

**R4P • Réseau Régional de Rééducation  
et de Réadaptation Pédiatrique en Rhône-Alpes**

***Les pratiques professionnelles  
auprès de l'enfant  
en situation de handicap  
en Rhône-Alpes***

**8 et 9 avril 2011**

Espace de l'Ouest Lyonnais



# Réseau régional de Rééducation et de Réadaptation Pédiatrique en Rhône Alpes



Séminaire 8 et 9 avril 2011

**Bientraitance :**  
*des recommandations de l'ANESM  
à sa mise en pratique quotidienne*

Claude Volkmar



# Plan de l'exposé

- **Quelques rappels concernant l'ANESM**  
*ses missions, l'élaboration des recommandations, les problèmes liés à leur diffusion et leur appropriation sur le terrain, les différences entre le sanitaire et le médico-social*
- **La bientraitance**  
*un peu d'histoire des notions (violence, maltraitance, bientraitance), une approche systémique*
- **Les trois recommandations de l'ANESM**



## *plan de l'exposé*

- **Le plan national bientraitance 2007/2011**
- **Promouvoir la bientraitance**  
*analyser les risques, identifier les situations et leurs causes, installer un système d'information durable grâce au recueil des évènements indésirables*
- **Les problématiques spécifiques**  
*de l'installation des logiques de la bientraitance dans les pratiques médico-sociales*



# Rappels concernant l'ANESM

- Du CNESMS à l'ANESM
- Évaluer la qualité des prestations...  
*sans recommandations disponibles et sans référentiel !*
- Différences entre le sanitaire et le médico-social :  
*HAS et ANESM*
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :  
*de l'élaboration à l'appropriation par les professionnels*
- Les problèmes actuels de diffusion et d'appropriation  
des RBPP



# Violences, maltraitances, bientraitance : histoire des notions

## **La notion de violence institutionnelle**

*à partir des travaux de Stanislaw TOMKIEWICZ*

- La banalité du mal chez Hannah ARENDT
- Les paradoxes de la violence
- La soumission à l'autorité  
et l'expérience de MILGRAM
- Travailler avec la peur
- L'effet système



# *violences, maltraitances, bientraitance :* *histoire des notions*

## **Les maltraitances**

- Définitions
- La difficulté de leur traduction juridique
- Les grandes et petites maltraitances
- Travailler sur la banalité du quotidien



*violences, maltraitances, bientraitance :  
histoire des notions*

**L'ANESM :  
l'agence de la bientraitance**

- Une euphémisation progressive ?
- Les principaux thèmes des trois RBPP de l'ANESM



# Le plan national bientraitance 2007/2011

- Ses objectifs
- Quelques chiffres concernant les signalements  
(*source nationale PRISME-SIGNAL*)



# Prévenir les maltraitements et promouvoir la bientraitance

- La bientraitance n'est qu'une partie de la qualité
- La multiplicité des chantiers ouverts dans les établissements :  
*intégrer les différentes démarches*
- L'enjeu de tenir dans la durée :  
*installer un dispositif de vigilance durable*
- Les problèmes basiques :  
*la parole, la confiance, la réactivité, le management...*



# De la méthode...

## L'analyse des risques

- Définitions
- Les risques liés à la population accueillie
- Les risques dans une acception systémique
- Risques réglementés et non réglementés
- Recenser les situations de risques
- La criticité



## *de la méthode...*

### **Identifier les causes**

- Refuser de passer directement du problème à la solution
- La complexité des causes
- Définir les priorités
- Dans un plan d'action articulé à l'évaluation interne, à l'analyse des risques psycho-sociaux...



## *de la méthode...*

### **Installer un dispositif durable**

- Construire un système d'information
- Recueillir les événements indésirables :  
*théorie, méthode, problèmes à résoudre*
- Traiter les problèmes
- Exploiter les données sur le long terme  
et les communiquer (*rapport d'activité, CVS, CHSCT...*)



# Les problèmes spécifiques du médico-social

- Traçabilité et culture orale
- Conflits soin / accompagnement
- Ingérence, intrusion, délation
- L'information « *utile* » et le secret
- La méconnaissance des protocoles
- La gestion des comportements violents
- La gestion des crises et de l'après crise
- L'intervention médico-sociale comme gestion permanente d'aléas



# Conclusion

- Contre la banalité du mal...
- Réhabiliter la pensée critique



## Coordination du réseau R4P

162 avenue Lacassagne - Bâtiment A

69424 Lyon Cedex 03

téléphone

04 72 11 52 58 / 04 72 11 54 20

courriel

contact@r4p.fr

Un site internet

<http://www.r4p.fr>

