



# Compte-rendu de la 2<sup>ème</sup> journée du colloque Ethique, déontologie, valeurs... au service de la bientraitance

## Edito


Nous avons à nous adapter au rythme de chaque Usager, à ses repères, à ses capacités et incapacités qui ne sont pas figées mais susceptibles d'évolution ou de régression. En conséquence, les SESSAD, IME, ESAT, FDV, FAM, MAS, EHPAD doivent être capables non seulement d'accueillir durablement des usagers mais aussi de leur faciliter des moments de transition ou d'adaptation en matière d'accompagnement ou de parcours proposés.

Nous savons que doivent exister une souplesse des dispositifs, une réactivité des organisations, une perméabilité des différentes structures si nous voulons être en capacité de nous adapter aux Usagers.

Pour que bientraitance se conjugue avec reconnaissance, nous devons valoriser leur utilité sociale, quel que soit l'établissement qui les accueille.

Voilà un des enjeux essentiels des années à venir.

### Jeudi 4 décembre

- 09h00 Café d'accueil 
- 09h15 **Le secteur adulte : ESAT et foyers de vie**
- Projection de films** réalisés en établissements sur le travail en ESAT et les activités en foyers de vie
- Table ronde : Le travail et les activités ludiques sont-ils (ou peuvent-ils être) bientraitants ?**  
Professionnels du secteur adulte  
Animation Jérôme WENZ
- 10h45 Pause
- 11h00 **Les effets et les apports des activités professionnelles au sein des établissements médico-sociaux**  
Gérard ZRIBI - Président ANDICAT, membre du Conseil National de l'évaluation sociale et médico-sociale
- 12h30 REPAS
- 14h00 **Les moyens pour développer la bientraitance :**  
Michel LAFORCADE - Directeur de la DDASS de Dordogne
- 16h00 Pause
- 16h15 **Vision européenne de la prise en charge permettant la bientraitance**  
Christophe LE SUISSSE - Directeur de l'Association Tricentenaire au Luxembourg, membre d'ARFIE
- 17h30 Fin de la première partie de la journée
- 20h00 **Soirée au théâtre de Morlaix, spectacle de Catalyse atelier d'ESAT**  
(Bulletin d'inscription ci-joint)



### Des actes de vie ... Une réhabilitation de l'infirme au quotidien ... **Stéphane Furnon,** **Maison d'accueil spécialisée (MAS) de Morlaix**

La bientraitance en MAS s'appuie sur une gestion du quotidien prenant en compte l'épanouissement de toute personne : le bien-être. Le manque de communication et, à certains égards, l'obligation de vivre en collectivité, sont également des éléments à prendre en compte.

En tant que professionnels, l'accompagnement des actes de la vie nous impose d'être dans une représentation objective de ce quotidien, car ils sont autant de leviers pour agir sur la condition de bien-être de ces personnes qui sont dépendantes d'un tiers, physiquement, physiologiquement, psychologiquement.

Durant la journée, le moment d'atelier fait partie intégrante du quotidien en terme de structuration du temps, il contribue à lui donner un autre rythme. C'est aussi une autre dimension du mouvement qui permet à la personne de mieux appréhender la différenciation des espaces entre son milieu de vie quotidienne et son environnement social.

Cet atelier au sein de la MAS, c'est un moyen de créer une dimension collective, de composer et de fédérer un groupe autour de besoins, d'attentes et d'intérêts individuels. Pour être réaliste **nous travaillons sur le « tout petit »**, que ce soit en terme d'objectifs de participation active de la personne et de résultats.

Nous pouvons ainsi espérer améliorer le mieux-être de chacun. Ce mieux-être est l'espace relationnel entre le bien-être matériel, le bien-être physique et physiologique et le bien-être psycho-affectif, créant ainsi le confort de vie nécessaire à chacun.

Cette philosophie de la dimension humaine du bien-être en maison d'accueil spécialisée est en quelque sorte une réhabilitation de l'infirme dans le quotidien, la juste part de chaque journée ...



## Association Les Genêts d'Or

Route de Callac - BP 17942 Morlaix Cedex - Tél. 02 98 62 35 35 - Fax 02 98 62 35 88  
www.lesgenetsdor.org - e-mail : siege.social@lesgenetsdor.org

## Le travail peut-il être bientraitant ?



### Témoignages de moniteurs d'atelier et d'éducateurs techniques spécialisés

« Le terme ouvrier est important ... Le statut de travailleur a une grande importance... Tous les ouvriers ont des possibilités... Il faut leur donner confiance en eux... Il faut décomposer les activités pour que chacun puisse faire quelque chose, ait une utilité... Les moniteurs doivent s'adapter aux ouvriers ... Le moniteur doit être motivé pour motiver les ouvriers... Il doit garantir le respect entre les personnes ».

Sur le thème des ateliers alternés

« Il a fallu entendre la parole des ouvriers qui voulaient travailler moins... Chacun a un planning individualisé, retranscrit sur pictogrammes... L'atelier alterné fournit des services aux autres ouvriers : nettoyage de véhicules, interventions dans les foyers... C'est aussi le lieu d'activités physiques et sportives, d'activités de socialisation et d'ouverture sur l'extérieur... Les ouvriers arrivent plus en forme au travail grâce notamment aux levers aménagés... Les ouvriers sont très contents de raconter ce qu'il ont fait de leur journée en atelier alterné ».

### Médiation de Christian Heslon

Mihaly Csikszentmihalyi a écrit « La psychologie du bonheur » (éditions Robert Laffont)

Qu'est ce qui fait qu'on est heureux ? C'est quand on vit une expérience optimale : le mieux que je puisse obtenir dans la situation qui est la mienne, malgré les difficultés qui sont les miennes.

Sept facteurs sont nécessaires pour que l'expérience soit optimale :

- But clair
- Autonomie dans l'action : plus je suis autonome, plus le travail est source de satisfaction
- Défi réaliste : le défi est nécessaire mais il faut qu'il soit possible de le réussir
- Concentration sur la tâche : le moins de parasitages possible (téléphone, fax, mails, sollicitations diverses...)
- Suspension du temps : on ne regarde pas sa montre
- Il faut enfin que l'expérience soit racontable

### Interventions de la salle

Accompagnement et production

Il faut réconcilier les notions d'accompagnement et de production. Ces deux fonctions doivent s'équilibrer. Un moniteur doit pouvoir renoncer à un chantier si l'équipe est en surcharge. Mais la production a du sens. Elle peut être éducative car les ouvriers sont capables de réaliser un travail de qualité.

Lieu et la production

Il est important de considérer que les personnes handicapées qui sont en atelier alterné sont toujours des ouvriers. Cela vaut pour le lieu, qui doit être distinct du lieu d'hébergement. Cela vaut aussi pour la production. Même si l'aspect économique n'existe pas, on peut continuer, dans un atelier alterné, à produire du service, pour les autres usagers par exemple.

Différencier les espaces

Les personnes valides investissent différents espaces : espaces de travail, famille, loisirs, sociaux, individuels, intimes, espaces d'investissement individuels et collectifs. Les personnes porteuses de handicap qui vivent en institution n'ont pas cette variété d'espaces à leur disposition. Dans la recherche de bientraitance il faut continuer à réfléchir à une diversité d'espaces différents à proposer.



**Gérard Zribi**  
Président de Andicat

Les effets et les apports des activités professionnelles au sein des établissements médico-sociaux.

### La bientraitance

Il ne faut pas que le traitement de la bientraitance se confine au combat contre la maltraitance.

Pour faire le nid de la bientraitance, il faut :

- l'existence d'un projet institutionnel qui a du sens
- l'existence d'un projet personnalisé
- un accueil physique correct
- un espace de parole
- la formation des professionnels
- le respect des droits des personnes, des usagers
- la participation à la prise de décision.

### Les difficultés face au travail

Les personnes handicapées en état de travailler ont souvent peu voire pas de formation professionnelle. Le chômage est beaucoup plus important (2 à 3 fois) chez les personnes handicapées que chez les valides. Et il est aussi plus durable.

### Les différents types d'emploi

Il a trois types d'emploi pour les personnes porteuses de handicap. L'emploi ordinaire : toute entreprise doit employer 6% de personnes handicapées. L'emploi aidé et/ou accompagné dans les entreprises ordinaires ou dans les entreprises adaptées. L'emploi dans les ESAT représente 16% des situations d'emploi des personnes handicapées.

### La reconnaissance du travailleur

Faire travailler des personnes handicapées pourrait sembler être une absurdité sociologique. Mais la reconnaissance liée au statut est essentielle. S'il était nécessaire de le confirmer, il faut regarder la déstructuration sociale qu'entraîne le chômage de longue durée.

### Quelle Gestion des Ressources Humaines pour des travailleurs d'ESAT ?

Pour définir une GRH, il faut se référer aux finalités de la structure. L'objectif est de produire du bien-être. L'activité économique est un moyen. Une GRH en ESAT ne peut se faire qu'à la condition de respecter les valeurs, la culture et les règles du domaine médico-social. Les outils traditionnels du management doivent être adaptés. Il est de plus essentiel d'associer les ouvriers à la prise de décision. Mais pour y parvenir il faut donner plus d'outils aux encadrants. Beaucoup d'expériences en France et en Europe incitent à l'optimisme dans ce domaine.



## Michel LAFORCADE Directeur de la DDASS de Dordogne

La bientraitance est une notion très complexe car elle renvoie à la définition du bien et donc à un débat sans fin et à des questions plus qu'à des réponses. La société est de plus en plus sensible à ces questions de mal et bientraitance. Certains métiers ont été désacralisés comme les soignants, les enseignants et les éducateurs, ils sont donc descendus de leur piédestal et on s'autorise dorénavant à leur demander des comptes. C'est dans ce contexte qu'aujourd'hui les établissements du social et du médico-social sont interrogés sur leurs organisations, leurs procédures et leurs pratiques et qu'ils doivent prouver qu'ils sont bientraitants.

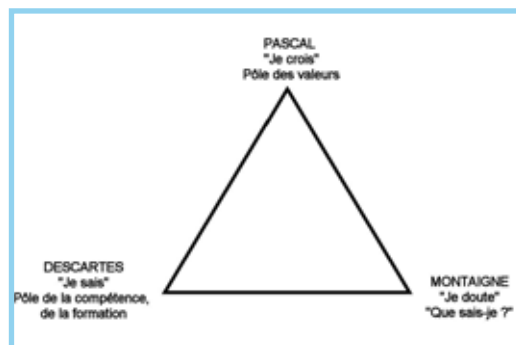
Un environnement favorable à cette bientraitance est donc à créer dans les institutions et quelques pistes sont à explorer :

- s'appropriier collectivement les textes fondateurs de l'association, des projets, des textes de loi ....
- provoquer des débats sur les enjeux humains, judiciaires, managériaux de la maltraitance et de ses différentes formes.
- s'attacher à détecter les signaux d'alerte au sein de l'institution, les qualifications des personnels, les formes de recrutement, les problèmes rencontrés avec les personnels, le temps de présence des professionnels auprès des usagers, le peu d'ouverture de l'établissement, les contre-pouvoirs défaillants, les conséquences d'un sur-effectif, les clivages entre les différents métiers, la non existence de projet ou leur obsolescence, les arbitrages trop fréquents en faveur des salariés ou de l'organisation au détriment des usagers .....
- promouvoir au quotidien des postures auto critiques car toute institution sécrète de la violence et qu'elle est potentiellement maltraitante.

Bien entendu, à ces pistes s'ajoutent des solutions possibles ou des outils :

- un travail permanent sur les besoins des usagers et les projets à adapter
- la mise en œuvre d'une démarche qualité plus globale et notamment capable de réinterroger les évidences
- être vigilant sur les confusions qui existent entre les idéologies et les théories professionnelles sources possibles de maltraitance, particulièrement dans les domaines du diagnostic, de la libre adhésion des usagers, l'intégration scolaire, la dépendance
- construire collectivement des référentiels d'auto-évaluation de la qualité en sachant que la démarche de construction est aussi pertinente que les résultats en eux-mêmes.

Michel Laforcade nous a rappelé que si le propre de la loi est de fournir un code social indispensable, elle n'a pas vocation à dire ce qui est juste, la réponse singulière à un usager à un moment donné est plus du domaine de l'éthique. Puis il a terminé son propos en nous suggérant une réflexion par le biais d'un triangle du savoir et des valeurs.



Ces trois pôles s'interrogent mutuellement afin de trouver un équilibre, si on y ajoute le plaisir, le rêve et l'utopie cela nous permettra de « rêver ensemble »

## Christophe Lesuisse, Directeur de l'Association Tricentenaire au Luxembourg et Tania Thomas, Directrice qualité et développement

L'amélioration de la qualité de vie et de la satisfaction des Usagers passe par la mise en place d'une qualité de service. Elle est rendue possible par l'amélioration de la motivation des salariés se traduisant dans les faits par une amélioration de la performance. Ce circuit d'empowerment est source de bientraitance. Il s'agit de « **faire mieux ensemble, intelligemment et dans le bonheur** ».

Elle s'appuie sur le schéma suivant : service attendu, service voulu et service réalisé.

Le travail en réseau et la possibilité de travailler d'une part en autonomie et d'autre part en inter-responsabilité est source de « mieustraitance ».

La culture de la bientraitance au Tricentenaire, retenue par tous les acteurs dans l'accompagnement des Usagers au quotidien, repose sur 7 axes : Dignité et intimité - Santé - Sécurité - Autodétermination (autonomie et liberté de choix et inter-responsabilité) - Bien-être et satisfaction personnelle - Implication et reconnaissance - Personnalisation de l'accompagnement et de l'équité.

Cette dynamique de la bientraitance repose sur les exigences d'un accompagnement personnalisé, une culture associative partagée et des échanges continus dans une démarche d'amélioration entre les parties prenantes.

Parallèlement, la démarche qualité conduit :

- nous centrer sur les aspirations, les attentes et les besoins de l'Usager considéré dans sa globalité (autodétermination) ;
- nous situer dans l'organisation des services en étant conscients d'appartenir à un ensemble (inter-responsabilité) ;
- partager un langage commun ;
- choisir un management contractuel.



## Les coulisses

L'objectif premier d'un colloque est de prendre de la hauteur sur le quotidien, de bénéficier d'apports de qualité, de réfléchir à sa pratique.

Mais participer à un colloque c'est aussi sortir de son lieu de travail, arriver dans une salle où on est attendu, recevoir un dossier d'accueil, prendre un café, s'asseoir dans un fauteuil confortable, écouter des interventions dans de bonnes conditions techniques, prendre un repas avec des collègues.

Plus de 40 personnes oeuvrent chaque jour pour que les participants au colloque soient accueillis dans des conditions optimales.

A l'accueil : Gaëlle Boucher, Vincent Brault, Martine Le Bourgeois, Anne-Sophie Jullien, Nathalie Mer, Claudine Pavillon.

Aux pauses café : David Castro, Anne Cloarec, Michel Corvez, Éliane Leroux, Christine Peden.

A la sécurité : Guy Darsel, Stéphane David, Gilles Deude, Jean-Noël Faugiana, Alban Heurtebise, Stéphanie Moico, Sébastien Penven.

A la préparation des compositions florales : Frédéric Kergoulay, Viviane Léon et les résidents de la MAS/foyer de vie de Morlaix.

Aux photos : Hubert Bardet.

A l'interface langue des signes : Eve Hennoque et Mallorie Farnéon.

A la coordination : Anita Lucas et Elisabeth Mast.

A l'animation : Christian Heslon.

Plus le personnel de Langolvas (accueil - ménage - régie) et les 13 personnes qui préparent et servent les repas.

Qu'ils soient tous vivement remerciés pour leur participation active à la réussite de ce rassemblement.



## Les pistes de réflexion

### Vivre des changements

Etre adulte c'est vivre des changements tout au long de la vie (déménagement, mariage, naissance...). Comment est prise en compte la reconnaissance des âges et des temps de la vie ? Les institutions ne sont-elles pas maltraitantes en ne respectant pas ces changements ? Mais nous savons aussi que certaines pathologies demandent une constance, des repères. Comment trouver un équilibre ?

### Productivité et contre productivité

Au fur et à mesure qu'une entreprise se développe elle peut devenir contre productive.

L'hôpital par excès d'asepsie provoque les maladies nosocomiales.

La voiture qui veut faciliter les déplacements provoque les embouteillages.

Jusqu'où le monde médico social par l'amplification des lois, des décrets, des chartes, ne produit-il pas l'inverse de ce qu'il recherche ?

### Individuel ou collectif ?

Le travail au XXIème siècle connaît des mutations profondes. Irons-nous vers du travail individuel, de la prestation, ou saurons-nous préserver un esprit collectif de « vivre ensemble » ?

## La phrase du jour

« Ech sin frou hei zu Pretten, hei as mäin Haus » extrait du mot de bienvenue par un des résidents de Prettingen à l'inauguration de la Résidence.

(source : montage du Tricentenaire projeté jeudi)