

Présentation du Label Établissement Bien Traitant®



Label Établissement
Bien Traitant®

Audité par

BUREAU VERITAS
Certification

92046 Paris-la-Défense Cedex



Le Label Établissement Bien Traitant[®]

Qu'est-ce que c'est ?

Le Label Établissement Bien Traitant®

Le Label : Une solution concrète au développement de la culture de la bientraitance et de la prévention du risque de maltraitance sur le terrain.
Pour aller au delà des intentions et des mots.



Le contexte du Label

A ce jour, il n'existe aucun Label dans le secteur social et médico-social se préoccupant du développement de la culture de la bientraitance et de la prévention du risque de maltraitance.

Aucun pays malgré la réputation de pays tels que le Canada, la Suisse ou la Belgique, n'a encore développé de démarche de Labellisation dans les domaines de la bientraitance et la maltraitance.

Datant de 2007, la bientraitance reste un concept récent et une préoccupation de politique nationale qui peine encore à trouver son application dans les démarches qualité des établissements du secteur social et médicosocial.

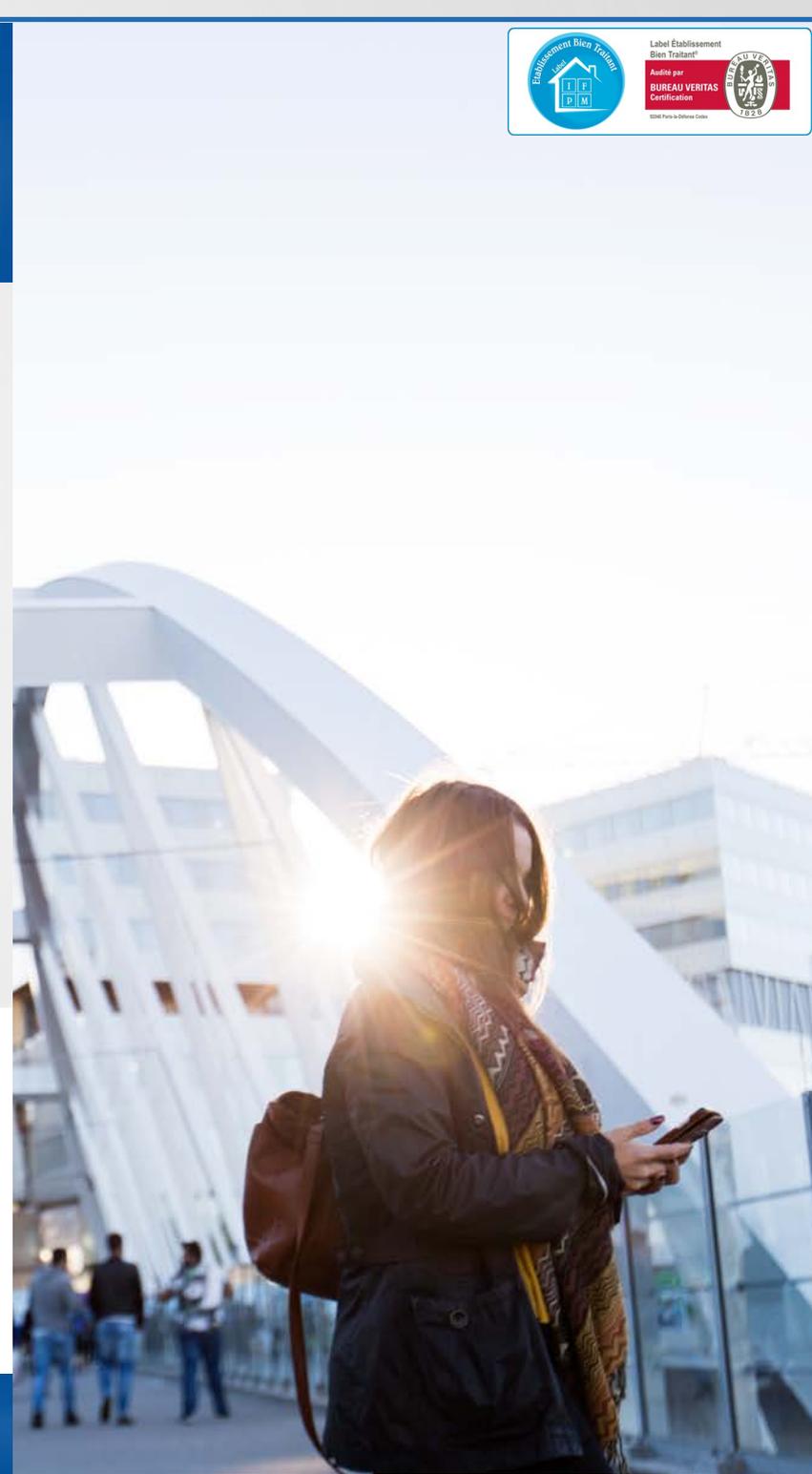
La bientraitance évolue avec notre société, et c'est à nous de poursuivre et de faire vivre nos ambitions de société.

Nous savons que tout citoyen, nous, vous, nos parents, nos grands-parents, aura besoin, à un moment ou un autre de sa vie, d'un accompagnement relevant du secteur social ou médico-social, à titre individuel ou pour un de ses proches. Que voulons-nous pour eux ou pour nous ?

Alors que se posent bien des questions sur les valeurs de notre société, la question de l'égalité, de l'équité par exemple, notre expérience nous a appris qu'être riches ou pauvres, instituteurs, agriculteurs, employés de bureau, aides-soignants ou ancien président de la République ne permet aucun de nous d'être protégé du grand âge et des maladies parfois associées.

La bientraitance nous concerne déjà tous. S'y impliquer aujourd'hui, c'est investir pour demain.

✓ C'est à notre génération de se préoccuper de cet avenir qui est le nôtre.



Le Label Établissement Bien Traitant®

L'outil pertinent pour développer la culture de la bientraitance auprès de tous les acteurs



- ✓ Un Label pour 5 ans d'engagement
- ✓ Accompagné tout au long de la démarche de préparation à la labellisation
- ✓ Permettant de développer des ressources humaines formées au sein de la structure.
- ✓ De développer des méthodes et outils concrets au développement de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance
- ✓ De manière perenne et reconnue
- ✓ Une démarche nationale, ambitieuse, unique et innovante
- ✓ Une réponse à un sujet sociétal sensible et sous le feu de la rampe
- ✓ Un besoin des établissements compte tenu des exigences actuelles de bientraitance
- ✓ Une démarche novatrice et pro-active dans le secteur social et médico-social
- ✓ Un besoin en termes d'image du secteur social et médico-social
- ✓ Des garanties affichées auprès de tous les acteurs

- ✓ La certification Bureau Veritas garantit le sérieux et la crédibilité de l'engagement de notre structure en termes de développement de la bientraitance et prévention de la maltraitance.





Label Établissement
Bien Traitant®

Audité par
BUREAU VERITAS
Certification

92046 Paris-la-Défense Cedex



Enjeu Sociétal

Valeurs Humaines

Innovations Sociales

Résultats Démontrés

Développement Durable

Investissement responsable, sûr et garanti

Engagement dans l'économie Sociale et Solidaire

Associer son image à un modèle d'engagement positif

Associer son image à une démarche précurseuse, unique en Europe

Associer son image à la bientraitance des personnes handicapées et des personnes âgées



A QUI S'ADRESSE LE LABEL ?

- **Aux 38 000 établissements sociaux et médico-sociaux français qui accompagnent au quotidien des enfants, des adultes et des personnes âgées.**

Apposer le Label Etablissement Bien Traitant® à l'entrée de son établissement démontre la position engagée et transparente de l'institution dans la lutte contre le risque de maltraitance et le développement de la culture de la bientraitance.

Le Label contribue à changer l'image, parfois négative, de l'accompagnement des personnes et rend visible aux yeux de notre société l'action bientraitante menée en faveur des personnes vulnérables.

- **Aux 2,4 millions d'usagers et à leurs proches.**

Le Label engage l'établissement sur un seuil de compétences, d'outils et de moyens, dans le respect des bonnes pratiques professionnelles et des droits des personnes accueillies.

- **Aux 1,7 millions de salariés du secteur social et médico-social, soit 1 actif sur 20 en France**

Le Label permet de soutenir et de reconnaître l'action de bientraitance des salariés de l'établissement créant ainsi un cercle vertueux de la bientraitance par la motivation de tous les acteurs à maintenir et développer les acquis pour conserver le label.

- ✓ Le Label est une démarche novatrice tant pour la dynamique de notre établissement que pour le respect des usagers et de leurs proches et la valorisation des professionnels du secteur social et médico-social



DES GARANTIES AFFICHÉES AUPRÈS DE TOUS LES ACTEURS

Le Label Etablissement bien Traitant® garantit **que l'établissement développe la culture de la bientraitance**, à savoir que :

- L'ensemble des équipes réfléchit et n'hésite pas à interroger ses pratiques et organisations de manière permanente tant collectivement qu'individuellement pour s'assurer de son accompagnement bientraitant.
- Mais également que le respect des droits, des attentes et des besoins des personnes accueillies est garanti, et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et les lois qui entourent nos obligations d'établissement respectées.

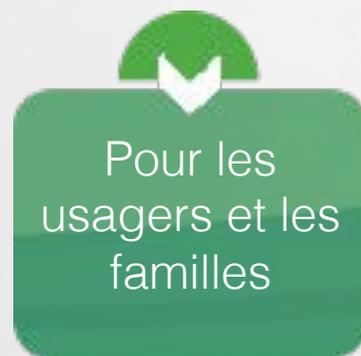
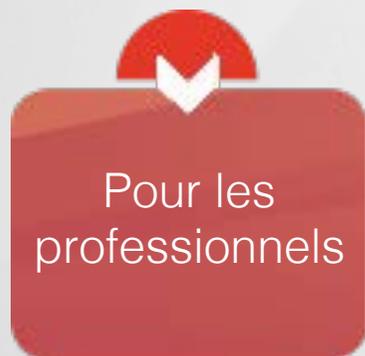
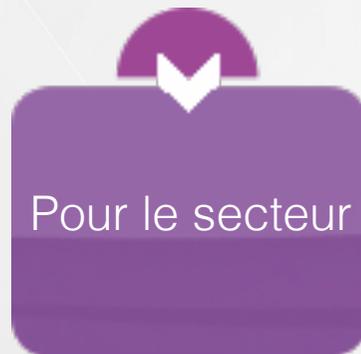
➤ **Que les conditions sont réunies pour la prévention et la gestion du risque de maltraitance**

Nous ne pourrions jamais garantir l'absence de maltraitance. Par contre, nous pouvons garantir que, le cas échéant, la loi du silence ne sera pas ce qui guidera notre pratique et que l'établissement et ses professionnels savent et se sont engagés à faire ce qu'il faut faire.



LES AVANTAGES DE LA LABELISATION

Afficher le Label Etablissement Bien Traitant®, c'est garantir à tous les acteurs, qu'au sein de l'établissement, tous les moyens sont mis en oeuvre pour développer la culture de la bientraitance et prévenir le risque de maltraitance



✓ Le Label Établissement Bien Traitant®, c'est reconnaître et faire reconnaître la qualité de nos pratiques professionnelles.



Le Label Etablissement Bien Traitant® s'inscrit sur 4 principes fondamentaux :

L' I NFORMATION

Le principe INFORMATION regroupe les savoirs auxquels l'ensemble des professionnels, ainsi que les personnes accueillies, leurs proches et les partenaires ont accès afin d'évoluer dans un environnement de confiance et de clarté.

LA F ORMATION

Le principe FORMATION concerne l'ensemble des équipes en charge des personnes accueillies. La formation étant le coeur même de la démarche de développement de compétences, il est indispensable que les professionnels soient formés. Par leurs connaissances, ils sont capables de repérer les signes de maltraitance, d'agir en conséquence et de développer des pratiques professionnelles s'inscrivant dans la bientraitance.

LES P RATIQUES

Le principe PRATIQUES s'appuie sur des textes, protocoles, procédures et des engagements réfléchis et formalisés rappelant les principes fondamentaux que les professionnels d'un Etablissement Bien traitant® doivent mettre en oeuvre.

LE M ANAGEMENT

Le principe MANAGEMENT met l'accent sur l'organisation et l'encadrement de l'établissement. La culture de la bientraitance est au centre de la gouvernance de l'établissement.

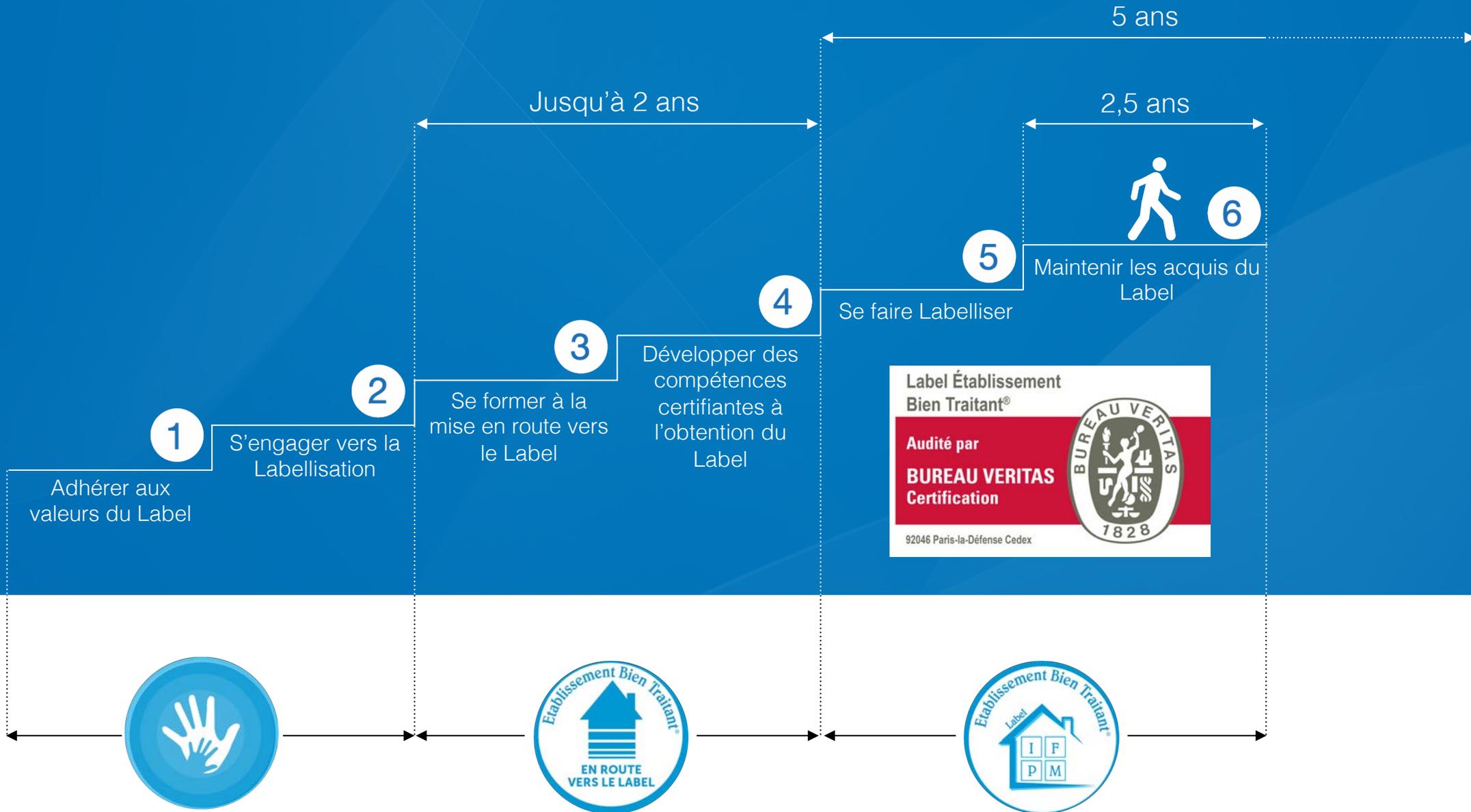
L'encadrement possède les acquis en matière de responsabilités et de savoir-faire lors d'une situation de maltraitance.



Le Label Établissement Bien Traitant[®]

En 6 étapes

Les 6 étapes du Label Etablissement Bien Traitant®



ÉTAPE
1

Adhérer aux valeurs du Label

La labellisation demande l'adhésion de toutes les équipes pluridisciplinaires afin que les personnels puissent en comprendre :

- ✓ Les enjeux pour tous les acteurs
- ✓ Le processus de Labellisation
- ✓ Les garanties du Label

Cette étape est essentielle pour garantir la motivation de tous lors des étapes suivantes.

Le Label met à votre disposition plusieurs outils qui vous permettent de présenter les arguments en faveur de cette mobilisation ou vous pouvez faire appel à un de nos conseillers.

Vos outils :

- ✓ Présentation du Label diaporama (E1O1)
- ✓ Le descriptif de l'étape 1 (E1O2)
- ✓ La vidéo de présentation du Label (E1O3)
- ✓ Demandez votre dossier de « Recherche de financement pour obtenir votre Labellisation » (E1O4 et E1O5)



ÉTAPE
2

S'engager vers la Labellisation

L'établissement déclare sa volonté d'engagement vers le Label auprès de la société Label Établissement Bien Traitant® en remplissant le formulaire de demande d'engagement vers la labellisation.

Un conseiller du Label est alors attribué à l'établissement. Il accompagnera la structure pendant toute la phase de préparation jusqu'à l'obtention du Label.

Dès lors, l'établissement devient membre de l'association «Bientraitance et Qualité de vie» dont la vocation est de regrouper l'ensemble des acteurs et soutenir la démarche de développement de la culture de la Bientraitance.

De part son adhésion, l'établissement accède aux ressources développées par l'association et à la communauté d'autres établissements en cours de labellisation ou labellisés.



Vos outils :

- ✓ Déclaration d'engagement vers la Labellisation (E201)

ÉTAPE
3

Se former à la mise en route vers le Label

La formation en 2 sessions permettra de maîtriser les méthodes et outils nécessaires à la réalisation d'un auto-diagnostic supervisé par le conseiller du Label qui permettra d'envisager les actions à mettre en oeuvre pour l'obtention du Label.

BOÎTE À MÉTHODES



Durée: 5 jours (2 jours Méthodes et outils du Label, 2 ou 3 jours d'auto-diagnostic supervisé)

Pendant 2 jours, les participants sont formés à ⁽¹⁾:

- ✓ La démarche de labellisation
- ✓ Les domaines d'exigences du Label
- ✓ La méthodologie du premier auto-diagnostic supervisé

En fin de formation, l'établissement possède les outils et les connaissances nécessaires pour obtenir sa Labellisation et organiser son auto-diagnostic supervisé.

Pendant 3 jours (2 pour les établissements et services à domicile de moins de 40 usagers), le formateur se rend sur l'établissement pour compléter et analyser l'auto-diagnostic de la structure. Les professionnels sont associés à la définition du Plan d'Actions vers la Labellisation et sa planification.

Dès lors, l'établissement est déclaré "En route vers le Label" sur le site du Label Établissement Bien Traitant®.

La société Établissement Bien Traitant® lui délivrera sa plaque "En route vers le Label" à apposer sur les murs de son établissement, et lui fournira la charte graphique qui peut être utilisée pour la communication de l'institution et son inauguration.

Vos outils :

- ✓ Le programme détaillé de la formation à la mise en route vers le Label. (E3O1)



⁽¹⁾ Cette formation peut être suivie par un ou plusieurs professionnels en Inter Paris ou mutualisée Intra à plusieurs établissements.

ÉTAPE
4

Développer des compétences certifiantes et
opérationnelles à l'obtention du Label

La formation permettra de développer des compétences en internes qui soutiendront le développement des savoirs, savoir-faire et savoir-être auprès de l'ensemble des professionnels de la structure afin que tous soient préparés à la Labellisation et en capacité de porter les exigences et les engagements de cette Labellisation.



✓ Formation Certifiante n°1 : Référent Bientraitance / Maltraitance ⁽¹⁾

Durée: 5,5 jours (5 jours de formation, 1/2 journée de certification par Bureau Veritas Certification)

La formation permettra de développer des compétences en internes qui soutiendront le développement des savoirs, savoir-faire et savoir-être auprès de l'ensemble des professionnels de la structure afin que tous soient préparés à la Labellisation et en capacité de porter les exigences et les engagements de cette Labellisation.

Rendu attendu :

- Ressources de professionnels possédant une base de connaissances solides sur la bientraitance et la maltraitance.
- Des professionnels aux compétences reconnues par l'obtention de la certification Bureau Veritas Certification.

Vos outils :

- Le programme détaillé de Référent Bientraitance / Maltraitance (E4O1).

✓ Formation Certifiante n°2 : Manager Bientraitance / Maltraitance ⁽¹⁾

Durée: 6,5 jours (3+3 jours de formation + 1/2 journée de certification)*

La formation vise à développer la mise en actions des divers moyens sur le terrain qui soutiendra le développement de la culture de la bientraitance et la prévention du risque de maltraitance



Rendu attendu :

- La mise en place d'actions, d'outils et de méthodes pour faire vivre le développement de la culture de la bientraitance et le plan de prévention du risque de maltraitance.
- Des professionnels aux compétences reconnues par l'obtention de la certification Bureau Veritas Certification.

Vos outils :

- Le programme détaillé de Manager Bientraitance / Maltraitance (E4O2).



⁽¹⁾ Cette formation peut être suivie par un ou plusieurs professionnels en Inter Paris ou mutualisée Intra à plusieurs établissements.

ÉTAPE
5

Se faire Labelliser

L'audit initial de certification est réalisé par un auditeur Bureau Veritas Certification dans un délai de 2 ans maximum après la mise en route vers la Labellisation à la demande de l'établissement.

Le comité éthique Bureau Veritas Certification peut alors analyser le résultat de l'établissement et prononcer la certification Établissement Bien Traitant® pour 5 ans.

Dès lors, l'établissement est déclaré "Labellisé" sur le site Établissement Bien Traitant®.

Bureau Veritas Certification lui livre la plaque du "Label Établissement Bien Traitant®" à apposer à l'entrée de son établissement en vue de l'inauguration de son label ainsi que sa charte graphique afin que la structure puisse communiquer sur ses engagements.

Établissement d'hébergement avec soins (EHPAD, MAS, ...)

Nombre de lits	Audit Initial		Audit de surveillance 2,5 ans		Audit de renouvellement 5 ans	
	Sur site	PR*	Sur site	PR*	Sur site	PR*
1 à 80	1,5	0,5	1	0,5	1,5	0,5
81 à 140	2	0,5	1,5	0,5	2	0,5
+ de 140	2,5	0,5	2	1	2,5	0,5

Établissement d'hébergement sans soins (Foyer d'hébergement et de vie, IME, CHRS, foyer pour personnes âgées, MECS, ...)

Nombre d'usagers	Audit Initial		Audit de surveillance 2,5 ans		Audit de renouvellement	
	Sur site	PR*	Sur site	PR*	Sur site	PR*
1 à 60	1	0,5	1	0,5	1	0,5
61 à 100	1,5	0,5	1	0,5	1,5	0,5
+ de 100	2	0,5	1,5	1	2	0,5

Établissement et service à domicile ou de jour (SSIAD, SESSAD, SAVS, ASE, accueil de jour, ESAT, ...)

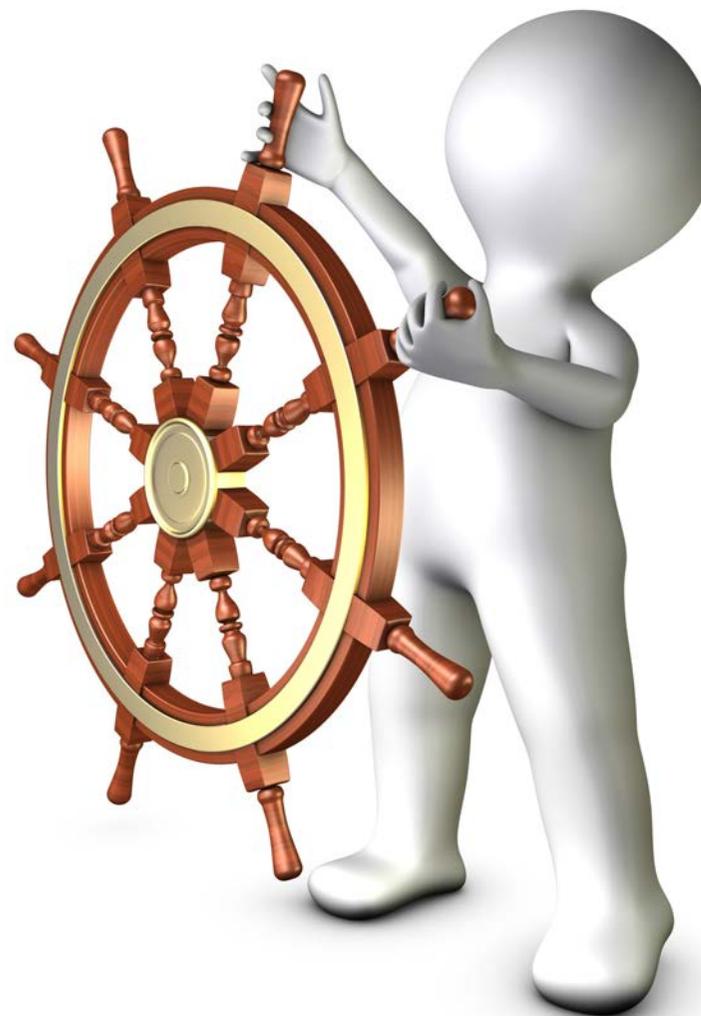
Nombre d'usagers	Audit Initial		Audit de surveillance 2,5 ans		Audit de renouvellement	
	Sur site	PR*	Sur site	PR*	Sur site	PR*
1 à 60	1	0,5	1	0,5	1	0,5
61 à 100	1,5	0,5	1	0,5	1,5	0,5
+ 100	2	0,5	1,5	0,5	2	0,5



ÉTAPE
6

Maintenir les acquis du Label

Un audit de surveillance est réalisé après 30 mois de Labellisation et l'audit de renouvellement 5 ans après la date de Labellisation.





27 Établissements Labellisés
ou en cours de Labellisation
en France

IL EST TEMPS DE
CHANGER LES
CHOSSES



**LES CONDITIONS
SONT RÉUNIS
POUR LA
PRÉVENTION
ET LA GESTION
DU RISQUE DE
MALTRAITANCE**

ENGAGEZ-VOUS

vers le Label

**Établissement
Bien Traitant®**

**Établissement Bien Traitant
Label**



Label Établissement
Bien Traitant®
Audité par
BUREAU VERITAS
Certification
©2016 Paris-La Défense Cedex



Contactez-nous dès maintenant pour plus d'informations:



01.79.75.87.87



contact@etablissementbientraitant.fr



Établissement Bien Traitant® - 136 rue Pelleport - 75020 Paris