

www.gazete-sante-social.fr

Tribune | 26/12/2016

La bientraitance est une affaire de gouvernance
par La Rédaction



© CCAS Livry-Gargan



Par Nathalie de Lacoste, directrice du CCAS de Livry-Gargan, nathalie.delacoste@livry-gargan.fr

La bientraitance de l'utilisateur implique « un cadre professionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence ». La recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM concernant la bientraitance de l'utilisateur donne aussi d'autres repères : « l'utilisateur co-auteur de son parcours », « la qualité du lien entre professionnels et usagers », « le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance »...

Cette recommandation pourrait aussi s'appliquer à l'agent qui est au contact de l'utilisateur. Bien traiter l'agent, ce sera « respecter ses droits, personnaliser son accueil et sa prise de fonction, entendre sa parole, l'informer des changements au sein de l'institution... » Il en sera mieux disposé à agir de même envers ceux qu'il reçoit. En poussant la logique, la recommandation peut s'appliquer à toute la ligne hiérarchique. La bientraitance fonctionne en pyramide : ses bénéfices découlent du plus haut niveau pour orienter les opérationnels et bénéficier finalement aux usagers. La bientraitance de l'utilisateur provient d'abord de la gouvernance.

Aujourd'hui, les institutions sont souvent déstabilisées. La stabilité et la sécurité des équipes sont remises en cause. En ces périodes de tension, la bientraitance des uns envers les autres est indispensable pour garantir la qualité de la prise en charge. Il revient donc aux administrateurs et aux élus, et après eux aux directeurs et cadres, de tenir le cap et de ne pas oublier le sens de l'action : accompagner avec bienveillance les plus fragilisés !