



Sélection de ressources documentaires

Pratiquer une communication bientraitante

Décembre 2023, révision des liens internet février 2024

Cette sélection de ressources documentaires sert de support informatif complémentaire au contenu de nos formations portant le même titre. Elle a pour objectif d'offrir aux acteurs une base commune de travail et de réflexion, et de leur apporter une connaissance fiable et actualisée.

Les liens vers les sites Internet ont été vérifiés le 8 février 2024.

SOMMAIRE

Qu'entend-on par bientraitance ? Vers une définition	2
Des recommandations et des guides pour favoriser le déploiement de la bientraitance	3
La bientraitance en établissement et en pratique : des illustrations.....	5
Des démarches et des outils au service de la communication bientraitante.....	8

« 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 se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de l'accompagnement et relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité ; elle s'exerce et s'incarne par une communication bientraitante.»

[Haute Autorité de Santé HAS, 2018]

« La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. » [HAS, 2018]

« La bientraitance, c'est avant tout une posture professionnelle d'écoute et d'attention à l'autre ; et c'est aussi une démarche institutionnelle. » [HAS, 2012]

Qu'entend-on par bientraitance ? Vers une définition



Cf. P Marseaud.

Visible sur le site de la HAS [Clic ici](#)

Lumière sur la bientraitance. Une revue de la littérature de l'Ireps Grand Est. E Ferial, Q Oget, Ireps Grand Est, novembre 2023.

« Lumière sur la bientraitance » propose une étude de la littérature scientifique et de différents rapports produits par divers organismes (gouvernementaux, associatifs...) sur le sujet de la bientraitance. Ce document a été rédigé dans le cadre de la préparation de la rencontre « Vieillir à domicile ou en institution : comment agir ensemble pour la bientraitance ? » le 7 novembre 2023, organisée par l'Ireps Grand Est avec la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie Grand Est. Cette revue de la littérature s'adresse à celles et ceux qui travaillent dans l'accompagnement de personnes ainsi qu'aux responsables politiques. Elle apporte des éclairages sur la notion de bientraitance et rend compte de ce qui fait actuellement débat autour de cette notion. [Lire le document](#)



Bientraitance et éthique. A Casagrande, SRA Occitanie, 15 juin 2022.

Dans le cadre de la conférence régionale, Alice Casagrande, ancienne Présidente de la Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance a répondu aux questions que tout établissement pourrait se poser avant la formalisation de sa démarche en interne. [Voir la vidéo](#)

Bientraitance : une tentation équivoque de l'éthique. E Fournier. In : Ethique, Prévention et promotion de la santé, La Santé en action, n°453, septembre 2020, pp.10-12.

Le philosophe E Fournier interroge l'éthique, dans la relation de soins, entre professionnel et patient. Il alerte sur les dangers que contient en elle la notion de « bienfaisance », en interrogeant sa version récente, la « bientraitance », en opposition à la maltraitance. [Lire le document](#)

Favoriser la bientraitance lors d'interventions auprès des personnes âgées. AQDR Outaouais, 2020.
Cette capsule a été réalisée par l'AQDR Outaouais dans le cadre du projet Étudiants bientraitants, financé par le programme Québec ami des aînés (QADA). Sont abordés : la bientraitance et ses principes fondamentaux, les conditions à respecter afin de promouvoir la bientraitance lors d'interventions avec des personnes âgées.

[Voir la vidéo](#)

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. Recommandation de bonne pratique.

HAS, mise à jour 16 mars 2018.

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. On retrouve à cette page tous les documents de la HAS relatifs à ce sujet. [Lire le document](#)

Voir l'article HAS (mise à jour 12 juin 2019) [Clic ici](#)

Bientraitance, l'affaire de tous ! Uriopss Auvergne Limousin, 2016.

Etre bien traité, oui mais en quoi cela consiste et comment mettre en œuvre la bientraitance. Des explications en vidéo. [Voir la vidéo](#)

Bientraitance et relation de soins. L Poiroux (coord.), Soins, n°805, mai 2016, pp. 21-60.

Les thèmes abordés dans ce dossier consacré à la bientraitance et la relation de soins sont : la naissance de la notion de bientraitance et ses racines philosophiques ; l'éthique de la bientraitance ; les formes et raisons de la violence à l'hôpital ; la quête perpétuelle de la bientraitance ; la démarche au sein d'un cadre institutionnel ; mesurer les sources d'inconfort du patient en réanimation ; les enjeux d'un groupe de réflexion ; bientraitance et management dans le secteur médicosocial ; une cellule d'écoute et de soutien pour les personnels soignants ; bientraitance envers les étudiants en soins infirmiers ; la relation soignant-soigné ; les actions pour soutenir la démarche de bientraitance. [Voir la fiche détaillée de l'article](#)

Qu'entend-on par bientraitance ? A Depaigne-Loth, HAS, 2012.

« La bientraitance, c'est avant tout une posture professionnelle d'écoute et d'attention à l'autre ; et c'est aussi une démarche institutionnelle. » [extrait] [Voir la vidéo](#)

[Voir aussi :](#)

La bientraitance en 2023 : enjeux et mise en œuvre en secteur médico-social et sanitaire. E Cadot, Ageval, 2023. [Lire cet article](#)

Maltraitance envers les aînés : contextualisation des terminologies, définitions et modes d'action.

M Beaulieu, F Le Borgen-Uguen, Gérontologie et société, vol. 44, n°169, 2022/3, pp. 9-21.

[Lire le document](#)

Des recommandations et des guides pour favoriser le déploiement de la bientraitance

« Dans le contexte de l'accueil des personnes en établissements ou en services de santé, sociaux, médico-sociaux, la proximité entre le concept de bientraitance et de maltraitance implique qu'il existe une profonde résonance entre les deux. La bientraitance situe les intentions, les pratiques et les postures professionnelles dans une direction d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et des soins, tout en conservant une vigilance et une mémoire du risque. Ainsi, les personnes (usagers, résidents, bénéficiaires) accueillies doivent pouvoir faire l'expérience d'un accompagnement qui reflète :

- des principes d'interventions individuels et collectifs bientraitants ;
- des manières de faire (les pratiques) et les manières d'être (les postures) bientraitantes ;

- une obligation de signalement de tout acte de maltraitance associée à une mise en application de mesures correctives immédiates. » [E Cadot, Ageval, 2023 ; cf. p. 4]

« Que veut dire mettre en place une démarche de bientraitance en établissement de santé ? (...) Cela veut dire s'intéresser à la prise en charge globale du patient et à l'accueil de ses proches, dans l'idée de respecter au mieux ses droits, sa liberté, d'être dans une attitude d'écoute et de prise en compte des attentes et des préférences des patients.» [extraits, V Ghadi, HAS, 2012 ; cf. p. 5]

Déploiement de la bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en institutions sanitaires, médico-sociales et sociales (repérage et analyse). Note de cadrage. HAS, avril 2023.

L'objectif de ce travail est d'élaborer un guide dans le but d'harmoniser les pratiques dans le déploiement de la bientraitance et la gestion des signaux de maltraitance (repérage et analyse) en institutions pour les personnes adultes vulnérables. Il comprend : un cadre commun et des déclinaisons spécifiques si besoin, sans distinction des lieux ; un outil d'analyse et de gestion des situations (retours d'expériences, retour d'informations) permettant aux équipes de traiter ces situations et d'animer les équipes. [Lire le document](#)

Outils et ressources pour la promotion de la bientraitance. ARS Bretagne, 7 avril 2023.

Une page-ressources visant à la promotion de la bientraitance : vidéos, kit de formation, référentiels HAS, autres guides et ressources réglementaires. [Voir la page](#) Voir le kit de formation sur le site du ministère [Clic ici](#)

Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes. Cadre de référence. R Gallagher, Québec : Direction des communications du ministère de la santé et des services sociaux, 2023.

Ce cadre de référence permet de se familiariser avec l'approche de bientraitance dans un contexte québécois ainsi qu'aux diverses pratiques et stratégies visant à créer des environnements favorables à la bientraitance envers toute personne âgée. Quatre milieux sont spécifiquement ciblés : la communauté, le domicile et les RPA, les milieux de vie alternatifs et les milieux de travail. Ce document s'adresse à toute personne et à tout type d'organisation, d'organisme, d'association ou de regroupement souhaitant valoriser et mettre en œuvre dans leur milieu des pratiques favorisant la bientraitance envers toute personne âgée. [Lire le document](#)



Promotion de la Bientraitance, lutte contre la maltraitance : de quoi parlons-nous ? SRA Occitanie, 8 décembre 2022.

Support écrit de la conférence régionale avec au sommaire : la promotion de la bientraitance permet-elle de lutter contre la maltraitance ? ; maltraitance et signalement (responsabilités) ; analyses de pratiques. [Lire le document](#)

Bientraitance : promouvoir une culture commune pour les professionnels et les usagers des secteurs sanitaire et médico-social. Analyse de scénarios et de témoignages. Vidéos. Guide de l'animateur. HAS, septembre 2022.

Le guide a pour objectif de guider l'animation à partir de vidéos selon la méthode d'analyse de scénarios. Cette méthode permet de croiser les regards et de construire le partenariat entre professionnels et usagers pour améliorer les pratiques et les organisations. [Lire le document](#)

Bientraitance : une vigilance permanente. A Vion, Directions, n°212, octobre 2022, pp. 22-29.

Au sommaire de ce dossier : « enquêter avant toute sanction » ; l'éthique managériale comme boussole ; des outils pour renforcer la prévention aux domiciles. [Lire la fiche détaillée](#)

Promouvoir la bientraitance en établissement médico-social. Association Anne Boivent, 2021.

Cette vidéo a été conçue grâce aux Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) élaborées par la HAS. Ces conseils permettent aux professionnels du secteur de faire évoluer leurs pratiques afin d'améliorer la qualité des interventions et de l'accompagnement des résidents et usagers. [Voir la vidéo](#)

Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance. Ministère des solidarités et des familles, page mise à jour 23 février 2022.

La page comprend : la note d'orientation pour une grande action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie ; les trois axes du programme de travail ; l'élaboration d'un vocabulaire partagé sur la maltraitance : une définition et une caractérisation. [Voir la page](#)

Que veut dire "mettre en place une démarche de bientraitance en établissement de santé" ? V Ghadi, HAS, 2012.

« Cela veut dire s'intéresser à la prise en charge globale du patient et à l'accueil de ses proches, dans l'idée de respecter au mieux ses droits, sa liberté, d'être dans une attitude d'écoute et de prise en compte des attentes et des préférences des patients. » [extrait] [Voir la vidéo](#)

Voir les autres vidéos « bientraitance » de la HAS 2012 [Voir les vidéos](#)

La bientraitance en établissement et en pratique : des illustrations

« Installer des mécanismes pour lutter contre la maltraitance ne fait pas nécessairement d'un milieu d'hébergement un endroit où règne la bientraitance. La bientraitance doit faire l'objet de mesures et d'évaluations particulières. L'analyse et la promotion des pratiques bientraitantes exigent également le développement de démarches et d'outils spécifiques. (...) La bientraitance est plus que l'absence de maltraitance. Les pratiques de bientraitance méritent d'être reconnues et les personnes directement concernées sont les mieux placées pour les identifier et les mettre en valeur. » [S Éthier, Université de Laval, 2019 ; cf. p. 7]

Regards croisés sur la Bientraitance. CCECQA, 2023.

La campagne « Regards croisés sur la Bientraitance » est lancée par le CCECQA le 11 décembre 2023. Grille d'auto-évaluation, questionnaires anonymes patients ou résidents, questionnaires professionnels, support de restitution aux équipes... De nombreux outils sont exposés, décryptés et proposés.

Pour en savoir plus [Clic ici](#)



La bientraitance au quotidien pour les soignants et les accompagnants : Réflexions et outils. S Choque, Lamarre, 2023.



L'auteure propose, grâce à de nombreux exemples, de découvrir comment tisser une relation de confiance et créer des liens empathiques avec la personne malade ou en situation de handicap. La violence, la souffrance, la fin de vie, l'irruption du handicap, le travail de nuit et bien sûr la maltraitance sont autant de thématiques abordées avec tous les lieux d'intervention possibles : les centres hospitaliers, les hôpitaux psychiatriques, les structures médicosociales, dont les Ehpad, et le domicile. [Voir la fiche détaillée de l'ouvrage](#)

Rencontre "Vieillir à domicile ou en établissement : comment agir ensemble pour la bientraitance. Dossier documentaire. Ireps Grand Est, 2023.

Cette rencontre, à l'initiative de la CRSA Grand Est et co-organisée avec l'Ireps Grand Est, a rassemblé le 7 novembre 2023 plus de 100 participant-es : des personnes âgées, leur entourage et des équipes professionnelles et institutionnelles travaillant auprès, avec et en faveur des personnes âgées, en établissement ou dans des dispositifs d'accompagnement à domicile. Le terme de "bientraitance" s'invite au cœur de débats sur les conditions d'accompagnement et de soin des personnes âgées. Mais la bientraitance, qu'est-ce que c'est ? Comment agir ensemble pour la rendre possible ? Lors de cette rencontre, des savoirs et des expériences ont été partagés et des moyens d'agir en faveur du respect de la dignité et du bien-être des personnes vieillissantes ont été construits collectivement. [Voir le dossier](#)



Maltraitance : des témoignages pour questionner les pratiques professionnelles. Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé (FORAP), 5 janvier 2023.

Dans les suites des travaux FORAP-HAS sur la bientraitance (outils d'aide au déploiement d'un programme bientraitance), un groupe de travail, associant des professionnels de la HAS, des structures régionales d'appui (SRA) et des usagers, s'est réuni. Il s'est appuyé sur le concept de bientraitance pour promouvoir le partenariat entre les usagers et les professionnels. Des vidéos pour favoriser les échanges et questionner les pratiques ont été réalisées par les SRA à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité du patient de plusieurs régions. Il s'agit d'outils de formation et d'aide à l'analyse des pratiques et des organisations à destination des professionnels et des usagers permettant d'identifier les risques de maltraitance et les moyens de la prévenir. En complément, un guide de l'animateur a été rédigé pour faciliter les séances de sensibilisation ou formation à la bientraitance dans les établissements de santé et médico-sociaux. Il s'appuie sur la méthode d'analyse de scénarios qui vise à croiser les regards et à favoriser la construction du partenariat entre usagers et professionnels pour améliorer les pratiques et les organisations. Chaque vidéo a pour objectif de promouvoir une culture commune de bientraitance pour les professionnels et les usagers des secteurs sanitaire et médico-social. Les vidéos recueillent le témoignage d'une situation difficile ou mal vécue par les personnes concernées, un proche. Elles sont le résultat d'un travail conduit ensemble par des usagers et des professionnels d'un établissement. [Voir la page](#)

Bientraitance « | » maltraitance : interroger la limite. P Di Patrizio, Éthique & Santé, vol. 19, n° 3, septembre 2022, pp. 119-126.

Afin de prévenir son opposé, la maltraitance, les recommandations des bonnes pratiques professionnelles constituent un repère pour « le prendre soin » des personnes âgées dépendantes qui méritent que les professionnels leur prodiguent attention et soins. Sont présentées trois situations rapportées et exportées du terrain qui interpellent les notions convoquées. Cette étude s'inscrit dans une considération de l'accompagnement et du soin en gérontologie comme « une éthique en soi ». [Lire le document](#)



Kit « livret bientraitance ». Structure Régionale d'Appui Grand Est, 2022.

Ce kit « Livret Bientraitance » est le fruit d'un travail collectif mené en collaboration avec des professionnels de la région Grand Est, tous secteurs confondus, adhérents et volontaires, et la Structure Régionale d'Appui Grand Est. Le kit a pour vocation de servir de base pour initier les questionnements, guider les réflexions et favoriser les échanges autour de la bientraitance. Il regroupe plusieurs fiches synthétiques. [Lire le document](#)

Jeu d'enquête (Sant'Escape) : Où est Mr Bertrand ? ». Promotion de la Bientraitance et réflexion sur les pratiques. QualiREL'santé, 2021.

Ce jeu sérieux a pour objectif de promouvoir une culture partagée de la bientraitance, au cœur des pratiques et de l'accompagnement du résident en Ehpad Il permet de repositionner le sujet dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité, de valoriser les pratiques individuelles et collectives et de porter une attention particulière aux marges d'amélioration et ainsi agir sur les risques de maltraitance (physique, moral, ordinaire ou institutionnelle). En complément de cet outil et pour appuyer la nécessité de partir des expériences pour ouvrir les débats et échanges, QualiREL'santé propose une vidéo sur différents regards (résidente, famille, directrice, psychologue,



agent de service, experts de l'éthique) sur des thématiques en faveur de la promotion de la bientraitance que sont : la liberté d'aller et venir et l'intimité en Ehpad. [Voir la page](#)



Promouvoir et développer la bientraitance au CESAP. Comité d'Etudes, d'Education et de Soins Auprès des Personnes Polyhandicapées, 2020.

Une série de 11 affiches et un livret ont été créés par le CESAP sur le thème de « Bientraitance » en 2020. Ces supports sont inspirés de documents préexistants dans d'autres institutions et de la recommandation de bonnes pratiques professionnelle "Bientraitance". Celui-ci a été retravaillé et propose un outil d'autodiagnostic « bientraitance ». [Voir les supports](#)

Bientraitance et vulnérabilité : « des mots (maux) pour le dire ». C Maupetit, C Al Agha, Éthique & Santé, vol. 16, n° 3, Septembre 2019, pp. 137-141.

Les difficultés à dire les situations de maltraitements soulèvent une prise de conscience qui nous dérange, nous perturbe, mais qui assurément nous change. À partir de témoignages de soignants, de familles et de patients, sont évoquées la question de la vulnérabilité et la bientraitance, mais surtout la difficulté à en parler.

[Lire le document](#)

Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés. S Éthier, Université de Laval, 2019.

Installer des mécanismes pour lutter contre la maltraitance ne fait pas nécessairement d'un milieu d'hébergement un endroit où règne la bientraitance. La bientraitance doit faire l'objet de mesures et d'évaluations particulières. L'analyse et la promotion des pratiques bientraitantes exigent également le développement de démarches et d'outils spécifiques. Cette recherche participative adoptait deux principes. Le premier, la bientraitance est plus que l'absence de maltraitance; le second, les pratiques de bientraitance méritent d'être reconnues et les personnes directement concernées sont les mieux placées pour les identifier et les mettre en valeur. Utilisant la méthode d'étude de cas, elle a reposé sur, par exemple, l'organisation des horaires en fonction des besoins des résidents, l'aménagement convivial de l'espace privé ou commun, les gestes ou paroles simples qui rassurent lors de soins d'hygiène, les façons particulières d'être en relation avec les proches aidants, l'organisation de fêtes, cérémonies ou autres activités collectives. Une mobilisation de l'ensemble des acteurs de trois milieux d'hébergement différents (CHSLD, RI et RPA) a été mise en œuvre dans une démarche double : une réflexion collective (par le biais de world café) et une appropriation et valorisation de leurs propres pratiques bientraitantes envers les aînés (au sein de cercles de bientraitance). Cette recherche participative a ainsi contribué à créer un climat de travail favorable à la poursuite et à la cristallisation des pratiques de bientraitance applicables à leur milieu puisque déjà présentes. [Lire le document](#)

La bientraitance en questions. M Estèbe, Hôpital Pitié-Salpêtrière AP-HP, 2018.

L'équipe soignante d'un service de l'hôpital Pitié-Salpêtrière s'interroge sur le concept de "bientraitance". A travers le témoignage de patients, elle questionne ses pratiques et travaille à les adapter à son projet de service.

[Voir la vidéo](#)

La "bientraitance", pour un humanisme soignant. Prof. W Hesbeen, Réseau hospitalier neuchâtelois, 11 janvier 2018.

« Qu'est-ce que la «bientraitance»? (...) Le concept irait-il de soi? Bien sûr, les soignants sont par définition à l'écoute, bienveillant et bientraitant avec leurs patients. Mais sont-ils capables, dans tous les cas, d'adapter les soins prodigués à la situation singulière que vit chaque personne? Cette question est au coeur de l'humanisme soignant, courant de pensée développé par Walter Hesbeen. Son objectif est d'accorder plus d'importance à la singularité de chaque patient et à valoriser la relation de soin. Cela nécessite de se rappeler en permanence que le malade n'est pas la maladie qu'il a. Une préoccupation qui est aussi au coeur du concept d'Humanité, appliqué au sein de l'Hôpital neuchâtelois, notamment en gériatrie. L'humanisme et «bientraitance» privilégient des pratiques de soins qui se veulent soucieuses des spécificités de chaque patient et se préoccupent de ne pas blesser sa dignité. De telles pratiques procèdent d'un véritable art soignant du singulier. Cette vidéo apporte l'éclairage de Walter Hesbeen, de C Wirth et de HB Bourtache, soignantes formées au concept d'Humanité. »

[RA auteur] [Voir la vidéo](#)

La bientraitance en secteur psychiatrique. Points de vue des soignants, difficultés rencontrées et propositions de sensibilisation et de promotion de la bientraitance. L Aderet, thèse Médecine humaine et pathologie, 2016.

Après avoir défini le concept de bientraitance et les notions qui s’y rattachent, la maltraitance ainsi que certaines notions d’éthique, cette étude questionne les limites du concept de bientraitance. Afin de mieux comprendre la place du questionnement éthique et de la bientraitance en psychiatrie, cette étude retrace l’histoire du secteur psychiatrique, présente les principes de la thérapie institutionnelle puis dessine le visage du secteur actuel en soulignant les défis auxquels il doit faire face. Au travers d’une enquête de terrain en deux parties, l’une quantitative et l’autre qualitative, au sein de trois unités d’hospitalisation d’un secteur de psychiatrie adulte, cette étude rend compte de la perception de la bientraitance par les professionnels ainsi que leurs difficultés à se saisir, s’approprier et mettre en pratique au quotidien les valeurs éthiques associées à la bientraitance. Enfin, cette étude propose des pistes de réflexion pour élaborer des mesures concrètes de sensibilisation et de promotion de la bientraitance adaptées au vécu des professionnels. [Lire le document](#)

« Bientraitance » et MPR : formalisation d’une démarche éthique au sein d’un pôle MPR. P-H Haller, Annals of Physical and Rehabilitation Medicine, vol. 57, suppl. 1, Mai 2014, p. e408.

La médecine physique et de réadaptation (MPR) et ses acteurs sont confrontés à des enjeux éthiques complexes. De par sa singularité et sa normativité (G. Canguilhem), le patient en situation de handicap interroge les praticiens sur la finalité de soins et les moyens d’accompagner une visée d’autonomie. Ce travail rapporte la démarche interprofessionnelle et pluridisciplinaire menée au sein d’un pôle de médecine physique et de réadaptation, de la prise de conscience de l’importance de donner un sens aux pratiques, de l’émotion (P. Le Coz) et du visage souffrant (E. Levinas), qui suscitent une pensée éthique à la rédaction d’une charte et à sa mise en œuvre. Une charte devient alors un socle pour « une visée de la vie bonne avec et pour les autres, dans des institutions justes » (P. Ricœur). [Lire le document](#)

La bientraitance en 18 actions. CH saint-Etienne, Réseau CHU, 30 mars 2012.

Le CHU Saint-Etienne avait créé une exposition itinérante sur la bientraitance en gériatrie signée par les équipes soignantes de son pôle Gériatrie et Médecine interne. Ce travail avait introduit une réflexion en profondeur sur les pratiques quotidiennes en confrontant situations de maltraitance et de bientraitance des personnes âgées.

[Voir la page](#) [Voir l'expo](#)

Des démarches et des outils au service de la communication bientraitante

En lien avec notre formation relative à l’entretien motivationnel, consultez notre sélection de ressources documentaires « (février 2024) [Voir la sélection](#)

En lien avec notre formation relative à l’écoute active, consultez notre sélection de ressources documentaires (février 2024) [Voir la sélection](#)

Les fonctions du langage selon Roman Jakobson : voir sa bibliographie [Clic ici](#)

La méthode DESC : des références [Clic ici](#) et [ici](#)