

**LIVRE BLANC**

# **CONSTRUIRE UNE CULTURE DURABLE DE LA BIENTRAITANCE**

---

**SECTEUR SOCIAL, MÉDICO-SOCIAL, PETITE  
ENFANCE, ENFANCE, SANITAIRE**



Par Anne Picard, dirigeante du Cabinet de formation/consultant  
AX'AIDE et créatrice du Label Etablissement Bien Traitant



Anne Picard, gérante de l'organisme de formation et de conseil AX'AIDE, cumule près de 30 ans d'expérience dans le secteur social et médico-social. Sa première réflexion autour de ce qui deviendra le Label Établissement Bientraitant remonte à 2015, lors de ses interventions dans le cadre des premières évaluations externes.

À cette époque, elle constate que cette démarche d'évaluation, pourtant réglementaire, ne permet pas toujours de valoriser l'excellence du travail de certaines équipes. Pourtant, **derrière les grilles et indicateurs, elle observe des pratiques remarquables, des équipes engagées, des initiatives innovantes... souvent invisibles dans le rendu officiel.**



Convaincue qu'il est nécessaire de reconnaître et valoriser ces professionnels, elle s'intéresse de plus près aux notions de bientraitance et de prévention de la maltraitance. Elle réalise alors que, **dans tous les métiers du secteur, ces sujets sont peu abordés en formation initiale et parfois même en formation continue.**

Cherchant des inspirations, elle se tourne vers les pays anglo-saxons, plus avancés sur ces thématiques, et décide de créer un concept tourné vers la solution, original et positif. **Le Label Etablissement Bien Traitant reste aujourd'hui encore unique en France.** Il vise à stimuler les équipes, renforcer les bonnes pratiques et donner de la visibilité aux établissements engagés, sans adopter une posture de juge.

Dès le départ, **Anne Picard souhaite garantir l'indépendance et la crédibilité du dispositif. Elle choisit donc de s'appuyer sur l'organisme de certification tiers Apave Certification** pour :

- **Réaliser les examens de certification** à l'issue des formations,
- **Conduire les audits de labellisation** après l'accompagnement des établissements par AX'AIDE.

Le succès est rapidement au rendez-vous.

Fort de ses premiers résultats, et du contexte actuel de la préoccupation de la qualité des accompagnements des personnes vulnérables, le label s'est décliné pour répondre aux spécificités de différents secteurs, donnant naissance notamment au **Label Crèche Bientraitante, Hôpital Bientraitant.**

Aujourd'hui, **le Label Établissement Bientraitant apporte de véritables solutions au développement de la culture de la bientraitance et à la prévention du risque de maltraitance.**

Sa force réside dans :

- **Une pédagogie de formation éprouvée**, basée sur l'expérience de terrain et adaptée à tous les métiers du secteur.

- **Des méthodes concrètes et applicables**

Chaque étape de la démarche s'accompagne d'outils simples, reproductibles et adaptés aux réalités du terrain, pour faciliter le passage à l'action.

- **Une boîte à outils riche**

Supports, grilles d'auto-réflexion, méthodes d'animation, jeux pédagogiques, outils collaboratifs... tout est fourni en formation pour soutenir la dynamique dans le temps.

- **Une démarche complète et durable**

De la formation initiale à la labellisation, en passant par l'accompagnement et l'audit, le label guide les équipes dans un processus structuré qui ancre la bientraitance comme une véritable culture partagée.

Ce dispositif ne se limite pas à sensibiliser : il outille, structure et engage les équipes dans une démarche active et durable.

---

**Ce livre blanc n'est pas seulement un guide ou un état des lieux. Il est un outil de mobilisation pour fédérer les énergies, susciter le dialogue et encourager les initiatives. Il ouvre la voie à un travail collectif ambitieux, où la bientraitance devient non seulement une exigence professionnelle, mais aussi une valeur vécue et partagée par tous, chaque jour.**

# **SOMMAIRE**

---



**1. Le pari gagnant de la bientraitance pour une institution**

---

**2. Définir une culture commune**

---

**3. Comprendre la bientraitance : les repères communs pour agir**

---

**4. Construire une culture partagée durable**

---

**5. Faire de la bientraitance un pilier durable grâce au Label Etablissement Bien Traitant**

---

**6. Conclusion et recommandations**

# ➤ INTRODUCTION

---

Dans un contexte de **fortes attentes sociétales et institutionnelles autour de la bientraitance** et de l'éthique, les structures sociales, sanitaires et médico-sociales sont appelées à revisiter leurs pratiques, leurs organisations et leur culture interne.

Au-delà de la prévention de la maltraitance, il s'agit de **construire un cadre propice à l'épanouissement des personnes accompagnées comme des professionnels.**

**Cet enjeu ne peut se réduire à des intentions :** il repose sur la nécessité, pour les professionnels de terrain, de partager des définitions communes et des repères clairs, afin que la bientraitance se traduise par une cohérence concrètement vécue par la personne accompagnée. L'harmonisation des pratiques devient alors un levier essentiel pour garantir un accompagnement juste, respectueux et adapté.

**Contrairement à une idée parfois répandue, la bientraitance n'est pas une disposition spontanée ou « innée » : elle se construit et s'affine** grâce à un investissement dans la formation, à un travail de réflexion collective et à des temps d'analyse des pratiques permettant de questionner le sens et la pertinence des actions menées.

**Ce processus s'inscrit dans une véritable culture d'établissement, portée et soutenue par la direction,** qui donne le cadre, l'impulsion et les moyens nécessaires. Cette dynamique collective, nourrie d'engagement, de compétences et de valeurs partagées, qui permet à la bientraitance de devenir une réalité quotidienne et pérenne.

**La bientraitance ne doit pas être une option** activée par intermittence. Elle est un fil conducteur qui traverse chaque geste, chaque parole, chaque organisation. Elle devient alors un réflexe professionnel partagé, au même titre que les compétences techniques.

**C'est un engagement collectif,** porté ensemble par la direction, l'encadrement, les professionnels de terrain et les services supports. Chacun, à son niveau, en est co-responsable. Car la bientraitance ne se décrète pas : elle se construit et se vit au quotidien, dans l'attention aux détails comme dans les décisions stratégiques.

**Pour l'ancrer durablement, il faut investir dans la formation continue et la sensibilisation régulière de tous,** offrir des espaces de dialogue éthique où les situations sont analysées et discutées, traduire les chartes et référentiels en actions concrètes, et s'appuyer sur un soutien visible de la direction qui donne l'impulsion et la légitimité à la démarche.

**Quand les conditions sont réunies, la bientraitance cesse d'être un concept abstrait : elle devient la marque de fabrique de l'institution et un repère solide pour les personnes accompagnées comme pour les professionnels.**



# 1/ LE PARI GAGNANT DE LA BIENTRAITANCE POUR UNE INSTITUTION



**La bientraitance** n'est pas un supplément d'âme : c'est **une stratégie gagnante**, qui agit simultanément sur la qualité de vie des personnes accompagnées, la qualité de vie au travail des professionnels et l'image de l'établissement. Ancrée dans le quotidien, soutenue par une organisation cohérente et un management engagé, elle devient un véritable levier de réussite humaine et institutionnelle.

---

## **Valoriser ce que les équipes font déjà : reconnaître la bientraitance au quotidien**

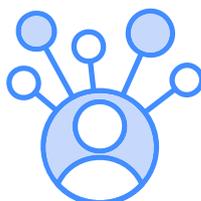
---

Dans de nombreux établissements, **les professionnels pratiquent déjà la bientraitance au quotidien... mais sans toujours en avoir conscience**. Faute de définition commune et de repères partagés, leurs gestes, leurs attentions, leurs postures ne sont pas toujours identifiés comme tels, ni par eux-mêmes, ni par leur hiérarchie. Pourtant, cette reconnaissance est essentielle.

**Savoir que l'on agit avec bientraitance, c'est donner du sens à son travail, se sentir aligné avec ses valeurs et retrouver la fierté d'exercer un métier choisi pour sa dimension humaine**. C'est aussi un levier puissant de prévention des risques psychosociaux : lorsque l'on se sait utile, reconnu et en cohérence avec ses convictions, on renforce sa motivation et son bien-être au travail.

**Dans les secteurs social, médico-social, sanitaire ou de la petite enfance, la plupart des choix professionnels sont nés de la volonté de prendre soin, de protéger et d'accompagner l'autre**. Mettre en lumière les actes bientraitants déjà présents, c'est raviver ce moteur initial, parfois mis à l'épreuve par les contraintes organisationnelles ou la charge de travail.

En identifiant et en nommant ce qui est déjà fait, **on transforme des pratiques parfois invisibles en repères concrets**, on nourrit la confiance en soi des équipes, et on donne à la bientraitance la place qu'elle mérite : celle d'un fil conducteur assumé et revendiqué dans la culture professionnelle.



## Quand la bientraitance devient un réflexe professionnel

Ancrer la bientraitance dans le quotidien, c'est faire en sorte qu'elle devienne un réflexe naturel intégré à chaque action, et non un "plus" optionnel que l'on applique seulement dans certaines situations.

Cet objectif repose sur **une responsabilité partagée** : direction, encadrement, professionnels de terrain et services supports doivent agir ensemble, chacun dans son rôle, pour garantir que la bientraitance soit vécue de manière concrète par les personnes accompagnées.

**Pour y parvenir, plusieurs leviers peuvent être activés :**

· **Former et sensibiliser en continu** l'ensemble des acteurs afin de maintenir un haut niveau de conscience et de compétence.

· **Créer des espaces de dialogue** éthique et d'analyse des pratiques, pour questionner collectivement les situations, trouver des solutions et renforcer la cohérence des actions.

· **Traduire les référentiels et chartes en repères** opérationnels et en gestes professionnels observables au quotidien.

· **Montrer un soutien clair et visible de la direction**, afin de légitimer la démarche et de prouver qu'elle fait partie intégrante de la stratégie institutionnelle.

Ainsi, **la bientraitance ne reste pas une déclaration d'intention mais devient une réalité partagée**, incarnée dans chaque geste, chaque choix et chaque organisation.



**“Je ne fais plus mon métier comme avant”**

Lors d'une formation animée par Anne Picard, une aide-soignante prend la parole en fin de session. Elle explique qu'avant, elle accomplissait ses tâches avec sérieux et professionnalisme, mais sans toujours se questionner sur l'impact de chaque geste sur la personne accompagnée.

Après avoir travaillé, pendant la formation, sur les fondamentaux de la bientraitance, participé aux échanges d'expériences et découvert des outils pour analyser ses pratiques, elle confie :

« Je ne fais plus mon métier comme avant. Maintenant, chaque geste, même le plus simple, je le fais en pensant à la personne, à son confort, à son intimité, à ce qu'elle comprend et ressent. Je me rends compte que ça change aussi ma relation avec elle : elle me sourit plus, me parle plus. Et moi, je rentre chez moi plus sereine. »

Ce témoignage illustre parfaitement comment la bientraitance, quand elle est comprise, incarnée et partagée, devient un réflexe professionnel. Il montre aussi que ce changement n'est pas seulement bénéfique pour la personne accompagnée : il redonne du sens au travail, renforce la satisfaction professionnelle et contribue à une meilleure qualité de vie au travail.



## “Des fondamentaux aux gestes du quotidien”

Lorsqu'elle anime ses formations sur la bienveillance, Anne Picard utilise une méthode simple mais particulièrement efficace pour **relier les grands principes à la réalité du terrain.**

Elle commence par **présenter et définir clairement chacun des fondamentaux de la bienveillance.** Ces notions, parfois perçues comme abstraites ou trop théoriques, servent alors de cadre commun à tous les participants.

Ensuite, elle distribue à chaque personne **trois post-it et leur demande d'y inscrire trois exemples de bienveillance qu'ils ont vécus, observés ou mis en œuvre au cours de leur carrière.** Chaque post-it est ensuite collé sous le fondamental auquel il se rattache.

**L'animation se poursuit par une discussion collective autour de chaque exemple,** permettant de préciser, d'illustrer ou de compléter la pratique décrite. Très souvent, ces échanges font émerger de nouvelles idées qui donnent naissance à d'autres post-it, enrichissant ainsi la collecte initiale.

**Le résultat est visuel et concret : les fondamentaux prennent vie à travers des situations réelles, et les participants prennent conscience qu'ils pratiquent déjà la bienveillance au quotidien, parfois sans le savoir.**

**Pour prolonger l'impact, les post-its sont regroupés sur de grandes feuilles de paperboard,** laissés affichés dans l'espace de travail ou la salle de repos. Elles peuvent ainsi être consultées, commentées ou complétées par d'autres équipes, créant une dynamique continue de partage et d'appropriation.



- Relier le concept à l'expérience réelle.*
- Valoriser ce qui est déjà en place.*
- Encourager l'échange et l'inspiration mutuelle.*
- Créer un support durable et évolutif pour la culture bienveillante.*

# Un triple bénéfice : humain, professionnel et organisationnel

## Pour les personnes accompagnées et leur famille

La **bienveillance** change profondément l'expérience vécue par les personnes accompagnées. Elle transforme chaque moment en une occasion de reconnaissance, de respect et de considération. L'accompagnement devient plus fluide, plus ajusté aux besoins et aux choix de chacun, créant un véritable sentiment de sécurité et de dignité.

Pour les familles, cette attention se traduit par une **confiance renforcée**. Elles savent que leur proche est accompagné avec soin et humanité, ce qui favorise leur implication et leur envie de contribuer, elles aussi, à cette dynamique positive.



---

## Pour les professionnels



La **bienveillance** est aussi un **moteur de qualité de vie au travail**. Elle apaise les tensions, instaure un climat relationnel plus serein et libère l'énergie des équipes. En réduisant les conflits de valeurs et les injonctions contradictoires, elle prévient efficacement les risques psychosociaux.

Surtout, **elle redonne du sens à l'action quotidienne** : chaque geste, chaque parole prend sa place dans un projet plus grand, celui d'accompagner l'autre avec dignité et respect. Cette vision commune nourrit la fierté d'exercer son métier et l'envie de s'engager durablement.

---

## Pour l'institution

Pour l'établissement, la **bienveillance** est un véritable **marqueur d'identité et de crédibilité**. Elle améliore l'image auprès des usagers, des familles et des partenaires, tout en assurant la conformité avec les exigences réglementaires et les recommandations de bonnes pratiques.

Elle devient aussi un **pilier de la démarche qualité**, en favorisant la cohérence organisationnelle et l'amélioration continue. Ainsi, la bienveillance n'est pas seulement une valeur affichée : elle devient **la signature de l'institution**, visible dans chacune de ses actions et vécue par tous ses acteurs.

**L'HAS relève un taux significatif de critères côtés "étoile" sur la bienveillance (5,3 %) notamment pour les ESSMS ayant obtenu un Label ou désigné un (des) référent(s) bienveillance**

\*Bilan annuel 2024 du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

## Donner du sens au travail social à travers la bientraitance

---

La bientraitance agit comme un révélateur du sens profond du travail social. Dans le rythme parfois contraint des organisations, elle rappelle que chaque geste, aussi simple soit-il, participe directement à l'autonomie, au bien-être et à la dignité de la personne accompagnée. Offrir un moment d'écoute, expliquer un soin, respecter un choix... ce sont ces attentions, intégrées dans la pratique quotidienne, qui donnent à notre métier toute sa dimension humaine et sociale.

### Remettre en lumière l'utilité sociale

En plaçant la personne au centre, **la bientraitance redonne toute sa force à la mission du secteur social, médico-social et sanitaire** : accompagner l'autre dans le respect de ses droits et de son histoire, en soutenant son pouvoir d'agir. **Elle permet de sortir de la routine ou de la logique purement technique pour revenir à l'essentiel** : l'impact positif, concret et mesurable que nos actions ont sur la vie des personnes.

### Engagement collectif

Pour que cette dynamique prenne toute son ampleur, **il est essentiel d'impliquer l'ensemble des catégories professionnelles**. La bientraitance ne peut pas être l'affaire exclusive des équipes de terrain. Elle concerne aussi les fonctions administratives, techniques, logistiques et les services supports. Un agent d'accueil, un cuisinier, un comptable ou un responsable RH contribuent, chacun à leur manière, à l'expérience vécue par la personne accompagnée. **Quand tout le monde agit dans la même direction, la bientraitance devient une culture partagée qui se ressent à chaque étape du parcours de la personne.**

### Reconnaissance et valorisation

**La bientraitance est aussi un critère majeur de qualité et de professionnalisme**. La reconnaître comme telle, c'est valoriser le savoir-faire relationnel des équipes autant que leurs compétences techniques. **La bientraitance implique de considérer que l'attitude, la manière d'être et la posture ont autant d'importance que les procédures ou les résultats chiffrés**. Cette reconnaissance nourrit la motivation, renforce la fierté d'appartenance et devient un moteur de fidélisation des professionnels.

**Donner du sens au travail social par la bientraitance, c'est conjuguer l'exigence professionnelle avec la dimension humaine, pour que chaque acteur de l'institution trouve une cohérence et une satisfaction à agir, et que chaque personne accompagnée perçoive la qualité et l'attention qui lui sont accordées.**



## Le sens au travail en 3 leviers

Un travail qui a du sens est un travail dans lequel on voit le résultat humain de ses actions. La bientraitance est le meilleur vecteur pour faire émerger ce sens au quotidien.

### Remettre en lumière l'utilité sociale

- Rappeler que chaque geste, chaque parole, contribue directement à l'autonomie, au bien-être et à la dignité de la personne.
- Mettre en avant l'impact concret des actions professionnelles sur la vie quotidienne des personnes accompagnées.

### Reconnaître et valoriser

- Considérer la bientraitance comme un critère essentiel de qualité et de professionnalisme.
- Valoriser le savoir-être autant que le savoir-faire technique.
- Célébrer et partager les réussites, petites ou grandes.

### Fédérer l'engagement collectif

- Impliquer toutes les catégories professionnelles, y compris les fonctions supports et logistiques.
- Donner à chacun un rôle clair dans la dynamique bientraitante.
- Favoriser la coopération et l'unité autour de valeurs communes.

## Des compétences élargies pour tous les métiers

---

La bientraitance n'est pas la mission d'un petit groupe de référents ou de personnes particulièrement sensibilisées. Elle doit être portée par l'ensemble des acteurs, quelle que soit leur fonction ou leur ancienneté.

Cela implique :

- **Des parcours de formation** intégrant les dimensions éthiques, relationnelles et organisationnelles de la bientraitance.
- **Des temps de sensibilisation réguliers** pour maintenir la vigilance et actualiser les connaissances (nouvelles recommandations, retours d'expériences, évolutions réglementaires).
- **Une transmission interne des savoirs**, par exemple à travers le tutorat, les binômes ou les "pairs formateurs" pour les nouveaux arrivants.

Chaque professionnel, qu'il soit soignant, éducateur, agent hôtelier, animateur, secrétaire ou membre des services techniques, interagit d'une manière ou d'une autre avec la personne accompagnée.

La montée en compétences doit donc couvrir :

- **Les valeurs et repères** communs de la bientraitance
- **Les compétences relationnelles**
- La capacité à identifier et **prévenir les risques de maltraitance.**
- **L'adaptabilité** face aux besoins spécifiques et **aux singularités des personnes.**



### “Un passeport pour la bientraitance”

Dans un groupe d'établissements médico-sociaux, la direction a choisi de miser sur la montée en compétences collective en s'appuyant sur ses référents Bientraitance et Prévention de la Maltraitance certifiés Apave Certification.

Ces référents animent régulièrement des sessions de formation pour l'ensemble des professionnels, tous métiers confondus, ainsi que pour chaque nouvel arrivant. Les contenus abordent à la fois les valeurs et repères communs de la bientraitance, les compétences relationnelles, la prévention de la maltraitance et l'adaptabilité face aux besoins spécifiques. Pour donner du poids à cette démarche, la directrice des ressources humaines a créé un “**Passeport Formation Bientraitance**”.

- Chaque salarié y fait inscrire les formations suivies, les ateliers auxquels il a participé, ainsi que ses contributions aux actions collectives.
- Ce passeport est devenu obligatoire dans le parcours d'intégration et fait partie des critères pris en compte lors des entretiens annuels.
- Il permet de valoriser le cheminement individuel, mais aussi de rendre visible l'engagement de chacun dans la culture bientraitante de l'institution.



*Une culture commune renforcée, car chaque professionnel, quel que soit son métier, a suivi le même socle de formation.*

*·Un sentiment de reconnaissance accru : les acquis en bientraitance sont officiellement tracés et valorisés.*

*·Une intégration facilitée pour les nouveaux arrivants, qui adoptent rapidement les codes et valeurs partagés.*

---

Lorsque la bientraitance est institutionnalisée et incarnée par tous, elle agit comme un moteur à double effet : elle élève la qualité de l'accompagnement et améliore la qualité de vie au travail.

Lorsque la montée en compétences de tous s'accompagne d'un management engagé, la bientraitance devient un réflexe partagé. Les professionnels se sentent outillés, soutenus et légitimes pour agir, ce qui renforce leur motivation et leur sentiment de sens au travail.

En retour, l'engagement et la cohésion des équipes renforcent la qualité de l'accompagnement, la confiance des familles et l'image de l'institution.

C'est un cercle vertueux : des professionnels soutenus et reconnus sont plus engagés, ce qui se traduit par un accompagnement plus humain et plus respectueux, renforçant la confiance des familles et l'image de l'établissement.

---





## 2/ DEFINIR UNE CULTURE COMMUNE

---



## Créer un langage commun à tous les acteurs

Sans repères partagés, chacun projette sa propre vision de la bientraitance. Cela crée des malentendus, voire des conflits de valeurs. Il est essentiel que les professionnels, les directions, les familles et les personnes accompagnées aient un langage commun. Cela permet d'éviter les interprétations contradictoires, les frustrations et les incompréhensions.



En alignant les représentations de ce qu'est la bientraitance, chacun, du terrain à la direction, partage une même compréhension de ce qu'est la bientraitance, ses valeurs, ses objectifs et ses limites.

**Une définition commune** permet d'agir ensemble, en cohérence, dans le respect du cadre institutionnel et des attentes des personnes accompagnées. Développer ces définitions claires et partagées servent de référence dans les échanges et décisions. Ainsi, chacun peut décider **dans le même sens, avec le même sens compris et intégré**, car tous les professionnels des secteurs social, médico-social et sanitaire sont animés par la même ambition : exercer une pratique professionnelle bientraitante.

Ce qui manque le plus souvent, ce n'est pas la volonté, mais les repères concrets pour traduire cette intention en actions quotidiennes cohérentes, adaptées et partagées par tous.



### “Le mur des représentations”

Dans un service accueillant des adultes en situation de handicap, la direction constate que chacun a sa propre idée de ce qu'est la bientraitance. Pour certains, c'est “prendre le temps”, pour d'autres “éviter tout conflit”, pour d'autres encore “faire plaisir à la personne”.

Résultat : des pratiques très différentes, parfois contradictoires, qui créent de l'incompréhension chez les personnes accompagnées.

Pour y remédier, **l'établissement organise un atelier collaboratif intitulé “Le mur des représentations”** :

- Chaque participant (soignant, éducateur, agent hôtelier, secrétaire, cadre, direction) écrit sur un post-it ce que représente pour lui la bientraitance.
- Les post-its sont affichés sur un grand mur et regroupés par thèmes : respect, écoute, autonomie, sécurité, bienveillance, adaptation, etc.
- Le groupe débat : Quelles valeurs sont essentielles ? Quelles pratiques concrètes y correspondent ? Quelles limites devons-nous poser pour rester dans un cadre professionnel ?
- Un document-synthèse est rédigé et validé par tous, intégrant une définition commune, les valeurs clés et des exemples d'actions attendues.

## La clarification du sens de la bientraitance est un préalable à toute action collective et durable

Avant de vouloir harmoniser les pratiques ou mobiliser les équipes, il est indispensable de poser clairement ce que l'on entend par "bientraitance" et d'identifier les valeurs qui la sous-tendent.



Clarifier permet de mettre des mots précis sur les valeurs fondatrices : respect, dignité, autonomie, équité, bienveillance, sécurité... et s'accorder sur ce qu'elles signifient concrètement dans les gestes et décisions du quotidien.

Clarifier suppose également de revisiter les notions clés de l'accompagnement – écoute, adaptation, participation de la personne, prise en compte de ses choix – en les traversant systématiquement par le prisme de la bientraitance :

- Est-ce que cette décision respecte l'autonomie de la personne ?
- Est-ce que ce geste préserve sa dignité et son intimité ?
- Est-ce que cette organisation favorise son bien-être et sa sécurité ?

**Ce travail de clarification doit être collectif**, ouvert à la pluralité des points de vue, et appuyé par des exemples concrets.

Il donne à chacun un cadre de référence partagé, qui sécurise les décisions et aligne les pratiques.

En posant ces repères dès le départ, **la bientraitance devient une boussole commune**, capable de guider l'action professionnelle dans toutes les situations, y compris les plus complexes.



### Les fondements incontournables de la bientraitance

#### Des valeurs qui guident l'action

La culture de la bientraitance repose sur des valeurs fortes qui donnent du sens aux pratiques quotidiennes et structurent les relations d'accompagnement :

- **Dignité** : considérer chaque personne comme digne d'attention, de respect et de considération, quels que soient son âge, sa situation ou son niveau d'autonomie.
- **Autonomie** : préserver et renforcer la capacité d'agir et de choisir de chacun.
- **Liberté** : respecter la liberté d'aller et venir, de penser, de s'exprimer, de décider pour soi.
- **Consentement** : rechercher l'accord éclairé et libre de la personne avant toute action qui la concerne.
- **Non-malfaisance** : s'assurer que nos actions, même bien intentionnées, ne nuisent pas.
- **Participation** : impliquer activement la personne dans les décisions et les projets qui la concernent.

**Donner du sens au travail social par la bientraitance se conjugue avec l'exigence professionnelle avec la dimension humaine, pour que chaque acteur de l'institution trouve une cohérence et une satisfaction à agir, et que chaque personne accompagnée perçoive la qualité et l'attention qui lui sont accordées.**



## Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes

**Transformer la bientraitance en un projet porté par tous, et pas seulement par quelques acteurs moteurs.**

Pour renforcer cet engagement, il est essentiel de :

- Donner à tous les moyens d’agir (outils, repères, formations, temps d’échange).
- Créer des espaces réguliers de dialogue interservices pour partager des réussites et résoudre collectivement des situations complexes.
- Mettre en valeur les initiatives positives, afin que la bientraitance soit aussi source de fierté professionnelle.

## Instaurer une cohérence organisationnelle

---

Instaurer une cohérence organisationnelle consiste à **s’assurer que chaque élément de la vie d’un établissement – procédures, outils, modes de communication interne – soit aligné** avec la posture bientraitante.

Il ne suffit pas que les professionnels aient la volonté d’agir avec respect et humanité ; encore faut-il que l’organisation dans laquelle ils évoluent facilite et soutienne ces intentions.

Une procédure mal conçue, un outil inadapté ou une communication interne floue peuvent, sans le vouloir, créer des situations de maltraitance institutionnelle : manque de temps, décisions contradictoires, consignes changeantes...

À l’inverse, **une organisation pensée dans une logique de bientraitance permet aux professionnels d’agir avec cohérence, de manière fluide et sécurisante pour la personne accompagnée.**

Cela implique :

- Des procédures claires, simples et connues de tous.
- Des outils adaptés aux besoins des équipes et centrés sur la qualité de vie des personnes accompagnées.
- Une communication interne transparente, régulière et bidirectionnelle, permettant à chacun de s’exprimer et d’être entendu.

La cohérence organisationnelle est aussi un facteur de confiance : les équipes savent qu’elles peuvent s’appuyer sur un cadre solide pour agir dans le même sens.

Enfin, elle renforce l’image de l’établissement auprès des usagers, des familles et des partenaires, en montrant que la bientraitance est inscrite au cœur même du fonctionnement de la structure.

**Lorsque l’organisation soutient la posture bientraitante, elle devient un appui sécurisant pour les professionnels et un gage de confiance pour les personnes accompagnées.**



## Les 5 piliers d'une organisation bientraitante

### **Des procédures claires et accessibles**

Rédigées simplement, connues de tous et facilement consultables.

### **Des outils adaptés aux besoins**

Pensés pour faciliter le travail quotidien, réduire la charge mentale et recentrer les professionnels sur la relation à la personne.

### **Une communication interne fluide et transparente**

Un canal unique pour les informations importantes, des temps d'échanges réguliers et la possibilité de faire remonter les difficultés.

### **Une cohérence entre valeurs et fonctionnement**

Les choix organisationnels doivent refléter les valeurs affichées de bientraitance (ex. : rythme respecté, intimité préservée).

### **Une évaluation régulière**

Des temps programmés pour vérifier que les procédures et outils servent bien l'objectif de bientraitance et les ajuster si nécessaire.

## Harmoniser les pratiques

---

Harmoniser les pratiques **signifie réduire les écarts d'approche entre professionnels, services ou établissements, afin que la personne accompagnée bénéficie d'une expérience cohérente et prévisible, quel que soit son interlocuteur.**

Dans le champ social, médico-social et sanitaire, il n'est pas rare que deux professionnels, pourtant animés par les mêmes valeurs, adoptent des méthodes ou des attitudes très différentes face à une même situation. Ces variations peuvent déstabiliser la personne, générer de l'incompréhension et parfois même remettre en question la confiance dans l'accompagnement.

L'harmonisation ne consiste pas à uniformiser les gestes de manière rigide, mais à définir ensemble des repères communs :

- **Des valeurs partagées et incarnées** dans des comportements observables.
  - **Des protocoles et procédures clairs** qui laissent place à l'adaptation, mais dans un cadre sécurisant.
  - **Une communication régulière** entre services pour aligner les pratiques et éviter les contradictions.
- Cette démarche permet de garantir que, d'un professionnel à l'autre, la personne accompagnée retrouve la même qualité d'écoute, le même respect de ses droits, et la même attention à ses besoins spécifiques.

Elle favorise également un climat d'équipe plus serein, car chacun sait que ses collègues agissent dans le même sens et selon les mêmes repères.

Pour réussir cette harmonisation, il est essentiel de :

- **Co-construire les pratiques avec les équipes** plutôt que de les imposer.
- **Prévoir des temps d'échange sur les situations complexes.**
- **Évaluer régulièrement l'écart entre la pratique attendue et la pratique réelle**, pour ajuster si nécessaire.

En plaçant la cohérence vécue par la personne au centre des préoccupations, l'harmonisation devient un levier puissant de bienveillance et de confiance partagée.



### 3 étapes pour harmoniser les pratiques

#### **Observer et recueillir**

- Lister les gestes, attitudes et procédures utilisés par les différents professionnels et services.
- Identifier les écarts et leurs impacts sur la personne accompagnée.

#### **Débattre et définir ensemble**

- Réunir les équipes pour discuter de ce qui doit être commun et ce qui peut rester adaptable.
- Traduire les valeurs de bienveillance en comportements observables et partagés.

#### **Formaliser et diffuser**

- Créer un support clair (charte, guide visuel, fiche repères) pour que chacun ait les mêmes références.
- Intégrer ce support dans l'accueil des nouveaux professionnels et le réviser régulièrement.

**L'harmonisation réussit mieux quand elle est co-construite avec le terrain plutôt qu'imposée "d'en haut". Elle renforce ainsi l'adhésion et l'appropriation par tous.**



## “La charte des gestes communs”

Dans un réseau d’EHPAD, les retours des résidents et familles montraient une incohérence dans l’accompagnement selon les équipes et les établissements.

Certains résidents déclaraient par exemple être aidés à marcher dans un site mais installés directement en fauteuil dans un autre, ou être systématiquement consultés pour le choix des repas dans un service mais pas dans un autre.

Pour résoudre ces disparités, la direction a lancé un projet intitulé “**La charte des gestes communs**” :

1. **Observation** : chaque équipe a listé les gestes et attitudes récurrents dans la journée d’un résident (accueil du matin, accompagnement aux repas, soins, temps de repos...).
2. **Débat** : ces pratiques ont été discutées collectivement pour déterminer lesquelles étaient alignées avec la posture bientraitante et comment les ajuster.
3. **Formalisation** : une charte simple et illustrée a été rédigée, décrivant les gestes communs attendus et laissant place à l’adaptation selon la personne.
4. **Formation croisée** : des binômes inter-établissements se sont rendus visite pour observer et partager les bonnes pratiques.



*·Les résidents ont perçu plus de cohérence et de continuité dans leur accompagnement, même lors d’un changement d’établissement ou d’intervenant.*

*·Les équipes ont exprimé un sentiment de fierté et de sécurité, sachant qu’elles agissaient dans un cadre commun.*

*·La charte est devenue un support d’intégration pour les nouveaux arrivants.*

## Assurer la pérennité de la démarche : inscrire la bientraitance dans les habitudes, même lors de changements d'équipes ou de direction.

Assurer la pérennité de la démarche consiste à **faire en sorte que la bientraitance ne soit pas un projet ponctuel, lié à l'impulsion d'une personne ou d'une équipe, mais un fil conducteur durable dans la vie de la structure.**

Trop souvent, des actions ambitieuses sont mises en place mais s'essouffent dès qu'un cadre, un référent ou un directeur change.

Pour éviter cela, il est essentiel d'institutionnaliser la bientraitance :

- **L'intégrer dans les documents de référence** (projet d'établissement, procédures, fiches de poste).
- **Prévoir un plan de formation récurrent** pour maintenir et transmettre la culture bientraitante aux nouveaux arrivants.
- **Mettre en place des temps réguliers d'évaluation et d'ajustement**, afin que la démarche reste vivante et adaptée aux évolutions.

La pérennité passe aussi par la transversalité : **faire en sorte que la bientraitance ne repose pas uniquement sur quelques "ambassadeurs"**, mais qu'elle soit portée par l'ensemble des professionnels et par la direction.

Cela suppose de **valoriser régulièrement** les réussites, d'entretenir les espaces d'échange et d'inclure la bientraitance dans les indicateurs de suivi de l'activité.

**Lorsqu'elle est intégrée aux habitudes, la bientraitance devient un réflexe professionnel collectif, capable de résister aux aléas et de traverser les transitions sans perdre son sens ni sa force.**



### Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes

**Objectif : Faire vivre la bientraitance comme une culture partagée et incarnée au quotidien.**

**Faire comprendre que la bientraitance n'est pas qu'une bonne intention**, mais un cadre professionnel et éthique clair.

**Donner des repères communs** : valeurs, droits, postures, pratiques validées collectivement.

**Renforcer la cohérence** : que chaque personne accompagnée perçoive la même qualité d'attention, quel que soit le professionnel ou le service.

**Encourager l'expression et la réflexion** : des espaces pour discuter des situations complexes et ajuster les pratiques.

**Soutenir par la direction** : engagement visible, moyens alloués, reconnaissance des efforts.

**Rendre visible les réussites** : partager les expériences positives pour inspirer et ancrer la dynamique.



### “Culture de la bientraitance” sur 6 mois

Dans un foyer de vie de 80 résidents, la direction a lancé un chantier “Culture Bientraitance” sur 6 mois.

- **Étape 1** : organisation d’ateliers mixtes (soignants, hôtellerie, animation, administration) pour co-construire une définition commune de la bientraitance et lister les pratiques à harmoniser.
- **Étape 2** : élaboration d’une charte illustrée, diffusée dans chaque service, avec des engagements concrets (ex. : “saluer chaque résident par son prénom”, “prendre le temps d’expliquer les gestes avant de les réaliser”).
- **Étape 3** : mise en place d’un “quart d’heure bientraitance” mensuel, où l’équipe partage un succès, une difficulté et une solution.



*En quelques mois, les résidents ont exprimé un sentiment accru de reconnaissance et de considération, et les professionnels ont constaté moins de tensions dans les interactions quotidiennes.*



### “La transmission par le socle commun”

Dans un foyer d’hébergement pour adultes en situation de handicap, la culture bientraitante s’était fortement développée sous l’impulsion d’une directrice très engagée.

À son départ, l’équipe craignait que cette dynamique retombe et que les pratiques construites collectivement s’effritent.

Pour éviter cela, un “socle commun de bientraitance” a été formalisé :

**Un document de référence intégré au projet d’établissement**, décrivant la définition partagée, les valeurs, et des repères concrets d’accompagnement.

**Un module de formation interne obligatoire pour tout nouvel arrivant**, animé par des professionnels du terrain.

**Des temps de rencontre trimestriels** pour revisiter les pratiques et maintenir le lien entre équipes.



*Elorsque la nouvelle direction est arrivée, elle a pu s’appuyer sur ce socle pour comprendre rapidement la culture de la structure et la prolonger, tout en y apportant sa touche personnelle.*





## **3/ COMPRENDRE LA BIEN-ÊTRE : DES REPERES COMMUNS POUR AGIR**

---



## Qu'est-ce que la bientraitance, et que n'est-elle pas ?

---

La bientraitance est une démarche proactive qui vise à **promouvoir le bien-être, le respect des droits et l'autonomie des personnes accompagnées.**

**Elle ne se limite pas à « être gentil » ou à éviter la maltraitance** : c'est une posture éthique, une attention constante à l'autre, et un cadre professionnel sécurisant et bientraitant.

**La bientraitance implique un engagement quotidien dans la relation, une vigilance face aux signaux faibles et un effort d'adaptation aux besoins et aux attentes spécifiques de chaque personne.**

**L'enjeu central est la personnalisation de l'accompagnement**, afin que chaque intervention tienne compte de l'histoire, des choix, des capacités et du rythme de vie de la personne, et contribue ainsi à son épanouissement et à son pouvoir d'agir.

La bientraitance n'est pas une liste de bonnes intentions. **Elle suppose une mise en œuvre réelle, observable, dans les pratiques professionnelles et dans l'organisation du travail.** Elle n'est pas l'inverse mécanique de la maltraitance : on peut éviter les abus sans pour autant respecter les droits, ni favoriser le développement et le bien-être des personnes.



**La bientraitance commence avant tout par la prise en compte d'une personne vulnérable.**

**La bientraitance, c'est la personnalisation de l'accompagnement**

**La bientraitance est une attitude, une manière d'être, un état d'esprit, une manière de s'exprimer, d'agir, de créer les « tous petits riens », en restant soucieux de la personne accompagnée, réactif à ses besoins et demandes, respectueux de ses droits, de ses choix et de ses refus, au cas par cas**

**La bientraitance c'est faire en sorte qu'une personne accompagnée se sente bien traitée et que sa vie vaut le coup d'être vécue par des conditions de vie humaines et matérielles qui lui conviennent.**

## La bientraitance : un concept distinct de la bienveillance

### La bienveillance

Elle est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence. Elle repose sur le bien-être envers toute personne.

**La bienveillance est une qualité personnelle précieuse – La bientraitance est une posture professionnelle exigeante, fondée sur la reconnaissance de l'autre comme sujet de la relation.**

### La bientraitance

Elle partage les mêmes fondements que la bienveillance. Elle s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action. Ce point de vue peut être exprimé verbalement, non verbalement, par écrit par la personne ou par un de ses proches.



**“ Être bienveillant ne garantit pas que l'autre se sent bien traité. ”**

#### **Ce que nous pensons faire...**

Un professionnel pose la main sur l'épaule d'une personne âgée pour la rassurer, lui montrer de l'attention, lui transmettre de la chaleur humaine. Ce geste part d'une intention bienveillante : il exprime de l'empathie, du respect, une envie de bien faire.

#### **... n'est pas toujours ce que la personne ressent.**

Mais cette personne n'aime pas être touchée. Elle ne l'exprimera peut-être pas directement. Pourtant, elle peut se sentir envahie, mal à l'aise, non respectée dans son intimité corporelle. Elle ne vivra donc pas une expérience de bientraitance.



### **Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes**

- **Passer d'une intention** (centrée sur le professionnel) à **une attention** (centrée sur la personne).
- Comprendre que **la bientraitance commence toujours par le point de vue de la personne accompagnée.**
- Apprendre à **observer, écouter, décoder les signes verbaux et non verbaux.**
- **Se décentrer de son propre ressenti ou réflexe de "faire du bien", pour se mettre en position d'ajustement.**
- Intégrer cette question dans la pratique quotidienne :  
**"Est-ce que ce que je fais est perçu comme juste et bon par la personne ?"**

## Quels sont les fondements d'une culture de la bientraitance ?

**Elle repose sur des valeurs fortes** : respect, dignité, autonomie, participation, bienfaisance, non-malfaisance, responsabilité collective. Elle s'ancre dans les pratiques éthiques, l'engagement professionnel, la reconnaissance des droits et la vigilance organisationnelle.

La culture de bientraitance **implique aussi une réflexion permanente** sur le sens des actes professionnels, sur la juste distance, sur l'équilibre entre sécurité et liberté, entre protection et autodétermination.

**Elle s'appuie sur une gouvernance** éthique, une politique des ressources humaines bienveillante, et une organisation capable d'évoluer au service des valeurs qu'elle porte.



### La bientraitance, un concept universel et une exigence choisie

**“ La bientraitance ne s'improvise pas, elle se construit, s'anticipe, se choisit. ”**

#### Un principe universel

**La bientraitance** n'est pas réservée au secteur social, médico-social ou sanitaire. Elle **traverse tous nos rapports humains** : entre collègues, en famille, en amitié, dans la parentalité, dans nos liens les plus quotidiens.

Elle est une façon d'être en relation, un choix éthique qui nous invite à considérer l'autre comme sujet à part entière, avec ses besoins, ses limites, ses ressentis.

#### Des apports personnels et collectifs

**Développer une posture bientraitante profite autant à la qualité de la relation qu'au bien-être de chacun.** Sur le plan personnel, elle renforce l'écoute, l'empathie et la capacité d'adaptation et de prise de recul. Sur le plan collectif, elle favorise la coopération, la confiance mutuelle et la cohésion.

#### Un impact qui dépasse le cadre professionnel

Ce que nous cultivons dans notre posture professionnelle bientraitante s'applique ensuite très naturellement dans nos relations personnelles. Les réflexes d'écoute active, de respect des différences et de recherche de solutions équilibrées deviennent autant d'atouts pour enrichir nos interactions au sein de la société.

Ainsi, en ancrant la bientraitance dans nos pratiques professionnelles, nous contribuons à diffuser, au-delà des murs de nos structures, une culture du respect, de l'attention et de l'humanité dans tous les espaces de vie.

**Dans notre société actuelle, où les tensions et incompréhensions peuvent fragiliser les liens, la bientraitance gagnerait à être enseignée et partagée par tous pour une société plus apaisée.**



## Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes

**Faire un travail de fond sur le fait qu’être bientraitant ne va pas toujours de soi.** Cela nécessite :

- **Des repères de bienveillance**
- **Des interdits clairs** (ne pas crier, ne pas humilier, ne pas imposer)
- **Une capacité à se mettre à la place de l’autre**
- Et surtout, **une réflexion préalable, une préparation de sa posture.**

Anne Picard, créatrice du Label Bientraitance, raconte que lorsqu’elle était enceinte, elle a choisi en amont de ne jamais crier sur ses futurs enfants.

Elle s’est engagée à poser ce qu’elle appelle un **“allien intérieur” (ses interdits), une sorte de veilleur qui se manifesterait à chaque fois qu’elle s’apprêterait à dérapier.**

Cet allien lui permet de prendre du recul, ajuster sa posture, revenir à l’intention bientraitante.

## Bienveillance et respect des droits : un lien indissociable

La **bienveillance** ne se limite pas à une posture bienveillante : elle **doit s’inscrire dans le respect strict des droits fondamentaux des personnes accompagnées.** Une démarche bientraitante qui ignorerait ou minimiserait ces droits perdrait son sens et pourrait même, paradoxalement, devenir maltraitante. Ces droits ne sont pas de simples intentions : ils sont inscrits dans des textes de référence qui s’imposent à tous les acteurs.

Dans le secteur médico-social, on peut s’appuyer sur la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** (arrêté du 8 septembre 2003).

Dans le secteur de la petite enfance, la **Charte nationale pour l’accueil du jeune enfant** (2017).

À l’hôpital, la **Charte de la personne hospitalisée** (arrêté du 2 mars 2006, actualisée 2016,) la **Charte Romain Jacob** (2014) et la **Charte de l’enfant hospitalisé** (résolution européenne 1986) constituent des repères clés.

Ces textes rappellent que les droits fondamentaux doivent se traduire concrètement dans les gestes, les paroles, les choix d’organisation et les postures professionnelles. Exemple :

- Respect de l’intimité dans les soins.
- Aménagements raisonnables pour favoriser l’expression.
- Choix des horaires de lever ou des activités.
- Droit au refus, même dans un cadre contraint.

Le rôle des équipes est donc de **faire vivre ces droits en lien direct avec la bienveillance, de les intégrer dans chaque décision, et de veiller à ce qu’ils soient compris, expliqués et appliqués** par tous.

Ainsi, la bienveillance devient non seulement une valeur, mais aussi le moyen concret de garantir l’effectivité des droits de chacun.



## “Mettre les droits en action”

Dans un foyer d'accueil médicalisé, l'équipe a souhaité renforcer le lien entre la bientraitance et les droits fondamentaux.

Plutôt que d'afficher simplement la charte, elle a organisé une série d'ateliers où chaque droit a été pris un par un pour réfléchir à comment le faire vivre dans l'accompagnement quotidien.

Méthode :

1. **Lecture collective d'un article de la charte** (ex. : droit à l'intimité, droit à la participation).
2. **Brainstorming en équipe** pour définir des moyens concrets permettant de respecter ce droit au quotidien.
3. **Identification collective des interdits à éviter** absolument pour ne pas porter atteinte à ce droit.
4. **Intégration des propositions et interdits dans un document de référence** interne illustré par des situations réelles.



*Les droits ne sont plus vus comme un texte “au mur”, mais comme un guide vivant, à la fois moteur d'actions et cadre protecteur des pratiques bientraitantes.*

## Méthode “Label Etablissement Bien Traitant” pour penser et agir à travers le prisme de la bientraitance

---

### Étape 1 – Partir des droits et du cadre

- Identifier les droits à respecter (charte des droits et libertés, droits spécifiques selon le public accueilli).
- Vérifier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et le cadre réglementaire applicables.
- Si des paradoxes apparaissent (ex. : sécurité vs autonomie), les nommer et envisager des arbitrages collectifs.

**Question-clé** : Ma décision respecte-t-elle les droits fondamentaux et le cadre légal ?

.....

### Étape 2 – Connaître la personne et ses attentes

- Identifier ses plaisirs, envies, habitudes et choix de vie.
- Repérer ses compétences et ressources pour évaluer ses besoins à partir de ce qu'elle sait déjà faire.
- Considérer la dimension émotionnelle : ce qui la rassure, ce qui la met en inconfort.

**Question-clé** : Est-ce que je prends en compte ce qui est important pour elle, pas seulement ce qui est important pour nous ?

### Étape 3 – Activer les fondamentaux de la bientraitance

Vérifier que notre action intègre :

- Bienfaisance : équilibre bénéfique/risque, éviter toute action inutile ou nocive.
- Bienveillance : disposition favorable, valorisation du rôle social, attention à l'autre.
- Ajustement “mère suffisamment bonne” : réponse adaptée à la situation, justifiable.
- Sollicitude : rétablir un équilibre en cas de fragilité.
- Inscription dans le parcours de vie : continuité, cohérence, respect de l'histoire.
- Congruence : penser positivement la personne.
- Care : prise en soin au sens large.
- Empathie : comprendre et ressentir la situation de son point de vue.
- Cohérence des pratiques : agir en harmonie avec ses collègues pour éviter les contradictions.
- Principe de réciprocité : agir comme on aimerait qu'on agisse pour soi ou un proche.

**Question-clé** : Cette action porte-t-elle la marque de nos valeurs bientraitantes ?

.....

### Étape 4 – Définir les interdits à ne pas franchir

- Lister collectivement les attitudes ou gestes incompatibles avec la bientraitance (ex. : parler de la personne comme si elle n'était pas là, imposer un choix sans explication, exposer son intimité inutilement).
  - Se demander avant d'agir : Est-ce que ce que je m'apprête à faire pourrait être perçu comme irrespectueux, humiliant ou inutilement contraignant ?
  - Faire vivre ces interdits comme un garde-fou partagé et non comme une sanction individuelle.
- .....

### Étape 5 – Penser l'accompagnement dans la durée

- S'assurer que l'action décidée s'inscrit dans la cohérence globale du parcours et ne contredit pas ce qui a été construit auparavant.
  - Évaluer régulièrement l'impact sur la dignité, l'autonomie et le sentiment de pouvoir d'agir de la personne.
- .....

### Étape 6 – Communiquer avec bientraitance

- Adapter le langage et le ton à la personne, à sa compréhension, à ses capacités sensorielles et cognitives.
  - Associer ses proches à l'information et aux décisions lorsque cela est pertinent.
  - Utiliser la communication pour renforcer la confiance et non pour imposer.
- .....

Anne Picard : “**La bientraitance se pense autant par ce qu'on décide de faire que par ce qu'on choisit délibérément de ne pas faire.**”



**Lorsque nous pensons bientraitance, il faut se poser nos interdits** Témoignage de  
**Anne Picar, créatrice du Label Etablissement Bientraitant et Dirigeante du Cabinet  
de formation/consultants AX'AIDE**

“En formation, j’insiste toujours sur le fait que **la bientraitance ne se limite pas seulement à ‘faire du bien’, mais aussi savoir ce qu’on ne doit jamais faire.** Se poser des interdits, c’est se donner un cadre de sécurité éthique qui protège la personne accompagnée... et le professionnel lui-même.

On me remande souvent : **“Mais la bientraitance n’est pas juste l’inverse de la maltraitance ?”**. **Non.** Les deux notions ne s’opposent pas comme le blanc et le noir. **La maltraitance**, surtout celle dite **“en creux” ou “ordinaire”**, n’est pas toujours intentionnelle. Dans le cadre de nos formations, nous l’appelons “en creux” pour son caractère sournois, invisible, parfois nié : une porte qu’on ferme sans prévenir, le non respect d’un droit d’une personne, une conversation sur la personne en sa présence comme si elle n’était pas là, un choix imposé faute de temps ou de moyens.

**Ces gestes, ces oublis, ces raccourcis s’installent parfois dans nos habitudes** sans qu’on en mesure l’impact. **En définissant ensemble ce qui est inacceptable – nos “lignes rouges” –, on se donne les moyens de repérer ces petites dérives avant qu’elles ne s’installent.**

Se poser des interdits, ce n’est pas se contraindre, c’est se protéger collectivement, préserver la dignité et l’autonomie des personnes, et maintenir un alignement avec nos valeurs professionnelles. “En creux”, permet aussi de lutter efficacement contre cette maltraitance ordinaire qui ne se voit pas... mais qui se ressent, toujours.”\*



## 4/ CONSTRUIRE UNE CULTURE PARTAGEE ET DURABLE

---



# KIT DE FORMATION BIENTRAITANCE et PREVENTION MALTRAITANCE



OBJECTIF /  
Développer la culture de  
la bientraitance et de  
prévention du risque de  
maltraitance

Un parcours de formation obligatoire

LE PRINCIPE :  
des modules de  
formation courts  
et réguliers

Mission du référent  
Bientraitance & Prévention  
maltraitance

POUR TOUS LES  
PROFESSIONNELS

## Bâtir une culture de la bientraitance : bien plus qu'une formation

---

Une formation de trois jours sur la bientraitance, aussi riche et interactive soit-elle, ne suffit pas à elle seule à créer une véritable culture au sein d'un établissement.

La culture, au sens noble du terme, se définit comme un bien moral et un progrès intellectuel auquel les individus et les collectifs accèdent grâce à un processus d'apprentissage, de partage et d'appropriation.

La bientraitance relève de cette construction culturelle : elle nécessite du temps, des échanges réguliers et une appropriation progressive des valeurs et pratiques. Il ne s'agit pas seulement de transmettre des savoirs, mais de transformer les comportements, les habitudes professionnelles et les modes d'organisation.

Pour passer de la formation à la culture, deux étapes sont essentielles :

1

### L'acquisition des savoirs et références communes

- Comprendre les fondements de la **bientraitance**, ses enjeux, ses repères législatifs et éthiques.
- Créer un langage partagé entre professionnels pour que chacun sache ce que recouvrent les mêmes mots.

2

### L'intégration dans les pratiques et le collectif

- Transformer ces savoirs en habitudes **concrètes** par des échanges d'équipe, des analyses de situations et des retours d'expérience.
- Ancrer la **bientraitance** dans les procédures, l'organisation et les réflexes du quotidien, jusqu'à ce qu'elle devienne naturelle et partagée par tous.

Cette combinaison d'un apprentissage initial et d'un travail continu permet de faire de la **bientraitance** non pas un simple thème de formation, mais un véritable pilier de la culture professionnelle.

## Tout commence par la formation des professionnels

---

La construction d'une culture de bientraitance débute par la formation des professionnels. Une sensibilisation ponctuelle ne suffit pas : **il faut un dispositif structuré, progressif et animé par des personnes ressources reconnues.**

Désigner un ou plusieurs **référénts bientraitance et prévention de la maltraitance, idéalement certifiés par un organisme tel qu'Apave Certification**, permet de garantir un haut niveau d'expertise. Ces référents ne se limitent pas à transmettre des connaissances : ils assurent un rôle de formation de pairs, de soutien aux équipes et de veille sur les pratiques. Leur mission inclut la diffusion des repères, l'animation de temps de réflexion collectifs, et la capacité à accompagner les professionnels dans l'analyse des situations complexes.



# KIT DE FORMATION BIEN TRAITANCE

Définition de la bientraitance

La posture professionnelle bientraitante

Les droits des personnes.

\*  
L'essentiel des RBPP  
\*

L'outil d'auto-réflexion de mes pratiques bientraitantes

La validation des acquis de formation

Penser par le prisme de la bientraitance

Le parcours de formation

Il est également essentiel d'intégrer à ces formations **les compétences douces (soft skills)** directement liées à la bientraitance :

- l'écoute active,
- l'empathie,
- la gestion du stress et des émotions,
- la communication bienveillante,
- la régulation des conflits.

Ces compétences, souvent absentes ou sous-estimées dans les programmes de formation initiale comme continue, **conditionnent** pourtant **la qualité des relations avec les personnes accompagnées et entre professionnels.**

En combinant expertise technique, référents formés et certifiés, et développement des soft skills, **la formation devient un véritable levier de changement culturel**, garantissant que la bientraitance ne reste pas une notion théorique, mais s'ancre durablement dans les pratiques quotidiennes.

## **Pourquoi former tous les acteurs et pas seulement quelques référents ?**

**La culture de bientraitance est l'affaire de tous.** Chaque professionnel, à son niveau, a un rôle à jouer. Former l'ensemble des équipes permet de créer une dynamique collective, de réduire les zones d'ombre et de favoriser les remontées de situations problématiques.

**La formation de tous permet de faire évoluer les représentations, de développer une culture commune, de favoriser les initiatives. Elle doit concerner les professionnels, les encadrants, les personnels administratifs et techniques, mais aussi les bénévoles et les partenaires.**



### **Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes**

#### **Créer un langage commun autour de la bientraitance**

**Construire, avec l'ensemble des équipes, une définition commune, concrète et opérationnelle de la bientraitance, qui serve de référence au quotidien.**

#### **Pourquoi c'est essentiel ?**

Dans de nombreux établissements, chaque professionnel a sa propre vision de ce qu'est la bientraitance, influencée par son expérience, sa formation et ses valeurs personnelles. Sans repères partagés, les pratiques peuvent diverger, créer des incompréhensions, voire des tensions entre collègues ou avec les usagers et leurs familles.

#### **Mise en œuvre**

- Organiser des temps d'échange en équipe pour recueillir les représentations de chacun.
- Identifier ensemble les points communs et les divergences.
- Co-rédiger un document synthétique ou un Abécédaire de la bientraitance intégrant à la fois les repères positifs et les interdits.
- Diffuser ce langage commun dans tous les services et l'intégrer aux formations, à l'accueil des nouveaux et aux temps collectifs.



*·Des repères clairs, compris et partagés par tous.*

*·Moins de divergences d'interprétation dans les situations complexes.*

*·Une cohésion renforcée autour d'une vision commune.*



# KIT DE FORMATION SOFT SKILLS

La communication et le relation bientraitante

La bientraitance entre collègues

Harmoniser les pratiques : un indispensable à la bientraitance \*

Le travail en équipe

La validation des acquis de formation

Gérer ses émotions

Gérer son stress

\* Gérer son rapport au temps

## Anticiper la réflexion pour ancrer la bientraitance au quotidien

La **bientraitance** ne peut pas se limiter à des intentions générales : elle exige **une démarche volontariste, réfléchie, anticipée et interactive, inscrite dans le cadre institutionnel**. La réflexion doit être engagée en amont, afin d'identifier ce qui relève réellement de la bientraitance et de permettre à chaque professionnel, en cas de dérapage, d'en prendre conscience, d'ajuster son positionnement et d'analyser les causes de sa conduite.

**L'encadrement joue ici un rôle clé** : il lui revient d'instaurer des temps réguliers en équipe pour penser la bientraitance ensemble, se donner des repères communs et éviter que chacun ne retourne à ses propres schémas de ce qu'elle représente, malgré une formation initiale. Ces temps doivent être fréquents, courts, et aborder progressivement tous les sujets qui fondent l'accompagnement – valeurs, postures, pratiques, organisation – afin d'entretenir une réflexion vivante et partagée.

**Plus cette réflexion est anticipée, entretenue et collective, plus les réponses apportées dans l'urgence des situations s'appuient sur un véritable recul et sur des repères solides de bientraitance.**



### L'Abécédaire de la bientraitance

#### Principe

L'Abécédaire de la bientraitance est un outil collaboratif et évolutif permettant à l'ensemble des équipes de formaliser, à partir de leur expérience, les repères partagés de ce qui est considéré comme bien traitant... et ce qui ne l'est pas.

#### Méthode

- **Un mot, une réflexion** : Chaque séance d'équipe choisit un mot en lien avec la bientraitance (ex. : Accueil, Bienveillance, Confidentialité, Dignité, Écoute, Accompagnement au réveil, Admission...).
- **Une source d'inspiration variée** : Le mot peut être issu d'un vécu de terrain, d'un dysfonctionnement constaté, d'un indicateur qualité, d'un retour d'utilisateur ou d'un point de vigilance identifié par l'encadrement.
- **Une réflexion collective** : L'équipe discute du sens du mot dans le contexte de l'accompagnement, en définissant :
  - Les repères positifs (ce qui traduit la bientraitance dans ce domaine)
  - Les interdits (ce qui est contraire à la bientraitance et doit être évité)
- **Une trace écrite** : Les conclusions sont rédigées de manière claire et intégrées à l'Abécédaire.

# KIT DE FORMATION PREVENTION MALTRAITANCE

Définition de la maltraitance

Le repérage des  
risques et des signaux  
de maltraitance

Les 7 formes de  
maltraitance

Evénements indésirables, plaintes  
et réclamations : outils de  
prévention et de repérage du  
risque de maltraitance

La cadre juridique  
de la maltraitance

La validation  
des acquis de  
formation

Qualifier  
un acte

Signaler



Le parcours de formation



### Fonctionnement

- **Un abécédaire unique** pour toute la structure, garantissant une vision partagée entre toutes les équipes.
- **Un outil ouvert et évolutif** : de nouveaux mots peuvent être ajoutés à tout moment.
- Une dynamique entretenue : le cadre ou le référent bientraitance impulse régulièrement de nouveaux thèmes de réflexion.
- **Un support accessible** : version papier affichée en salle de pause et version numérique partagée (intranet, classeur qualité...).

### Intérêt

- Fait vivre la réflexion par le prisme de la bientraitance au quotidien.
- Crée un langage commun et renforce la cohésion d'équipe.
- Permet de capitaliser sur les expériences, positives comme négatives, pour améliorer les pratiques.

### Astuce d'animation

Pour dynamiser la démarche, l'encadrement ou le référent bientraitance peut tirer une lettre au hasard lors des réunions d'équipe, ou choisir un mot en lien avec un événement récent, un retour d'utilisateur ou un point qualité. L'outil devient ainsi un support vivant, alimenté régulièrement, et qui reflète l'expérience réelle de la structure.



### “L'encadrement moteur de la culture de bientraitance

Dans un FAM de 80 résidents, la direction et l'équipe cadre ont décidé d'intégrer la réflexion sur la bientraitance au cœur de leurs pratiques de management. Plutôt que de se limiter à une formation initiale, ils ont instauré des “**pauses bientraitance**” de 15 minutes toutes les deux semaines. Ces temps courts sont planifiés dans les plannings, animés par un cadre, et portent sur des situations réelles vécues par l'équipe :

- Comment accueillir un résident en détresse émotionnelle sans interrompre le rythme des soins ?
- Que dire ou ne pas dire face à un refus de soin ?
- Comment gérer un conflit entre deux résidents tout en respectant leur dignité ?

**Chaque séance aboutit à un repère concret inscrit dans l'“Abécédaire de la bientraitance”** partagé par toute l'équipe. Ce carnet est consulté lors des intégrations de nouveaux professionnels, des réunions de service, et même lors des évaluations annuelles.

## Le relais individuel : Favoriser l'autoréflexion sur sa posture professionnelle

---

Une fois les repères communs définis au sein de l'équipe, **il est essentiel que chaque professionnel dispose d'outils lui permettant de questionner régulièrement sa propre pratique.** L'un des dispositifs les plus efficaces dans cette optique est "la grille d'autoréflexion individuelle de mes pratiques bientraitantes" développée par le Label Établissement Bientraitant.

Cette grille, proposée à intervalles réguliers, invite chaque professionnel à analyser ses gestes, ses postures et ses décisions au prisme de la bientraitance. Elle a une double vocation :

- **Préventive** : aider à repérer, dans ses pratiques quotidiennes, les zones de vigilance avant qu'elles ne se transforment en difficultés.
- **Protectrice** : prévenir, "en creux", les risques de maltraitance en identifiant les comportements ou habitudes pouvant s'en approcher.

Outil personnel avant tout, **la grille agit comme un dispositif d'alerte individuelle.** Son utilisation reste volontaire, garantissant une appropriation libre et sans contrainte. Les professionnels qui le souhaitent peuvent choisir de partager et discuter leurs résultats lors :

- de réunions de supervision,
- ou d'entretiens individuels avec l'encadrement.

Ce temps de partage permet d'éclairer des situations vécues, de trouver des solutions collectives et de renforcer les pratiques positives. **En donnant à chacun un espace pour interroger et ajuster son action, la grille contribue à faire vivre la bientraitance au quotidien, bien au-delà des seules formations ou temps collectifs.**



### Extrait de l'outil d'auto-réflexion individuelle de mes pratiques bientraitantes développé par le Label Etablissement Bien Traitant

- Ai-je respecté la dignité et l'intimité des personnes dans toutes mes interventions aujourd'hui ?
- Ai-je pris le temps d'écouter réellement la personne, au-delà de ses besoins exprimés ?
- Ai-je communiqué de manière claire, respectueuse et adaptée à chaque personne accompagnée ?
- Ai-je identifié une situation qui pourrait être perçue comme maltraitante, même de façon involontaire ?
- Ai-je agi en cohérence avec les repères de bientraitance définis par l'équipe ?
- Ai-je ressenti un malaise ou un doute sur une action menée aujourd'hui ?
- Ai-je sollicité ou puis-je solliciter un collègue ou mon encadrement pour analyser une situation délicate ?



### “Une intégration du nouveau professionnel placée sous le signe de la bientraitance

Dans une association œuvrant dans le secteur du handicap, l'intégration des nouveaux professionnels ne se résume pas à la présentation des locaux et des procédures administratives. **Chaque année, l'association organise deux journées d'intégration regroupant l'ensemble des nouvelles recrues**, quels que soient leurs métiers ou leurs services.

**Le programme inclut un module complet consacré à la bientraitance**, structuré autour de trois volets :

1. **Définir ensemble la bientraitance et apprendre à “penser par son prisme”** dans chaque situation.
2. **Identifier clairement la maltraitance**, ses formes, ses signaux faibles et les obligations légales en matière de prévention et de signalement.
3. **Pratiquer la communication bienveillante**, à travers des mises en situation inspirées du quotidien professionnel.

Pour favoriser une implication rapide dans les réflexions d'équipe, chaque nouvel arrivant participe également à une **lecture commentée de l'Abécédaire de la bientraitance** de l'établissement. Cette lecture, animée par l'encadrement, permet non seulement de comprendre les repères partagés, mais aussi de s'approprier les interdits identifiés par l'équipe.



*Ce parcours d'intégration, pensé comme un socle commun de culture professionnelle, a permis à l'association de constater :*

- Une meilleure participation des nouveaux professionnels aux temps de réflexion collectifs dès leurs premiers mois,*
- Une cohérence renforcée dans la compréhension et l'application des repères de bientraitance,*
- Une réduction des incompréhensions et tensions liées aux différences de pratiques entre services.*

*En associant formation initiale, partage des repères institutionnels et implication de l'encadrement, cette démarche transforme l'intégration en un véritable levier de diffusion de la culture de bientraitance.*

# PARCOURS DE CERTIFICATION DEMARCHE QUALITE, BIENTRAITANCE & PREVENTION MALTRAITANCE

Développez des compétences certifiées  
en démarche qualité, bientraitance et  
prévention de la maltraitance



**2 certifications**



**REFERENT Bientraitance & Prévention maltraitance**

**MANAGER Bientraitance & Prévention maltraitance**



**LA DÉMARCHE QUALITÉ :**  
**socle commun aux deux certifications**

**16 jours  
de formation**

## Les autres leviers pour créer une culture de la bientraitance : créer un plan de développement de la culture de la bientraitance

---

Le Label Établissement Bientraitant s'appuie sur **quatre piliers** pour structurer et développer la culture de la bientraitance :

1. **L'information de tous les acteurs** : usagers, familles, professionnels, partenaires et instances représentatives sont régulièrement informés des engagements et actions de l'établissement.
2. **La formation des professionnels** : acquisition et renforcement continu des connaissances, postures et compétences nécessaires à la bientraitance.
3. **La discussion autour des pratiques** : temps formalisés permettant aux équipes d'analyser les situations vécues, de partager les repères et de faire évoluer collectivement les approches.
4. **Le management** : implication active de l'encadrement pour incarner, impulser et pérenniser les valeurs bientraitantes.

Ces piliers sont complétés par **un plan de communication interne et externe qui valorise les engagements de la structure** et rend visible sa volonté de placer la bientraitance au cœur de son action.

L'ensemble s'inscrit dans **un plan pluriannuel spécifique de développement de la bientraitance**, construit sur le modèle d'un plan d'amélioration continue de la qualité. Ce plan est :

- Suivi et évalué régulièrement,
- Déployé auprès de tous les acteurs,
- Impliquant tous les niveaux hiérarchiques.

Il repose sur une approche diversifiée pour toucher et mobiliser chacun :

- Formations et sensibilisations ciblées,
- Supervisions et accompagnement des pratiques,
- Groupes de parole et espaces d'expression,
- Pratiques réflexives et analyses de situations,
- Outils collaboratifs pour co-construire les repères.
- Journée annuelle de la bientraitance
- Sensibilisation des personnes accompagnées et leurs famille à la bientraitance
- Affichages
- Ateliers
- Etc.

**En combinant ces leviers, l'établissement dépasse la simple conformité réglementaire pour engager une véritable dynamique culturelle, où chaque acteur devient responsable et ambassadeur de la bientraitance.**



# Démarche qualité

Une démarche qualité prenant du sens pour les équipes pluridisciplinaires



**Préparer votre structure à son évaluation externe à travers le sens de la bientraitance & de la prévention de la maltraitance**



**Une formation de 5 jours (2 +3 jours)**



**5 compétences à développer**

- Sensibiliser aux enjeux de la démarche qualité par rapport aux attendus du secteur, le lien avec la culture de la bientraitance et la prévention du risque de maltraitance
- Utiliser une méthode et des outils permettant de suivre la logique Deming de l'amélioration continue de la Qualité
- Préparer une auto-évaluation qualité, culture de la bientraitance et prévention du risque de maltraitance
- Faire vivre son Plan d'Amélioration Continue de Qualité
- Ecrire les procédures et protocoles indispensables à l'appui de la démarche qualité

t

## Inscriptions



**AX'AIDE**

**01 76 50 42 42**

**[contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)**



**Cette certification est éligible dans le cadre de l'obtention du Label Bien Traitance**

<https://www.labelbientraitance.fr/>



## Quel est le rôle clé du référent bientraitance et prévention de la maltraitance ?

---

Le référent ne se substitue pas aux autres acteurs : il facilite les prises de conscience, mobilise les énergies et donne un cadre aux initiatives, devenant ainsi un acteur central de la transformation culturelle vers la bientraitance.

**Le référent bientraitance et prévention de la maltraitance occupe une place stratégique dans la mise en œuvre et le suivi de la culture bientraitante au sein de l'établissement.**

Véritable appui pour ses collègues et relais de la direction, il agit comme animateur de la démarche et catalyseur de l'intelligence collective.

**Son rôle se décline en plusieurs missions clés :**

### **Accompagner et soutenir les équipes**

- Être une ressource de proximité pour les professionnels confrontés à des dilemmes ou des difficultés.
- Aider à analyser des situations complexes et à identifier des solutions bientraitantes.

### **Animer la réflexion collective**

- Organiser et animer des espaces de parole (groupes de travail, pratiques réflexives, groupes de parole).
- Initier des projets visant à améliorer les pratiques et renforcer les repères partagés.

### **Coordonner les actions de prévention**

- Participer à la mise en œuvre du plan pluriannuel de développement de la bientraitance.
- Assurer le suivi des actions prévues, en lien avec la direction et les autres référents (qualité, éthique, etc.).

### **Participer à l'analyse des situations préoccupantes**

- Contribuer au traitement des alertes et à l'évaluation des risques de maltraitance.
- Formuler des recommandations et proposer des actions correctives.

### **Renforcer la culture par la formation et la sensibilisation**

- Former ses pairs sur les fondamentaux de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance.
- Intégrer dans ses interventions les compétences douces (soft skills) souvent oubliées dans les parcours de formation (écoute active, gestion des émotions, communication bienveillante, etc.).

### **Conditions de réussite**

- Reconnaissance officielle du rôle et de ses missions dans l'organisation.
- Formation adaptée et certifiante (par exemple Apave Certification).
- Soutien affirmé de la direction pour légitimer ses actions et faciliter leur mise en œuvre.



Certification



# Référent Bientraitance & Prévention maltraitance

Les fondements de la bientraitance et de  
la prévention de la maltraitance



**Une expertise reconnue en matière  
de transmission sur les  
thématiques de bientraitance et  
prévention de la maltraitance**



**Une formation de 5 jours**



**6 compétences à développer**

- Identifier le rôle stratégique du référent
- Instaurer une culture de la prévention de la maltraitance (méthodes et outils)
- Maîtriser le champ réglementaire
- Instaurer une culture de la bientraitance par une maîtrise du concept de la Bientraitance et de ses moyens pédagogiques
- Concevoir et conduire une formation sur les thématiques de bientraitance et maltraitance
- Mettre en œuvre des actions en faveur de la création d'une culture d'établissement fondée sur ces deux thématiques



**Votre examen de certification**

5 QCM de 60 questions  
30 minutes d'oral



**AX'AIDE**

**01 76 50 42 42**

**contact@axaide.pro**



**Cette certification est éligible dans  
le cadre de l'obtention du Label Bien  
Traitance**

<https://www.labelbientraitance.fr/>



## Une bibliothèque de formations portée par les référents

Dans une association du secteur médico-social, la direction a choisi de miser sur la montée en compétence de ses propres équipes pour ancrer durablement la culture de la bientraitance.

**30 professionnels, issus de différents établissements et métiers, ont été désignés comme référents bientraitance et prévention de la maltraitance et ont suivi une formation certifiante Apave Certification.**

**La démarche était structurée autour d'une méthode commune :**

- Chaque référent devait préparer une formation complète à présenter dans le cadre de sa certification.
- Les thèmes couvraient la bientraitance, la démarche qualité et la prévention des risques de maltraitance.
- Un cadre méthodologique unique garantissait la cohérence des contenus, tout en laissant liberté pédagogique pour les supports et modalités d'animation.

**En six mois, l'association s'est dotée d'une bibliothèque interne de 30 formations prêtes à l'emploi.** Les approches pédagogiques sont variées : présentations PowerPoint, supports Canva, affiches interactives, jeux, mises en situation, jeux de rôle... Cette diversité permet de toucher différents publics et de maintenir l'engagement des participants.

Aujourd'hui, **les 500 salariés de l'association bénéficient d'un parcours de formation complet** intégré directement dans leurs plannings, **animé par leurs pairs référents.** Grâce à ce dispositif, chaque professionnel a accès à des sessions variées et adaptées, et chaque référent peut animer aussi bien sa propre formation que celle conçue par un collègue.



*Cette stratégie a permis à l'association de :*

- Mutualiser les compétences et capitaliser sur la créativité interne,
- Rendre la formation continue plus accessible et réactive,
- Renforcer la cohésion inter-établissements, en partageant des outils et des approches communes,
- Inscrire la bientraitance dans le quotidien en la reliant à la démarche qualité et à la prévention des risques.



Certification



apave  
Certification

# Manager Bientraitance & Prévention maltraitance

Pré-requis : être certifié Référent  
Bientraitance & Prévention maltraitance



**Entretenir la culture  
institutionnelle de développement  
de la culture de la bientraitance et  
de la prévention de la maltraitance**



**Une formation de 6 jours**



**5 compétences à développer**

- Construire le plan de développement de la culture de la bientraitance et de la prévention du risque de maltraitance
- Créer une culture d'entreprise autour de la bientraitance et la prévention de la maltraitance
- Instaurer un management bientraitant des équipes
- Lever l'omerta qui entoure la maltraitance auprès de tous les acteurs
- Rédiger les procédures de prévention et de gestion d'un acte de maltraitance



**Votre examen de certification**

5 QCM de 60 questions  
45 minutes d'oral

## Inscriptions



**AX'AIDE**

**01 76 50 42 42**

**contact@axaide.pro**



**Cette certification est éligible dans  
le cadre de l'obtention du  
Label Bien Traitance**

<https://www.labelbientraitance.fr/>



## Quel rôle doit jouer l'encadrement dans cette dynamique ?

---

L'encadrement occupe une place centrale dans la construction et le maintien d'une culture de bientraitance. Il ne s'agit pas seulement de superviser ou de rappeler des règles, mais d'incarner au quotidien les valeurs et pratiques qui la fondent. Ce rôle se décline en plusieurs dimensions :

### Exemplarité

Les attitudes, les choix et les modes de communication des cadres sont observés et souvent reproduits par les équipes. Montrer l'exemple dans la manière de parler aux usagers, de gérer les situations de tension, ou encore de respecter les droits et besoins de chacun, constitue un puissant levier de diffusion de la culture de bientraitance.

### Relais des valeurs et repères

Le cadre est garant de la cohérence entre le discours institutionnel et les pratiques de terrain. Il assure la transmission régulière des valeurs communes, organise des temps courts et fréquents de réflexion collective, et veille à ce que les repères soient compris, partagés et intégrés dans les gestes professionnels quotidiens.

### Intégration de la bientraitance dans les pratiques de management

La bientraitance doit être un fil rouge dans toutes les dimensions du management : organisation du travail, gestion des priorités, accompagnement des nouveaux arrivants, évaluation professionnelle, gestion des conflits. Chaque décision managériale a un impact sur le climat de travail et sur la qualité de l'accompagnement des usagers.

### Soutien aux équipes

La bientraitance ne peut se déployer sans un climat de confiance. L'encadrement doit être un appui, un repère, un lieu d'écoute pour les professionnels confrontés à des dilemmes ou à des difficultés dans leur pratique. Ce soutien se traduit par la disponibilité, la reconnaissance du travail accompli, et l'accompagnement dans les moments complexes.

### Gestion des alertes et régulation

L'encadrement doit mettre en place des procédures claires pour recueillir, traiter et analyser les alertes liées à des situations de maltraitance ou de risque. Sa réactivité, sa neutralité et sa capacité à analyser les causes permettent non seulement de corriger les situations, mais aussi de renforcer la confiance des équipes.

**L'encadrement est à la fois gardien, moteur et catalyseur de la culture de bientraitance. Sans cette implication active et constante, la formation et les intentions initiales risquent de s'effriter au fil du temps, au profit de pratiques individuelles déconnectées des repères communs.**



## Ce que nous devons réussir à faire avec les équipes

### Enjeux prioritaires pour développer la culture de la bientraitance

#### 1. Créer un langage commun autour de la bientraitance

- Définir collectivement ce qu'elle recouvre, ses repères positifs et ses interdits, afin d'éviter les interprétations divergentes.

#### 2. Renforcer les compétences relationnelles (soft skills)

- Développer l'écoute active, la gestion des émotions, l'empathie et la communication bienveillante, souvent peu abordées en formation initiale.

#### 3. Instaurer des temps courts et fréquents de réflexion collective

- Favoriser une analyse continue des situations rencontrées pour ancrer les repères dans le quotidien et prévenir la maltraitance réactionnelle.

#### 4. Former des référents bientraitance certifiés

- Garantir une expertise interne pour animer, accompagner et soutenir les équipes dans l'appropriation des repères.

#### 5. Mettre en place des outils d'auto-évaluation individuelle

- Proposer des grilles de réflexion personnelle pour identifier ses zones de vigilance et déclencher des ajustements préventifs.

#### 6. Associer la bientraitance à toutes les dimensions du management

- Intégrer les valeurs bientraitantes dans les décisions, la gestion des plannings, les évaluations et l'accueil des nouveaux.

#### 7. Rendre visible l'engagement auprès de tous les acteurs

- Communiquer régulièrement, en interne comme en externe, sur les actions, résultats et engagements de l'établissement.

## Pourquoi former tous les acteurs – et pas seulement quelques référents ?

La culture de bientraitance est l'affaire de tous. Chaque professionnel, à son niveau, a un rôle à jouer. Former l'ensemble des équipes permet de créer une dynamique collective, de réduire les zones d'ombre et de favoriser les remontées de situations problématiques.

La formation de tous permet de faire évoluer les représentations, de développer une culture commune, de favoriser les initiatives locales. Elle doit concerner les professionnels, les encadrants, les personnels administratifs et techniques, mais aussi les bénévoles et les partenaires.

## Quel budget prévoir pour développer la culture de la bientraitance ?

---

Réponse de Anne Picard, créatrice du Label Etablissement Bien Traitant

“On me pose souvent cette question **comme si la bientraitance était un “luxe” que seules certaines structures peuvent s’offrir**. Or, la bientraitance n’est pas une question de budget, mais de posture, de cohérence et de volonté collective. Elle n’est pas quelque chose «en plus», «à part» ou «une contrainte». La bientraitance s’intègre complètement dans la pratique professionnelle et l’organisation comme quelque chose de naturel et intégré.

**La majorité des gestes bientraitants ne coûtent rien** : un mot bien choisi, une écoute attentive, un aménagement simple pour respecter l’intimité, une organisation pensée pour éviter les ruptures dans l’accompagnement.

**En revanche, l’absence de bientraitance peut, elle, coûter très cher** : perte de confiance des usagers et des familles, usure professionnelle, tensions dans les équipes, turnover, image ternie, voire procédures administratives ou juridiques.

**Certaines structures choisissent de former des Référents Bientraitance – Prévention de la Maltraitance certifiés Apave Certification**. C’est un investissement formation ponctuel qui **permet de créer des experts internes pérennes, capables de former ensuite** l’ensemble des équipes et les nouveaux arrivants. **Ce choix réduit, sur le long terme, le recours systématique à un budget de formation classique**, tout en renforçant la cohérence et la culture partagée. Mais il faut être clair : cela ne se fera pas tout seul. La formation des référents doit s’accompagner d’un engagement visible de la direction, d’espaces de réflexion et d’une volonté de faire vivre la bientraitance au quotidien.

**Investir dans la bientraitance n’est donc pas une dépense mais un choix stratégique** qui renforce la qualité de vie au travail, la satisfaction des personnes accompagnées et la solidité de l’institution.

**La vraie question n’est pas “Combien ça coûte ?”, mais “Combien coûte le fait de ne pas la pratiquer ?”**

# CONSTRUIRE UNE CULTURE DURABLE DE LA BIENTRAITANCE

---

SECTEUR SOCIAL, MÉDICO-SOCIAL, PETITE  
ENFANCE, ENFANCE, SANITAIRE





# 5/FAIRE DE LA BIEN TRAITANCE UN PILIER DURABLE GRACE AU LABEL ETABLISSEMENT BIEN TRAITANT

---





**Une culture de la  
bienveillance**

DES METHODES ET DES  
OUTILS DE TRACABILITÉ  
DE LA BIENVEILLANCE

UNE POSTURE  
PROFESSIONNELLE  
BIENVEILLANTE



**DES DÉFINITIONS ET  
DES REPÈRES  
COMMUNS**

**Des experts en  
interne**

UN PARCOURS DE CERTIFICATION "DÉMARCHE  
QUALITE, BIENVEILLANCE ET PREVENTION  
MALTRAITANCE" DÉLIVRÉ PAR



**DES RESSOURCES  
PERENNES ET  
FORMATIVES AU SEIN  
DE LA STRUCTURE**

**La montée en  
compétences  
institutionnelles**

SUR LES THÉMATIQUES  
DÉMARCHE QUALITÉ,  
BIENVEILLANCE ET  
MALTRAITANCE

LES FORMATIONS  
INTERNES SONT  
REALISEES PAR LES  
REFERENTS BIENVEILLANCE  
CERTIFIES



**L'ENSEMBLE DES  
PROFESSIONNELS SONT  
FORMES /UN BUDGET  
FORMATION MAITRISE**

**Une démarche  
pérenne**

UN LABEL DÉLIVRÉ  
POUR 5 ANS



DES AUDITS DE  
SUIV TOUS LES  
2,5 ANS



**UNE CULTURE DE LA  
BIENVEILLANCE ET DE  
LA PREVENTION  
INSCRITE DANS LA  
CONTINUITE**

**Une  
reconnaissance  
par l'HAS**



**"ON RELÈVE ÉGALEMENT UN TAUX SIGNIFICATIF DE CRITÈRES COTÉS « ÉTOILE »  
SUR LA BIENVEILLANCE (5,3%), ILLUSTRANT UNE FORTE MOBILISATION DES  
ESSMS SUR CES ENJEUX, NOTAMMENT À TRAVERS L'OBTENTION DE LABELS OU  
LA DÉSIGNATION DE RÉFÉRENTS BIENVEILLANCE \*"**

\*Bilan annuel 2024 du dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux



## Bien plus qu'une reconnaissance

---

Obtenir le label « Établissement Bientraitant » représente bien plus qu'une reconnaissance officielle : c'est **un levier puissant pour inscrire durablement la bientraitance au cœur de la culture institutionnelle**. Le label incarne une vision, celle d'un établissement où chaque professionnel, chaque famille et chaque personne accompagnée sait que la bientraitance n'est pas seulement une valeur affichée, mais une pratique vivante au quotidien.



## Une dynamique collective

---

**Le label valorise l'engagement des équipes** et traduit, auprès des usagers, des familles et des partenaires, une volonté affirmée de garantir un accompagnement respectueux, éthique et de qualité. Il constitue également **un repère mobilisateur** pour les professionnels, **renforçant leur sentiment d'appartenance et leur fierté de contribuer à un projet porteur de sens**.



## Un catalyseur interne

---

Le Label Établissement Bientraitant ne se limite pas à une reconnaissance externe, il agit aussi comme un véritable moteur interne. En donnant du sens au travail quotidien, il renforce la fierté et l'adhésion des équipes. **Les professionnels se sentent reconnus, soutenus et portés par une dynamique commune, ce qui favorise leur fidélisation et limite le turnover**.



## Un atout pour l'attractivité

---

Dans un secteur où le recrutement et la rétention des talents représentent un défi majeur, afficher ce label devient un atout stratégique. Il **inspire confiance aux candidats, rassure sur la qualité du climat professionnel et renforce l'image d'un établissement où il fait bon travailler**.



## Un engagement pour l'avenir

---

En devenant un établissement bientraitant reconnu, **vous affirmez haut et fort votre volonté de bâtir un environnement où respect, dignité et humanité sont les fondations** de chaque geste et de chaque décision. **Le label devient ainsi à la fois un aboutissement et un point de départ pour développer, consolider et transmettre une véritable culture de la bientraitance**.



## L'Association Haarp place la bienveillance au cœur de sa transformation

Depuis plusieurs années, l'Association HAARP, implantée dans le Val-d'Oise, s'est engagée résolument dans une démarche collective autour de la bienveillance. Son ambition ? Embarquer l'ensemble de ses établissements – qu'ils soient ESAT, IME, SAVS, FAM, ou SESSAD – dans une dynamique commune pour l'obtention du label « Établissement Bienveillant ».

### Un engagement global et concerté

HAARP mobilise ses 12 établissements autour de la bienveillance : chacun d'eux mène une auto-évaluation avec les équipes, intègre des modules de formation communs et se dote **d'indicateurs partagés. Cette approche coordonnée, impulsée par le siège, permet d'unifier les pratiques, de faire circuler les retours d'expérience et de renforcer l'identité collective [haarp.fr](http://haarp.fr).**

### Un projet porteur de sens pour les équipes

Dès le lancement de la démarche, chaque équipe ressent un regain de motivation. Former, valoriser et reconnaître les professionnels autour d'un projet commun donne du sens à leur mission quotidienne. Ils se retrouvent dans une vision partagée où bienveillance rime avec dignité, respect et qualité de vie pour les personnes accompagnées.

### Fidélisation renforcée

En valorisant les bonnes pratiques instaurées sur le terrain, l'Association favorise l'adhésion des salariés. On y perçoit une vraie fierté collective – le label devient un motif de reconnaissance. Résultat : un turnover stabilisé, des promotions internes facilitées, et une culture d'établissement de plus en plus attractive.

Un levier pour attirer de nouveaux talents

Lors des campagnes de recrutement, afficher la volonté d'obtenir (et d'entretenir) le label « Établissement Bienveillant » devient un vrai plus pour l'Association Haarp. Les candidats perçoivent un climat professionnel valorisant, humain, et en phase avec leurs convictions. C'est un signe tangible que l'Association se soucie de son personnel autant que des personnes qu'elle accompagne.

### Un cercle vertueux de progrès partagé

Le label, obtenu collectivement, devient un socle stable pour consolider et développer une culture de bienveillance. Il nourrit la confiance des partenaires institutionnels et des familles, et donne une légitimité renforcée aux projets d'innovation sociale portés par l'Association Haarp.





## Interview de Mme Karine Wingel, Directrice Générale de l'Association Haarp (Val d'Oise)

**Qu'est-ce qui vous a motivé à inscrire vos salariés dans cette démarche de certification ?**

Il était important pour l'Association Haarp (Handicap autisme accompagnement respect et partage) de soutenir les équipes dans leur quotidien. Cette approche de la bientraitance et prévention de la maltraitance donne du sens à leur engagement sur le terrain. Cette certification officialise ce rôle clé de la bientraitance.

**Comment s'est déroulé le parcours (formation + certification) pour vos équipes ?**

Le parcours de labellisation (formations et certifications diverses) s'est bien déroulé tout au long du process. AX'AIDE formation nous étaye tout au long des différentes étapes. Il est nécessaire de positionner des professionnels motivés et engagés. Nous avons constaté une vraie montée en compétences de nos professionnels. Ils ont également pris conscience de leur rôle stratégique dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap. De plus, ils ont porté un intérêt certain pour ces sujets riches et passionnants.

**Quels bénéfices concrets observez-vous depuis la certification ?**

Nous constatons davantage de cohérence dans les pratiques au quotidien ainsi qu'une meilleure écoute entre les professionnels. Cela a créé une légitimité renforcée pour les 32 référents formés pour 420 salariés. Grâce à cette labellisation, nous avons constitué une bibliothèque ressources de 32 formations courtes exploitables qui couvrent toutes les thématiques de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance. Les salariés formés vont à leur tour grâce à cette bibliothèque sensibiliser les professionnels de proximité pour porter tout au long de l'année ce thème de la bientraitance et prévention de la maltraitance. Cette certification est une vraie richesse de compétences pérennes.

**Pourquoi, vous Directrice générale de l'Association HAARP avez-vous décidé de vous former et de passer cette certification ?**

Me former et m'engager dans cette certification était une évidence pour moi. En effet, d'une part le thème de la bientraitance et prévention de la maltraitance est essentiel dans les pratiques du quotidien et doit prendre sens auprès de tous les salariés de l'association. D'autre part, en tant que directrice générale, il me semble qu'il est important de donner l'exemple et de montrer mon engagement et ma sensibilité pour ce thème de la bientraitance et prévention de la maltraitance qui est essentiel dans les métiers que nous exerçons. Ce processus de certification m'apporte également une expertise dans ce domaine pour in fine manager plus précisément les équipes de direction et répondre aux orientations associatives.

**Quel message souhaitez-vous adresser aux établissements qui hésitent à s'engager ?**

**Allez-y ! La reconnaissance par une certification donne une vraie dynamique à nos équipes. C'est un signal fort que l'on envoie.**



## Interview de Mme Elisabeth Poillot, Directrice du CAJ Cap Avenir à Dugny en Seine Saint Denis (Association AFDAEIM)



**Qu'est-ce qui a motivé le CAJ Cap Avenir à candidater pour le label "établissement bien-traitant" ?**

C'est une démarche que je soutiens depuis plusieurs années. L'obtention du Label Etablissement Bientraitant sera la reconnaissance de la qualité de l'accompagnement proposé. A l'heure où les contraintes budgétaires sont fortes, ce Label vient justifier les moyens financiers mis à disposition par notre département de la Seine saint Denis.

**Pouvez-vous décrire les grandes étapes de cette démarche? (diagnostic interne, formation des équipes, audit, etc.)**

Pour moi, l'étape la plus importante a été d'exposer les attendus de cette démarche auprès de notre Conseil d'Administration. Leur engagement a été tel, que la démarche est désormais inscrite dans le projet associatif.

Au niveau de l'Etablissement, je me suis attachée à bien expliquer la démarche, de façon à lever toute ambiguïté. L'équipe a été conquise et s'est investie sans aucun problème. Le diagnostic interne a été partagé entre tous les professionnels. Chacun a pu mesurer les points d'amélioration.

Il est important de proposer les formations Référents et Managers bientraitants à des salariés motivés. Nous avons tous été fiers d'obtenir les certifications ! Ils sont ainsi reconnus pour leur domaine d'expertise et proposent des formations à leurs collègues. La bientraitance vit à chaque instant au CAJ !

**Quel impact cette labellisation a-t-elle eu sur le quotidien professionnel des équipes? Des actions spécifiques, des cadres de bonnes pratiques, ... ?**

La démarche de Labellisation « fait grandir » toute l'Equipe ! Tous unis autour du même projet ! La parole circule très facilement entre les membres de l'Equipe. Une culture commune se construit, au bénéfice de la qualité de l'accompagnement. Grâce aux formations dispensées régulièrement par les référents Bientraitants, l'ensemble de l'équipe gagne en compétence, savoir être et savoirs faire.

**Comment utilisez-vous ce label pour valoriser votre établissement auprès de futurs collaborateurs ?**

La démarche de Labellisation est un plus lors des recrutements. Les collaborateurs ressentent immédiatement une culture maison ! Dès l'embauche, chaque nouveau salarié est rassuré car il bénéficiera de formations régulières, pour pouvoir faire partie de l'Equipe à part entière. Personne ne reste sur le bas-côté. La compétence du groupe est au service de l'individu. D'ailleurs, aucun poste n'est à pourvoir !



**MAIS COMMENT ÇA, VOUS N'Y ÊTES PAS ENCORE ?? ALLEZ, FONCEZ, IL N'Y A QUE DU POSITIF À EN RETIRER ! PERSONNES ACCUEILLIES ET SALARIÉS EN BÉNÉFICIERONT !**





### **Avez-vous eu des retours, commentaires ou observations de la HAS liés à cette labellisation ?**

Lors de l'évaluation HAS, la Démarche de Labellisation Etablissement Bientraitant a été remarquée et saluée par les évaluateurs. Le CAJ, l'Etablissement aux 8 étoiles ! La participation des personnes accompagnées et l'expression de leurs attentes et besoins ont été particulièrement remarquées.

### **Que souhaitez vous dire à d'autres directeurs de structures**

Mais comment ça, vous n'y êtes pas encore ?? Allez, foncez, il n'y a que du positif à en retirer ! Personnes accueillies et salariés en bénéficieront !



### **L'HAD de Martinique : première HAD en France à investir l'obtention de son Label Etablissement Bien Traitant**

La Clinique de la Tour, spécialisée dans l'hospitalisation à domicile sur l'ensemble du territoire martiniquais, devient la première HAD de France à s'engager dans l'obtention du Label Établissement Bien-Traitant. Une démarche pionnière qui marque l'ouverture du label au secteur sanitaire, jusque-là encore peu investi, et qui souligne la volonté d'inscrire la bientraitance au cœur même du soin, à domicile comme à l'hôpital.

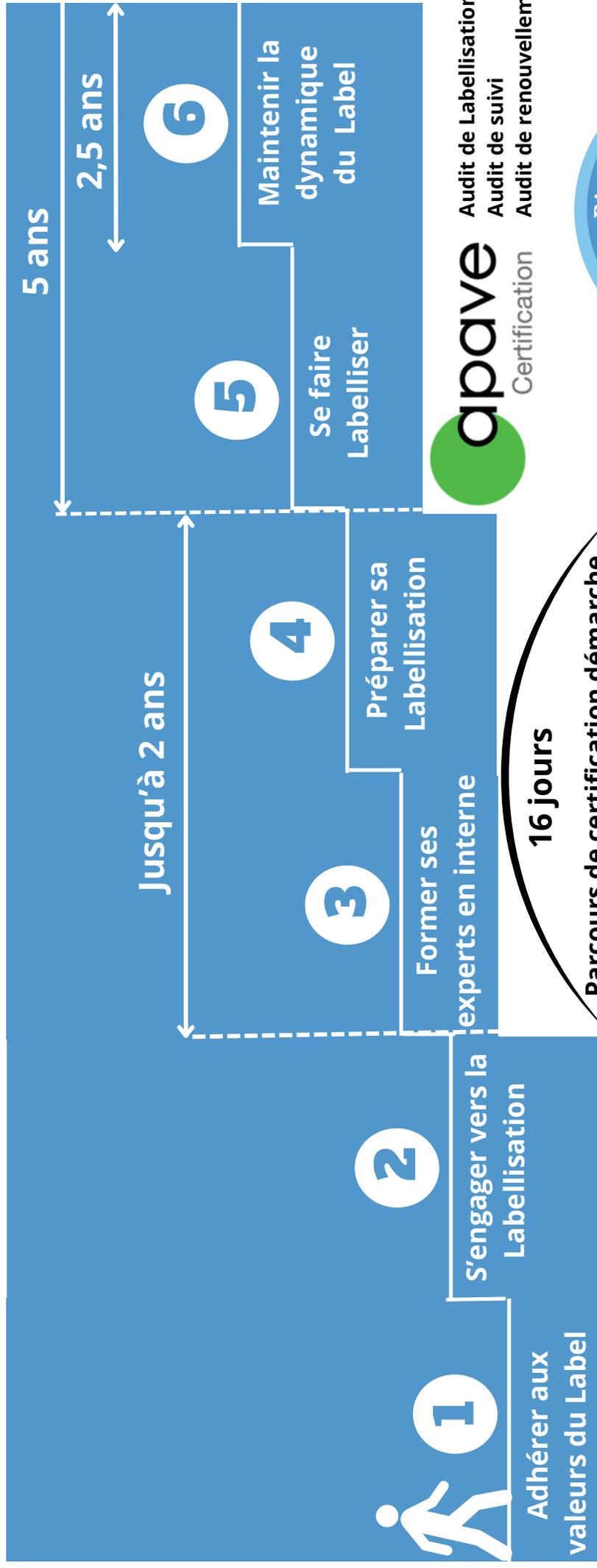
### **Encore de nombreuses "premières" à écrire**

Cette initiative rappelle qu'il reste encore de nombreux territoires et secteurs à faire entrer dans cette dynamique de labellisation : établissements sociaux et médico-sociaux, services hospitaliers, crèches, structures pour personnes âgées ou en situation de handicap, enfance...

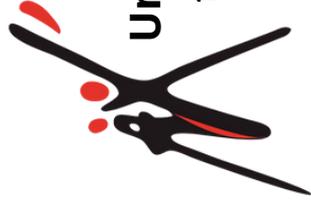
Autant d'environnements où l'engagement en faveur de la bientraitance peut (et doit) être porté avec force, pour construire une culture commune, cohérente et engagée.

**DIRECTEURS, LA BIENTRAITANCE N'ATTEND PAS : QUAND VOUS VOUS ENGAGEZ, C'EST TOUTE UNE ÉQUIPE QUI AVANCE."**

# Les 6 étapes de la Labellisation



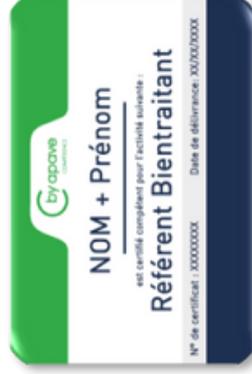
Audit de Labellisation  
Audit de suivi  
Audit de renouvellement



Un accompagnement  
tout au long de la  
démarche

16 jours

Parcours de certification démarche  
qualité, Référent et Manager  
Bientraitance & Prévention maltraitance





## 6/CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

---

La construction d'une culture de bienveillance et de prévention de la maltraitance est un processus collectif, volontaire et structuré. Elle ne repose pas sur des actions ponctuelles, mais sur des engagements clairs, partagés et évalués dans la durée.



## 11 engagements pour construire une culture de la bientraitance perenne

---

1. **Avoir une volonté institutionnelle affirmée**, portée par la direction et partagée à tous les niveaux hiérarchiques.
2. **Poser un langage commun et des repères partagés** sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance.
3. **Former et accompagner tous les professionnels**, en intégrant les compétences relationnelles essentielles.
4. **Créer un réseau de référents formés et certifiés**, moteurs de la démarche.
5. **Organiser des temps réguliers de réflexion collective** dans chaque équipe.
6. **Déployer des outils d'auto-évaluation** individuelle et collective.
7. **Intégrer la bientraitance dans toutes les dimensions du management**.
8. **Associer usagers et familles** à la réflexion et à l'évaluation.
9. **Communiquer régulièrement en interne et en externe** sur les engagements et les résultats.
10. **Inscrire la démarche dans un plan pluriannuel** spécifique, suivi et évalué.
11. **Valoriser et partager les initiatives** inspirantes au sein de l'établissement et avec les partenaires.

### Faire de la bientraitance un axe stratégique du projet d'établissement

---

La bientraitance doit être reconnue comme un axe stratégique au même titre que la qualité, la sécurité ou la performance. Elle doit faire l'objet d'indicateurs, de suivis et d'évaluations régulières.

### Quels engagements collectifs pour demain ?

---

Les engagements collectifs doivent s'appuyer sur des objectifs clairs, mesurables et atteignables, mais aussi sur une vision inspirante qui donne du sens et motive chacun.

### Renforcer la gouvernance éthique et partagée

---

Une culture éthique solide repose sur une gouvernance où la direction, les cadres, les référents et les équipes sont tous acteurs de la décision et de la mise en œuvre. La transparence, la concertation et l'exemplarité sont les fondations de cette gouvernance.

### Quelle vision partagée pour faire vivre la culture bientraitante ?

---

Une vision partagée, co-construite avec tous les acteurs, garantit la cohérence et la pérennité de la démarche. Elle donne un cap commun, même face aux changements ou aux crises.

### En quoi ce livre blanc est-il un outil de mobilisation et de dialogue ?

---

Ce livre blanc n'est pas seulement un guide ou un état des lieux. Il est un outil de mobilisation pour fédérer les énergies, susciter le dialogue et encourager les initiatives. Il ouvre la voie à un travail collectif ambitieux, où la bientraitance devient non seulement une exigence professionnelle, mais aussi une valeur vécue et partagée par tous, chaque jour.

# Intégrer des sujets liés à la bientraitance dans vos plans de formation

---

## Accompagnement à l'écriture du projet d'établissement

---

Des équipes associées à la projection de l'établissement dans les 5 ans

Un projet d'établissement qui prend sens, outil managérial

Le projet issu des réflexions pluridisciplinaire rédigé par le consultant et remis à l'établissement

## Communication et relation bientraitante

---

Les techniques de communication et les approches pour une relation bientraitante avec les personnes accompagnées

## Développer ses compétences douces (Soft skills)

---

- Développer son écoute, son empathie
- Gérer ses émotions
- Gérer son stress
- Gérer son rapport au temps
- Les relations entre collègues

## Accompagner le vieillissement par la simulation

---

Le simulateur de vieillissement pour mieux accompagner la personne vieillissante

Une méthode pédagogique qui marquent les esprits des professionnels

## Ethique

---

**Référent éthique** : Des compétences internes pour former et animer les réflexions éthiques au sein de sa structure

**La réflexion éthique** : Les professionnels se forment à l'éthique et savent mener une réflexion pluridisciplinaire

**Créer son comité éthique** : un comité éthique institutionnel (méthodes, outils et organisation)

## Le projet personnalisé par la formation-action

---

Un projet personnalisé co-construit : processus, méthode et outil

## Bientraitance et prévention de la maltraitance par la formation-action

---

Définitions et repères de la bientraitance et du risque de maltraitance

Penser par le prisme de la bientraitance

## Préparer son évaluation HAS

---

Une préparation aux attendus de l'évaluation vos équipes prêtes à répondre aux questions des évaluateurs

Nos outils et conseils pour booster l'amélioration de vos pratiques

Une évaluation réussie qui prend sens auprès des équipes

**Votre partenaire  
formation**



<http://>

[axaide.pro](http://axaide.pro)



## Parcours Démarche qualité, REFERENT Bientraitance & Prévention maltraitance

Etre accompagné tout au long de la démarche d'obtention du Label Etablissement Bientraitant.

Préparer votre structure à son évaluation HAS à travers le sens de la bientraitance & de la prévention de la maltraitance.

**2 Certifications**

**REFERENT Bientraitance & Prévention maltraitance**

**MANAGER Bientraitance & Prévention maltraitance**

**LA DÉMARCHE QUALITÉ :**  
socle commun aux deux certifications

## REFERENT Ethique

Une expertise reconnue en matière d'éthique au sein de votre structure capable de transmettre les savoirs faire de l'éthique à ses pairs et animer des réflexions éthiques



## REFERENT Bientraitance & Prévention maltraitance

Une expertise reconnue en matière de transmission sur les thématiques de bientraitance et prévention de la maltraitance



## MANAGER Bientraitance & Prévention maltraitance

Entretenir la culture institutionnelle de développement de la culture de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance



# Votre partenaire formation



<http://axaide.pro>



# Apave réalise l'évaluation des ESSMS



Acteur majeur de la maîtrise des risques depuis plus de 150 ans, Apave se positionne aux côtés des Etablissements de Santé et Médico-Sociaux pour atteindre leurs objectifs de conformité, de sécurité et d'amélioration de la qualité



**Apave est accréditée COFRAC\* selon la norme ISO 17020 pour réaliser l'évaluation de la qualité des prestations et des soins des ESSMS.**

**600**

**ESSMS ont déjà été évalués par Apave**

**50**

**Apave s'appuie sur un maillage territorial fort (130 agences en France) avec 50 évaluateurs sur l'ensemble du territoire.**



**Une équipe Apave dédiée au secteur de la santé et du médico-social est à votre écoute pour réaliser l'évaluation de votre établissement.**



- L'évaluation de la qualité des ESSMS est obligatoire et doit se renouveler tous les 5 ans.
- Les évaluations sont conduites selon le manuel d'évaluation de la HAS (Haute Autorité de Santé), mis à jour en juillet 2025 ([en savoir plus](#)).
- Les évaluations sont conduites à partir de la plateforme SYNAE, commune à l'ensemble des organismes évaluateurs.

(\*) Accréditation Cofrac inspection n°3-2025, sites et portées disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## Une question sur l'évaluation ?

### Contactez Apave !

Omnia Belkadi - Tél. 07 61 38 65 15



# Votre partenaire formation



http://

[axaide.pro](http://axaide.pro)

[labelbientraitance.fr](http://labelbientraitance.fr)

---

## AX'AIDE



136 Rue Pelleport  
75020 Paris



[contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)



01 76 50 42 42

07 69 24 16 97