

Compte-rendu des premières Rencontres de l'Anesm *Recommandations sur la bientraitance*

1^{er} octobre 2008

A l'occasion de l'édition de la recommandation de bonnes pratiques « **La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre** », Didier Charlanne, directeur de l'Anesm, a ouvert, le 1^{er} octobre, les premières Rencontres de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux destinées à permettre aux directeurs, cadres et professionnels de terrain, de débattre sur ce thème.

Oriane Delivré, chef de projet junior, a présenté les travaux d'appui qui ont contribué à l'élaboration de la recommandation ; parmi lesquels, une revue de littérature, sur des ouvrages, articles et rapports francophones et anglophones, à la fois sur le thème de la bientraitance, mais également sur d'autres notions proches, tels que le « care », la sollicitude ou bien encore la maltraitance.

Les textes juridiques français et internationaux pertinents sur ce thème ont également été étudiés. Des entretiens auprès d'experts (sociologue, pédopsychiatre, consultant...) ont par ailleurs apporté un éclairage sur le terme « *bientraitance* » et les controverses qui peuvent le concerner. Enfin, une audition a été réalisée auprès d'une quarantaine d'usagers dans 10 établissements des quatre champs du secteur social et médico-social, en établissement et à domicile. Ces entretiens avaient pour objectif de comprendre comment les usagers se représentent leur relation avec les professionnels, et quelle est leur perception des bénéfices que leur apportent les accompagnements qui leur sont proposés.

Alice Casagrande, chef de projet, a rappelé la définition et les principes fondamentaux de la bientraitance. Loin d'être seulement le contraire de la maltraitance, la bientraitance est une culture partagée fondée sur le respect, l'écoute, et l'ouverture. Elle a ensuite repris les cinq fondamentaux procédant de cette définition :

- une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité ;
- au-delà d'une série d'actes, une manière d'être des professionnels ;
- une valorisation de l'expression des usagers ;
- un aller-retour permanent entre penser et agir ;
- une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

Il s'agit d'une recommandation-cadre car elle touche à tous les aspects de la vie des établissements et services. Sa vocation n'est pas d'entrer dans le détail des pratiques mais de donner un cadre et du sens aux travaux ultérieurs de l'agence en encourageant ainsi les professionnels à questionner leurs pratiques. Chaque établissement ou service doit pouvoir se l'approprier en fonction de ses priorités et de sa situation.

Quatre intervenants ont présenté des éléments de la recommandation au regard de leurs pratiques actuelles :

Jean-Eudes Dallou, directeur général de **l'association Pagode à Nevers** (secteur de l'inclusion sociale : CHRS, ...), a évoqué l'usager co-auteur de son parcours (repère 1 de la recommandation). Il a notamment montré que dans les établissements qu'il dirige, l'accueil se fait de manière singularisée. Un nouvel arrivant reçoit, quelle que soit l'heure, un accueil en dehors du regard des autres résidents, par une équipe formée pour rentrer en contact avec des personnes très alcoolisées par exemple. L'objectif est de permettre ensuite à toute personne accompagnée de rencontrer plusieurs professionnels à différents moments et de créer ainsi des relations de confiance pérennes.

Jean-Pierre Boens, directeur d'un **foyer de vie de l'Association des paralysés de France, Les Salines à Saint-Pol-sur-Mer**, a insisté sur la qualité du lien entre professionnels et usagers (repère 2 de la recommandation). Le premier objectif de son établissement est d'aider les personnes accueillies dans les actes de la vie quotidiennes. Le travail auprès du corps des personnes handicapées doit s'insérer dans une relation de confiance pour que ces dernières le vivent sans souffrance ni sentiment d'intrusion. Par ailleurs, l'intervenant a également souligné que la vie affective des personnes accueillies est une dimension de l'accompagnement très riche mais qui pose souvent question aux professionnels. Pour construire une juste distance, décrite dans la recommandation, il fait appel à des regards extérieurs pour aider les professionnels de terrain et les usagers à prendre la parole sur un sujet sensible, comme, par exemple, la sexualité.

Laure Martignole, psychologue et formatrice à **l'UNA Val-de-Marne (aide, soins et services au domicile)** a présenté le repère 3 de la recommandation: l'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes. Pour limiter l'impact de l'isolement des professionnels qui interviennent à domicile, l'UNA Val-de-Marne organise des formations sur la prévention de la maltraitance qui permettent aux professionnels d'échanger sur leur métier et leurs pratiques et de prendre ensemble du recul sur les difficultés qu'elles rencontrent.

Marie-Agnès Manciaux, médecin et chef de service des unités de soins de longue durée au **Centre hospitalier universitaire de Nancy**, a évoqué le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance (repère 4 de la recommandation). En illustration, un outil de promotion de la bientraitance : « *la trousse Mobiquat* », support de formation et de réflexion destiné aux professionnels exerçant en Ehpad (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle a insisté sur le nécessaire engagement des directeurs de structures dans la démarche. Et souligné l'importance de valoriser, au sein des équipes, la fierté et le plaisir professionnels qui sont des piliers de la bientraitance.

Les débats ont permis enfin d'évoquer la question du regard que portera l'évaluateur externe sur l'appropriation de cette recommandation.

Contact : Dominique Lallemand, responsable de la communication et des relations institutionnelles, dominique.lallemand@sante.gouv.fr, 01 48 13 91 03.