

Référent bientraitance : piloter la gestion des signaux

PERSONNES AGEES ET HANDICAP

Ref : MGTEP08B



Compétences visées

Former des professionnels capables d'assumer la fonction de référent bientraitance : structurer un dispositif, animer la démarche, traiter les signaux de maltraitance, conduire un plan d'amélioration et suivre des indicateurs.

Objectifs et contenus

Situer le rôle de référent bientraitance afin de piloter une dynamique de proximité

- Le cadre de la fonction : missions d'appui aux équipes, animation de la démarche, contribution à l'amélioration continue des pratiques.
- La posture du référent : écoute, objectivation, soutien, régulation collective, absence de pouvoir disciplinaire et de fonction d'enquête.
- L'articulation institutionnelle : liens avec encadrement, direction, qualité/gestion des risques, CVS et gouvernance.
- Le principe de non-substitution : le référent accompagne la démarche sans se substituer aux responsabilités individuelles et institutionnelles.
- La logique de dispositif bientraitance : articulation vigilance, alerte, traitement, régulation et pilotage.
- La validation de la fiche mission du référent bientraitance.

Mobiliser un vocabulaire partagé afin de renforcer la vigilance

- Les définitions opérationnelles : bientraitance, maltraitance, vulnérabilité.
- Les formes de maltraitance.
- Les facteurs de risque : du côté de la personne, de ses proches, des professionnels, de l'organisation du travail.
- La distinction entre échange, alerte et signalement : repères pour sécuriser la parole et éviter la banalisation ou la judiciarisation immédiate.
- Les situations sensibles récurrentes en institution (soins d'hygiène, repas, intimité, contentions, troubles du comportement, fin de vie).
- Les critères de vigilance autour des signaux faibles.

Animer une dynamique collective afin d'installer une culture bientraitante commune

- Les formats courts transférables : brief/débrief, point vigilance, rituels de régulation en équipe.
- La culture « juste » comme cadre transversal : distinguer erreur, dérive, transgression, contrainte organisationnelle.
- La gestion des résistances en regard des contraintes du quotidien : « on n'a pas le temps », « on fait au mieux », « c'est comme ça ».
- Les repères du *care* appliqués aux situations professionnelles : observer, ajuster, décider, évaluer.
- La création d'une trame d'analyse réflexive.

Objectifs complémentaires

Organiser le repérage des signaux d'alerte afin d'objectiver une situation préoccupante

- Les signaux d'alerte : indicateurs physiques, psychologiques, relationnels et organisationnels.
- Les modalités de recueil : observation factuelle, entretien, croisement d'informations...
- Le soutien aux témoins : accueillir, sécuriser, accompagner, prévenir isolement et culpabilisation.
- Le cadre d'alerte : obligations générales, responsabilités, limites du rôle de chacun.
- L'objectivation des éléments préoccupants : distinguer faits observables, ressentis, hypothèses, sans posture de diagnostic.
- La formalisation d'un outil interne de traçabilité : fiche de signalement.

Structurer un protocole opérationnel afin de déclencher une alerte adaptée

- Le protocole de gestion des signaux : repérage, alerte, analyse, décision, action, suivi et retour d'expérience.
- La place de la gouvernance : règles de décision, modalités de communication, articulation terrain/direction.
- La spécificité du référent : appui méthodologique, participation à l'analyse, suivi des actions, repérage des tendances récurrentes.
- Le retour au déclarant et aux équipes : sécuriser la boucle de traitement et éviter les alertes sans suite.
- La formalisation de la procédure interne simplifiée : circuit court, accessible, opérationnel.
- La simulation d'un signal de bout en bout : entraînement à l'alerte, à la traçabilité et au suivi.

Mettre en œuvre des temps de retour d'expérience (REX) afin de contribuer à l'amélioration des pratiques

- Le REX bienveillance : faits, facteurs contributifs (organisation, ressources, communication), décisions prises, actions correctrices et impact réel.
- L'analyse des déterminants organisationnels : éviter la personnalisation systématique des situations.
- Les actions de prévention et leurs modalités de suivi : apprentissages collectifs, ajustements durables.
- Les techniques d'animation : questionnement, reformulation, recadrage, sécurisation de la parole, maintien du cadre, réguler sans désigner un coupable.
- L'introduction de la dimension éthique : prise en compte du point de vue de la personne accompagnée dans l'analyse.
- La construction d'une trame REX transférable.

Formaliser un plan d'action afin de piloter durablement la démarche bienveillante

- La priorisation opérationnelle : choisir 3 actions maximum, datées, réalistes, à fort impact terrain.
- Le plan d'actions à 90 jours : mise en mouvement rapide et premières routines de régulation.
- La synthèse trimestrielle référent/direction pour un suivi lisible.
- Le plan d'amélioration annuel : consolidation, inscription dans la gouvernance et suivi institutionnel.
- Les indicateurs utiles et simples : délais de traitement d'une alerte, actions closes, thèmes récurrents, rituels réalisés.
- Le tableau de bord comme outil d'animation : valoriser les progrès, partager les apprentissages, éviter une logique de contrôle.
- La mesure du transfert : grille d'analyse d'impact à 3 et 6 mois.

Méthodes

- Apports conceptuels ciblés.
- Études de cas issues du terrain.
- Simulation complète d'un signal: repérage, alerte, traitement, suivi.
- Échanges de pratiques entre participants.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé expérimenté souhaitant exercer une fonction de référent bienveillance.

Valeur ajoutée

La formation est construite comme une formation-action : les participants élaborent progressivement un dispositif complet de gestion des signaux préoccupants, du repérage à une évaluation d'impact.

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.

Formation Inter & Intra

Lyon - Novembre 2027

>> Du 17-11-2027 au 19-11-2027

Intervenant :

GAILLARD Julie

- Master 2 professionnel en Psychologie clinique et psychopathologie
- DU d'éthique de la Santé
- Psychologue clinicienne en EHPAD et services hospitaliers (centre douleur, SSR, post réanimation)

Prix

Tarif Inter **1125 €** Net de taxe

Tarif Intra **Nous Contacter**

Mise à jour le : **20/04/2026**