

Compétences visées

S'inscrire dans une démarche bientraitante auprès des personnes vulnérables.

Objectifs et contenus

S'approprier les valeurs et le concept de bientraitance

- La compréhension du cadre de référence : recommandations (HAS).
- Les exigences de la certification/l'évaluation des ESSMS.
- Les représentations et les définitions : dépasser les stéréotypes.
- La mise en avant de la personne comme actrice de sa prise en charge.
- L'approche globale bio-psycho-sociale et l'éthique dans les soins et l'accompagnement.
- Les notions-clefs : droits et libertés, écoute, besoins fondamentaux.

Développer une réflexion éthique et professionnelle

- L'analyse de chaque situation dans son contexte réel et sa singularité.
- Le développement d'un questionnement éthique pour donner du sens aux actions, interroger ses automatismes, ses limites, ses dilemmes.
- Le partage d'une démarche réflexive en équipe.
- La construction de repères communs pour garantir une bientraitance collective, au-delà des bonnes volontés individuelles.

Promouvoir des pratiques bientraitantes au quotidien

- Les compétences relationnelles : écoute active, reformulation, respect du temps de la personne, qualité de la présence (disponibilité, attention, posture).
- La communication verbale et non-verbale : ton de la voix, regard, toucher, distance, attitudes corporelles.
- Le développement de l'empathie et la bienveillance (logique du *care*) : se décentrer, tenter de comprendre le vécu de la personne accompagnée.
- L'observation clinique et situationnelle : repérer les signaux faibles d'inconfort, de souffrance, de repli.
- La nécessité d'une collaboration interdisciplinaire : cohérence des messages, continuité de l'accompagnement, partage d'informations utiles.

Objectifs complémentaires

Identifier les situations de maltraitance ou à risque

- La définition et la terminologie : maltraitance active, passive, institutionnelle.
- La définition juridique et conceptuelle.
- Les formes de maltraitance.
- Le repérage des signes de maltraitance : indicateurs physiques, psychologiques et institutionnels (outils de la HAS).
- La maîtrise des procédures d'identification, d'alerte et de signalement.
- Les obligations des professionnels en cas de suspicion ou de constat de maltraitance.
- La prévention de la maltraitance dans les pratiques professionnelles.
- Le soutien et l'accompagnement des professionnels témoins d'une situation à risque.
- La construction d'un plan collectif d'amélioration des pratiques bientraitantes.
- La mise en place d'indicateurs de suivi pour garantir la pérennité des démarches.

Méthodes

- Apports cognitifs.
- Cas pratiques.
- Jeux de rôles
- Analyse réflexive des pratiques professionnelles.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé travaillant en structure sanitaire ou médicosociale.

Valeur ajoutée

La formation est conçue pour permettre d'allier réflexion, action et travail collectif autour de la démarche bientraitante afin de favoriser son déploiement effectif sur le terrain.

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. (2021). *Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité*. Mars 2021.
- Haute Autorité de Santé. (2024). *RBPP : Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures*. HAS.
- Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027.

Mise à jour le : **02/02/2026**