



[Santé, social, solidarité nationale](#)

> La SCIC Bientraitance et Qualité de Vie lance le Label Etablissement Bien Traitant

Publié le vendredi 25 novembre 2016

Le 1er Label pour promouvoir et développer la culture de la bientraitance dans les établissements sociaux et médico-sociaux

Plus de 36 000 établissements et services médico-sociaux, accueillent ou accompagnent les personnes âgées, les adultes et les enfants handicapés sur l'ensemble du territoire français.

Si la problématique de la maltraitance fait régulièrement la Une des médias, il s'agit des cas les plus graves, qui sont loin d'être les plus nombreux. Mais la maltraitance, passive ou active, peut revêtir de nombreuses formes : maltraitance physique, maltraitance médicale, psychologique, financière...

C'est pour sensibiliser à cette question l'ensemble des personnes concernées et pour que la bientraitance devienne une pratique systématique, qu'Anne Picard a créé le Label Etablissement Bien Traitant[®]

Un Label qui répond à un vrai besoin

Depuis plus de 18 ans, Anne Picard s'investit dans la défense des droits de l'utilisateur et la bientraitance dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

Elle a réalisé avec son équipe plus de 500 formations ou accompagnements, auprès des établissements sociaux (MECS, CHRS...), établissements pour personnes handicapées (IME, Foyer de vie, MAS, FAM, ESAT...), pour personnes âgées (EHPAD, Foyer, Résidence, SSIAD...), dans les domaines de la démarche Qualité, de la réflexion autour des projets d'établissement et des évaluations internes et externes.

Bien que les acteurs concernés aient conscience des phénomènes de maltraitance « ordinaire » ou « passive », Anne Picard a constaté que les démarches en faveur du développement de la culture de la bientraitance restent encore balbutiantes dans nombre d'établissements.

Elle décide donc de créer le Label Etablissement Bien Traitant[®] au sein de la SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif)* Bientraitance et Qualité de Vie.

Pour **Anne Picard**,

« Le Label Etablissement Bien Traitant[®] s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité pour l'utilisateur. Son objectif est de valoriser les établissements qui mettent en place la politique publique et morale de Qualité de service, de prévention, et de gestion du risque de maltraitance et de développement de la culture de la bientraitance. Il s'inscrit dans une démarche volontaire des établissements. »

La SCIC Bientraitance et Qualité de Vie est composée de plusieurs membres de tous collèges qui exercent à titre bénévole, et sont regroupés au sein d'un comité éthique (collège de bénéficiaires, usagers, consultants, sympathisants, fondateurs, salariés et institutionnels ou collectivités publiques). L'objectif est de garantir la reconnaissance de la qualité du Label par tous les acteurs de la bientraitance ainsi que son niveau d'expertise, et de faire évoluer le cahier des charges du Label en fonction de l'évolution des textes législatifs et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. 57% des bénéfices sont impartageables et donc réinvestis dans l'objet de la SCIC soit le développement de la bientraitance.

Un Label aux objectifs multiples

Le Label Etablissement Bien Traitant[®], qui est fondé sur les exigences des textes réglementaires et recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services sociaux et Médico-sociaux), a des objectifs et engagements multiples.

En validant des pratiques de qualité mises en place par les professionnels, il met en avant les droits et le respect de l'utilisateur. La maltraitance « ordinaire » ou « passive » prend une dimension particulière dans les établissements médico-sociaux, car les usagers y séjournent durablement et projettent leur avenir dans cet environnement.

Cette démarche contribue également à rassurer les familles pour lesquelles l'installation d'un proche dans un établissement est un acte difficile, voire même culpabilisant.

Pour les établissements, il permet d'affirmer l'engagement institutionnel auprès des personnes accueillies et de leurs proches dans la prévention du risque de maltraitance et le développement de la culture de la bientraitance.

Le Label valorise les personnels et participe à la politique RH de l'établissement.

En France, ce sont 1,7 millions de salariés qui travaillent dans le secteur social et médico-social soit 1 actif sur 20.

Or, le travail en établissement auprès de personnes vulnérables est difficile et exigeant. En reconnaissant l'action bien traitante des salariés de l'établissement, l'obtention du Label est un acte managérial primordial et un outil efficace de mobilisation des équipes.

Le processus de labélisation permet d'aborder avec l'ensemble des personnels le sujet sensible de la maltraitance, et de mettre en place des repères qui leur permettent de se situer dans la qualité de leur action, sans rester dans le doute ou l'interrogation « Suis-je vraiment dans la bientraitance ? ».

En termes de management des équipes, on observe que la démarche et l'obtention du Label ont un impact positif à la fois sur la cohésion d'équipe, le turnover et sur le taux d'absentéisme. Le label est en effet garant des conditions de travail des personnels, et permet ainsi de fidéliser et de motiver.

Enfin, le Label induit une sensibilisation, et si nécessaire, une formation à la bientraitance et la prévention du risque de maltraitance, dès les recrutements de nouveaux personnels et stagiaires.

Un Label basé sur 4 principes :

Information – Formation – Pratiques – Management sont les quatre principes fondamentaux du Label.

- ▶ **INFORMATION** : le principe regroupe l'ensemble des savoirs auxquels tous les professionnels, ainsi que les personnes accueillies, leurs proches et les partenaires ont accès afin d'évoluer dans un environnement de confiance et de clarté.
- ▶ **FORMATION** : ce principe concerne l'ensemble des équipes en charge des personnes accueillies. Il est en effet indispensable que les professionnels soient formés et en mesure de répondre aux différentes problématiques.
- ▶ **PRATIQUES** : ce principe s'appuie sur des textes, protocoles, procédures et engagements réfléchis et formalisés, rappelant les principes fondamentaux que les professionnels d'un Etablissement Bien traitant doivent mettre en œuvre.
- ▶ **MANAGEMENT** : il met l'accent sur la gestion et l'encadrement de l'établissement. Pour ce faire, l'encadrement possède les acquis en matière de responsabilités et de savoir-faire en situation de maltraitance. La culture de la bientraitance est au centre de la gouvernance de l'établissement.

Un parcours exigeant pour obtenir le Label

Pour obtenir le Label, l'établissement doit respecter le cahier des charges du Label Etablissement Bien Traitant[®] et suivre 6 étapes dont la visite de mise en route vers le Label par le conseiller du Label. A partir des constats effectués, il réalise avec les professionnels et la direction le plan d'action pour faire évoluer l'existant aux exigences du cahier des charges du Label Etablissement Bien Traitant[®]. La visite de Labellisation quant à elle, est programmée lorsque l'institution estime que ses pratiques et organisations sont en accord avec les critères d'obtention du Label.

Dans le mois suivant cette visite, le conseiller rédige une attestation de Labellisation garantissant la conformité de l'établissement aux exigences du cahier des charges du Label Etablissement Bien Traitant[®].

Tous les 2 ans, l'établissement labellisé s'engage à transmettre un tableau de bord de suivi du maintien du Label. En cas de non-conformité, l'établissement a 3 mois pour se remettre aux normes du Label. Passé ce délai, il perd sa Labellisation.