

LES NOUVELLES DE LA BIENTRAITANCE

Chers toutes et tous,



Virginie STEVENS

Déléguée à la Bientraitance
Chargée de Direction

En 1965, les Rolling Stones exprimaient leur frustration dans leur célèbre titre "(I can't get no) satisfaction". Si nos bénéficiaires ne peuvent pas toujours se faire entendre aussi puissamment que Mick Jagger, cela ne veut pas dire que leur satisfaction ne doit pas être prise en compte.

L'article 10 de la Charte de la Bientraitance met en effet en évidence l'importance de veiller à celle-ci, en améliorant constamment nos services. C'est ce thème que nous avons choisi de travailler ensemble dans cette première publication de 2023. Nous vous souhaitons une bonne découverte !

Page 1 - Edito

Page 2 - Un coup d'oeil sur la Charte de la Bientraitance

Page 3 - Partage de bonnes pratiques

Page 4 - La question du terrain : mettre en place une enquête de satisfaction

Page 5 - satisfaction du Bénéficiaire : du "Sachant" à "l'Écouteur"

Page 6 - Idée lecture

LE MOT DE LA DIRECTRICE ACTION ET SANTÉ SOCIALES



Nadine CONRARDY

Directrice Action et Santé sociales

Nous visons tous une amélioration continue de notre travail et de nos services : identification des besoins, formulation des objectifs, établissement d'un plan de développement, élaboration d'une stratégie, rédaction d'un concept d'action général, formulation et suivi d'indicateurs de qualité, analyse des risques, optimisation du financement de nos activités, recherche de performance, d'efficience, d'efficacité ... et c'est bien, car nous visons à offrir un travail de qualité.

... et le bénéficiaire dans tout ces processus ?

Nous essayons de le mettre au centre de toutes nos actions !

... en théorie ou également dans la pratique ? ... est-ce que nous prenons en compte son avis, son retour, sa satisfaction, ses envies ?

N'y a-t-il pas un risque que nous les perdions de vue dans l'action de notre travail qui est cadencé par des délais à respecter, des imprévus et urgences ... ?

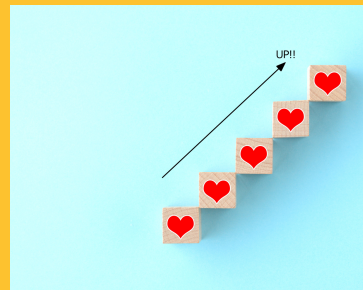
L'objectif de la présente newsletter est de se pencher sur l'article 10 de la Charte de Bientraitance. Profitons de ce moment de lecture pour faire un petit arrêt et nous poser à nouveau les questions suivantes : Qu'est-ce que je fais dans mon travail quotidien pour connaître l'avis et la satisfaction de mes bénéficiaires ? Comment je les prends en compte ? Et comment je peux les intégrer encore mieux dans mon travail de tous les jours et dans les processus de qualité de mon organisation...

Bonne lecture !



UN COUP D'OEIL SUR LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

ART.10 - Nous prenons en compte et évaluons la **satisfaction** du bénéficiaire et/ou de ses proches par rapport à l'offre de nos services et recherchons constamment l'amélioration de nos prestations.



Nous travaillons par et pour nos bénéficiaires. Prendre en compte leur satisfaction, c'est reconnaître leur expertise et se donner les possibilités, individuellement, de progresser dans nos positionnements professionnels et d'améliorer des fonctionnements.

Alors comment faire ? Que mettre en œuvre ?

Je valorise la parole des bénéficiaires, je l'écoute avec attention et je la porte dans l'organisation en lui accordant du crédit.

Je dépasse mes préjugés : tout bénéficiaire, sans considération de ses éventuels handicaps ou maladies, de son âge, ou même de son comportement, est l'expert de ce qu'il vit, a vécu et veut vivre.

Je suis conscient(e) que toute situation individuelle peut être un catalyseur de sens : elle peut éclairer un point de fonctionnement, un projet ou un principe socio-éducatif qui concerne tout le monde.

J'échange avec mes collègues et ma direction afin de créer les conditions pour porter un éventuel changement.

Je suis en mesure de reconnaître mes erreurs et d'amender mon action.

Je suis conscient(e) que les critiques, ou les louanges des bénéficiaires à mon intention sont aussi adressées au service, à l'équipe, à l'organisation. Je les reçois sans quitter mon identité professionnelle.

J'entre et/ou fait entrer mon service dans un « processus d'amélioration continue ».

En m'appuyant sur l'expérience de satisfaction et/ou d'insatisfaction des Bénéficiaires, j'identifie les points forts et les points à améliorer.

PARTAGE DE BONNES PRATIQUES

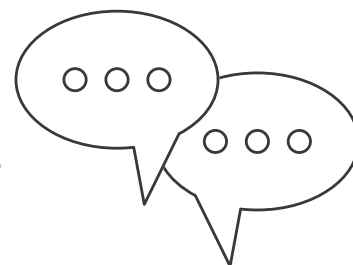


Chez arcus, nous avons mis en place un programme de réflexion autour des bonnes pratiques à mettre en place pour prévenir la maltraitance et promouvoir la Bienveillance. Voici un partage de nos réflexions.

Laurent WEBER
Coordinateur Bienveillance



Q : Une mère s'adresse à un membre du personnel lors d'un entretien informel pour lui faire part de ses inquiétudes concernant la sécurité suite à la brûlure de son fils avec un pistolet à colle chaude. Comment réagir ?



R : L'éducateur écoute attentivement la mère et se montre compréhensif vis-à-vis de sa plainte. S'il le peut, il explique à la mère l'importance des mesures de sécurité, mais que dans de rares cas, des brûlures peuvent survenir. Dans le cas contraire, il signale à la mère qu'il transmettra sa plainte. Le collaborateur se sent responsable de la communication de la mère. Il veille à ce qu'elle soit immédiatement communiquée à la direction et abordée avec l'équipe. Une fois que les mesures de sécurité habituelles ont été vérifiées, un retour d'information et une explication sont rapidement fournis à la mère.



Q : Le groupe de jeunes d'un foyer d'accueil souhaite avoir un entretien avec la direction afin de discuter de manière critique des règlements existants et des processus quotidiens. L'équipe éducative doit-elle l'autoriser ?

R : Les jeunes doivent avoir la possibilité, dans le cadre d'une assemblée de jeunes, de faire part de leurs préoccupations et de leurs critiques à la direction et d'élaborer des compromis / consensus dans le cadre d'une collaboration participative. L'assurance qualité implique également que la participation soit encouragée et que les enfants/jeunes apprennent à s'impliquer dans le processus.

LA QUESTION DU TERRAIN : METTRE EN PLACE UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

"Je suis Chargée de Direction dans une Maison Relais. Je voudrais évaluer la satisfaction des parents à travers un questionnaire qui ne soit pas trop lourd. Comment puis-je faire ?"



Il existe plusieurs échelles utilisables pour mesurer la satisfaction. Elles ont chacune des avantages et des inconvénients.

- L'échelle de Likert est l'échelle d'attitude la plus utilisée pour mettre en place un baromètre de satisfaction. Les réponses à une question sont présentées sous forme de texte et sont très simples à comprendre. Les réponses proposées donnent la possibilité au parent interrogé de partager son degré de satisfaction, d'insatisfaction, ou d'exprimer son sentiment en accord ou en désaccord avec une affirmation. Le nombre idéal de propositions se situe entre 5 et 7 et elles doivent permettre un équilibre entre les choix positifs et négatifs.

Exemple d'échelle de Likert en 5 points :

Question posée sous forme d'affirmation : **"La Maison relais communique efficacement avec les parents"**.

Réponses proposées (une seule case peut être cochée) :

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| Tout à fait d'accord | <input type="checkbox"/> |
| D'accord | <input type="checkbox"/> |
| Ni d'accord, ni pas d'accord | <input type="checkbox"/> |
| Pas d'accord | <input type="checkbox"/> |
| Pas du tout d'accord | <input type="checkbox"/> |

- Dans une enquête de satisfaction, il est parfois difficile ou délicat de trouver un qualificatif pour évaluer un service. **L'échelle d'évaluation numérique** peut alors être une solution.

Exemple d'échelle d'évaluation de 1 à 5 :

Question posée : **Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre degré de satisfaction ?**



- L'échelle **Smiley** a quant à elle l'avantage de se rapprocher du visage humain. Les illustrations renforcent les émotions auprès du parent qui est ainsi plongé dans un état plus émotionnel pour choisir sa réponse.

Exemple d'échelle de satisfaction Smiley :

Question posée sous forme de demande : **Évaluez la qualité de l'accueil du matin.**

(Choisissez l'expression qui correspond à votre sentiment)



SATISFACTION DU BÉNÉFICIAIRE : DU "SACHANT" A "L'ÉCOUTANT"



Didier SCHNEIDER

Délégué à la
Bienveillance

Il faut du courage, un courage nécessaire, impérieux mais il en faut. Prendre en compte la satisfaction du bénéficiaire, la considérer comme une expertise sur laquelle s'appuyer pour améliorer nos services est un challenge. La relation éducative, socioéducative ou médicosociale est par essence asymétrique. Le bénéficiaire est en position de demande et les professionnels sont en position d'offre. Elle est parfois appelée « relation d'agence » qui se produit « quand un individu dépend de l'action d'un autre individu » [1].

Pendant longtemps, cette dépendance a conduit les professionnels de l'action sociale et médicosociale à se positionner en « sachant ».

Ils étaient formés, diplômés, expérimentés, et pour tout le monde, y compris les bénéficiaires, ils savaient davantage, ils savaient mieux et plus justement et ce, même dans ce qui les concernait directement.

De l'autre côté, le bénéficiaire se laissait guider, orienter, accompagner et laissait le savoir au professionnel qui allait le lui transmettre.

Dans les années 90, avec le développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), le concept de « patient expert » est apparu, d'abord en Amérique du Nord puis en Europe : en s'appuyant sur son vécu et sur les informations qu'il a cherchées sur le net, le patient va développer une expertise de son corps et de son psychisme. Fort de cette ce savoir, dit « expérientiel », il discute avec le médecin, n'hésite pas à formuler des demandes, à donner d'autres hypothèses, soit dans le diagnostic soit dans le traitement prescrit.

Ce concept s'étendra rapidement à d'autres champs de la relation d'aide et notamment aux champs éducatifs et pédagogiques, socioéducatifs et médicosociaux. L'émergence de concepts comme celui de « pairs-aidants » ou d'« usager expert » atteste de cette porosité entre ces mondes.

Ce changement de paradigme fait plus que nous sortir de notre zone de confort. Il nous oblige à repenser notre travail, nos missions et à déconstruire une culture du travail socioéducatif et médicosocial qui a trop longtemps positionné le professionnel comme le « maître ».

C'est faire œuvre de modestie que de se dire que le bénéficiaire, sait, et même qu'il sait mieux que nous. Notre travail devient alors de permettre au sujet d'accéder à ce savoir, de se construire entre ce qu'il est et/ou veut être et les exigences d'une vie en société. Ce chemin n'est plus tracé par le professionnel mais par le bénéficiaire, que chemin faisant, il accompagne. C'est finalement retrouvé l'étymologie du mot « accompagner » : « cum panis », « avec pain », c'est-à-dire « manger son pain avec ».

Alors oui, cessons de donner le pain à manger, mais mangeons-le avec nos bénéficiaires. Cette position d'égalité, de fraternité, de respect, ils la méritent et nous aussi.

[1] Boudier, F., Bensebaa, F. & Jablanczy, A. (2012). L'émergence du patient-expert : une perturbation innovante. Innovations, 39, 13-25. <https://doi.org/10.3917/inno.039.0013>

IDEE LECTURE



yapaka.be

Cet ouvrage est téléchargeable gratuitement sur le site web de Yapaka.

<https://www.yapaka.be/livre/livre-guide-pour-prevenir-la-maltraitance>

Les professionnels de l'enfance peuvent tous être confrontés à une possible situation de maltraitance : voir des signes ou recevoir des informations qui les inquiètent. Or la maltraitance n'est pas un phénomène univoque : elle prend des formes et des degrés de gravité très variables. Les enjeux sont complexes et peuvent créer des tensions contradictoires.

Ce guide vise à rendre compte de cette réalité. Il présente l'essentiel des données actuelles concernant les mauvais traitements physiques, les négligences, les abus sexuels et la maltraitance psychologique. Le texte, dont le fil conducteur est l'expérience clinique, met l'accent, en les illustrant, sur les critères liés à l'âge de l'enfant, sur les indices comportementaux, sur les attitudes parentales, sur les signes de souffrance de l'enfant. Il entend, à chaque étape de la lecture, guider le regard à la fois sur des points d'attention et sur les questions que ceux-ci peuvent susciter chez les intervenants.

Le lecteur trouvera des pistes utiles pour s'engager, sans être spécialiste, dans la prévention solidaire de la maltraitance faite aux enfants et dans la communication délicate sur ces questions.

POUR NOUS CONTACTER...

Vous souhaitez nous contacter ou participer à la prochaine newsletter de Bientraitance asbl ? Rien de plus simple !

Envoyez-nous un message à l'adresse info@bientraitance.lu. Nous vous répondrons avec grand plaisir.

L'équipe des Délégués à la Bientraitance

RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS SUR...

<https://bientraitance.lu/formations/>

