? Où commence la bientraitance et où sont les limites de la maltraitance ?

INTRODUCTION

Ce qui est rassurant, c'est que l'ensemble des professionnels des ESSMS se pose la question de la bientraitance des pratiques, qui est saine, naturelle, indispensable et est le début de la réflexion adaptative des professionnels.

L'aboutissement à une vision claire et partagée par l'équipe nécessite, en revanche, de s'outiller. Nombreuses sont les équipes qui se heurtent à des interrogations toujours plus complexes et peinent à trouver un consensus et le chemin vers des pratiques bienveillantes. De plus en plus de jeunes professionnels font part de leur découragement et de leur incompréhension. Débarqués dans le milieu professionnel, remplis d'empathie et d'images idylliques de l'aide à autrui, ils s'inquiètent rapidement et craignent de renier leur idéal, voire de s'inscrire dans une démarche insécuritaire, avec un risque pénal non maîtrisé. Les récentes affaires Orpéa ont contribué à la stigmatisation des établissements et renforcé l'image déplorable des professionnels et des établissements.

Aline Choquet

Consultante et formatrice, spécialisée dans la démarche d'amélioration continue et la bientraitance. Évaluatrice qualité et responsable technique pour le cabinet TLC, Amiens (80).

La réaction des pouvoirs publics a été rapide : renforcement des contrôles dans les établissements, positionnement des critères de bientraitance dans le nouveau référentiel HAS 2022. Les nouvelles évaluations de la qualité sont traversées par la notion de bientraitance qui infuse sur l'ensemble des critères.

Face à ces attentes, les établissements s'inquiètent et recherchent des solutions pour garantir la bientraitance.

- Comment s'assurer du bien-être des résidents ?
- Comment faire pour que la parole se libère et que les questions de fond soient abordées ?
- Comment s'assurer d'une culture de la bientraitance partagée par l'ensemble des professionnels ?

La création d'un ou plusieurs référents bientraitance au sein des équipes est une réponse qui séduit de nombreux responsables d'établissements.

Relais de la politique bienveillante de l'établissement, le référent a une mission transversale au sein de l'établissement et se positionne en expert au sein de l'équipe.

Le choix du professionnel référent est stratégique et sa formation capitale. Positionné comme expert au sein de l'équipe, ses connaissances et compétences doivent permettre d'en faire un professionnel ressource pour l'équipe et le relais des valeurs et des orientations de l'établissement (voir en annexe 2, l'entrevue avec une directrice qualité).

I — COMMENT CHOISIR LE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE ?

Le choix du référent bientraitance s'avère être la première difficulté. Ses missions transversales, dépourvues de liens hiérarchiques, en font un professionnel à part risquant d'être perçu comme un « espion » ou un délateur. Le charisme de la personne choisie impacte fortement sa mission.

Professionnel reconnu, le référent bientraitance a une qualité d'écoute autant vis-à-vis de ses collègues que des personnes accompagnées. Observateur et capable d'analyser sans émotions excessives, le professionnel participe à l'ensemble des travaux sur la gestion de la maltraitance et la promotion de la bientraitance. Le référent doit faciliter les échanges, éviter les crispations ou les jugements liés à l'exposé ou l'analyse des constats, et adopter une attitude propre à ouvrir le débat. Comme tout professionnel, le référent peut être faillible et, dans ce cas, il est le premier à se questionner ou à utiliser les outils mis à disposition des équipes. Le référent se doit d'être sincère s'il veut être et rester crédible.

Les missions du référent sont centrées sur l'observation des pratiques professionnelles et du bien-être des résidents. Il prévient toute forme de maltraitance en étant un observateur privilégié des risques de maltraitance. **Le référent est source de conseils pour ses collègues.** Il se charge de développer la réflexion et la culture de la bientraitance sur son établissement.

Chargé de missions transversales, le référent possède des compétences humaines et relationnelles qui lui permettent de «mettre de l'huile dans les rouages». **Le savoir-être est la principale aptitude du référent bientraitance.** Il lui est nécessaire d'adopter une attitude assez souple, étant à la croisée de différents professionnels, ce qui induit des croisements de regards. La complémentarité des métiers permet une ouverture des réflexions et une dynamique d'accompagnement.

Le soutien de la direction aux missions du référent bientraitance s'avère capital. Il est important qu'elle soutienne le projet, qu'elle communique largement sa volonté, qu'elle associe les parties prenantes : administrateurs, professionnels, autres partenaires, etc.

L'engagement de la direction doit être sans faille, dès le lancement du projet. Opérationnellement, cet engagement se traduit notamment par la mise en place de temps dédiés, à intervalles réguliers.

Une des premières actions à mettre en œuvre consiste à **définir les différentes missions confiées au référent bientraitance.** Les missions s'inscrivent dans le déploiement de la démarche qualité, et sont en articulation avec les critères contenus dans le manuel qualité des évaluations HAS.

Parmi les missions d'un référent bientraitance, nous retrouvons classiquement tout ou partie des missions suivantes.

- Animer la commission interne bientraitance, rapporteur des actions
- S'assurer du respect des droits des usagers
- Participer au développement de la démarche d'amélioration continue
- Participer à la sensibilisation des professionnels par des actions
- Participer à l'analyse et à la gestion des risques
- Garantir la diffusion et l'utilisation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP)

II — LE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE : EXPERT DES OUTILS DE LA BIENTRAITANCE

La réglementation s'est régulièrement dotée de nouveaux outils pour lutter contre la maltraitance. Leur efficacité nécessite de fréquentes révisions pour les actualiser et des communications régulières auprès de l'ensemble des professionnels pour faire vivre une culture de la bientraitance.

Le décret du 29 février 2024 est venu compléter la loi 2022-140 du 7 février 2022 imposant de nouvelles obligations concernant le contenu du projet d'établissement ou de service. Le projet d'établissement doit présenter sa politique de bientraitance et de lutte contre la maltraitance. **Les moyens de repérage et de prévention des risques de maltraitance doivent être décrits ainsi que les modalités de signalement et de gestion des situations de maltraitance.** Le référentiel HAS 2022 renforce l'importance accordée à ces deux outils en qualifiant de **critère impératif** l'existence d'un plan de prévention des risques ainsi que celle d'une procédure de gestion de la maltraitance.

Le référent bientraitance peut, dans ses missions, instaurer la démarche de **repérage des risques de maltraitance et coordonner le plan de prévention**. Cet outil contient en lui-même la démarche de prévention des risques et nécessite donc des étapes indispensables : identification des facteurs de risques, évaluation de la criticité et proposition d'actions de prévention. Le calcul de la criticité (fréquence x gravité) et l'évaluation de la maîtrise du risque apportent des indications sur la priorisation des actions de prévention.

Classiquement, l'analyse des facteurs de risque de maltraitance classe les risques en 3 catégories.

- Les risques liés aux conditions d'installation.
- Les risques liés aux conditions d'organisation.
- Les risques liés aux conditions d'accompagnement.

L'analyse des facteurs de risque de maltraitance se réalise en équipe et permet d'échanger avec les professionnels sur l'estimation du risque. La participation à la démarche sensibilise les professionnels et leur fait prendre conscience du caractère insidieux de la maltraitance. Comme toute démarche de prévention, l'identification des risques se réactualise régulièrement.

Illustration

Pour la réalisation de son plan de prévention des risques de maltraitance, le référent bientraitance du FAM l'Étoile a réuni quatre professionnels volontaires. Ceux-ci ont recensé l'ensemble des risques de maltraitance auxquels les personnes accompagnées pouvaient être exposées. Puis les professionnels ont interrogé leurs collègues sur leurs perceptions des différents risques identifiés et les ont invités à en mesurer la fréquence,

la gravité puis à réfléchir à la maîtrise des moyens de prévention. Tous les chiffres ont été regroupés pour établir une moyenne. Les résultats ont été communiqués en réunion d'équipe. Le référent bientraitance a repris l'ensemble des moyens de préventions proposés. Les actions à entreprendre ont fait l'objet d'une validation de l'ensemble du groupe. Le référent bientraitance a, ensuite, réalisé un tableau synthétique, reprenant l'ensemble des données. L'association des professionnels à la réalisation du document, en plusieurs temps, en a permis l'appropriation par toute l'équipe.

La procédure de gestion de la situation de maltraitance est généralement bien connue et déployée auprès des professionnels et des parties prenantes. La procédure doit prévoir la déclaration aux instances de contrôle en tant qu'Évènement Indésirable Grave (EIG). Le référent peut être mobilisé lors d'une situation douteuse. **Chaque fait recensé nécessite une clarification et une réactivité rapide de l'établissement.** Une procédure doit, impérativement, reprendre l'enchaînement des tâches à réaliser pour recueillir les faits, protéger et accompagner les victimes et signaler l'évènement aux autorités. La connaissance du référent lui permet de s'assurer de la bonne exécution du protocole.

Le référentiel HAS 2022 instaure deux procédures en critères impératifs :

- la déclaration des évènements indésirables ;
- le circuit des plaintes et réclamations.

La mise en œuvre de ces deux procédures nécessite, le plus souvent, un temps d'«approvisionnement» et une confiance au sein de l'institution. Ces deux procédures ont pour objet de faire la lumière sur des situations «non voulues» et qui ont entraîné une perte de qualité pour la personne accompagnée.

L'objectif n'est pas de sanctionner un professionnel, mais de veiller à ce que l'organisation permette à chaque professionnel de travailler dans des conditions optimales.

La direction accompagne la mise en œuvre de ces procédures, avec une **communication empreinte de pédagogie sur «l'erreur apprenante»**. Le référent bientraitance a pour rôle le relais de cette information et la réassurance au sein de l'équipe. Il peut aussi être un maillon des deux procédures.

Illustration

Sophie est référente bientraitance à l'EHPAD des Mimosas. Ses coordonnées et son rôle sont mentionnés dans le livret d'accueil. Les résidents et les familles peuvent la solliciter pour des informations, des demandes particulières, mais aussi pour être aidés dans une démarche de plaintes. La plupart du temps, Sophie résout la plainte tout de suite et la démarche s'arrête rapidement. Par contre, un enregistrement du mécontentement est toujours réalisé et l'information fait l'objet d'échanges en équipe. En effet, il ne s'agit pas, uniquement, d'éteindre le mécontentement, mais bien de réfléchir aux conditions d'accompagnement et à l'adéquation entre les attentes des personnes âgées et les accompagnements réalisés. Par ailleurs, Sophie réalise un suivi annuel des plaintes et réclamations ainsi que des évènements indésirables. Ce suivi est présenté en CVS ainsi qu'au conseil d'administration.

La nouvelle formulation de l'article L 311-8 du CASF impose aux établissements de désigner une autorité extérieure à l'établissement ou au service, choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le président du conseil départemental, le représentant de l'État dans le département et l'ARS. C'est une autorité à laquelle les personnes accompagnées peuvent faire appel en cas de difficulté et qui est autorisée à visiter l'établissement à tout moment. On peut s'étonner de l'évolution et de la confirmation de cette mesure qui n'a jamais fait ses preuves ! **La très grande majorité des établissements n'a jamais eu recours à cette instance.** Pire, dans de nombreux départements, la liste n'existe pas ou n'est pas à jour. Parfois, certaines personnes dites qualifiées ignorent leur rôle et leur inscription dans cette liste.

Il serait plus efficace de rendre obligatoire l'information sur l'existence du défenseur des droits et des moyens d'interpellation possible. Le site du défenseur des droits apporte toute information utile et promet un soutien psychologique et une aide technique aux victimes. Cette information relève donc de la volonté de communication des établissements.

III — LE RÉFÉRENT BIEN TRAITANCE : SENTINELLE DE L'AMBIANCE AU TRAVAIL

«*Comment être bien traitants quand nous-mêmes sommes maltraités ?*» Quel directeur n'a pas entendu cette plainte au cours de sa carrière ? La première réaction est bien de préciser aux professionnels que **le terme de maltraitance est conditionné par un lien de vulnérabilité.** Néanmoins, il est vrai que l'agression des professionnels par les personnes accompagnées, les familles et l'image délétère des soignants dans les médias risquent d'entraîner des mouvements d'humeur de la part de professionnels. Ces réactions inacceptables cachent parfois une véritable souffrance au travail des professionnels.

L'amélioration des conditions de travail des professionnels s'avère donc indispensable si on veut garantir une sollicitude des professionnels envers les personnes accompagnées. **La Qualité de Vie au Travail** ne se résume pas à un canapé dans une salle de repos. Elle est fondée sur la reconnaissance des professionnels, leur implication dans les missions réalisées, la communication au sein de l'équipe et une solidarité dans l'équipe.

Revaloriser le travail des professionnels est un élément essentiel si l'on veut pouvoir assurer l'accompagnement de personnes vulnérables. L'agressivité des personnes accompagnées doit être présentée comme un défi aux équipes. Il ne s'agit pas d'accepter l'humiliation, les injures ou les coups pour les soignants mais de savoir se protéger et trouver le chemin d'expression et de communication

qui permet la compréhension de la personne. **Se questionner en équipe régulièrement et à chaque fin d'accompagnement permet de mettre en relief la technicité acquise par l'équipe et l'évolution réalisée par la personne.** Les progrès souvent minimes, sur une très longue durée, donnent souvent le sentiment aux équipes que leur travail n'aboutit pas et qu'ils sont enlisés dans des situations difficiles. Pointer les petits pas des personnes et en tirer une satisfaction de l'équipe permet de redonner du sens à ces missions difficiles.

Les professionnels de l'IME étaient soumis régulièrement à des agressions au cours des accompagnements. L'ambiance au travail était fortement dégradée avec des menaces de grève et des craintes de l'encadrement sur la bienveillance des professionnels à l'égard des enfants. L'établissement accueille des enfants atteints de troubles du neurodéveloppement et de troubles psychiatriques. Les actes de violence étaient réguliers et les plaintes de parents accentuaient le malaise des professionnels. La procédure des événements indésirables a été très tôt mise en place ainsi que celle des plaintes et réclamations. Une analyse pointue a été menée par le référent bientraitance sur les raisons des passages à l'acte avec la participation de l'ensemble de l'équipe. De nombreuses actions ont été définies et mises en œuvre : formation des professionnels, augmentation du confort pour les enfants, mise en place d'espace de détente et de relaxation pour les enfants, procédure de relais lors de situation de crise, présentation des professionnels et de leurs missions dans le journal de l'établissement, mise en place de rencontres avec les familles. Les actions ont permis une amélioration rapide des conditions de travail. Depuis 9 mois, la situation semble se stabiliser. La direction reste vigilante et a décidé d'instaurer un baromètre social pour veiller à la QVT des professionnels. La référente bientraitance est en charge de recueillir les réponses des professionnels aux questionnaires et participe à la diffusion des résultats.

IV — LE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE : UN FACILITATEUR DE RELATIONS PRO/PERSONNES ACCOMPAGNÉES/FAMILLES

Les premières évaluations de la qualité en établissement démontrent le **peu de connaissances des équipes en matière de droits des usagers.** La charte, réglementairement affichée dans chaque établissement, est rarement lue et ne fait que très rarement l'objet d'une réflexion en équipe. Plusieurs chartes existent et circulent dans les établissements, sans vraiment être intégrées dans les pratiques quotidiennes. Le travail autour d'une charte est un bon exercice pour le référent bientraitance. L'acquisition d'une méthodologie de travail et d'animation des équipes lui permet de proposer des formes plus ludiques, favorables à la compréhension et à la participation de l'ensemble des professionnels.

De même, **le questionnement éthique** a un rôle important à jouer dans la promotion de la bientraitance. Il permet de ne pas laisser les professionnels face à des dilemmes complexes et évite le risque d'une initiative individuelle délétère. Le questionnement éthique permet de redonner du sens aux accompagnements réalisés et le référent bientraitance a toute sa place dans le groupe de réflexion constitué.

Le dialogue avec les familles est un point essentiel pour garantir la bientraitance des personnes accompagnées.

Dans une vidéo proposée, sur son site, par la fédération 3977, lors d'un colloque en novembre 2022, la présidente du collectif EHPAD Familles 42 présente des situations rapportées. Ces situations sont intolérables. Les traitements de ces événements indésirables n'ont visiblement pas été à la hauteur des situations et indignes d'un établissement médico-social. La présidente répète plusieurs fois dans cet extrait du colloque qu'« *il faut que la peur change de camp* ». Certes, l'aspect répressif de la maltraitance est nécessaire et indispensable, mais il faut surtout promouvoir des ponts et des liens entre les professionnels et les familles et entourages des personnes accompagnées.

Encourager la présence des familles et leur participation à l'accompagnement est un des meilleurs moyens de garantir des soins bienveillants. La plupart des directions sont très frileuses sur ces propositions et craignent dérapages et difficultés. La présence d'un professionnel dédié (qui peut être le référent bientraitance) aux relations familles/professionnels/personnes accompagnées s'avère être d'un grand soutien pour la gestion du quotidien et permet la dissipation de nombreux malentendus. Les familles et l'entourage peuvent ainsi passer d'une position inconfortable de spectateur impuissant et rongé par la culpabilité à celui d'acteur associé aux professionnels.

CONCLUSION

Le référent bientraitance permet de sensibiliser et former les professionnels. Sa mise en place nécessite une démarche de l'ensemble de l'établissement et une volonté de la direction. Le référent agit comme un veilleur au sein des ESSMS et un précieux relais de la politique déployée.

ANNEXE 1

Témoignage de Cémine Visitin référente bientraitance

Qu'avez-vous découvert lors de votre formation de référent bientraitance?

Conseillère en Économie Sociale Familiale depuis 2015, la promotion de la Bientraitance est au cœur de ma pratique depuis mes premiers pas professionnels. C'est, pour moi, avant tout une question de bon sens et de respect envers toute personne dans une société. Travaillant dans un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, j'accompagne au quotidien des personnes adultes en situation de handicap, leur vulnérabilité est d'autant plus importante du fait de leurs déficiences intellectuelles et leur fragilité psychique.

La formation référent bientraitance permet de faire le lien entre nos pratiques et les exigences et les obligations en tant que professionnels. Cette formation rappelle le cadre légal de nos missions, ce qui est une bonne base pour recentrer nos objectifs d'intervention, dans le respect du droit des personnes accompagnées qui sont vulnérables et envers qui nous avons un devoir de protection.

La formation est riche de par ses échanges entre professionnels, des apports théoriques qui sont apportés et par la définition du rôle de référent bientraitance dans un établissement. Les attentes sont ambitieuses, mais motivantes pour promouvoir la bientraitance dans nos établissements.

Notre groupe de formation étant hétérogène dans sa composition (AMP, aides-soignants, infirmière, travailleur sociaux et directeurs), il nous a permis de nous rendre compte que la bientraitance est affaire de tous et que chacun, à son poste et en fonction de ses missions, doit tout mettre en œuvre pour le respect de son application. Il a permis de comprendre les enjeux pour chaque professionnel et de voir que nous agissons tous pour un but commun.

Quelles actions voulez-vous mettre en place en tant que référent bientraitance dans votre établissement?

L'association Les Jours Heureux, pour laquelle je travaille depuis trois ans à présent, a mis en place, depuis janvier 2023, une réelle politique de démarche qualité au sein de ses établissements. Étant référente qualité au sein du Comité de Pilotage de la qualité, pour représenter trois établissements et services situés dans le 17^e arrondissement de Paris, je suis inscrite dans le «groupe de travail bientraitance» afin de répondre aux exigences de la HAS et accompagner au mieux les personnes que nous accueillons.

L'association a fait le choix de former trois premiers professionnels pour devenir référents Bientraitance et ainsi la promouvoir au sein des établissements.

Afin de répondre aux exigences de la certification AFNOR, il est demandé de mettre en place trois actions en lien avec la promotion de la bientraitance, plusieurs pistes sont envisagées, notamment les suivantes.

- **La charte bientraitance.** En effet, l'association ne dispose pas de cette charte obligatoire et qui fait la promotion auprès des personnes accompagnées, mais aussi des familles et des partenaires, de la posture institutionnelle quant à la qualité de notre accompagnement, dans le respect des personnes qui y sont accueillies.
- **La mise en place d'un comité éthique.** En réflexion depuis 2023, ce comité sera mis en place en juin 2024 dans notre association afin d'apporter un regard sur des questions actuelles portant sur l'évolution des mœurs et de la morale dans notre société, questions sur lesquelles les établissements doivent avoir une réflexion également, même si la législation n'est pas encore très claire. Avoir un regard sur des questions éthiques par le biais de la bientraitance peut permettre de rappeler les postures professionnelles à adopter pour favoriser le bien-être des personnes accueillies. Aussi, le groupe de travail bientraitance serait un relais sur le terrain de ce comité éthique.
- **L'association LJH a fondé son institut de formation LJH certifié Qualiopi,** depuis fin 2023. En ce sens, il est prévu de construire une formation de promotion de la bientraitance à destination des professionnels de tous les établissements. La formation peut être co-construite avec un référent bientraitance qui connaît également les réalités du terrain, spécifiques aux conditions de travail et à l'accompagnement du public accompagné dans nos établissements.

À terme, l'association souhaiterait être labélisée Établissement bientraitant®, qui s'articule autour des enjeux majeurs suivants.

Remettre l'humain au cœur de l'accompagnement de la personne dépendante et préserver le droit à la dignité et l'intégrité des personnes vulnérables avec bienveillance, empathie et bientraitance.

ANNEXE 2

Questions à Pauline Amadei

Directrice qualité des Papillons de la Colline

Quelles étaient vos motivations pour former des référents bientraitance sur les établissements

En tout premier lieu, la mise en place de référents bientraitance a été motivée par la négociation de notre CPOM avec l'ARS et le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine. Au-delà de cet objectif, nous souhaitions bénéficier, au sein de nos établissements, d'un «fil rouge bientraitance», afin que la bientraitance ne s'arrête pas à une séance de travail par an avec les équipes. L'intérêt principal de la formation était que chaque référent prenne le temps de s'extraire du quotidien de leurs missions pour réfléchir sur cette thématique et ressorte avec le même niveau de connaissance. Nous avons également fait le choix de former un cadre par équipe de direction afin que le référent soit soutenu par sa direction.

Quels sont les rôles prévus pour les référents ?

Le référent développe la culture de la bientraitance au sein de son établissement ou service. Ses missions sont d'observer, de prévenir et de conseiller.

Avant tout, le référent bientraitance est une personne-ressource auprès de ses collègues et défend, à tous les niveaux, une politique de bientraitance. Il vise l'exemplarité dans ses pratiques et son comportement, encourage ses collègues et facilite le dialogue.

Concrètement, le référent s'assure du respect des droits des usagers, participe au développement de la démarche d'amélioration de la qualité et aux auto-évaluations, contribue à la sensibilisation des équipes à la bientraitance par l'animation ou la coanimation de réunions de réflexion, de retours d'expérience et d'analyse du risque, par la mise en place d'actions et par des opérations de communication associative.

La posture du référent n'est pas évidente et se construit dans la durée. Il n'a pas de responsabilité hiérarchique, doit créer les conditions propices au débat, aux échanges autour de situations vécues, aux propositions. Et pour autant, il doit être en mesure de poser des constats et d'alerter en cas de déviance. Le référent doit être à la fois souple dans son attitude, mais ferme dans ses convictions, sans pour autant alimenter de potentielles crispations.

Les missions sont les mêmes pour tous les référents. En revanche, nous avons fait le choix de ne pas uniformiser les actions mises en place par les référents, car les fonctionnements des établissements sont variés, tout comme leur histoire et leur actualité.

Quels sont les résultats obtenus à ce jour ?

Les formations des référents ont eu lieu en septembre et octobre 2023, ainsi qu'en janvier 2024; nous en sommes donc aux prémices.

En premier lieu, la directrice qualité, formée avec les référents, a organisé un comité de direction «Bientraitance» pour présenter un contenu synthétique de la formation et expliquer le rôle des référents aux directions des établissements. Il est en effet primordial que les référents soient soutenus dans leur mission. À cette occasion, nous avons convenu de réunir les référents trois fois par an (deux demi-journées et une journée complète) afin de créer du lien entre eux et de les aider dans la mise en place de leurs actions. Un espace collaboratif a également été créé sur l'intranet de l'association, afin de faciliter les échanges entre référents et la mise à disposition de documents et outils. Enfin, nous nous sommes équipés de jeux de cartes facilitant la réflexion autour des droits fondamentaux et du questionnement éthique.

La première réunion des référents s'est tenue en février 2024. Il en est ressorti de nombreuses idées pour diffuser la culture de la bientraitance, des échanges constructifs sur les difficultés rencontrées, et avant tout une belle motivation générale. La première action sera de construire, en avril, une «fiche mission» avec les référents, pour les aider à se présenter auprès des équipes. Par ailleurs, une journée d'étude est programmée en juin; le contenu de cette journée se construit actuellement avec les référents en fonction des actions qu'ils prioriseront. Nos projets sont variés : élaboration d'une enquête auprès des professionnels pour lancer les échanges, rédaction d'articles ludiques sur le thème de la bientraitance pour la communication intranet, mise en place d'espaces ressources dans les établissements, adaptation d'un outil d'évaluation du risque de maltraitance, création de saynètes avec des usagers pour diffuser des messages de bientraitance...

Certains référents n'ont pas attendu pour se mettre en action : sondages réalisés auprès d'équipes, réunions animées à partir des jeux de cartes également, et enfin ateliers réalisés avec les personnes accompagnées.

Enfin, une journée de formation avait été consacrée à la rédaction d'une charte de la bientraitance, inspirée de la charte des droits et libertés de la personne accompagnée. Cette charte a été présentée aux membres du bureau de l'association qui souhaitent en faire un document «vitrine» des valeurs de l'association. Une fois retravaillée avec des membres du conseil d'administration, cette charte sera présentée pour validation en assemblée générale en juin prochain.

Conseillerez-vous à un établissement de mettre en place un référent bientraitance ?

Nous n'avons pas encore le recul nécessaire pour constater les premiers résultats de notre démarche. En revanche, cette dynamique mobilise avec entrain les référents et un premier message commence à se diffuser :

la bientraitance se construit au quotidien et s'entretient, et nul n'est à l'abri de cette maltraitance qu'on appelle ordinaire, bien souvent engendrée par une organisation que l'on ne questionne plus.

L'avantage indéniable d'une culture de bienveillance portée et diffusée par des référents, plutôt que par la direction, est que le message vient du terrain. La nature humaine nous amène à questionner la bienveillance des autres — les clients des ESAT, les enseignants des écoles, les voisins des foyers hors les murs — et à mener des actions sur des éléments périphériques — la qualité de vie au travail insufflée par la direction, la bienveillance entre les personnes accompagnées... L'avantage des référents est de faciliter le questionnement de sa propre pratique, de recentrer la réflexion sur sa propre posture professionnelle, d'être force de proposition et de contribuer à l'amélioration des pratiques et du fonctionnement de l'établissement.

Présentation de l'association

Issue de la fusion de trois associations existantes, pour certaines, depuis les années 70, l'association Les Papillons Blancs de la Colline agit au quotidien pour offrir aux personnes en situation de handicap des solutions d'accueil et d'accompagnement de la petite enfance à l'âge adulte, leur permettant de s'épanouir, de progresser et de vivre dignement avec et parmi les autres.

L'association Les Papillons Blancs de la Colline est à ce jour gestionnaire de 34 établissements et services médico-sociaux et 1 établissement sanitaire basés dans les Hauts-de-Seine et accompagnant, accueillant ou hébergeant près de 850 enfants, adolescents et adultes en situation de handicap mental, de polyhandicap, de handicap psychique ou présentant un trouble du spectre de l'autisme. Pour ce faire, l'association emploie environ 650 salariés.



CHARTRE ASSOCIATIVE DE LA BIENTRAITANCE

PRINCIPE 1. NON-DISCRIMINATION : *Tous différents, tous concernés.*

La personne est reconnue et respectée avec ses différences. Elle a le droit de ne pas être comme les autres. Les professionnels accompagnent de manière équitable chaque personne.

PRINCIPE 2. PRISE EN CHARGE OU ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ : *Un projet pour chacun.*

La personne bénéficie d'un accompagnement adapté à ses besoins, ses attentes et son rythme. L'entourage peut y être associé. Les professionnels prennent en compte l'expérience de la famille et les connaissances des habitudes de vie. Les professionnels connaissent les projets personnalisés et les partagent en équipe.

PRINCIPE 3. DROIT À L'INFORMATION : *Connaître et comprendre son accompagnement*

La personne accompagnée, ou le détenteur de l'autorité parentale, peut consulter son dossier, seule ou avec la personne de son choix. Les professionnels apportent les explications nécessaires à la personne.

PRINCIPE 4. LIBRE CHOIX, CONSENTEMENT ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE : *Le droit de choisir*

La personne participe à son projet. Elle exprime ses choix chaque fois que possible. Les professionnels sollicitent la personne dans son quotidien et ses projets.

PRINCIPE 5. DROIT À LA RENONCIATION : *Droit de dire non*

La personne peut changer d'avis. Les professionnels aident la personne dans cette décision, en veillant au maintien de la sécurité.

PRINCIPE 6. RESPECT DES LIENS FAMILIAUX : *Tous ensemble*

La personne peut garder ses liens amicaux et familiaux. La personne adulte décide la place de son entourage. Les professionnels aident au maintien de ces relations et les favorisent dans un climat de confiance réciproque.

PRINCIPE 7. DROIT À LA PROTECTION : *Un cadre sécurisant*

La personne a le droit à un cadre de vie favorisant son bien-être, sa santé, sa sécurité et son autonomie. Les professionnels respectent la confidentialité des informations et partagent uniquement dans le respect des règles établies.

PRINCIPE 8. PRINCIPE D'AUTONOMIE : *Droit à une liberté individuelle*

La personne a le droit de posséder des objets personnels. Leur utilisation est précisée dans le règlement de fonctionnement. Les professionnels veillent à la libre circulation et adaptent la sécurité en fonction du contexte, du projet d'accompagnement et des capacités de la personne.

PRINCIPE 9. PRINCIPE DE SOUTIEN ET DE PRÉVENTION : *Appui et assistance*

La personne est reconnue et soutenue dans sa particularité. Les professionnels sont vigilants face aux risques des personnes : isolement, maltraitance, souffrance... La fin de vie et le deuil font l'objet d'attentions particulières. Les professionnels sont à l'écoute des familles et proposent un soutien, chaque fois que possible.

PRINCIPE 10. DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES : *Tous citoyens*

La personne a le droit de participer à toute action citoyenne : élections, environnement, vie de quartier, vie inclusive. Les professionnels informent et guident la personne dans sa citoyenneté. Le conseil de la vie sociale participe à la vie de l'établissement.

PRINCIPE 11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE : *Chacun sa spiritualité*

La personne a le droit d'avoir une vie spirituelle dans le respect des autres et du règlement. Les professionnels respectent les croyances et rites, et font appel aux personnes ressources dans la mesure du possible.

PRINCIPE 12. RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ : *Une personne unique et entière*

La personne a droit à son intimité, et au respect de sa vie privée et affective dans le cadre du règlement. Les professionnels se soucient de la dignité et l'intègrent au quotidien.

Les professionnels s'engagent dans une démarche de bienveillance et d'amélioration des pratiques. Familles, professionnels et personnes accompagnées : prenons soin les uns des autres.