

## Bientraitance : Tout un concept...

Le mot « bientraitance » vient de faire son apparition dans le dictionnaire<sup>1</sup>. Une petite victoire pour les défenseurs de ce concept. Pour marquer le coup, cette analyse débute en reprenant la définition du Petit Larousse illustré 2013. La bientraitance y est définie comme le « *fait de bientraiter un enfant, une personne âgée ou dépendante, un malade, etc. ; l'ensemble des bons traitements eux-mêmes* ». Nous reviendrons un peu plus loin, sur les différents éléments de définition.

Cette entrée dans le dictionnaire est plus que symbolique. Elle prouve que le combat mené par les différents acteurs dans le domaine de la bientraitance avance. Mais au-delà de la simple définition, voyons plus précisément ce qu'englobe le concept de bientraitance et pourquoi le secteur du handicap lui porte un intérêt particulier.

### *Éléments de compréhension de la bientraitance*

Il serait bien ambitieux de prétendre présenter ici une définition simple, courte et complète de la bientraitance. Les définitions sont variées et les contours parfois flous, il faudra donc éviter de tomber dans un concept fourre-tout qui voudrait tout dire et ne rien dire à la fois. L'idée ici est de présenter des éléments de compréhension afin de se rapprocher au plus près de ce que peut englober, impliquer et représenter la bientraitance.

Tantôt avec un trait d'union (bien-traitance) tantôt sans, la bientraitance c'est, entre autre, « *une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus* »<sup>2</sup> mais aussi « *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'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance* »<sup>3</sup>.

En effet, il faut garder en tête la problématique de la maltraitance mais ne pas considérer la bientraitance comme la simple absence – ou la

---

1 <http://www.lunion.presse.fr/article/marne/le-mot-bientraitance-enfin-dans-le-dictionnaire>

2 Encyclopédie Larousse

3 ANESM. (2008). La bientraitance : définition et repères pour la mise en oeuvre. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

prévention – de la maltraitance<sup>4</sup>. Ce n'est pas non plus le synonyme de la bienfaisance ou de la bienveillance.

La bientraitance est un concept « contextuel et non figé »<sup>5</sup> qui évolue en fonction des différentes situations. Ce qui est valable aujourd'hui dans telle famille, pour tel enfant ne sera pas valable demain dans telle institution, pour tel adulte. Il est donc impératif d'adapter la bientraitance à l'environnement et au contexte dans lequel on se trouve.

### *Agir de manière bientraitante*

Au-delà des différentes définitions, la bientraitance contient dans son concept des pistes d'actions à l'égard notamment des professionnels. Il faut se garder toutefois de penser que la bientraitance peut se résumer à une série de bonnes pratiques qu'il faudrait simplement suivre. Sans être exhaustifs, nous présentons ici des pistes et les points d'attention qui nous paraissent importants.

Ainsi, selon Robert Moulias<sup>6</sup>, la bientraitance implique avant tout la compétence et la remise à niveau permanente de celle-ci. À ce titre, nous sommes en droit de nous poser la question des « formations à la bientraitance » dont devrait bénéficier les professionnels (mais aussi les parents). À ce jour, ce type de formation existe très peu en Belgique et ne sont pas obligatoires. De plus, les sensibilisations ou formations sur le sujet ne concernent pratiquement jamais le secteur du handicap.

L'auteur évoque ensuite, la déontologie. Dans cette optique, si répondre à un code déontologique est évident pour un médecin ou un psychologue, il n'en est pas de même pour tous les dispensateurs de soins qui s'occupent d'une personne handicapée. Toujours selon l'auteur, cette déontologie doit également être une « déontologie de la direction » et une « déontologie de la gestion ». De fait, la manière de diriger une institution ainsi que la manière de la gérer doivent relever d'un code déontologique rigoureux et sérieux.

À cela s'ajoute l'idée que tout intervenant doit avoir conscience de son action. Il y a en effet, dans l'interaction aidant-dépendant une relation d'emprise, une relation de « pouvoir » qui engage la responsabilité individuelle de chaque intervenant. Amener les uns et les autres à plus de responsabilité individuelle peut contribuer à améliorer l'action bientraitante.

---

4ANESM. (2008). *ibid*

5ANESM (2008), *ibid*

6MOULIAS, R. et al., « EDITO. LA « BIENTRAITANCE » : QU'EST-CE QUE C'EST ? », *Gérontologie et société*, 2010/2 n°133, p. 10-21

L'auteur n'oublie pas le respect de la dignité de la personne assistée mais aussi des personnes qui s'en occupent ainsi que la collégialité du travail d'équipe. La bientraitance n'est certainement pas le fait d'une personne mais bien de tout un réseau qui travaille dans le même sens.

## La démarche de bientraitance

En nous basant sur l'encyclopédie Larousse<sup>7</sup> nous reprenons ici « les attitudes adaptées à la bientraitance » qui résument bien ce que peut englober une « démarche de bientraitance ». Celle-ci implique :

- *le respect des droits, de la liberté et surtout de la dignité du bénéficiaire ;*
- *la bienveillance, attitude positive d'écoute et d'attention vis-à-vis du bénéficiaire ;*
- *la sollicitude, qui vise à rétablir une relation équilibrée au lieu d'instaurer une relation dominant/dominé ;*
- *le « prendre soin » plutôt que le « donner soin » ;*
- *la lutte contre la maltraitance physique (coups, gestes brusques...), psychiques (langage méprisant, insultes, chantage...), financière (spoliations), médicale (soins inadaptés, lutte insuffisante contre la douleur...), l'usage de contraintes qui ne sont pas dans l'intérêt du bénéficiaire et l'ensemble des négligences passives qui altère son bien-être.*

## Conclusion

Que l'on évoque la bientraitance ou la maltraitance envers les personnes en situation de handicap, il faut donc se garder d'envisager la problématique comme un rapport linéaire et simpliste d'un soignant – bienveillant ou non – et d'un soigné. En effet, il s'agit beaucoup plus d'un contexte relationnel et social à la fois évolutif et changeant. Il semble donc essentiel de tenir compte de cet ensemble d'interconnexions et de toutes les personnes qui entourent la personne en situation de handicap. Il faut garder à l'esprit que quelles que soient les mesures prises, elles doivent tenir compte de toutes les personnes concernées<sup>8</sup>. Il faut donc avoir une vision systémique – et non individualiste – de la bientraitance des personnes en situation de handicap.

7 <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/bientraitance/185829>

8 MAES, B. (1998). La qualité de prise en charge et les droits des enfants handicapés. Revue européenne du handicap mental Vol.5 N°20, pp. 29-39.

Cette prise en compte globale doit inclure les besoins de chaque intervenant gravitant autour de la personne handicapée et de la personne porteuse d'un handicap elle-même. C'est ce que nous explique Di Duca<sup>9</sup> dans sa conception de la construction d'un « foyer bientraitant ».

Afin d'aider les professionnels du secteur du handicap, les associations défendant les personnes handicapées, les institutions, les écoles, etc. il serait plus qu'essentiel de mettre en place des outils de la bientraitance (comme la valisette de bientraitance<sup>10</sup>) et des formations à leur usage ainsi qu'au concept même.

Enfin, s'il est difficile de conclure de manière ferme et définitive sur ce sujet, nous sommes toutefois tentés de terminer par l'affirmation suivante : La bientraitance c'est « permettre de vivre dépendant dans la dignité »<sup>11</sup> car en fin de compte, c'est bien de dignité dont il s'agit.

---

<sup>9</sup>DI DUCA, M. « Accompagnement de parents d'un enfant en situation de handicap : l'engagement des professionnels dans la construction d'un foyer bientraitant », Dialogue, 2006/1 no 171, p. 35-47.

<sup>10</sup> Proposée par l'asbl Résonance : <http://www.resonanceasbl.be/La-valisette-bientraitance,317>

<sup>11</sup>MOULIAS, R., Ibid

## *Documents consultés*

ANESM. (2008). La bientraitance : définition et repères pour la mise en oeuvre. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

DI DUCA, M. « Accompagnement de parents d'un enfant en situation de handicap : l'engagement des professionnels dans la construction d'un foyer bientraitant », Dialogue, 2006/1 no 171, p. 35-47.

MAES, B. (1998). La qualité de prise en charge et les droits des enfants handicapés. Revue européenne du handicap mental Vol.5 N°20, pp. 29-39.

MOULIAS R. et al., « EDITO. LA « BIEN TRAITANCE » : QU'EST-CE QUE C'EST ? », Gérontologie et société, 2010/2 n°133, p. 10-21

Encyclopédie Larousse en ligne :

<http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/bientraitance/185829>

**Date :** le 6 mai 2013.

**Chargée de l'analyse :** Najoua BATIS  
Chargée d'études et d'analyses

**Responsable de l'ASPH :** Catherine LEMIERE  
Secrétaire générale ASPH