



Sélection de ressources documentaires

Promouvoir la bientraitance en établissements sociaux et médico-sociaux

Juillet 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.

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	6

« 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'usager 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'usager, 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. 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](#)

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](#)

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

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

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

« La bienveillance, 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 bienveillance 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 bienveillance

« Dans le contexte de l'accueil des personnes en établissements ou en services de santé, sociaux, médico-sociaux, la proximité entre le concept de bienveillance et de maltraitance implique qu'il existe une profonde résonance entre les deux. La bienveillance 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 bienveillants ;
- des manières de faire (les pratiques) et les manières d'être (les postures) bienveillantes ;
- 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 bienveillance 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]

En France, les textes traduisant la vision de la bienveillance sont :

- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Dans ce texte, la notion de la bienveillance trouve son fondement juridique. [Accéder à la loi 2002](#)
- la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,
- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Pour garantir l'exercice effectif des droits et libertés individuels des personnes accompagnées en structures sociales et médico-sociales (ESSMS), **la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a imposé la mise en place de 7 outils obligatoires**. La bientraitance en constitue le fil conducteur.

Les outils de la loi de 2002 : la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ; le Livret d'accueil ; le Contrat de séjour ou le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) ; la Personne qualifiée ; le Règlement de fonctionnement ; le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ; le Projet d'Établissement ou de Service (PE- PS). [En savoir plus : article de G Cousyn, Qualineo, mai 2023](#)
[En savoir plus : dossier du Bulletin de l'Adapei du Rhône n°233 / 4e trim. 2013](#)

Le projet d'établissement ou de service (PE-PS) est une obligation imposée à tous les établissements sociaux et médico-sociaux. **Celui-ci découle de la loi du 2 janvier 2002, inscrite dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)**. Il constitue un document de référence visant à encadrer le fonctionnement de l'établissement ou du service, tout en définissant la stratégie à suivre pour les cinq années à venir. **Le CASF s'est ensuite vu modifié par la loi n°2022-140 du 7 février 2022**, imposant de nouvelles obligations concernant le contenu du projet d'établissement ou de service. **Cette loi vient d'être complétée par le décret du 29 février 2024** fixant le contenu minimal du projet d'établissement ou de service, en particulier concernant la démarche de prévention interne et de lutte contre la maltraitance. [Voir le décret du 29-02-2024](#)

Rapport du 17.11.2023 : Démocratie en santé : quelles réponses aux situations de maltraitance ? 8 recommandations. Sante.gouv.fr, 2 avril 2024.

« Le sujet qui est donné à travailler est celui de la participation des personnes, du rôle des instances représentatives des usagers (CDU...) et des instances de démocratie en santé (CNS, CRSA, CTS...) comme ressources pour lutter activement contre les maltraitances. Le rapport de la Conférence nationale de santé (CNS) n'est donc pas un rapport généraliste et exhaustif sur les maltraitances, mais bien spécifique au cœur des préoccupations de la CNS, à savoir le respect des droits de la personne et sa participation directe ou indirecte tout au long du parcours de santé, médico-social, social et/ou éducatif. » [extrait] [Lire le document](#)

Pour une stratégie ambitieuse de prévention et de lutte contre les maltraitances envers les personnes et personnes âgées vulnérables. Rapport. HCFEA, 2 juin 2023.



Saisi par le Ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées pour rendre un avis dans le cadre des états généraux des maltraitances envers les adultes vulnérables lancés le 6 mars 2023, le Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) fait état d'un bilan mitigé de la mise en oeuvre des propositions de 2019 et appelle à une stratégie ambitieuse de prévention et de lutte contre les maltraitances qui constitue un phénomène récurrent et protéiforme. La non-

exposition à des maltraitances étant un droit fondamental des personnes âgées, le Conseil appelle à un changement de paradigme pour que les maltraitances ne soient jamais considérées comme une fatalité associée au vieillissement et émet une série de recommandations. [Lire le document](#)

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](#)



Promotion de la Bienveillance, 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 bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ? ; maltraitance et signalement (responsabilités) ; analyses de pratiques. [Lire le document](#)

Bienveillance : 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](#)

Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS. HAS, mis en ligne le 10 mars 2022, mis à jour le 27 juin 2022.

Le référentiel et le manuel ont été publiés le 10 mars 2022 pour permettre aux ESSMS de s'approprier les nouvelles exigences du dispositif. La procédure d'évaluation a été publiée par la HAS le 13 mai 2022 pour permettre son déploiement. [Voir la page](#)

Promouvoir la bienveillance 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 bienveillance. 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 bienveillance 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](#)



Note d'orientation pour une action globale d'appui à la bienveillance dans l'aide à l'autonomie.

HCFEA, CNCPH, janvier 2019.

Il s'agit d'une orientation générale, plutôt qu'un rapport technique. Elle vise à définir les éléments de ce que pourrait être une action collective de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bienveillance. La Commission y fait plusieurs propositions concrètes, mais elle a privilégié une approche globale du sujet, en souhaitant, dans cette première étape, contribuer au sens de l'action à conduire. [RA] [Lire le document](#)
[Voir le retour sur la note d'orientation du HCFEA - 2023](#)

Recommandations de bonnes pratiques. La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre. HAS, mise à jour 16 mars 2018.



LA BIENVEILLANCE - DÉFINITION ET REPÈRES POUR LA MISE EN ŒUVRE, RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

ANESM

Juin 2008

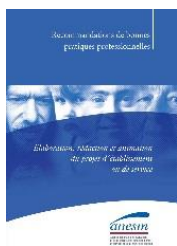
La bienveillance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. On retrouve à cette page tous les documents de la HAS relatifs à ce sujet.

[Lire le document](#)

[Voir la page de la HAS](#)

[Lire la synthèse des recommandations - janvier 2012](#)

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



Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Elaboration, rédaction et animation du Projet d'établissement ou de service. Anesm, mai 2010. Mise à jour mars 2018. [Lire le document](#) [Voir la page de la HAS](#)

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Les attentes de la personne et le Projet personnalisé. Anesm, décembre 2008. Mise à jour mars 2018. [Lire le document](#) [Voir la page de la HAS](#)



Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement. Anesm, novembre 2009. Mise à jour mars 2018. [Lire le document](#) [Voir la page de la HAS](#)

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

Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte. HAS, FORAP, octobre 2012. [Lire le document](#)

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. La participation des usagers des établissements relevant de l'addictologie. Anesm, avril 2010. [Lire le document](#)

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale. Anesm, avril 2008. [Lire le document](#)



La bientraitance en établissement et en pratique

« 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](#)

REGARDS CROISÉS SUR LA BIENTRAITANCE

Une campagne

WEBINAIRE
Ouverture des inscriptions
Vendredi 24 novembre 2023 de 10h à 12h

PÉRIODE DE RECUEIL
du 11 décembre 2023 au 1er mars 2024

SANITAIRE EHPAD HAD / SSIAD
Etablissements Professionnels Patients/ Résidents

ATELIERS PRATIQUES (pour les EHPAD)
30/11 à Langon (33)
7/12 à Champniers (16)

CCECQA
AGISSONS POUR DEMAIN
Pour aller plus loin

Outil développé par le Réseau **COBES**

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](#)

20 ans après la loi 2002-2 : quel bilan, quelles perspectives ? M Monier, Fédération des Acteurs de la Solidarité Auvergne-Rhône-Alpes, 2023.

Une série de capsules sur différentes initiatives des adhérents Forap en région ainsi que sur le bilan et les perspectives de la loi 2002-2 sur la participation. [Voir la vidéo](#)

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](#)

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](#)