

# DISPOSITIF DE PROMOTION À LA BIENTRAITANCE



---

RAPPORT ANNUEL 2020



# TABLE DES MATIÈRES

- Introduction
- Historique
- Gouvernance et organisation
- Chiffres-clés
- Formations continues
- Interventions
- Perspectives 2021
- Conclusion et remerciements

# INTRODUCTION

---

Vous avez sous vos yeux le Rapport d'activité annuel des Délégués du Dispositif de la Bienveillance. L'année 2020 a été bien différente de ses prédécesseurs à maints points de vue. La déferlante du virus Covid-19 sur l'entièreté de la planète a profondément impacté tous les secteurs de la société humaine et les institutions signataires du Dispositif Bienveillance n'ont pas été épargnées. L'apparition de cette pandémie mondiale et son évolution tout au long de l'année ont provoqué des milliers de décès, ont mis à mal les systèmes de santé et ont contraint bon nombre d'entre nous à adopter, bon gré mal gré, de nouveaux comportements laissant des traces au coeur même des institutions.

Le Dispositif Bienveillance n'a pas échappé à ce tsunami planétaire. Il a vu ses actions brutalement gelées alors que les sept institutions qui le composent vivaient les contractions indispensables à la bonne réalisation de leurs missions usuelles dans ce contexte particulier et inédit.

Les divers confinements couplés aux mesures de distanciation physique requises ont sonné le glas des formations de sensibilisation à la Bienveillance en présentiel, tout en semant les premières graines d'une future nouvelle approche pédagogique, plus axée sur l'enseignement à distance.

Bon nombre des interventions des deux Délégués à partir du deuxième trimestre ont également été interrompues, les protocoles sanitaires et la mise en autarcie des institutions ne permettant plus l'entrée de personnes extérieures, toujours dans un objectif de protection des bénéficiaires.

2020 n'est pour autant pas à considérer comme une année inerte en matière de Bienveillance. Au coeur même des institutions, de nombreux collaborateurs ont vécu intensément le besoin de se mettre à l'écoute de leurs bénéficiaires dont la fragilité requérait encore plus d'attention. Ils ont ainsi prolongé la réflexion autour de la Bienveillance initiée dès 2013 et travaillé avec les moyens à leur disposition à rester bienveillants en situation de grave pandémie.

Les Délégués allouaient leur énergie tant à des initiatives de terrain comme la Wanteraktioun qu'à diverses analyses projectives de l'impact futur du COVID-19 en matière de Bienveillance.

Le présent rapport d'activités 2020 s'avère donc plus succinct que ceux des années antérieures mais il se veut précurseur de ce qui adviendra dans les années suivantes. Ainsi, le rapport présenté globalement sera suivi pour chacune des institutions signataires d'une synthèse personnalisée. Nous vous en souhaitons bonne lecture.

Georges HAAN, Délégué à la Bienveillance

# HISTORIQUE

**2013** - des abus intra-institutionnels sont révélés par la presse. Des organisations du secteur social réagissent.

**2014** - le Dispositif est créé par 4 institutions et un programme de sensibilisation est mis en place à tous les niveaux



**2016** - Une 5ème organisation rejoint le Dispositif.



**2020** - 2 nouvelles organisations rejoignent le Dispositif. Ce sont désormais 7 institutions qui s'engagent au quotidien pour promouvoir la Bienveillance.



# GOUVERNANCE ET ORGANISATION

## Présentation du Dispositif de promotion à la Bienveillance

Le Dispositif Bienveillance est constitué de divers organes dont les composants sont issus des 7 institutions partenaires. Chaque organe occupe un rôle bien précis et agit conjointement avec ses pairs pour porter la Bienveillance quotidiennement au sein des différentes institutions, à travers une dynamique collaborative, positive et constructive.



1. Le **Conseil de Gouvernance** qui incarne la stratégie du Dispositif Bienveillance au sein des différents Comités d'Administration des institutions partenaires
2. Le **Comité de Pilotage** qui assure l'orientation générale et le respect de la vision comme des lignes directrices du Dispositif.
3. Le **Comité de Gestion et de Coordination** agissant en tant que premier interlocuteur de référence en matière de Bienveillance au sein des institutions partenaires. Il coordonne la vie quotidienne de la Bienveillance, supervise les différents projets intra-institutionnels et administre les programmes de formation (sensibilisation et approfondissement).
4. Les **Multiplicateurs**, spécifiquement formés à la Bienveillance, soutiennent les équipes dans leurs questionnements par rapport à la Bienveillance lors de réunions et de campagnes. Ils participent le cas échéant à la formation de sensibilisation à la Bienveillance ;
5. Les **Délégués à la Bienveillance** assurant une fonction de support auprès des institutions partenaires de manières tant proactive que curative.
6. Un **conseil juridique externe** qui clarifie le cadre légal d'une problématique posée et fournit une réponse juridique documentée aux questionnements des collaborateurs et bénévoles en matière de situations douteuses ou d'abus avérés.



# CHIFFRES CLÉS

---



7140 salariés au 31/12/2020



162 collaborateurs sensibilisés



8 séances de formation "Sensibilisation à la Bienveillance" réalisées



18 séances annulées

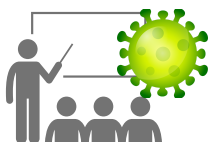


Une année marquée par la réduction des contacts en présentiel



20 multiplicateurs instruits à la "Sensibilisation à la Bienveillance"

6 vidéos de présentation de la Bienveillance



0 formation d'approfondissement à la Bienveillance

# ACTIVITÉS, CONTACTS, ENRICHISSEMENTS

---

## **Activités**

- 5 réunions du comité de gestion et de coordination (CGC)
- 3 réunions avec la direction du gestionnaire administratif
- 3 réunions de Comité de Pilotage (COFIL)
- 6 clips vidéos créés pour permettre et favoriser des discussions "Bientraitance" au sein des équipes
- Animation d'un groupe de travail autour de la mise en place d'une "formation de rafraichissement de la sensibilisation pour les collaborateurs"
- 8 sessions de formation "Sensibilisation à la Bientraitance"
- Formation continue des Multiplicateurs en matière de Sensibilisation
- Participation au programme Wanteraktioun

## **Contacts internes et externes**

- 2 réunions sur l'élaboration d'un outil d'animation et du déploiement d'une stratégie Bientraitance chez Doheem Versuergt.
- Collaboration dans la mise en place du Groupe "Kindeswohlgefährdung" auprès de CRL- Solidarité
- Contacts réguliers avec l'Ombudsman des Droits des enfants (ORK)

## **Enrichissements**

- Participation à la Fachtagung : "Sexueller Missbrauch an Kindern - Täterprophylaxe ist Opferschutz" organisée par le KAJUTEL

# INTERVENTIONS

---

## Procédure

Pour répondre à une demande d'intervention introduite par les collaborateurs, différentes étapes ont été déterminées et permettent de comptabiliser les diverses rencontres nécessaires aux Délégués pour assurer une prise en charge pertinente et adéquate.

Le nombre de contacts requis à la prise en charge d'une situation ainsi que le temps alloués par les Délégués à la Bientraitance n'augurent en rien de la complexité de cette dernière, ni de la gravité de l'expérience vécue par une éventuelle victime comme des personnes impliquées. Certaines situations demanderont maints entretiens avec le Délégué à la Bientraitance, d'autres se satisferont d'un contact unique grâce auquel un collaborateur pourra rebondir et qui lui permettra de prendre en main la problématique posée de manière compétente.

Les interventions des Délégués se structurent selon les **types de contacts** suivants :

- **Contact** : Reçu d'un courriel ou d'une demande d'intervention téléphonique portant un questionnement autour de la Bientraitance. Il s'agit du premier contact avec le demandeur.
- **Rendez-vous** : Rencontre face à face ou échange téléphonique / par visioconférence avec le demandeur et/ou avec la personne qui vit la situation.
- **Réunion** : Rencontre en présentiel ou en visioconférence avec l'équipe dans l'optique de / d'
  - obtenir un complément d'informations,
  - travailler la situation,
  - faire le point sur la manière d'aborder la situation.

Sont aussi reprises dans cette rubrique, les réunions où les Délégués portent une assistance aux professionnels lors de rencontres avec des bénéficiaires ou des tiers.

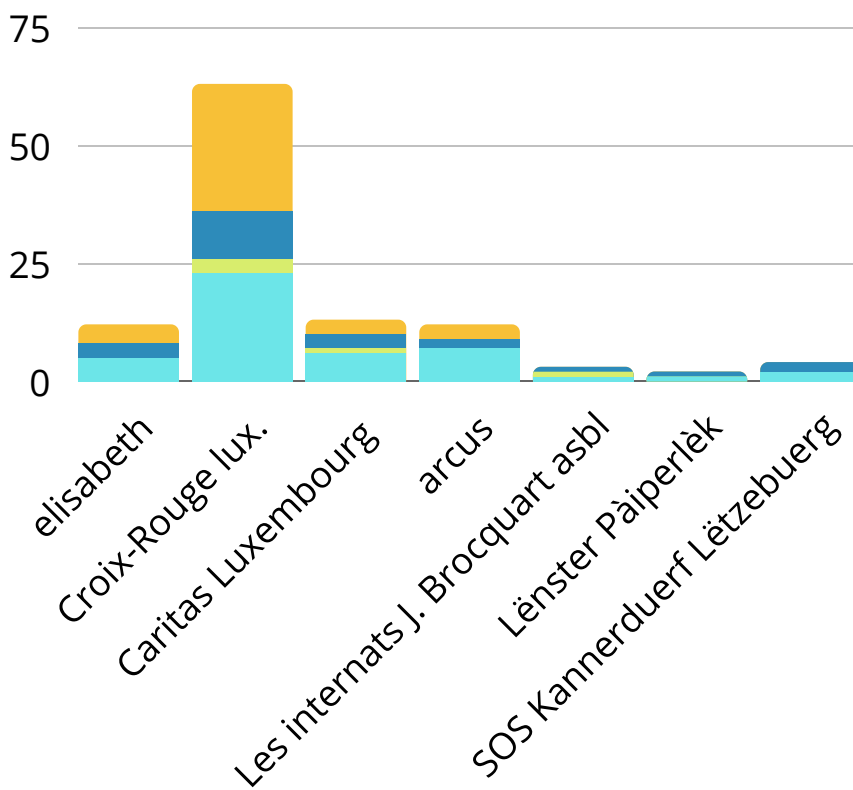
- **Suivi** : Echange en présentiel, par téléphone, par courriel ou en visioconférence pour faire le point sur l'état de la situation traitée comme sur les pistes de solutions mises en oeuvre.



# INTERVENTIONS

## Etat des lieux

Tout au long de l'année 2020, **34 situations** ont été prises en charge par les Délégués à la Bienveillance au sein des 7 institutions-partenaires, représentant un total de **109 interventions**



## Légende

Contact

Rendez-vous

Réunion

Suivi

# INTERVENTIONS

---

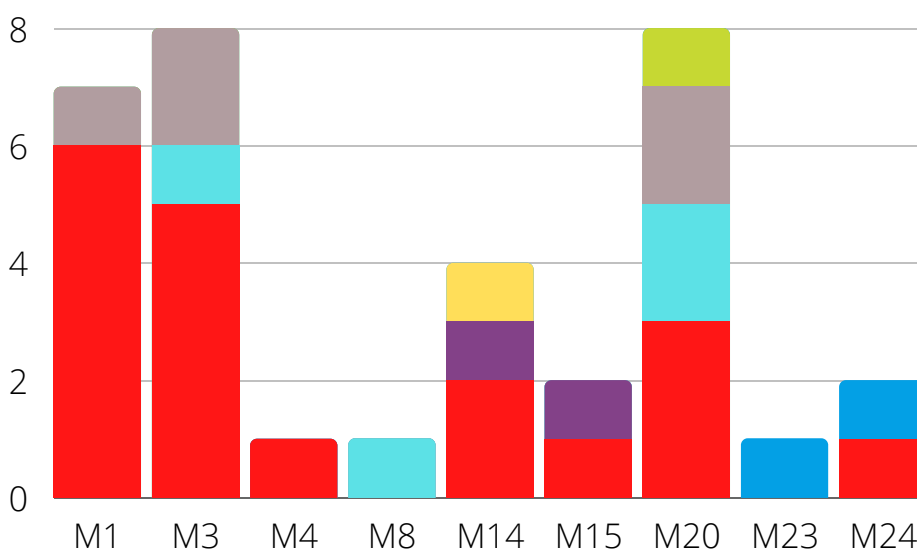
## Nomenclature

La liste ci-après reprend la nomenclature des diverses interventions toutes institutions confondues.

- M1 - Acte abusif exercé par un professionnel vers un bénéficiaire
- M2 - Acte sexuel exercé par un professionnel vers un bénéficiaire
- M3 - Acte abusif exercé par un tiers vers un bénéficiaire
- M 4 - Acte sexuel exercé par un tiers vers un bénéficiaire
- M. 5 - Acte abusif exercé par un professionnel vers un professionnel
- M 6 - Acte sexuel exercé par un professionnel vers un professionnel
- M 7 - Acte abusif entre bénéficiaires entre adulte et mineur
- M 8 - Acte abusif entre bénéficiaires adultes seulement
- M 9 - Acte abusif entre bénéficiaires, adolescents
- M 10 - Acte abusif entre bénéficiaires enfants
- M 11 - Acte sexuel entre bénéficiaires entre adulte et mineur
- M 12 - Acte sexuel entre bénéficiaires adultes seulement
- M 13 - Acte sexuel entre bénéficiaires, adolescents
- M 14 - Acte sexuel entre bénéficiaires enfants seulement
- M 15 - Autres actes et constellations
- M 16 - Violence de bénéficiaire adulte vers un professionnel
- M 17 - Violence de bénéficiaire mineur vers un professionnel
- M 18 - Abus financier de tiers vers bénéficiaire
- M 19 - Négligences de professionnels vers des bénéficiaires
- M 20 - Négligences de tiers vers des bénéficiaires
- M 21 - Questionnement sur la Bientraitance en équipe
- M 22 - Questionnement sur la Bientraitance d'un professionnel
- M 23 - Questionnement managérial sur la Bientraitance
- M 24 - Questionnement structurel sur la Bientraitance

# INTERVENTIONS

## Catégorisation des situations traitées



## Légende



Tout au long de l'année 2020, un peu moins de la moitié des situations traitées par les deux Délégués à la Bientraitance (47,04 %) ont concerné respectivement des actes abusifs exercés par un tiers envers un bénéficiaire (typologie M3) et des négligences de tiers envers un bénéficiaire (typologie M20).

Un cinquième des situations prises en charge (typologie M1), soit 20,58%, consistait en la mise en exergue d'actes abusifs exercés par un professionnel à l'encontre d'un bénéficiaire. Ceci souligne combien toute l'énergie mise en oeuvre par les sept institutions partenaires s'avère essentielle pour lutter contre toute forme de maltraitance et pratiquer une tolérance zéro. Cette dynamique bientraitante est mise en oeuvre à tous les niveaux des institutions et s'illustre par l'action quotidienne des Multiplicateurs à la Bientraitance, des Coordinateurs ainsi que des Délégués à la Bientraitance.

14,7 % des situations autour desquelles les Délégués à la Bientraitance ont travaillé en 2020 possédaient une composante sexualisée. En effet, une situation a concerné un acte sexuel exercé par un tiers vers un bénéficiaire (typologie M4) et quatre situations ont traité de problématiques d'actes sexuels exercés entre bénéficiaires enfants seulement (typologie M14). 5,88 % des situations gérées s'adressaient quant à elles à d'autres actes et constellations (typologie M15) alors que 2,94 % d'entre elles visaient des actes abusifs entre bénéficiaires adultes seulement (typologie M8).

Enfin, près de 9 % des situations thématiques par les Délégués à la Bientraitance tout au long de l'année se sont adressées aux questionnements managériaux et structurels sur la Bientraitance (typologies M23 et M24).

# PERSPECTIVES 2021

---

L'année 2021 voit une nouvelle organisation au sein de l'équipe des Délégués à la Bientraitance avec :

- le départ à la retraite de Madame Jocelyne Pourveur, au 31 décembre 2020
- l'arrivée au 15 janvier 2021 de Madame Virginie Stevens, occupant le double rôle de Déléguée à la Bientraitance et de Responsable du Dispositif.
- l'arrivée au 1er février de Monsieur Didier Schneider en tant que nouveau Délégué à la Bientraitance en renfort de Monsieur Georges Haan,

Les objectifs de cette nouvelle équipe se déclinent comme tels :

## **Intervenir et former**

- Etre à l'écoute des collaborateurs des 7 institutions partenaires.
- Répondre aux demandes d'interventions parvenant à l'équipe des Délégués.
- Connecter de manière appropriée le Dispositif Bientraitance aux démarches de gestion des plaintes des différentes institutions partenaires.
- Accompagner et soutenir le Comité de Gestion et de Coordination dans :
  - l'augmentation du nombre de sessions de formation de Sensibilisation à la Bientraitance (en présentiel et à distance).
  - la coordination du projet de développement d'une approche de Blended Learning en matière de Bientraitance.

## **Communiquer**

- Mettre à jour le site internet [www.bientraitance.lu](http://www.bientraitance.lu) afin qu'il reflète la philosophie du Dispositif et affiche les informations nécessaires à la bonne réalisation de la mission.
- Créer une newsletter mensuelle intégrable (voir exemple ci-joint) aux canaux de communication dont les 7 institutions font usage pour informer leurs collaborateurs (exemple : Telex à la CRL).
- Faciliter le partage des bonnes pratiques des 7 institutions partenaires en faisant usage d'outils de communication visuels attractifs.
- En voyageant au coeur des différents services des institutions partenaires, promouvoir la mission du Dispositif Bientraitance sur le terrain afin de créer et / ou de renforcer un réflexe de remontée des situations questionnantes, sensibles et / ou critiques.
- Renforcer le travail de sensibilisation du management de proximité à la Bientraitance par une présence respectueuse et non invasive à ses côtés avec l'appui des organes de direction.

# PERSPECTIVES 2021

---

## **Structurer**

- Assurer une juste répartition des prises en charge entre les trois Délégués à la Bienveillance.
- Procéder à une gestion documentaire structurée intégrant toute la richesse des développements antérieurs à 2021.
- Documenter les différentes interventions des points de vue organisationnel et clinique afin de :
  - formaliser une méthodologie de prise en charge qualitative
  - permettre un reporting consistant à l'attention du Conseil de Gouvernance
  - positionner l'initiative du Dispositif Bienveillance porté par les institutions partenaires comme un reflet des bonnes pratiques de ces dernières au niveau national.

## **Vers une nouvelle forme juridique:**

Lors de l'année 2021, les 7 organisations vont intensifier leur réflexion quant à la création d'une association sans but lucratif pour la Bienveillance, la structure actuelle ne permettant pas de faire face à une augmentation des acteurs engagés dans le Dispositif. Une asbl serait aussi juridiquement externe aux organisations.

# CONCLUSIONS ET REMERCIEMENTS

---

L'année 2020 restera une année sans précédent dans les annales de l'histoire de la communauté humaine, confrontée au tsunami qu'a été et est encore la pandémie de COVID-19.

Pour la Bientraitance, c'est devenu une année "timide" qui souligne combien le besoin de contacts interpersonnels s'avère crucial. Se voir, être en contact, partager, oeuvrer ensemble sont des éléments essentiels à la mise en place et au maintien d'une véritable Bientraitance au quotidien. La page est loin d'être écrite et les efforts devront se perpétuer, malgré les contraintes amenées par cette situation sanitaire inédite.

C'est en ce sens que travaillent aujourd'hui et que travailleront demain tous les collaborateurs impliqués au quotidien dans une prise en charge bientraitante de nos bénéficiaires.

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes, collaborateurs et bénéficiaires de nos 7 organisations-partenaires qui, d'une manière ou d'une autre, ont su mener à bien des actions et des ajustements pour l'amélioration du bien-être des personnes engagées et pris en charge. La Bientraitance est l'affaire de tous et vous nous êtes précieux.

Un grand merci également à Madame Jocelyne Pourveur, première Déléguée à la Bientraitance, partie à la retraite en décembre 2020.

Son apport, ses interventions et son engagement restent dans notre mémoire. Ils sont un support pour continuer à construire notre engagement et aller plus loin dans notre mission.