

## RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

### La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

#### OBJET

*Cette recommandation a pour but de traduire la vision de la bientraitance issue de trois grands textes contemporains, afin d'en faciliter l'appropriation par les professionnels. Il s'agit de la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et la loi de 2007 réformant la protection de l'enfance.*

*Cette recommandation-cadre formule les principes directeurs d'une culture de la bientraitance et constitue un cadre de référence pour l'ensemble des recommandations de l'Anesm.*

*Cela ne signifie pas que toutes les préconisations énoncées dans cette recommandation appellent une appropriation simultanée mais au contraire, une appropriation progressive et choisie des préconisations retenues.*

#### DÉFINITION

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.

#### FONDAMENTAUX

- La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
- Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.
- L'expression de l'utilisateur est valorisée. La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'utilisateur et à ses choix.
- La démarche de bientraitance est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Dans cette optique, elle induit l'adoption d'une culture de questionnement permanent.
- La recherche de bientraitance est une démarche continue d'adaptation à une situation donnée. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.

## Repère 1 : L'utilisateur, co-auteur de son parcours

↳ p.18/p.23

### Donner une réalité à la liberté de choix

#### Respecter les droits et les choix de l'utilisateur concernant sa propre vie

Le lieu où il souhaite demeurer, les rythmes et modes de vie, les modes de communication souhaités constituent le premier fondement.

La liberté de choix, sous réserve des décisions de justice, suppose de mettre en place des modalités précises de recueil et de prise en compte des choix de tous les usagers quelle que soit leur capacité d'expression.

#### Personnaliser l'accueil et accompagner l'intégration

La personnalisation commence dès la prise de contact (y compris à domicile). L'enjeu est de favoriser la capacité d'écoute et la compréhension de l'utilisateur et de ses proches notamment grâce à l'aménagement d'un espace préservé pour la rencontre et l'adoption de modes et supports de communication adaptés.

#### Entendre la parole de l'utilisateur et respecter sa légitimité

Les professionnels s'efforcent de mettre en place des modalités de fonctionnement permettant à l'utilisateur de s'exprimer librement sur ses souhaits et donnent toute légitimité à la parole exprimée y compris pour les usagers ayant des troubles de l'expression ou relevant de mesure de protection juridique.

Lorsque le ressenti de l'utilisateur est en contradiction avec la représentation des professionnels, la recherche d'une solution qui prenne en compte le mieux possible les aspirations de l'utilisateur est à privilégier.

#### Développer les possibilités de relations entre les usagers et favoriser toutes les possibilités d'autonomie dans la vie quotidienne.

Il est préconisé d'entreprendre avec les usagers un travail sur leur estime de soi et les accompagner dans l'élaboration d'une image d'eux-mêmes valorisante, facilitant

cette expression et par là même la mise en œuvre d'une autonomie dans la vie quotidienne.

La sensibilisation et la formation des professionnels pour soutenir et accompagner l'utilisateur dans ses moments de doutes, d'angoisse voire de détresse est recommandée.

#### Être attentif au refus et à la non-adhésion

Le refus ou la non adhésion de l'utilisateur est systématiquement l'objet de questionnement des professionnels afin d'y apporter la réponse la plus appropriée.

### L'accompagnement de l'autonomie

#### Informier l'utilisateur, premier support à l'autonomie

Il convient d'informer l'utilisateur de manière adaptée (modes et supports de communication, traduction en langue étrangère, etc.) sur ses droits, sur les possibilités qui s'ouvrent à lui dans le cadre de son accompagnement et sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il est conseillé de s'assurer de la compréhension des informations par l'utilisateur.

#### Rechercher l'équilibre entre sécurité et autonomie

Garantir la sécurité de l'utilisateur rentre parfois en contradiction avec l'objectif de promouvoir son autonomie. La réflexion, au cas par cas, sur les bénéfices/risques des actions envisagées est toujours pluridisciplinaire et les professionnels veillent à associer les proches à la décision de prise de risque le cas échéant.

#### Prendre en compte le rythme de l'utilisateur

Il est important que les rythmes de l'utilisateur (sommeil, lever, toilette, repas...) soient connus, respectés et pris en compte dans l'organisation du travail des professionnels.

### La communication individuelle et collective

L'atmosphère, un environnement sonore, visuel et olfactif agréable, le confort des locaux, l'aménagement en petites unités, des espaces préservant l'intimité, des lieux d'échange avec les proches et les professionnels, des instances de participation à la vie de la structure contribuent à créer un environnement propice aux échanges entre tous les acteurs de la structure, tout au long du parcours de la personne.

### Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué

#### S'appuyer sur le projet personnalisé

- Le projet est co-élaboré avec l'utilisateur et/ou ses représentants, après un diagnostic sur la situation de la personne et ses besoins.
- Il fixe des objectifs personnalisés précis.
- Il est remis à l'utilisateur et accessible à tous les acteurs de la prise en charge.
- Il mentionne précisément les modalités de mise en place, de suivi et d'évaluation.
- Il est ajusté périodiquement grâce au suivi des actions mises en place assuré par les professionnels.
- Les observations des professionnels, de l'utilisateur et de son environnement aboutissent à une co-évaluation de l'impact (positif et négatif) des actions mises en place en vue de réajustements.

#### S'assurer de la continuité du parcours

Il est recommandé que tous les moments de transition du parcours de l'utilisateur soient accompagnés par les professionnels afin de permettre à ce dernier de retrouver rapidement ses repères.

## Repère 2 : La qualité du lien entre professionnels et usagers

↳ p.24/p.27

### Le respect de la singularité, fondement de l'intervention

La rédaction d'un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge permet de formaliser le respect de la singularité de la personne puisqu'il décrit les modalités de personnalisation de l'accompagnement et explicite les modalités de fonctionnement de la structure, les différents intervenants, leur rôle.

La formation et la qualification des professionnels leur permettent de s'adapter au public accueilli.

Le lien du professionnel à l'utilisateur est entouré de garde-fous indispensables, alimentés par les règles déontologiques

des professionnels d'une part, une réflexion collective sur la « juste distance » d'autre part.

### La vigilance concernant la sécurité physique et le sentiment de sécurité des usagers

#### Assurer la protection et le bien-être des usagers

Les structures prennent les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des usagers. Elles identifient et préviennent les risques concernant les personnes qu'elles accompagnent.

Lorsqu'un risque est identifié, il est important d'en informer les proches de l'utilisateur.

Le bien-être physique de l'utilisateur fait l'objet d'une démarche volontariste notamment en portant attention au confort dans la vie quotidienne et, lorsque cela est pertinent, à la lutte contre la douleur.

#### Veiller à la communication et à l'articulation entre les professionnels

Afin que la rotation des personnels ne risque pas de déstabiliser l'utilisateur, des procédures rigoureuses de transmissions orale et écrite sont mises en place.

Les informations échangées à son sujet doivent être formulées en sa présence ou lui être communiquées de la manière la plus transparente possible et la plus adaptée.

#### Informier les usagers sur les changements au sein de l'institution

Il est important d'informer de façon détaillée et adaptée les usagers sur les évolutions institutionnelles (changements d'horaires, de professionnels, de fonctionnement, etc.).

### Un cadre institutionnel stable

#### Veiller au respect du droit et rappeler la règle

Le rappel écrit et explicite des lois de référence du secteur en vue de son appropriation par les professionnels et par les usagers est primordial.

En cas de manquement au règlement de fonctionnement, il est préconisé qu'un professionnel habilité effectue un rappel à la règle dans le respect des procédures propres à la structure et de manière adaptée pour permettre la compréhension de l'utilisateur, afin de ne pas banaliser cette transgression.

Ce rappel à la règle est accompagné d'une explication et s'effectue dans une recherche manifeste de maintenir la communication. Il est conseillé de permettre à l'utilisateur de contester une décision, s'il le souhaite, grâce à des voies de recours formalisées.

#### **Intervenir immédiatement en cas de violence et analyser les actes**

Toute forme de violence (physique, verbale, psychologique, active ou passive, etc.), qu'elle émane des professionnels ou des usagers, fait l'objet d'une intervention immédiate, de jour comme de nuit, par le professionnel présent.

À la suite de l'évènement, les actes violents font l'objet d'un écrit puis, d'une analyse collective distanciée dans le temps afin d'en repérer collectivement les causes et d'en rechercher des mesures correctrices, dans une volonté de compréhension et de prévention.

Dans le cadre de cette réflexion, il est conseillé de donner à l'utilisateur ou au professionnel en cause la possibilité de s'expliquer sur les raisons de son acte.

Ces réflexions collectives peuvent prendre la forme d'une analyse des pratiques et être accompagnées par un tiers.

## Repère 3 : L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes

→ p.28/p.32

### **Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches**

#### **Prendre en compte l'analyse des proches et créer des occasions d'échange**

Les proches sont souvent détenteurs d'une analyse précieuse sur la situation de l'utilisateur qu'il est utile de recueillir.

L'arrivée en institution modifie la nature des liens avec les proches ; il s'agit d'encourager le maintien ou la reprise de liens affectifs, si l'utilisateur le souhaite.

Cette démarche volontariste peut s'opérer, par exemple, grâce à l'existence de lieux de convivialité, d'occasions formalisées (festives ou non) de rencontres, etc.

Par ailleurs, s'il fait le choix de refuser les liens avec ses proches, ce refus doit être entendu et respecté, en tenant compte, s'il y a lieu, des décisions de justice.

Les professionnels tiennent compte des équilibres familiaux antérieurs. Ils interviennent au besoin, en complémentarité.

#### **Maintenir une approche neutre et sans jugement de valeur**

Les professionnels sont sensibilisés à garder une approche factuelle, sans jugement de valeur à l'égard des relations qu'entretient l'utilisateur avec sa famille.

#### **Aider les personnes isolées à se créer un réseau social**

Si les professionnels décèlent une situation d'isolement subi, il est recommandé, avec l'accord de l'utilisateur, d'offrir à celui-ci des occasions de rencontres à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure en lui permettant d'accéder à des lieux ou de participer à des activités plus facilement.

### **L'articulation avec les ressources extérieures**

#### **Ouvrir la structure et développer des partenariats**

L'ouverture à des ressources extérieures apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est intéressant de faire bénéficier les usagers.

Les structures peuvent rechercher activement des ressources extérieures en complémentarité avec leur propre compétence et savoir-faire à travers des expertises professionnelles, l'accueil de stagiaires, une présence ou un accompagnement bénévole(s), des rencontres avec d'autres personnes que celles accueillies ou accompagnées par la structure, etc.

#### **Formaliser les articulations entre professionnels et proches**

Il est préconisé de formaliser les articulations entre l'accompagnement fait par les professionnels et celui des visiteurs (temps et modalités de visites, rencontres avec les professionnels) en associant l'utilisateur à ces échanges.

#### **Recueillir l'avis des visiteurs**

Le regard porté par les intervenants extérieurs sur le fonctionnement de la structure est intéressant à recueillir et à analyser.

#### **Mutualiser les expériences entre les structures**

La mutualisation favorise une prise de recul des professionnels sur les modes de fonctionnement qu'ils peuvent avoir été amenés à pratiquer de manière induite et non choisie.

L'échange avec d'autres structures aux missions comparables contribue à rompre l'isolement dans lequel les professionnels peuvent se trouver.

### **La promotion de l'expression et de l'échange des perspectives**

#### **Prendre en compte les perspectives de tous les acteurs**

Il est nécessaire de mettre en place les lieux d'expression et de participation tels qu'ils sont prévus par l'article 311-6 du CASF permettant de croiser régulièrement

les perspectives des usagers, de leurs proches et des professionnels dans le cadre de débat.

Les usagers peuvent également être sollicités individuellement pour exprimer leurs souhaits dans le but de faciliter la liberté d'expression (éventuellement de manière anonyme, écrite, etc.) et concrétiser leur participation effective au fonctionnement de la structure.

#### **Apporter des réponses concrètes aux réflexions collectives et individuelles**

La multiplication des échanges n'est garante d'une réelle participation que s'ils sont suivis de réponses par la structure par exemple sous forme de compte-rendu remis à tous les participants et personnes concernées et de la diffusion du suivi des améliorations envisagées.

### **S'ouvrir à l'évaluation et à la recherche**

Les établissements et services peuvent contribuer, sous réserve d'un recueil de données fiables, à la recherche en sciences humaines et sociales et par là au progrès des connaissances des publics, de leurs besoins et des modalités d'accueil.

## Repère 4 : Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance

→ p.33/p.37

### **Une promotion de la parole de tous les professionnels**

#### **Instaurer des moments d'échange réguliers**

Les structures mettent en place des moments d'échange réguliers entre tous les membres de l'équipe afin qu'ils fassent part de leurs observations, réactions et interrogations suscitées par l'accompagnement des usagers. Ces temps d'échanges et de débats permettent d'ajuster les mesures d'accompagnement, d'éviter les situations d'incohérence ou de contradictions entre les approches adoptées par un membre de l'équipe ou un autre professionnel.

## Sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission

C'est lorsque les professionnels trouvent un sens à leur mission qu'ils sont le plus à même de déployer la bienveillance.

Il est conseillé de régulièrement relier les actes et accompagnements réalisés par les professionnels au cadre plus général de leur mission et aux valeurs qui s'y rattachent.

## Formaliser les observations par écrit pour permettre un suivi

Il est important que les observations et expériences quotidiennes soient l'objet d'un suivi dans le temps pour en permettre une réelle prise en compte. Les professionnels posent par écrit leurs constats, de manière régulière, sur un support identifié et accessible.

Afin de faciliter cette démarche de formalisation, il est préconisé que les supports de transmission écrite fassent l'objet d'une réflexion collective et bienveillante, c'est-à-dire sans jugement de valeur.

## Une prise de recul encouragée et accompagnée

### Accueillir le nouveau professionnel

Le nouveau professionnel bénéficie d'un accueil préparé et réfléchi pour faciliter son intégration à la structure et sa prise de contact avec les usagers.

Ainsi, il est conseillé de l'aider à prendre connaissance du projet d'établissement et de service, de le familiariser avec le fonctionnement de la structure et de le soutenir dans les premiers temps de sa prise de fonction et de sa pratique.

Au-delà de la phase d'accueil et d'intégration, il est préconisé de lui proposer une formation sur les spécificités des personnes qu'il accompagne.

### Accompagner les équipes

Le questionnaire éthique peut amener aux professionnels une ressource de pensée, un soutien, un approfondissement de nature à les stimuler.

Le recueil et l'analyse régulière des expériences et difficultés rencontrées permet de tirer des enseignements sur le fonctionnement quotidien et mettre en œuvre des mesures d'ajustements utiles.

En cas d'évènements particulièrement difficiles, un accompagnement ponctuel approprié est proposé.

## Un projet d'établissement ou de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et garant de la bienveillance

### Définir des objectifs, des moyens et les évaluer

Le projet d'établissement ou de service décline des objectifs concrets et précise les moyens utilisés pour les atteindre (notamment en termes de recrutement, de formation, de gestion des ressources humaines).

Ainsi, les actions mises en œuvre peuvent faire l'objet d'une évaluation au regard des objectifs initiaux. Cette évaluation permet de déterminer quels ajustements s'avèrent nécessaires pour se rapprocher des aspirations des usagers et rendre les réponses de la structure plus adéquates.

### Garantir la bienveillance

Dans la mise en œuvre de la bienveillance, l'encadrement a un rôle fort des responsabilités particulières en matière d'engagement, de clairvoyance, de justice. ■

## Pour en savoir plus

*La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Anesm, juillet 2008, 47p  
[www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

Vingt-six recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont disponibles sur [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr) :

- « *L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* » ;
- « *La mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;
- « *La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre* » ;
- « *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées* » ;
- « *Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses* » ;
- « *L'ouverture de l'établissement* » ;
- « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ;
- « *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* » ;
- « *L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social* » ;
- « *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;
- « *Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile* » ;
- « *Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement* » ;
- « *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement* » ;
- « *L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement* » ;
- « *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie* » ;
- « *Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* » ;
- « *Le questionnaire éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux* » ;
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : De l'accueil de la personne à son accompagnement* » ;
- « *Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance* » ;
- « *L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les Sessad* » ;
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne* ».
- « *Qualité de vie en Ehpad (volet 3) : La vie sociale des résidents en Ehpad* ».
- « *L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* » ;
- « *Autisme et autres TED : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent* » ;
- « *L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes* » ;
- « *Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312.1 du code de l'action sociale et des familles* ».

Tous secteurs ■  
Personnes âgées ■  
Personnes handicapées ■  
Protection de l'enfance ■  
Inclusion sociale ■

Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

*Téléphone 01 48 13 91 00*

*Site [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)*

*Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables*

*Édition Juin 2012*