

ROLE ET MISSIONS DU Réfèrent Bientraitance & Prévention maltraitance



Par Anne Picard



En partenariat
avec



Lorsque j'ai créé le Label Établissement Bien Traitant, il m'est rapidement apparu que **développer une culture de la bientraitance** ne pouvait reposer uniquement sur des intentions, des chartes ou des actions ponctuelles. Pour inscrire cette dynamique dans la durée, il était indispensable de former des experts en interne : **les Référents Bientraitance & Prévention de la maltraitance**.

Ces professionnels sont aujourd'hui **des ressources stratégiques**, capables de **former, mobiliser** les équipes, de **structurer les démarches** et d'**assurer la cohérence éthique des pratiques d'accompagnement**.

Il s'agit là de **nouvelles compétences fondamentales dont doivent se doter les ESSMS, les crèches, comme les établissements hospitaliers**.

Car la bientraitance ne peut plus être un vœu pieux ou une réaction aux crises médiatiques : elle doit devenir une compétence organisationnelle portée au quotidien, par des professionnels formés, positionnés et reconnus.

Ce document propose des repères pour faire vivre le rôle et les missions de Référents Bientraitance & Prévention maltraitance

Anne Picard

Dirigeante du Cabinet AX'AIDE Formation & Consultant
Créatrice du Label Etablissement Bien Traitant



Contexte et justification du rôle



L'évolution des exigences réglementaires et éthiques (Loi du 7 février 2022, RBPP HAS)

La réglementation impose désormais aux ESSMS de déployer un plan de lutte contre la maltraitance, intégré au projet d'établissement.

Les référentiels HAS recommandent un pilotage interne de la culture de bientraitance, avec des professionnels identifiés et outillés.



Les limites des approches ponctuelles ou réactives

Agir uniquement en réponse à une alerte ou lors des évaluations limite l'impact réel sur les pratiques.

Sans stratégie pérenne ni référent clairement positionné, la bientraitance reste souvent théorique ou isolée.



Structurer une fonction dédiée en interne

La désignation d'un Référent permet de porter une dynamique continue, adaptée à la réalité du terrain et des équipes.

Cela permet de coordonner les actions, de soutenir les professionnels au quotidien et de relier les enjeux éthiques aux pratiques concrètes.



Une réponse professionnelle à un enjeu collectif

La bientraitance ne relève pas uniquement de la bonne volonté individuelle, mais d'un engagement structuré de l'établissement.

Le Référent incarne cette ambition, en créant du lien, en diffusant des repères communs et en favorisant l'amélioration continue.

Missions principales du Référent

Animation de la culture de la bientraitance



- Organiser ou co-animer des temps de formation ou de sensibilisation sur les notions de bientraitance et de prévention de la maltraitance auprès de l'ensemble des professionnels, en s'appuyant sur les situations concrètes du terrain
- Diffuser des repères partagés (charte, guides, outils, supports pédagogiques)
- Faire vivre les valeurs dans les pratiques et encourager la réflexion collective sur les postures professionnelles

Réflexion éthique et soutien à la décision



- Animer ou co-animer des temps de réflexion collective
- Aider à repérer les dilemmes éthiques dans l'accompagnement
- Soutenir une régulation non culpabilisante

Veille et prévention des risques de maltraitance



- Identifier les zones de vulnérabilité organisationnelle
- Participer à l'analyse des situations à risques
- Mettre en œuvre des actions préventives

Recueil et traitement des signaux faibles



- Être point d'écoute de premier niveau
- Contribuer à une culture du signalement bienveillante
- Participer à la remontée des alertes en lien avec la gouvernance

Participation aux projets institutionnels



- Intégrer la bientraitance dans les projets de service, d'établissement, les évaluations
- Travailler sur les outils (livret d'accueil, contrat de séjour, outils de recueil de la parole...)
- Suivre les indicateurs liés à la bientraitance

Ancrer la fonction de Référent dans l'organisation

Compétences attendues

Connaissances des droits et des recommandations HAS
Compétences en communication, posture d'écoute, médiation
Capacité d'animation, de mobilisation des équipes
Neutralité, discernement, éthique professionnelle

Conditions de réussite du référent

Reconnaissance de la fonction dans l'organigramme
Soutien de la direction et visibilité dans l'établissement
Temps dédié et moyens (accès aux équipes, outils, accompagnement)
Formation spécifique et supervision éventuelle

Positionnement dans l'établissement

Rattachement hiérarchique ou fonctionnel
Articulation avec la direction, les cadres, la qualité, le CVS
Position transversale ou ancrée dans un service
Posture attendue : ressource, facilitateur, non-jugeant

Perspectives et ancrage durable⁴

Le Référent comme acteur-clé du projet d'établissement
Liens avec le Référent Éthique, la qualité, le DUERP, les évaluations HAS
Contribution à une logique d'amélioration continue

Former des Référents Bientraitance à tous les niveaux : une condition essentielle pour ancrer une culture partagée

La certification du Référent Bientraitance par un passage d'examen formel marque une différence essentielle avec une simple participation à une formation.



L'établissement affirme sa volonté de faire de la bientraitance une exigence structurée, suivie et durable



Renforce la légitimité du référent dans son établissement, en positionnant clairement ses missions et sa responsabilité



Donne un signal fort, à la fois en interne et vis-à-vis des usagers, des familles et des partenaires



Valide objectivement les compétences acquises et de professionnaliser le rôle de manière formelle et crédible



Implication plus forte des professionnels dans leur formation : l'échéance de l'examen motive un réel engagement, favorise l'appropriation des contenus, et incite à une réflexion approfondie sur ses pratiques.

Pourquoi certifier les Référents Bientraitance ?

Développer une véritable culture de la bientraitance ne peut reposer sur une approche descendante, portée uniquement par l'encadrement ou la direction. Pour que cette dynamique s'enracine dans les pratiques du quotidien, elle doit être **portée, incarnée et relayée par des professionnels issus de tous les niveaux hiérarchiques** de l'établissement.

En formant des Référents Bientraitance dans la diversité des fonctions (personnel éducatif, soignant, administratif, technique, encadrant), on permet à chaque équipe de trouver un appui de proximité, un relais crédible, ancré dans la réalité du terrain.

Cette pluralité des référents :



Facilite la diffusion des repères communs au plus près des pratiques



Renforce la légitimité du message bientraitant dans tous les espaces professionnels,



Favorise une culture transversale et donc plus solide



Décloisonner la responsabilité de la bientraitance : elle n'est plus seulement l'affaire de quelques-uns, mais devient l'affaire de tous.



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/>



Votre partenaire formation



AX'AIDE



136 Rue Pelleport
75020 Paris



axaide.pro
labelbientraitance.fr



contact@axaide.pro



01 76 50 42 42

07 69 24 16 97