



Webinaire "Qualité des accompagnements en ESMS"

Bientraitance et éthique : questionnons nos pratiques

Avec le soutien financier de l'ARS ARA





Les webinaires « Qualité des accompagnements en ESMS »

- Série de webinaires financés par l'ARS
- Appui du CEPPRAAL dans le cadre de la convention 2024-2028
- Accompagnement méthodologique et décryptage des attendus du dispositif d'évaluation HAS
- Equipes managériales des établissements et services médico-sociaux de la région auvergne-Rhône-Alpes



Avant de commencer

Vos micros et
caméras sont
désactivés



Posez vos
questions via la
conversation



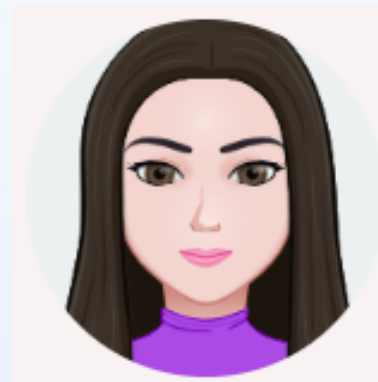
A l'issue de la
présentation,
exprimez votre
satisfaction



Les intervenants



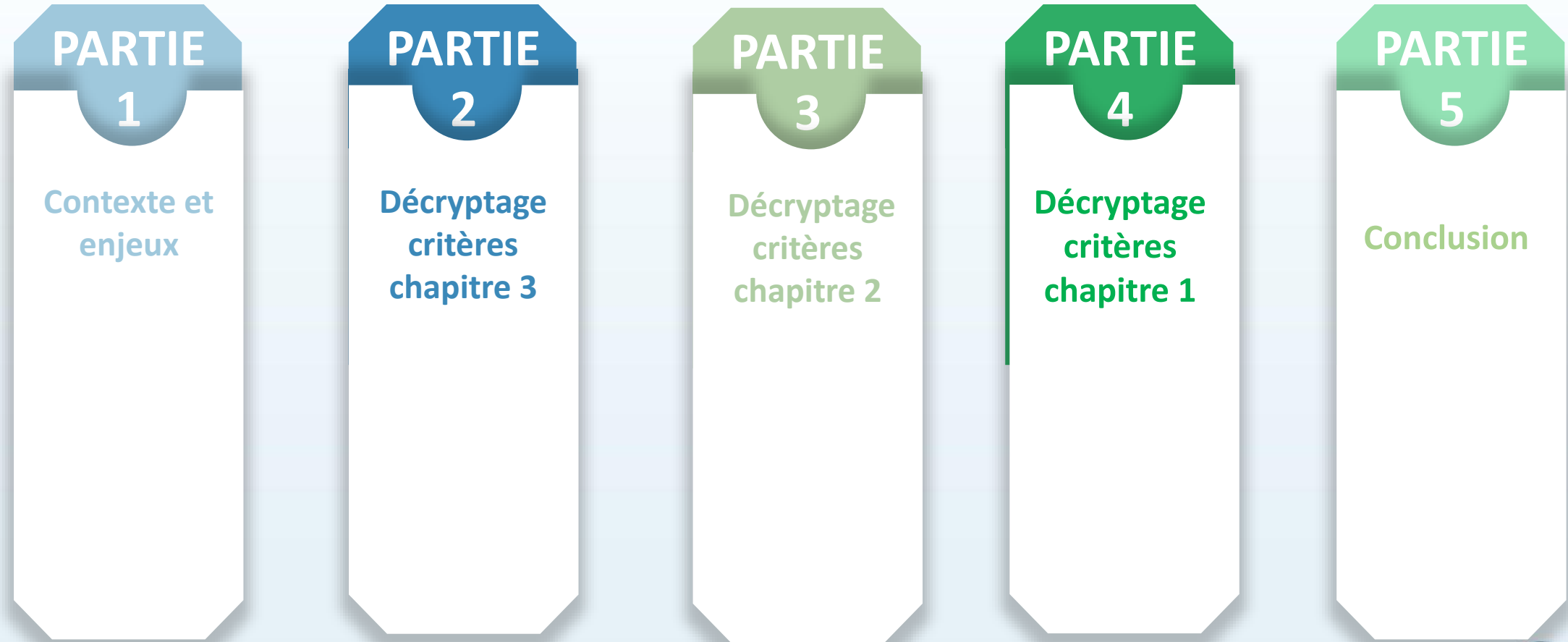
Anaïs GAUTHERON
Chargée de mission qualité sécurité



Perrine VAN-STRAATEN
Directrice



SOMMAIRE





Contexte et enjeux





Les messages clés de la HAS

[Haute Autorité de Santé - Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures](#)

- **Toute personne peut être concernée par une situation de maltraitance.**
- **Le déploiement de la bientraitance et la prévention de la maltraitance sont l'affaire de tous.** C'est un engagement partagé et solidaire entre la direction, les personnels et bénévoles, les personnes accueillies, les proches aidants et leurs représentants.
- La **maltraitance est plurifactorielle et peut être générée** par une organisation de travail (maltraitance institutionnelle), un défaut d'équipement ou d'entretien des infrastructures ou encore une posture professionnelle inadéquate.
- Ces engagements s'inscrivent dans les démarches d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux et de certification des établissements de santé.
- **La démarche de** prévention de la maltraitance doit être impulsée **par la direction et l'encadrement**. Le repérage et la détection des signaux d'alerte et des facteurs de risques sont connus et s'adressent à tous ; des référents « bientraitance » sont identifiés et connus de tous ; au moins un référent est une personne extérieure à l'établissement (représentant des personnes/usagers, psychologue, éthicien autres).
- **Rien ne doit être banalisé**, chaque signal ou situation fait l'objet d'une discussion collective et/ou d'un **retour d'expérience** à visée éducative, suivi d'une communication régulière institutionnelle et d'un bilan annuel.
- **Les moments dits « sensibles » sont connus de tous** et anticipés (organisation prévue).
- **L'établissement promeut une culture du signalement**. Un établissement qui ne remonte pas de signaux d'alerte internes et/ou externes n'est pas dans une dynamique qualité.
- **Un plan de formation** continue de **l'ensemble du personnel** est prévu en lien avec les besoins spécifiques de la population accueillie. Des rappels réguliers sont organisés.
- **Les personnes accueillies** (ou leurs représentants si nécessaire) doivent pouvoir **s'exprimer librement**, indiquer leurs expériences, ressentis, satisfactions ou insatisfactions, et **surtout** doivent pouvoir alerter. Le projet personnalisé formalisé doit être actualisé.
- L'information des personnes accueillies (et des proches) sur leurs droits, possibilités d'action et voies de recours est une priorité. Un support d'information est accessible pour tous.



Qu'est-ce-que la bientraitance ?

- La bientraitance est une notion large et n'est pas strictement l'absence de maltraitance.
- Elle correspond à une prise en charge globale de la personne et de son **entourage** qui répond à leurs **attentes** et à leurs **besoins** et permette le **respect de leurs droits et de leurs libertés**.
- "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 présent à l'esprit le risque de maltraitance.**"

[Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement](#)



Illustration pour bien comprendre

« Vous semblez avoir froid ! Voulez-vous une couverture ou entrer à l'intérieur ?
Qu'est-ce que vous souhaitez ? »

➤ Il s'agit ici de **bienveillance**.

Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre personne est privilégiée. Son point de vue est pris en compte et les questions « ouvertes » laissent place à l'échange et à la libre décision.

≠

➤ Il s'agit ici de **bienveillance**.

Dans cette formulation remplie de bonnes intentions et de gentillesse, il n'y a pas forcément d'interaction avec l'autre personne. On présume de son besoin à un moment précis.

« Vous devez avoir froid !
Je vais vous apporter une
couverture. Ça va vous faire du bien ! »

Depuis le 01/03/2026 :

3133 ~~3977~~

Et la maltraitance alors ?

- « La maltraitance au sens du CASF vise toute personne **en situation de vulnérabilité** lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une **relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement**. Les situations de maltraitance peuvent être **ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non**. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. » article L. 119-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF)
- Il existe **sept types de maltraitance** : physique; sexuelle; psychologique; matérielle et financière; négligences, abandons ou privations; discriminations; exposition à un environnement violent.





Promotion bientraitance et prévention maltraitance

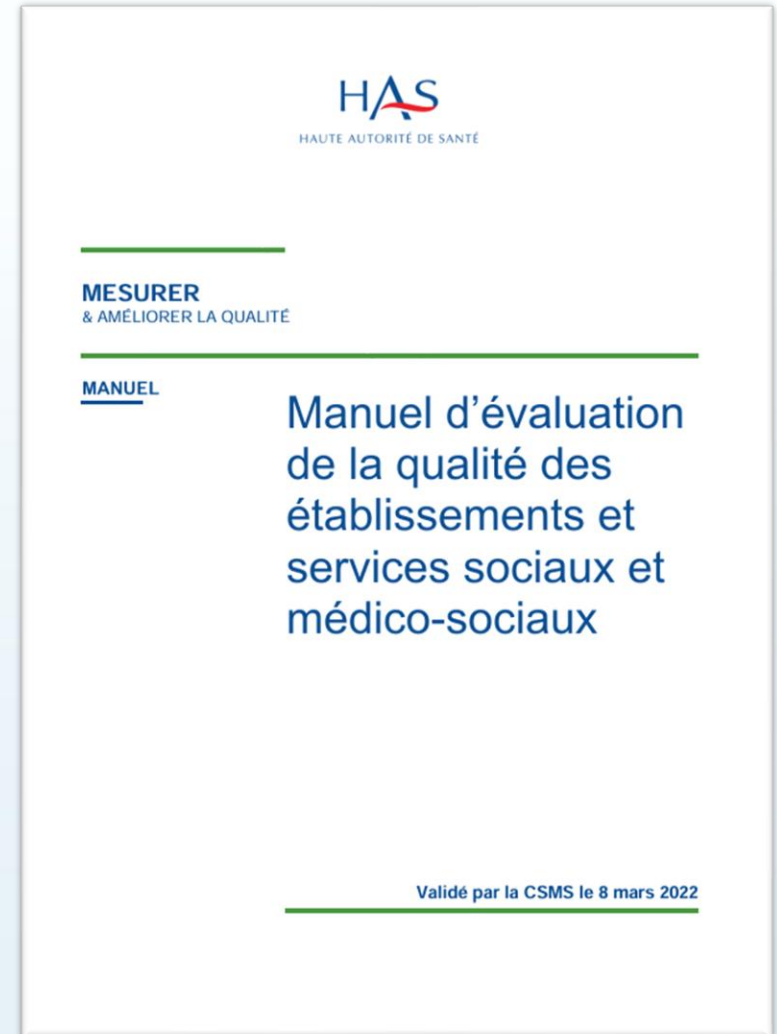
- Pour améliorer la qualité de l'accompagnement ou des soins, le déploiement de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance doivent se déployer de façon complémentaire.
- La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance doit figurer dans le Projet d'Établissement/Service (modalités de signalement et de traitement, bilan annuel...) – décret du 29 fév. 2024



La bientraitance et l'éthique au sein du dispositif d'évaluation HAS



- Thématique transversale aux 3 chapitres
- Thématique investiguée au travers du point de vue de la personne, au regard des professionnels (les pratiques) et au regard de la gouvernance (organisation, moyens, stratégie)
- 9 critères au total
- + 3 critères de la démarche qualité gestion des risques liés à la prévention de la maltraitance





Structurer la stratégie



Structurer la stratégie et les actions (chapitre 3)

1 objectif :

3.1 -L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.

4 critères :

- 3.1.1 – L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.
- 3.1.2 – L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils
- 3.1.3 – L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).
- 3.1.4 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

Structurer la stratégie et les actions (chapitre 3)

Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance sont complémentaires

1 objectif (Thématique "Démarche qualité et gestion des risques) :

3.11-L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.

3 critères :

3.11.1 – L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 –L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

3.11.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

3.1.1 – L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.

- L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.
 - Stratégie clairement écrite dans un document institutionnel (Exemples d'axes stratégiques : Former et sensibiliser les professionnels en continu / Prévenir les risques de maltraitance / Organiser le questionnement éthique, S'assurer la mise en oeuvre des bonnes pratiques professionnelles,...)
- L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).
 - Définition de la bientraitance dans PE
 - Charte ou autre document co-construit avec toutes les parties prenantes (représentations, ressentis, bonnes pratiques,...)
- L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.
 - Indicateurs de suivi (résultats des questionnaires de satisfaction, analyse EI, plaintes et réclamations, faits de maltraitance)



Projet d'établissement,
livret d'accueil, politique
QGDR



Charte ou autre
document, CR réunions



CR réunions, politique
QGDR actualisée,
actualisation du plan
d'actions



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation

3.1.2 – L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.

- L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.
 - Comité bientraitance ou groupes de travail
 - Référents bientraitance
 - Sensibilisation / formation
- L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.
 - Quelle implication des professionnels ? => dans les groupes de travail, dans la réflexion de la charte
 - Quelle implication des personnes accompagnées / des familles ? => dans les groupes de travail, dans la réflexion de la charte
 - Quelle communication aux CVS ?
- L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.
 - Auto-évaluation, EPP, Outils de sensibilisation à disposition, formation
 - Charte
 - Temps dédié
 - Eléments QVT, APP
 - Partenariats, intervenants extérieurs



Projet d'établissement, fiche missions comité bientraitance, fiche missions référent bientraitance, CR groupes de travail, affichages, CR réunion d'information, feuilles d'émargement, plannings, conventions

Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation

3.1.3 – L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

➤ L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

- Documentation à disposition (livret d'accueil salarié ou nouvel intervenant, RBPP,...)
- Ressources pédagogiques (vidéos forap)
- Formation en interne ou avec un organisme extérieur
- Affichages



Plan de formation, feuilles émargement, programme détaillé, affichages, CR réunion d'information, documentation disponible, livret salarié



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



3.11.1 – L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

- L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.
 - Repérage des situations / facteurs de risques listés, formalisés (cartographie des risques par exemple)
- L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.
 - Quelles organisation et actions en place pour prévenir les risques ? => formation, sensibilisation, comité en interne, circuit de recueil et traitement,...
 - Quelles actions à mettre en place pour prévenir les risques ? Changement d'organisation ?
 - Pas de trame HAS pour ce document
 - La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance doit figurer dans le Projet d'Établissement/Service (modalités de signalement et de traitement, bilan annuel...) – décret du 29 fév. 2024



Plan de prévention, CR réunion, cartographie des risques, procédures de déclaration et d'alerte

Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation

3.11.2 – L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

- L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.
 - Le circuit de ces signalements est défini et formalisé (procédure) : qui, quoi, quand, comment
 - Des analyses avec les professionnels sont menées (recherche des causes profondes)

- L'ESSMS met en place des actions correctives.
 - Des actions d'amélioration sont définies suite à l'analyse



Procédure gestion des faits de maltraitance et de violence, CR d'analyse, plan d'actions



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



3.1.4 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

➤ Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

- Documentation à disposition (livret d'accueil salarié ou nouvel intervenant, RBPP, ...)
- Ressources pédagogiques (vidéos forap)
- Formation en interne ou avec un organisme extérieur
- Affichages



Plan de formation, feuilles émargement, programme détaillé, affichages, CR réunion d'information, documentation disponible



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation

3.11.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

➤ Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

- Documentation à disposition (livret d'accueil salarié ou nouvel intervenant, RBPP, ...)
- Ressources pédagogiques (vidéos forap)
- Formation en interne ou avec un organisme extérieur
- Affichages



Plan de formation, feuilles émargement, programme détaillé, affichages, CR réunion d'information, documentation disponible



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation





En pratique

En pratique : les professionnels (chapitre 2)

1 objectif :

2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.

4 critères :

2.1.1 – Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.

2.1.2 – Les professionnels associent la personne et son entourage aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.

2.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

2.1.4 – L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

2.1.4 – L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

- L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).
 - Quelle dynamique, quelle organisation,... dédiées au questionnement éthique ?
 - Quels partenaires ?
 - Comité éthique interne, formations, APP,... ?
 - Quelle implication des personnes accompagnées dans les échanges ?
- L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.
 - Connaître l'instance éthique présente sur son territoire
 - Participation à des réunions, formations
 - Sollicitation de l'instance éthique du territoire
 - Participation à des événements autour de l'éthique



Documents institutionnels, CR réunions, conventions de partenariat, attestations de présence



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



2.1.1 – Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.

- Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.
 - Être en mesure de donner et présenter des exemples de questionnements éthiques
- Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.
 - Temps d'échanges en équipe autour des personnes accompagnées : discussion de l'accompagnement, des difficultés, de la question éthique (sollicitation comité éthique du territoire?), quelle réflexion a été menée pour apporter une réponse adaptée



CR réunions, traçabilité
des échanges, dossiers personne



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



2.1.2 – Les professionnels associent la personne et son entourage aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.

- Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.
 - Réflexion éthique avec présence, mobilisation de la personne, son entourage (exemple: directives anticipées, relations intimes entre personnes accompagnées, accompagnement à la parentalité,...)
- Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.
 - Quel(s) changement(s) dans les pratiques, l'organisation,... suite aux réflexions éthiques ?



CR réunions, traçabilité des échanges, dossiers personne



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



2.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.

- Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.
 - Documentation à disposition (livret d'accueil salarié ou nouvel intervenant, RBPP, ,...)
 - Ressources pédagogiques (vidéo forap)
 - Formation en interne ou avec un organisme extérieur
 - Affichages



Plan de formation, affichages,
CR réunion d'information



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



La perception des personnes



La perception des personnes (chapitre 1)

1 objectif :

1.1 - La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.

1 critère :

1.1.1 - La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.

- La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.
- La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien

Exemples de questions posées à la personne :

La bientraitance, est-il un sujet dont vous parlez au sein de l'établissement/du service ?

Vous sentez-vous écouté au quotidien ?

Pouvez-vous exprimer ce qui semble bon pour vous, pour vous sentir bien ?

Est-ce-que vos choix sont respectés au quotidien ?

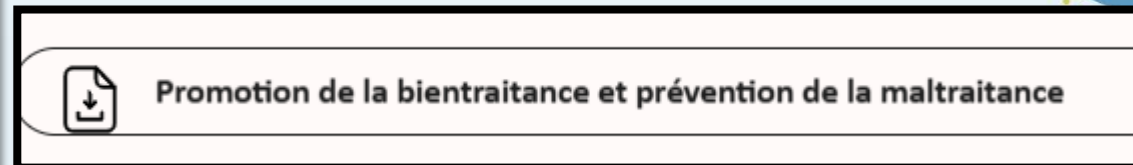


Ressources



- Guide HAS-FORAP 2012 + 7 outils : [Haute Autorité de Santé - Le déploiement de la bientraitance](#)
- Vidéos FORAP 2023 : [Haute Autorité de Santé - Bientraitance : promouvoir une culture commune pour les professionnels et les usagers des secteurs sanitaire et médico-social](#)
- Guide HAS 2024 + 4 fiches pratiques : [Haute Autorité de Santé - Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social - Personnes majeures](#)
- Modules de formation Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées : [Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance \(Module de base\) - Sommaire](#)

- Espace adhérent CEPPRAAL :
2 outils





A propos du CEPPRAAL





Le CEPPRAAL

Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients de la région Auvergne-Rhône-Alpes





Missions du CEPPRAAL

- Acculturer tous les professionnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des parcours en santé
- Accompagnement auprès des :
 - Etablissements de santé
 - Structures médico-sociales
 - Structures de soins coordonnés en ville



Accompagnement MS

- Page dédiée : [L'évaluation de la qualité des ESSMS | CEPPRAAL](#)
- Le prochain webinaire portera sur Expression et participation de la personne accompagnée:
15/10/2026 de 14h à 16h (ouverture des inscriptions à compter de fin juin/début juillet :
[Webinaires | CEPPRAAL](#))
- Groupe d'échange régional des référents qualité en ESMS
Pour en savoir plus et vous inscrire :
[Groupe régional des référents qualité en ESMS | CEPPRAAL](#)
- Notre programme disponible prochainement : [CEPPRAAL – La Structure Régionale d'Appui de la région ARA](#)

Nos actions inter-établissements



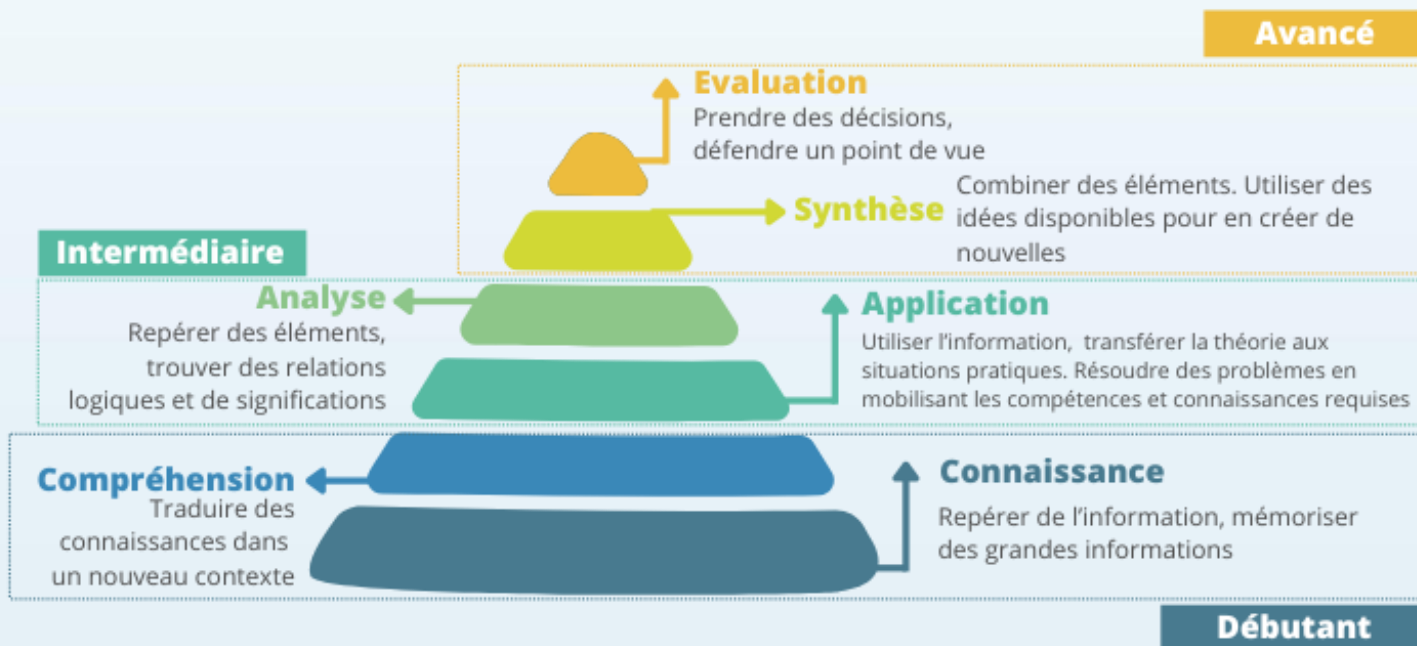
Top management



Encadrement soignant et éducatif



Sans responsabilité d'encadrement



Le CEPPRAAL est certifié Qualiopi,
Gage de conformité de l'association
au Référentiel National Qualité

Nos actions intra-établissements



Formation intra-établissement et accompagnement : sur mesure, adapté à votre établissement/structure, pour vous aider à atteindre vos objectifs



**Appui aux
EIGS**

Appui et conseils dans toutes les étapes du traitement de l'EIGS : Membres de notre équipe sont formées aux méthodes d'analyse approfondie des causes et aux facteurs humains.
- Pour solliciter notre appui : eigs.aura@ceppraal-sante.fr





Merci pour votre attention




Vos questions

Votre satisfaction



<https://forms.office.com/e/jt1n5vUVFV>

Nous contacter

 04 72 11 54 60

 contact@ceppraal-sante.fr

  @CEPPRAAL

www.ceppraal-sante.fr