

# ÉTHIQUE & BIENTRAITANCE

## ÉTABLISSEMENT PUBLIC D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS

Ce document est destiné à présenter l'approche éthique et bientraitance dans le but d'offrir des repères aux professionnels et garantir la qualité du service rendu aux personnes accueillies.

## INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, sous l'impulsion de la loi du 2 janvier 2002 et de l'ANESM, les notions d'éthique et de bientraitance sont régulièrement abordées dans les établissements du secteur sanitaire et médico-social.

Les démarches d'évaluation ont largement participé à la sensibilisation des professionnels à ces thématiques.

Pour autant, ces sujets nécessitent un questionnement et une vigilance de chaque instant. Comment ne pas se laisser prendre dans un quotidien qui demande, à la fois, des compétences techniques et humaines, de l'implication, de la distance et de la réactivité ?

Face à la vulnérabilité des populations accueillies, dans le respect de la mission confiée au secteur médico-social, il est important que l'établissement dans son ensemble, personnel d'encadrement et personnel de terrain, puisse impulser et être le garant d'une démarche dont la finalité est de s'inscrire dans des accompagnements quotidiens, respectueux des droits et attentes des personnes accueillies. C'est un maillon indispensable pour renforcer les bonnes pratiques des professionnels, et répondre ainsi aux exigences liées à l'accompagnement des personnes et aux recommandations de l'HAS (Haute Autorité de Santé).

Le présent document a pour ambition de proposer un éclairage sur ces notions et leur promotion au sein de l'établissement.

## SOMMAIRE

I.	LA GENÈSE DE LA POLITIQUE .....	3
1.	POURQUOI ? POUR QUOI ? .....	3
2.	UNE AMBITION : LES RISQUES À ÉVITER .....	3
II.	LES FONDEMENTS .....	4
1.	LE CADRE LÉGAL.....	4
2.	LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT.....	4
3.	LES ENGAGEMENTS QUALITÉ .....	5
III.	LA DÉFINITIONS DES CONCEPTS .....	6
1.	L'ÉTHIQUE .....	6
2.	LA BIENTRAITANCE .....	8
IV.	LE PÉRIMÈTRE .....	9
1.	LE CADRE D'INTERVENTION .....	9
2.	LE RÔLE DE LA RESPONSABLE QUALITÉ .....	9
3.	QUI EST LE RÉFÉRENT ÉTHIQUE ? .....	9
4.	QUI EST LE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE ?.....	10
V.	LE MANAGEMENT DE L'ÉTHIQUE ET DE LA BIENTRAITANCE .....	12
1.	LE COMITÉ DE SUIVI .....	12
2.	LES GROUPES DE RÉFLEXION ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE .....	13
VI.	LE PLAN DE COMMUNICATION .....	15
1.	LES TRAVAUX DU COMITÉ ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE .....	15
2.	LES OUTILS DE COMMUNICATION .....	15
VII.	L'ÉVALUATION.....	16
VIII.	ANNEXES.....	17
1.	FICHE TECHNIQUE RÉFÉRENT ÉTHIQUE .....	17
2.	FICHE TECHNIQUE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE.....	17
3.	FICHE TECHNIQUE COMITÉ DE SUIVI ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE .....	17
4.	LES APPORTS EXTERNES .....	17

# I. LA GENÈSE DE LA POLITIQUE

## 1. POURQUOI ? POUR QUOI ?

La confrontation des différentes logiques de l'action sociale et médico-sociale (thérapeutique, éducative et sociale, judiciaire, administrative, gestionnaire...) est source d'incertitude, de culpabilité, d'angoisse, d'indignation ou de souffrance qui appelle à un travail éthique individuel et collectif.

« Par leur complexité, leur durée, la dureté des expériences humaines auxquelles elles renvoient, les situations dans lesquelles se trouvent les usagers mettent parfois les professionnels devant des questions sans réponse immédiate, auxquelles aucune posture fixée à l'avance ni aucun fonctionnement préétabli ne peuvent répondre.

Pour que cette expérience de l'impasse de l'action ne conduise pas les professionnels à se décourager ou à perdre de leur créativité, il est recommandé que les équipes aient la possibilité d'avoir ensemble un questionnement éthique susceptible, faute de pouvoir résoudre toutes les difficultés qui se présentent, d'amener au moins une ressource de pensée indispensable pour maintenir vivant le désir d'agir pour et avec l'autre. <sup>1</sup>»

**Le but n'est pas tant de cautionner une décision déjà prise mais plutôt d'interroger la pratique.**

La réflexion éthique ne décharge pas les professionnels de leur responsabilité.

## 2. UNE AMBITION : LES RISQUES A EVITER

Dans la pratique quotidienne, la vigilance s'impose afin d'éviter :

- Une attitude démagogique ne tenant pas compte des difficultés éventuelles de conceptualisation et de communication et entraînant la prise en otage de la personne.
- Une attitude disqualifiante qui peut amener les professionnels à se substituer à cette dernière puisqu' « ils la connaissent bien... ».

Par ailleurs, la réflexion éthique n'est pas l'apanage d'un groupe. Assurer l'articulation entre l'instance éthique et bientraitance et l'ensemble des professionnels permettra d'instaurer une culture de l'éthique et de la bientraitance au service de la qualité de la prestation rendue à la personne accueillie.

---

<sup>1</sup> Recommandation ANESM Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

## II. LES FONDEMENTS

### 1. LE CADRE LÉGAL

**Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale** dont les grands principes sont :

- ✓ Le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité et sécurité de la personne.
- ✓ Le libre choix entre une prestation à domicile ou en établissement.
- ✓ Un accompagnement individualisé et de qualité dans le respect d'un consentement éclairé.
- ✓ La confidentialité des données concernant l'utilisateur.
- ✓ L'accès à l'information.
- ✓ Une information sur les droits fondamentaux et les voies de recours.
- ✓ La participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

**Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées :**

- ✓ Elle introduit la notion de non-discrimination et l'accès de tous à tout.
- ✓ Elle apporte une nouvelle définition du handicap.
- ✓ Elle garantit aux personnes handicapées le libre choix de leur projet de vie.
- ✓ Elle introduit des dispositions en matière d'insertion professionnelle des personnes handicapées.
- ✓ Elle fait évoluer les dispositifs de travail adapté ou protégé en créant les entreprises adaptées.
- ✓ Elle renforce l'accessibilité du cadre bâti et des transports aux personnes handicapées.
- ✓ Elle prévoit la mise en œuvre de politiques de prévention, de réduction et de compensation du handicap.

**Instruction du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance** dont les axes principaux sont :

- ✓ Améliorer la procédure de signalement et la détection de situations de maltraitance.
- ✓ Renforcer l'efficacité et la fréquence des contrôles.
- ✓ Améliorer la connaissance du phénomène de maltraitance en institution et le suivi des signalements.
- ✓ Mettre en place une véritable politique de promotion de la bientraitance.

**Recommandations de l'HAS** dont les principales dans le cadre de la présente politique sont :

- ✓ La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre.
- ✓ Le questionnement éthique dans les ESSMS.
- ✓ Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance.

### 2. LE PROJET D'ETABLISSEMENT

Il porte les principes d'intervention basés sur des valeurs communes au fondement de la prise en charge proposée par l'établissement.

### 3. LES ENGAGEMENTS QUALITE

Ils introduisent la politique qualité – gestion des risques de l'établissement.

#### NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

1

##### ÉCOUTE

Assurer le respect des droits et l'information du résident, conformément aux Chartes des droits et libertés de la personne accueillie (loi du 2 janvier 2002) et des droits et libertés de la personne âgée dépendante (Fondation Nationale de Gérontologie) affichées au sein de chaque établissement.

2

##### PARTICIPATION

Promouvoir la participation de l'ensemble du personnel à cette politique, à travers le comité de pilotage, les commissions, les groupes projets, les groupes de suivis, et tout autre support favorisant l'amélioration continue de la qualité.  
Encourager la participation adaptée et la satisfaction des personnes accompagnées.

3

##### TRANSPARENCE

Garantir une lisibilité suffisamment claire de la démarche, pour qu'elle soit comprise et assimilée par le personnel.  
Développer la diffusion et l'accessibilité des documents afférents au système qualité.  
Mettre en place un plan de communication, permettant une coordination efficace des instances et un déploiement des missions et objectifs de la démarche qualité à l'ensemble des professionnels.

4

##### AMÉLIORATION

Améliorer la prise en charge des résidents et l'accueil des familles, dans des conditions optimales de sécurité et de qualité, conformes aux missions inscrites dans le projet d'établissement.  
Partir de la connaissance globale des besoins d'amélioration de l'établissement, des audits qualité, des enquêtes de satisfaction et des évaluations internes et externes pour élaborer notre Plan d'Amélioration Continu de la Qualité et ce, en tenant compte des priorités et des ressources disponibles.

5

##### MOBILISATION

Donner les moyens aux professionnels pour s'engager et s'impliquer dans la démarche qualité par des actions de formation en interne et externe et la mise en place d'un poste de responsable qualité/gestion des risques.  
Déployer une culture d'évaluation, en priorisant les évaluations des pratiques professionnelles (EPP), l'enregistrement, le traitement des plaintes, les réclamations des résidents et la satisfaction des professionnels.  
Gérer, maîtriser les risques au travers d'un programme de prévention coordonné.

### III. LA DEFINITION DES CONCEPTS

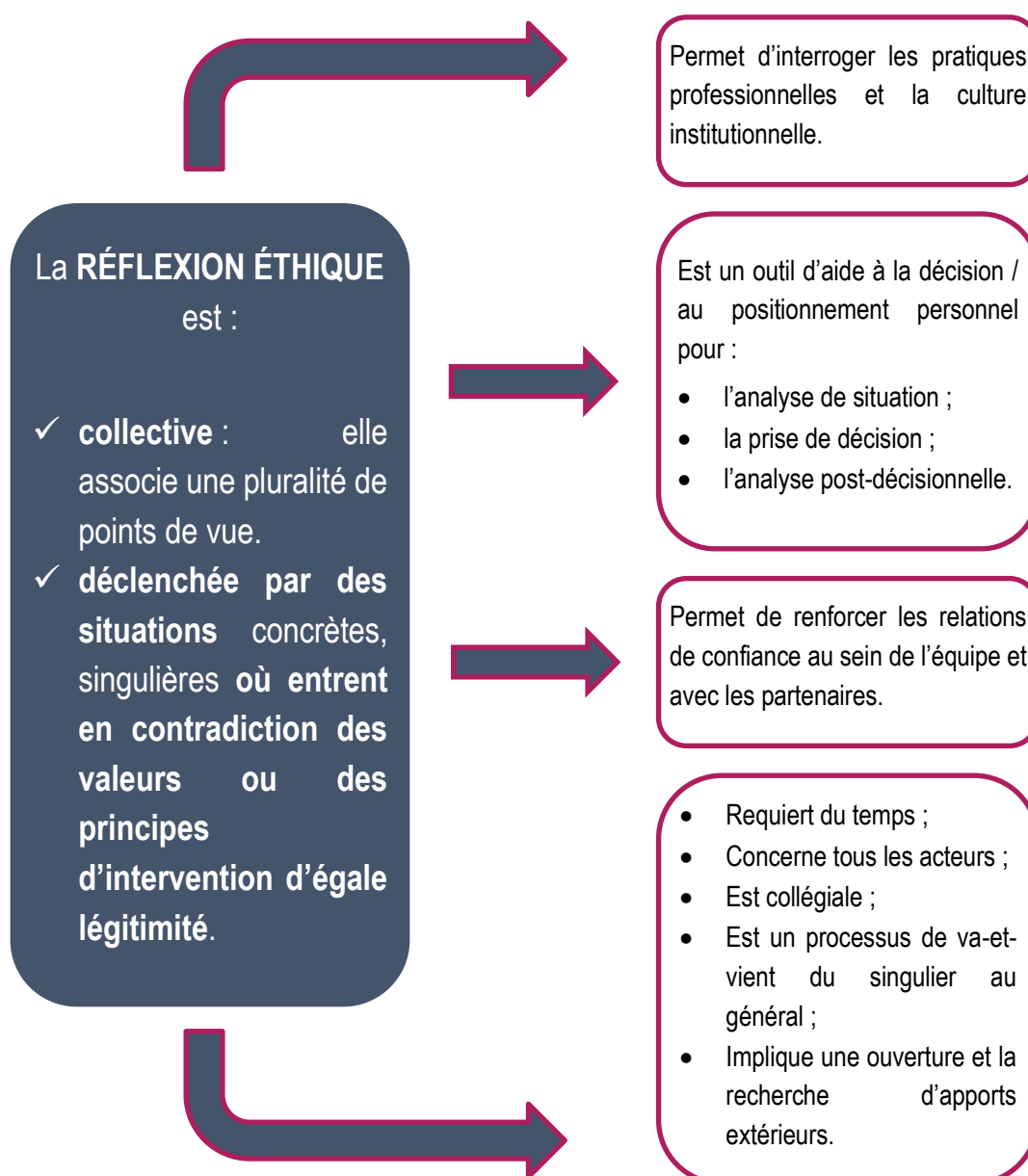
#### 1. L'ÉTHIQUE

##### LE CHAMP DE L'ÉTHIQUE

« La réflexion éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. »<sup>2</sup>.

Voisine de la morale mais aussi de la déontologie, l'éthique, contrairement à celles-ci, ne donne pas de réponse visant à l'universalité, elle ne forme pas des principes mais plutôt met en question la façon dont ces derniers sont actualisés ou réactualisés dans les situations rencontrées.

Ce schéma, issue de la recommandation de l'HAS dédié à l'éthique définit de manière claire et synthétique la réflexion éthique.



<sup>2</sup> Recommandation ANESM Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

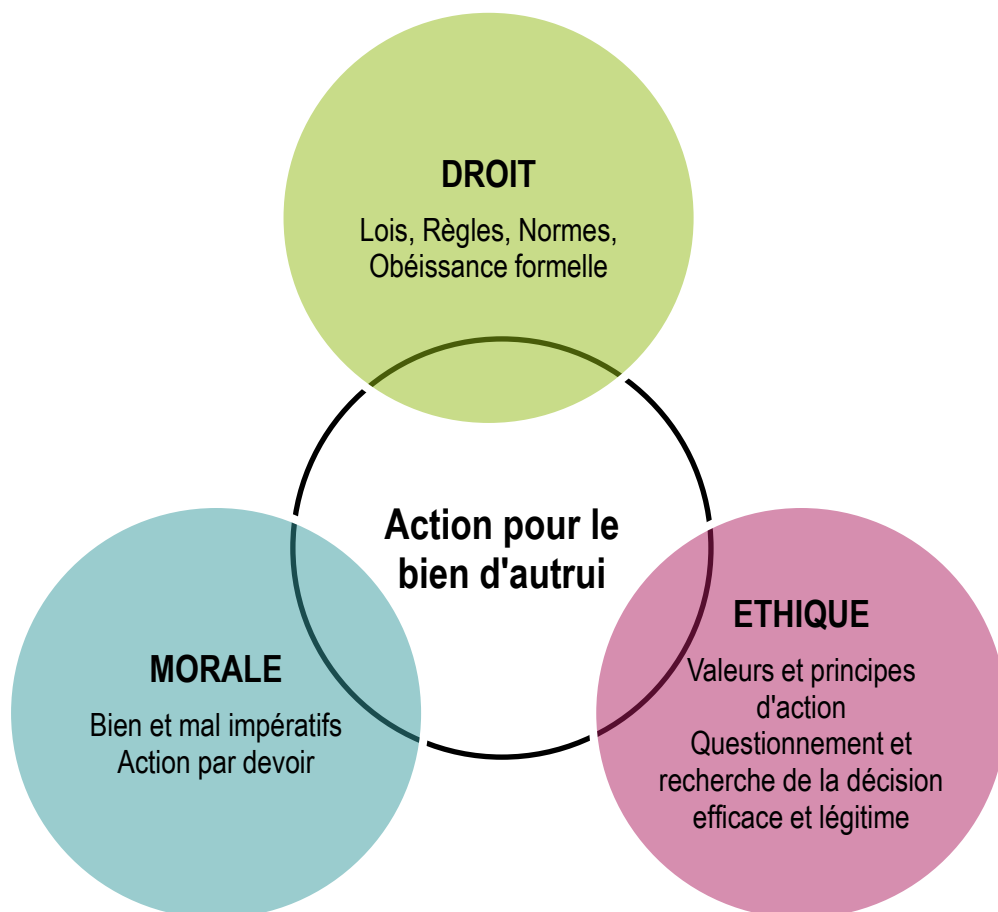
## ARTICULATION MORALE, DROIT ET ETHIQUE

- **ÉTHIQUE ET MORALE** : La morale se fonde sur une définition du bien et du mal et se traduit par des injonctions et des interdits. Elle est le fruit d'une culture, d'une histoire et de traditions. La morale reste très affirmative, elle ne laisse pas le choix, elle fige, alors que l'éthique est interrogative. **L'éthique interroge la morale en situation.**
- **ÉTHIQUE ET DROIT** : Le droit est l'ensemble des règles régissant la vie en société qui s'impose à tous et qui définit les droits et les responsabilités de chacun. Il est fondé sur les grands principes moraux de la société.

**Les rapports du droit et de l'éthique sont ceux du rapport entre la loi établie et la valeur de justice ou d'équité.** Si le droit concerne tout le monde, en revanche, la décision éthique éclairée par la concertation, des situations ou attitudes, reste en fin de compte individuelle.

**L'éthique dépasse le droit pour en évaluer l'équité** : cela se traduit par le devoir d'obéissance ou de résistance dans les situations dans lesquelles le droit comme justice formelle ne traduit pas le droit comme équité ou justice naturelle.

**L'éthique aide à combler les vides juridiques par l'interprétation des textes** (exemple : la sexualité en établissement). Elle **participe à l'interprétation du droit en situation** (jurisprudence). Elle **cherche à résoudre les éventuels conflits internes du droit positif** (exemple : le secret professionnel et le partage de l'information).





## 2. LA BIENTRAITANCE

### LE CHAMP DE LA BIENTRAITANCE

« 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 à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs <sup>3</sup>».

### ARTICULATION ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

Le questionnement éthique s'inscrit dans le prolongement de la promotion de la bientraitance. En effet, en adoptant une réflexion éthique, je suis bientraitant.

---

<sup>3</sup> Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles ANESM « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ».

## IV. LE PERIMETRE

### 1. LE CADRE D'INTERVENTION

La réflexion éthique et bientraitance est le **socle des pratiques professionnelles** et de l'accompagnement institutionnel offert dans l'ensemble des services.

Elle est donc le **support du cadre de mission** des services de l'EPAS 65:

#### CADRE DE MISSION

Accueillir et accompagner des personnes en situation de vulnérabilité liée au handicap et/ou au vieillissement afin de prévenir la dépendance en agissant sur les facteurs de fragilisation et en favorisant l'autonomie.

Elle s'appuie et est en lien étroit avec la **Politique de qualité et de gestion des risques** de l'EPAS 65 dont elle est à la fois, l'outil et la visée.

Elle se nourrit des questionnements pouvant venir :

- Des professionnels.
- Des personnes accueillies ou leurs proches.
- Des groupes APP.

### 2. LE RÔLE DE LA RESPONSABLE QUALITÉ

Elle coordonne la mise en place, le suivi et l'actualisation de la politique éthique et bientraitance.

Appui technique, elle intervient, sur demande pour soutenir les référents éthique et bientraitance et apporter un éclairage extérieur.

Elle co-anime les réunions du Comité Éthique avec la Direction Générale et la Direction Adjointe des services Hébergement, SAVS, SMP et Ressources Humaines.

### 3. QUI EST LE RÉFÈRENT ÉTHIQUE ?

Responsable de service et membre du comité éthique, le « **réfèrent éthique** » :

- Comprend le concept d'éthique et son développement (respect des droits des personnes accueillies, outils règlementaires liés au développement de la réflexion éthique).
- A des compétences en termes de management et d'animation de réunions.
- Maîtrise les recommandations de l'ANESM liées à la promotion d'une démarche éthique (Les recommandations de l'ANESM et les programmes dans lesquels elles s'inscrivent et plus particulièrement la recommandation « Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux »).
- Connaît la réglementation liée à la démarche qualité notamment autour des notions de bientraitance et de prévention de la maltraitance (Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance).
- Connaît le fonctionnement des services et les outils et méthodes liés à la maîtrise du rôle de réfèrent éthique, pour animer la réflexion éthique et communiquer efficacement avec toutes les parties prenantes.
- Assure l'interface entre le comité éthique, les cadres et les référents bientraitance.

Le référent éthique constitue également une ressource pour les responsables de chaque service qui ont pour mission de :

- porter la réflexion éthique dans chacun des services qu'ils encadrent et ainsi de prendre les décisions les plus appropriées possibles, en référence aux valeurs et normes communément reconnues, en tenant compte de la personnalité des acteurs et des contraintes rencontrées.
- constituer un tiers régulateur dans le respect des principes posés dans le projet d'établissement.
- aider les professionnels en leur fournissant des repères lorsqu'ils sont pris dans contradictions entre différentes logiques (éducative et sociale, judiciaire, administrative, soignante, etc.).
- réaffirmer la nécessité d'articuler dans les pratiques des professionnels au plan éthique des composantes personnelles, professionnelles et institutionnelles. Il engage ainsi une réflexion qui vise alors à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.
- animer une fois par semestre (thème à définir) en lien avec le référent bientraitance et le référent éthique du pôle un groupe de réflexion composé de volontaires d'un ou de plusieurs services (cf. p 14). Il s'appuie sur les compétences de la psychologue, membre du comité le cas échéant. Il met à l'ordre du jour des problématiques liées à l'accompagnement des personnes accueillies afin d'élaborer des pistes de solution.

#### 4. QUI EST LE RÉFÉRENT BIEN TRAITANCE ?

Membre des équipes de terrain, désigné pour 3 ans sur la base du volontariat, le « **référent bientraitance** » :

- Comprend le concept de bientraitance et son développement (respect des droits des personnes accueillies, outils règlementaires, procédures liées au développement de la bientraitance), ainsi que celui de lutte contre la maltraitance (définitions, identification, sanctions, conduite à tenir).
- Connaît le cadre règlementaire lié à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance (Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance).
- Maîtrise les recommandations de l'ANESM liées à la promotion de la bientraitance (Les recommandations de l'ANESM et les programmes dans lesquels elles s'inscrivent et plus particulièrement la recommandation « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »).
- Connaît les outils et méthodes liés à la maîtrise du rôle de référent bientraitance, pour animer la culture de la bientraitance et communiquer efficacement avec toutes les parties prenantes.

Par ses échanges centrés sur ce sujet dans l'exercice de son métier, par sa présence à de nombreuses réunions institutionnelles (réunions de service, réunions entre référents bientraitance, voire Comité Éthique pour certains), par sa veille permanente de la bientraitance, il est en mesure d'alerter ses collègues sur des pratiques ou une organisation qui est ou pourrait être maltraitante ou en défaut de bientraitance, mais aussi d'amener une réflexion commune pour améliorer les pratiques professionnelles.

Son rôle est donc bien d'observer, de prévenir et de conseiller le service ou l'établissement. Sa fonction est d'autant plus importante que les bonnes pratiques professionnelles représentent, avec l'évaluation interne, un des 2 piliers de l'évaluation externe, enjeux déterminant pour l'établissement.

Le « **réfèrent bientraitance** » à la satisfaction de participer activement à la conformité de la structure, à l'amélioration de l'accompagnement des personnes accueillies et à la qualité de travail de ses collègues.

Il a un rôle d'alerte et d'aide en cas de difficultés ou d'interrogations dans les pratiques professionnelles quotidiennes.

De multiples compétences demandent à être mobilisées pour soutenir ce processus. C'est pourquoi ces « **réfèrents bientraitance** » ont suivi une formation spécifique à leur rôle dans la structure afin de développer les compétences suivantes :

- Identifier les différentes formes de maltraitances.
- Reconnaître et prévenir les facteurs de risques.
- Savoir réagir face à une situation de maltraitance.
- Initier un état des lieux et une réflexion au sein de l'institution.
- Mettre en œuvre des outils favorisant le développement d'une démarche de bientraitance.
- Se positionner en qualité de réfèrent.
- Développer des capacités de communication.

Les réfèrents bientraitance sont nommés sur la base du volontariat dans un souci de représentativité des services et sites des établissements de la direction commune, soit au total 15 réfèrents :

- 2 représentants du Foyer de Vie,
- 1 représentant du Foyer d'Hébergement,
- 5 représentants des ESAT (1 par site),
- 1 représentant des SAVS,
- 1 représentant des Soins à l'EHPAD,
- 1 représentant des Soins Foyer d'Hébergement – Foyer de vie,
- 1 représentant de l'encadrement,
- 1 représentant de l'animation à l'EHPAD,
- 1 représentant des services supports
- 1 représentant du SMP.

## V. LE MANAGEMENT DE L'ÉTHIQUE ET DE LA BIENTRAITANCE

### 1. LE COMITÉ DE SUIVI

Le Comité Éthique a pour ambition de passer d'une démarche individuelle de questionnement éthique à une démarche collective.

#### LA MISSION

Le Comité Éthique a pour mission de :

- Rassembler et diffuser l'ensemble de l'actualité (rôle de veille).
- Rassembler l'ensemble des questionnements des différents sites et services, échanger et proposer des pistes de solutions, le cas échéant.
- Produire des écrits sur les positionnements institutionnels portant sur des questions éthiques dans l'accompagnement et les prises en charge proposées.
- Définir les thématiques communes à aborder en fonction des fiches de saisines.

#### LA COMPOSITION

Ce Comité est animé conjointement par la Direction Générale, la Direction Adjointe des services Hébergement, SAVS, SMP, Ressources Humaines et la Responsable Qualité. Il se compose de la Direction Générale, de la Direction Adjointe (services Hébergement, SAVS, SMP et Ressources Humaines), de la responsable Qualité, de représentants des responsables de service, des référents bienveillance des différents sites ainsi que d'une psychologue.

#### LES RENCONTRES

Le Comité se réunit à minima une fois par an.

Chaque rencontre fait l'objet d'un écrit diffusé auprès de l'ensemble des services. Cet écrit, quelle qu'en soit la forme (synthèse des questionnements avec avis ou pistes de réflexion, orientations de bonnes pratiques professionnelles), est anonymisé et ne permet pas d'identifier les propos individuels.

Ses travaux s'appuient entre autres sur :

- Les espaces possibles de réflexion et de fonctionnement,
- Les groupes d'Analyses des Pratiques Professionnelles (APP),
- Les remontées des groupes éthiques et bienveillance,
- L'analyse des événements indésirables.

#### LA SAISINE DU COMITE

Le Comité peut être interpellé dans un premier temps par l'ensemble des professionnels, quel que soit leur rôle au sein de l'établissement.

Il est saisi par un écrit exposant la difficulté rencontrée, élaboré en concertation avec un référent bienveillance, un des cadres référent éthique et un membre du comité.

Il dispose d'un droit de réserve sur la recevabilité des questions qui lui sont soumises notamment des questions autour de :

- Ce qui peut être solutionné au niveau juridique ou règlementaire, sans entrainer de conflit entre principes de droit ou entre droit et contraintes organisationnelles.
- Ce qui est à caractère organisationnel, logistique ou de coordination des équipes qui peut être résolu par l'intervention de compétences techniques et qui n'entraîne pas de conflit de valeurs.

Dans tous les cas, le(s) demandeur(s) est (sont) informé(s) de l'état d'avancée de la demande et des suites qui y sont données (*cf. procédure QGR-PT 003*).

Des exemples de questions éthiques :

- Refus de traitement d'un usager car considéré comme intrusif ou nécessaire à sa santé,
- Des proches souhaitent cacher un décès à une personne âgée accueillie et demandent aux professionnels de ne pas lui donner son courrier,
- Accompagnement à la parentalité d'un jeune couple en situation de handicap,
- Tutoiement et vouvoiement des personnes accueillies au sein de l'établissement,
- Liberté de déplacement et sécurité.

**Ce que le Comité n'est pas :**

- Une commission des usagers ou un espace de recours pour les personnes accompagnées.
- Un **espace de plainte dédié aux professionnels** comme lieu de traitement des conflits sociaux.
- Un **lieu de sanction institutionnel** ou un outil de contrôle des conduites professionnelles par la direction ou l'encadrement.

## 2. LES GROUPES DE RÉFLEXION ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

Il existe un groupe de réflexion éthique et bientraitance par site et/ou service, soit au total 5 groupes :

- FH-FVIE ;
- SAVS- SMP ;
- SUPPORTS ;
- ESAT ;
- EHPAD.

### LA MISSION

Les groupes de réflexion éthique et bientraitance ont pour objet de :

- Promouvoir la bientraitance et la réflexion éthique dans les pratiques professionnelles.
- Proposer une approche collective de la réflexion éthique.
- Recueillir les questionnements éthiques et de bientraitance intervenant dans le service/site.
- Échanger sur ces questionnements et proposer des pistes de réflexion ou de solution, le cas échéant.
- Saisir le Comité de suivi Éthique et Bientraitance, le cas échéant.
- Traiter des thématiques promues par ce même Comité.

## LA COMPOSITION

Chaque groupe se réunit sur la base du volontariat : il se compose soit de professionnels d'un même site et service, soit de professionnels de plusieurs sites d'un même service ou d'un même pôle.

Ces groupes sont animés conjointement par le cadre du service, le référent bientraitance et le cadre « référent éthique » du pôle. La psychologue, membre du Comité Éthique peut également intervenir à la demande.

## LES RENCONTRES

Chaque groupe se réunit à minima 1 fois par semestre, selon les remontées auprès des référents.

Chaque rencontre fait l'objet d'un écrit diffusé auprès du service/site et fait l'objet d'une information au Comité Éthique par le biais du référent éthique concerné.

Cet écrit, quelle qu'en soit la forme (synthèse des questionnements avec avis ou pistes de réflexion, code de bonnes pratiques professionnelles), est anonymisé et ne permet pas d'identifier les propos individuels.

Les travaux menés peuvent s'appuyer entre autres sur :

- Les espaces possibles de réflexion et de fonctionnement : groupes APP, FTP.
- L'analyse des évènements indésirables.

## LA SAISINE DES GROUPES DE REFLEXION ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

Les conditions de saisine des Groupes de réflexion Éthique et Bientraitance sont similaires au mode de saisine du Comité Éthique. (*cf. procédure QGR-PT 003*)

Un écrit est toujours à l'origine de cette saisine.

### **Ce que les Groupes de réflexion Éthique et Bientraitance ne sont pas :**

- Une commission des usagers ou un espace de recours pour les personnes accompagnées.
- Un **espace de plainte dédié aux professionnels** comme lieu de traitement des conflits sociaux.
- Un **lieu de sanction institutionnel** ou un outil de contrôle des conduites professionnelles par la direction ou l'encadrement.

## VI. LE PLAN DE COMMUNICATION

### 1. LES TRAVAUX DU COMITÉ ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

L'ensemble des écrits du Comité Éthique et Bientraitance seront diffusés :

- Auprès des différents services et feront l'objet d'un point de l'ordre du jour des différentes réunions de service.
- Auprès des familles et des représentants légaux par le biais des CVS ou des autres formes de représentations des usagers, soit lors de réunions avec ces dernières.
- Sur le site internet de l'établissement.

### 2. LES OUTILS DE COMMUNICATION

OUTIL	OBJET
<b>POLITIQUE ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE</b>	Le présent document retraçant le déploiement d'une réflexion éthique et bientraitance dans l'établissement sera mis à disposition dans l'ensemble des sites/services de l'établissement.
<b>CHARTRE DE BIENTRAITANCE</b>	<p>La Bientraitance a fait l'objet d'une réflexion et de travaux internes de 2011 à 2013 menés conjointement par l'équipe d'encadrement de l'ESAT du Plateau et du CEDETPH.</p> <p>Ces travaux ont conduit à l'élaboration d'une Charte de Bientraitance, triptyque se composant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de la charte de bientraitance à destination des usagers,</li><li>- des engagements des professionnels,</li><li>- d'un lexique explicitant les termes de ces deux volets, l'un orienté vers la personne accueillie, l'autre tourné vers les équipes.</li></ul> <p>Axée autour de la vulnérabilité de la personne accueillie, elle est diffusée auprès de l'ensemble des services de l'établissement.</p>
<b>FICHE TECHNIQUE ET PLAQUETTE DE PRESENTATION COMITE DE SUIVI ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE</b>	Ce sont des outils de vulgarisation présentant l'essentiel du fonctionnement du Comité de Suivi Éthique et Bientraitance (contexte, rôle, composition) et ses modalités de saisine.
<b>PLAQUETTES ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE</b>	Outil de communication émanant des groupes et comité de suivi, elles sont élaborées afin de diffuser largement les conclusions de ces réunions, tant auprès des professionnels que des personnes accueillies et de leur famille et représentants légaux.



## VII. L'ÉVALUATION

Il s'agit dans cette partie de définir des critères d'évaluation et de suivi de la présente politique. Ces éléments complétés annuellement seront présentés lors du bilan annuel réalisé par le Comité de Suivi Éthique et Bientraitance et intégrés au rapport d'activités du service Qualité.

TYPE	DÉTAIL
<b>QUANTITATIF</b>	Nombre de réunions du comité éthique
	Nombre de saisines
	Nombre de réorientations
	Nombre de situations et de thèmes traités
	Nombre d'interventions par un intervenant extérieur
<b>QUALITATIF</b>	Types des réponses données
	Enquête sur l'existence du Comité Éthique et son rôle

## **VIII. ANNEXES**

- 1. FICHE TECHNIQUE REFERENT ÉTHIQUE**
- 2. FICHE TECHNIQUE REFERENT BIEN TRAITANCE**
- 3. FICHE TECHNIQUE COMITE DE SUIVI ÉTHIQUE ET BIEN TRAITANCE**
- 4. LES APPORTS EXTERNES**

# LE RÉFÉRENT ÉTHIQUE

## MISSION :

Responsable de service et membre du comité éthique, sa mission est de porter la réflexion éthique dans chacun des pôles et services supports et ainsi d'aider à la prise de décisions les plus appropriées possibles, en référence aux valeurs et normes communément reconnues, en tenant compte de la personnalité des acteurs et des contraintes rencontrées.

## FONCTIONS PRINCIPALES

### DOMAINES D'INTERVENTION

- Constituer une ressource pour les Responsables de chaque service qui ont pour mission de porter la réflexion éthique dans chacun des services qu'ils encadrent et ainsi de prendre les décisions les plus appropriées possibles, en référence aux valeurs et normes communément reconnues, en tenant compte de la personnalité de acteurs et des contraintes rencontrées.
- Contribuer à aider les professionnels en leur fournissant des repères lorsqu'ils sont aux prises avec des contradictions entre différentes logiques (éducative et sociale, judiciaire, administrative, soignante, etc.).
- Réaffirmer la nécessité d'articuler dans les pratiques des professionnels au plan éthique des composantes personnelles, professionnelles et institutionnelles. Il engage ainsi une réflexion qui vise alors à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.
- Contribuer à l'animation une fois par semestre, en lien avec le responsable de service, et le référent bienveillance, de groupes de réflexion composés de volontaires d'un ou de plusieurs services (*cf. p.14*).
- Constituer un tiers régulateur dans le respect des principes posés dans le projet d'établissement.

### SPÉCIFICITÉS

Le référent éthique a un **rôle de recueil et d'orientation**. Il n'a pas vocation à répondre à l'ensemble des problématiques qui lui seront remontées mais peut ramener ces problématiques vers les services en s'appuyant sur le référent bienveillance et le cadre responsable du service.

Il ne porte pas des solutions toutes faites mais promeut la réflexion et l'interrogation sur les pratiques professionnelles.

De même, il n'est pas là pour juger, ni être un rapporteur auprès de la hiérarchie.

Toutes les questions évoquées auprès d'un service ou du référent n'ont pas à être obligatoirement ramenées auprès du Comité ou de la Direction.

## SPÉCIFICITÉS

Ce type d'instance est mis en place pour apporter un soutien dans la pratique professionnelle. Le Comité est interpellé plus particulièrement sur des questions/thématiques transposables à d'autres sites ou services.

Son rôle s'inscrit par ailleurs dans le strict respect de la loi qui peut de fait amener des questionnements et des contradictions avec l'accompagnement au quotidien.

Les réunions type groupes éthique & bientraitance n'ont pas vocation à se substituer aux problématiques de l'accompagnement quotidien, déjà aujourd'hui ramenées en équipe. L'objectif est de faire émerger des thématiques et des positionnements partagés en équipe autour de thématiques et de cas pratiques. Exemple à l'EHPAD : d'une problématique individuelle liée au réveil d'un résident, ce thème du réveil a été discuté en groupe éthique pour définir des bonnes pratiques (cf. plaquette).

Si le groupe éthique & bientraitance butte sur une question, il peut interpeller le Comité Éthique & Bientraitance ou la Responsable Qualité.

## VIE INSTITUTIONNELLE

Le référent participe aux réunions des groupes éthiques et bientraitance et aux rencontres du Comité de Suivi Éthique et Bientraitance.

## CONFIDENTIALITE / DISCRETION PROFESSIONNELLE

Le référent est tenu au principe de confidentialité par rapport aux acteurs et aux situations faisant l'objet des échanges, et ce dans tout type de communication interne ou externe.

Ce principe s'applique dans la limite des règles régissant les devoirs de secret et de discrétion professionnels auxquels s'ajoute l'obligation de réserve, notamment dans les cas de maltraitance.

## **PROFIL DU RÉFÉRENT ÉTHIQUE :**

- Comprend le concept d'éthique et son développement (respect des droits des personnes accueillies, outils règlementaires liés au développement de la réflexion éthique).
- A des compétences en termes de management et d'animation de réunions.
- Maîtrise et s'appuie sur les recommandations de l'ANESM liées à la promotion d'une démarche éthique (Les recommandations de l'ANESM et les programmes dans lesquels elles s'inscrivent et plus particulièrement la recommandation « Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux »).
- Connaît la réglementation liée à la démarche qualité notamment autour des notions de bientraitance et de prévention de la maltraitance (Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance).
- Connaît le fonctionnement des services et les outils et méthodes liés à la maîtrise du rôle de référent éthique, pour animer la réflexion éthique et communiquer efficacement avec toutes les parties prenantes

# LE RÉFÉRENT BIENTRAITANCE

## MISSION :

Membre des différentes équipes professionnelles désigné pour trois ans sur la base du volontariat, le référent bientraitance participe à l'amélioration de l'accompagnement des personnes vulnérables, à la qualité de travail de ses collègues et à la conformité de la structure au regard des recommandations de l'HAS.

## FONCTIONS PRINCIPALES

### DOMAINES D'INTERVENTION

Par ses échanges centrés sur ce sujet dans l'exercice de son métier, par sa présence à de nombreuses réunions institutionnelles (réunions de service, réunions entre référents bientraitance, voire Comité Éthique pour certains), par sa veille permanente de la bientraitance, il est en mesure d'alerter ses collègues sur des pratiques ou une organisation qui est ou pourrait être maltraitante ou en défaut de bientraitance, mais aussi d'amener une réflexion commune pour améliorer les pratiques professionnelles.

Son rôle est donc bien d'observer, de prévenir et de conseiller le service ou l'Établissement. Sa fonction est d'autant plus importante que les bonnes pratiques professionnelles représentent, avec l'évaluation interne, un des 2 piliers de l'évaluation externe, enjeux déterminants pour l'établissement.

Il a un rôle d'alerte et d'aide en cas de difficultés ou d'interrogations dans les pratiques professionnelles quotidiennes.

Le référent bientraitance peut être sollicité par tous les professionnels.

### SPÉCIFICITÉS

Le référent bientraitance a un **rôle de recueil**. Il n'a pas vocation à répondre à l'ensemble des problématiques qui lui seront remontées mais peut rapporter ces problématiques en équipe en s'appuyant sur les référents éthiques, et le cadre de son service.

Il ne porte pas des solutions toutes faites mais promeut la réflexion et l'interrogation sur les pratiques professionnelles.

De même, il n'est pas là pour juger ou faire de la délation.

Toutes les questions évoquées auprès d'un service ou du référent n'ont pas à être obligatoirement rapportées auprès du Comité ou de la Direction. Elles peuvent être abordées avec les cadres des services, avec un autre référent bientraitance, ou en provoquant une réunion exceptionnelle du groupe des référents bientraitance. Le groupe bientraitance est mis en place pour apporter un soutien dans la pratique professionnelle.

## SPÉCIFICITÉS

Le Comité Éthique, lui, est interpellé plus particulièrement sur des questions/thématiques transposables à d'autres sites ou services.

Son rôle s'inscrit par ailleurs dans le strict respect de la loi qui peut de fait amener des questionnements et des contradictions avec l'accompagnement au quotidien.

Le référent bientraitance peut être sollicité par tous les professionnels.

Lien vers les recommandations ANSEM sur le réseau :

\\Srvfichiers\doc-epas\DOCS QUALITE\GESTION DOC\RECOS ANESM

## VIE INSTITUTIONNELLE

L'agent participe aux réunions des groupes bientraitance et aux rencontres du Comité Éthique.

Les réunions des référents bientraitance n'ont pas vocation à se substituer aux réunions de service où les problématiques de l'accompagnement quotidien y sont déjà abordées. L'objectif est de faire émerger des thématiques (à partir de cas pratiques) et de partager des questionnements ou des positionnements pris en équipe.

Si le groupe référents bientraitance butte sur une question, il peut interpellier le Comité Éthique.

## CONFIDENTIALITE / DISCRETION PROFESSIONNELLE

Le référent est tenu au principe de confidentialité par rapport aux acteurs impliqués dans les situations faisant l'objet des échanges, et ce dans tout type de communication interne ou externe.

Ce principe s'applique dans la limite des règles régissant les devoirs de secret et de discrétion professionnels auxquels s'ajoute l'obligation de réserve, notamment dans les cas de maltraitance.

## **PROFIL DU RÉFÉRENT BIENTRAITANCE :**

- Comprend le concept de bientraitance et son développement (respect des droits des personnes accueillies, outils règlementaires, procédures liées au développement de la bientraitance), ainsi que celui de lutte contre la maltraitance (définitions, identification, sanctions, conduite à tenir)
- Connaît le cadre règlementaire lié à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance (Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance)
- Maîtrise et s'appuie sur les recommandations de l'ANESM liées à la promotion de la bientraitance (Les recommandations de l'ANESM et les programmes dans lesquels elles s'inscrivent et plus particulièrement la recommandation « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »)
- Connaît les outils et méthodes liés à la maîtrise du rôle de référent bientraitance, pour animer la culture de la bientraitance et communiquer efficacement avec toutes les parties prenantes.

## FICHE TECHNIQUE COMITÉ ÉTHIQUE

### QUI ?

Ce Comité est animé conjointement par la Direction Générale et la Responsable Qualité. Il se compose de la Direction Générale, de la Direction Adjointe des services Hébergement, SAVS, SMP et Ressources Humaines, de la responsable Qualité, de représentants des responsables de service, des référents bienveillance des différents sites et d'une psychologue.

### POUR QUI ?

Pour tout professionnel se posant des questions sur sa pratique : est-ce que je fais bien ? En quoi mon action contribue-t-elle à une création de valeur pour la personne accompagnée ? Qu'est ce qui justifie telle règle ou telle procédure ?  
Pour les personnes accueillies ou leurs proches dans le cadre de leur prise en charge.

### QUOI ?

Le Comité a un rôle de coordination autour de la réflexion éthique dans l'établissement. Lors de sa réunion annuelle, il réalise un bilan et oriente le cas échéant les axes de travail de l'année suivante dans les différents groupes de réflexion éthique et bienveillance.

Chaque rencontre fait l'objet d'un écrit diffusé auprès de l'ensemble des services. Cet écrit, quel qu'en soit la forme, est anonymisé et ne permet pas d'identifier les propos individuels.

### POURQUOI ?

Le Comité répond à un besoin d'aide à la prise de décision. Il clarifie les éléments de complexité d'une situation au regard des systèmes de valeur de chacun.

La réflexion éthique est un vecteur de construction et de cohésion des équipes.

Il a pour ambition de :

- Produire une réflexion distanciée dans le temps et/ou l'espace et/ou d'apporter un regard neuf ;
- Autoriser la libre circulation et la libération de la parole ;
- Alimenter la transparence ;
- Aider ou soutenir le positionnement professionnel sur des cas précis en amont d'une prise de décision ;
- Réfléchir sur des thématiques générales, particulièrement sensibles au plan éthique (le deuil, la sexualité en établissement, la violence institutionnelle...).

## QUAND ?

Le Comité se réunit sur un temps dédié à minima une fois par an et sur convocation du président et de la Direction Générale.

## COMMENT ?

Le Comité est saisi :

- au travers des référents bientraitance en lien avec un des cadres membre du comité
- selon la procédure N° QGR-PT 003 « procédure de saisine du comité éthique »

**Il dispose d'un droit de réserve sur la recevabilité des questions** qui lui sont soumises. Une demande fait toujours l'objet d'un traitement : saisie du comité ou redirection de la demande vers un autre espace de réflexion (APP, groupe de réflexion, ...). Le demandeur est informé des suites données.

La difficulté rencontrée doit être posée par écrit afin de limiter les risques d'interprétation.

La réflexion éthique concerne toutes les catégories professionnelles, elle n'est pas l'apanage de certains professionnels.

Le Comité défend les principes fondamentaux d'intervention de l'établissement que sont l'accueil, l'accompagnement, le respect et le soin.

## CE QUE LE COMITE N'EST PAS...

- Une commission des usagers ou un **espace de recours pour les personnes accompagnées**.
- Un **espace de plainte dédié aux professionnels** comme lieu de traitement des conflits sociaux.
- Un **lieu de sanction institutionnel** ou un outil de contrôle des conduites professionnelles par la direction ou l'encadrement.



### **Apports externes :**

- Espace éthique méditerranéen
- Espace éthique AP-HP
- Espace national de réflexion éthique sur la maladie d'Alzheimer
- Comité National des avis déontologiques – Comité national des références déontologiques
- Commission éthique et déontologique du Conseil Supérieur du Travail Social

### **Ressources bibliographiques :**

- Pacific C. « Consensus, dissensus, principe du conflit nécessaire », l'Harmattan, Paris, 2011

### **Blog :** [PressEthique-Paper.li](http://PressEthique-Paper.li)

- Recommandations de Bonnes pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé :  
« La bientraitance: définition et repères pour la mise en œuvre »  
« Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux »