

Bienveillance : développer une culture commune

DROITS, RESPONSABILITÉ, BIENVEILLANCE ET ÉTHIQUE

Ref : MGTEP08A



Compétences visées

Mettre en place un système de management de bienveillance et développer une culture concrète de la bienveillance.

Structurer un socle de connaissances commun autour de la bientraitance

- Les repères nationaux : politique nationale de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance.
- Le cadre juridique : lois, codes applicables.
- Les responsabilités civiles, pénales et professionnelles.
- Les exigences qualité et recommandations de Bonnes Pratiques : certification des établissements de santé, manuel d'évaluation des ESSMS.
- Le cadre déontologique, les chartes.
- Le cadre éthique : concepts valeurs et principes.
- La culture de la bientraitance : langage commun, représentations, gestes et postures attendus.

Identifier les mécanismes de la maltraitance

- Le développement d'une conscience partagée du phénomène maltraitance :
 - les types de maltraitance,
 - les mécanismes : individuels, d'équipe et organisationnels,
 - les facteurs de risque : organisation, charge de travail, culture d'établissement...
 - le concept de maltraitance ordinaire et les zones grises,
 - l'analyse du risque de maltraitance institutionnelle.
- Les conséquences individuelles et collectives des actes de maltraitance.
- L'analyse plurifactorielle s'appuyant sur des référentiels validés (HAS, ANESM, SFGG) : cartographie des processus, cartographie des risques, autoanalyse des pratiques et de l'organisation, analyse de cas, des événements indésirables, des plaintes et des réclamations.

Promouvoir une stratégie managériale conforme aux objectifs attendus

- Les principes éthiques du management.
- Le projet institutionnel de la bientraitance.
- La stratégie de promotion de la bientraitance en établissement : guide HAS, démarche qualité.
- L'équilibre entre les besoins des usagers et l'optimisation des ressources.
- Le soutien des professionnels : promotion de la parole des professionnels, formation et développement des compétences et analyse des pratiques.
- Les pratiques managériales innovantes.
- L'organisation du recueil, de l'analyse et du suivi des signalements.

Mettre en œuvre des processus organisationnels pour faire face à des situations avérées de maltraitance

- La révélation d'une situation de maltraitance : conduite à tenir.
- La formalisation et la mise en place d'une procédure de traitement de la maltraitance.
- Le protocole de signalement auprès des autorités compétentes.
- La clarification des sanctions disciplinaires possibles en lien avec les conventions collectives et le droit du travail.
- L'accompagnement spécifique du ou des professionnels concernés, des équipes exposées et des personnes accompagnées.

Développer un positionnement institutionnel fort dans le déploiement de la bientraitance

- La communication de la direction et des responsables sur leur engagement dans la bientraitance.
- Les responsabilités de chaque acteur professionnel.
- Les règles du management fondé sur la reconnaissance : valorisation des initiatives, soutien des équipes, culture du *feedback*.
- La construction d'une stratégie à 5 jours, puis à long terme : plan d'actions opérationnel, priorisation, calendrier, indicateurs de suivi, modalités d'évaluation et d'ajustement régulier de la politique de bientraitance.

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Analyse de situation.
- Élaboration de plan d'actions.

Personnes concernées

Direction, personnel d'encadrement de structure sanitaire ou médicosociale.

Valeur ajoutée

La formation permet au comité de direction de l'établissement de s'engager dans un plan de développement d'une culture de la bientraitance et de gestion des risques de maltraitance au sein de leur structure. Les participants sont ainsi invités à réaliser une cartographie des risques de maltraitance, à analyser les causes et à mettre en œuvre des leviers d'actions de prévention leur permettant d'adopter une posture proactive et engagée.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance : Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, Mars 2021.
- RBPP HAS : Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures, 2024.
- La « Stratégie nationale de lutte contre les maltraitements » 2024-2027.

Mise à jour le : **02/02/2026**