

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

# 2023







**Bientraitance**  
[www.bientraitance.lu](http://www.bientraitance.lu)

# Rapport d'activités 2023



**“ Formalisation des échanges et développement d’une nouvelle formation de Sensibilisation à la Bienveillance intégrant des cas cliniques anonymisés.”**



**Willy DE JONG**  
*Président de  
Bienveillance asbl*



**Virginie STEVENS**  
*Directrice de  
Bienveillance asbl*

En cette deuxième année de vie de Bienveillance asbl mais neuvième anniversaire du Dispositif Bienveillance, un travail considérable a été réalisé.

Nous nous en réjouissons, car chaque acteur impliqué dans la prise en charge bienveillante des bénéficiaires permet ainsi, d’une part de prévenir toutes les formes de maltraitance, et d’autre part, de promouvoir la Bienveillance au quotidien.

Un tel objectif ne peut être atteint que si des actions sont menées au jour le jour et si des fondations solides sont mises en place pour faciliter une juste dynamique collective.

Les Administrateurs, Directions, Délégués à la Bienveillance, Coordinateurs et Multiplicateurs ont donc œuvré de concert, tant au niveau de la collaboration entre les sept organisations-membres et Bienveillance asbl, qu’en matière de formation professionnelle continue des collaborateurs.

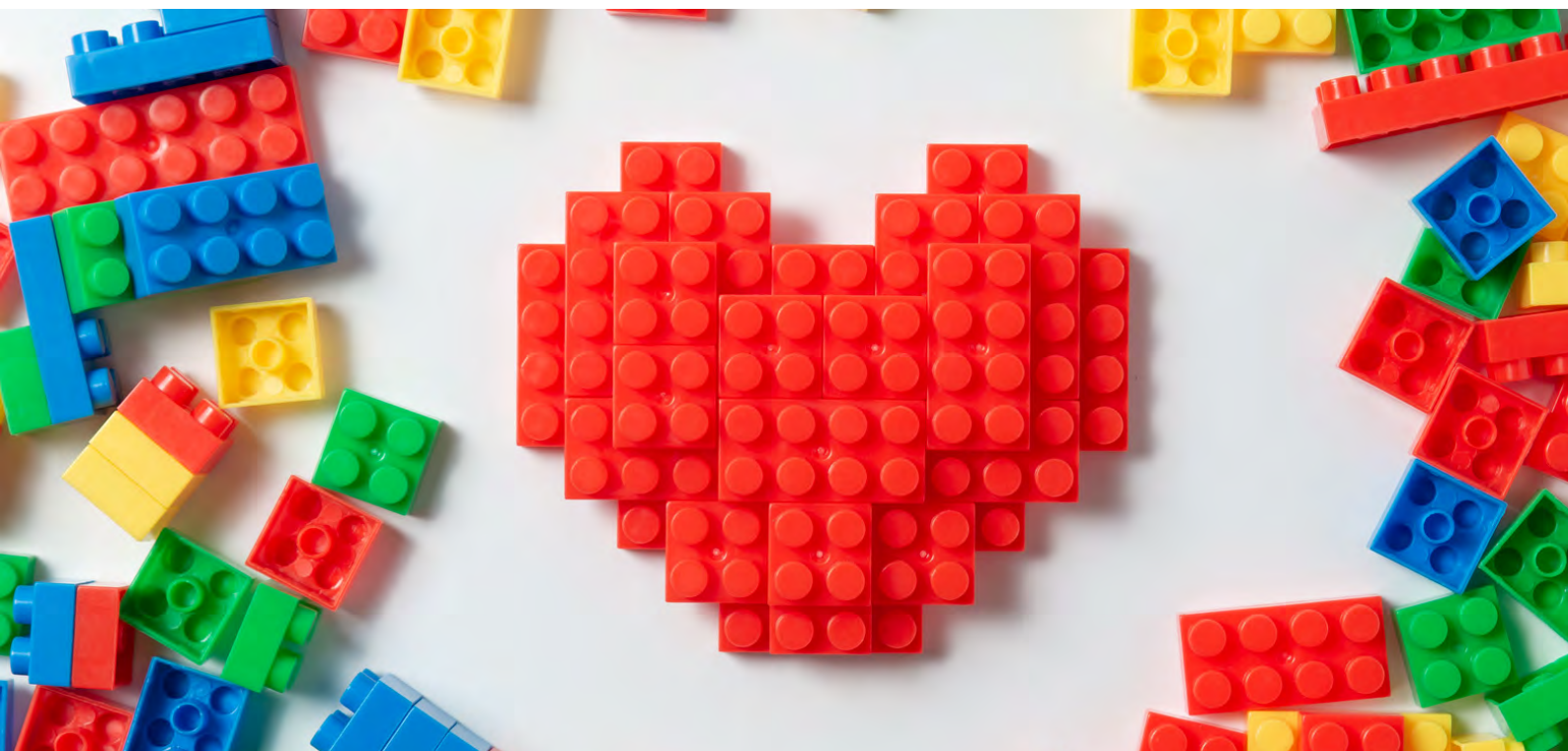
En effet, pour chaque organisation, le fait de s’impliquer activement dans une démarche de Bienveillance, via la collaboration avec une asbl externe - Bienveillance asbl en l’occurrence - requiert la prise en compte de certaines contraintes administratives. Parmi celles-ci figure notamment le respect des réglementations en vigueur en matière de protection des données personnelles. Les membres du Bureau exécutif se sont donc attelés à la tâche, et ont rédigé une convention de collaboration, avec le support professionnel d’une équipe de Délégués à la protection des données. Cette convention délimite de manière claire les rôles et responsabilités de chacun et constitue le cadre d’une collaboration efficace.

L’énergie de tous a également été orientée vers le développement d’une nouvelle formation de Sensibilisation à la Bienveillance structurée sur des cas cliniques, adaptés aux divers secteurs d’action des organisations-membres : enfance, soins à domicile, handicap, personnes en grande précarité, migrants, personnes âgées...

Cette formation interactive et dynamique est aujourd’hui déclinée en langues française et luxembourgeoise, ainsi qu’en format présentiel et distanciel.

C’est donc avec beaucoup de gratitude que nous souhaitons remercier à travers ces quelques pages, toutes les personnes investies hier, aujourd’hui et demain, pour faire de la Bienveillance un élément clé de leurs pratiques.

# SOMMAIRE



01 - Bientraitance asbl Objet de l'association Gouvernance et organisation Charte de la Bientraitance	<b>2</b>
--	----------

---

02 - Activités de Bientraitance asbl Chiffres-clés Formation et structuration Interventions Projets Développement	<b>8</b>
--	----------

---

03 - Perspectives pour 2024	<b>17</b>
-----------------------------	-----------

---

04 - Remerciements	<b>18</b>
--------------------	-----------

---

# 01 - BIENTRAITANCE ASBL

## Objet de l'association

« Bientraitance asbl a pour objet de promouvoir la Bientraitance dans le domaine éducatif, socio-pédagogique, sanitaire et social. La Bientraitance est une culture éthique conditionnant les actions individuelles et collectives ainsi que les relations interpersonnelles au sein d'une organisation. Elle vise à promouvoir le bien-être du bénéficiaire en gardant présent à l'esprit la volonté de réduire tout risque de maltraitance.

Elle recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance.

L'objet de l'association est plus précisément, sans que cette énumération ne soit limitative, de / d' :

- 1.promouvoir la démarche de Bientraitance par l'information, le conseil et la formation ;
- 2.mettre en place des formations de sensibilisation et d'approfondissement à la Bientraitance et à la prévention de la maltraitance ;
- 3.susciter et accompagner la mise en place, au sein de chaque organisme membre, de procédures de signalement en cas d'abus ou suspicion d'abus auprès de ses bénéficiaires ;
- 4.accompagner chaque organisme membre confronté à un abus ou une suspicion d'abus d'un de ses bénéficiaires ;
- 5.promouvoir et élaborer des critères de qualité en matière de Bientraitance ;
- 6.contribuer à l'information objective relative à la Bientraitance auprès du grand public ;
- 7.s'associer ou se fédérer avec d'autres associations ou organisations poursuivant un but similaire et répondant aux objectifs de la présente pour autant que cette collaboration lui permette de mieux exercer son activité et de promouvoir les intérêts de sa cause à l'égard des tiers.

L'association est indépendante de tout courant politique, syndical et religieux. Son action s'inspire des valeurs de l'état de droit, de la justice sociale, de la solidarité et des droits de l'Homme. »

# Gouvernance et organisation

Constituée le 8 décembre 2021, Bientraitance asbl bénéficie de l'expertise et de l'expérience d'administrateurs au nombre de 14 personnes au 31 décembre 2023.

Le Conseil d'Administration de Bientraitance asbl se compose de :

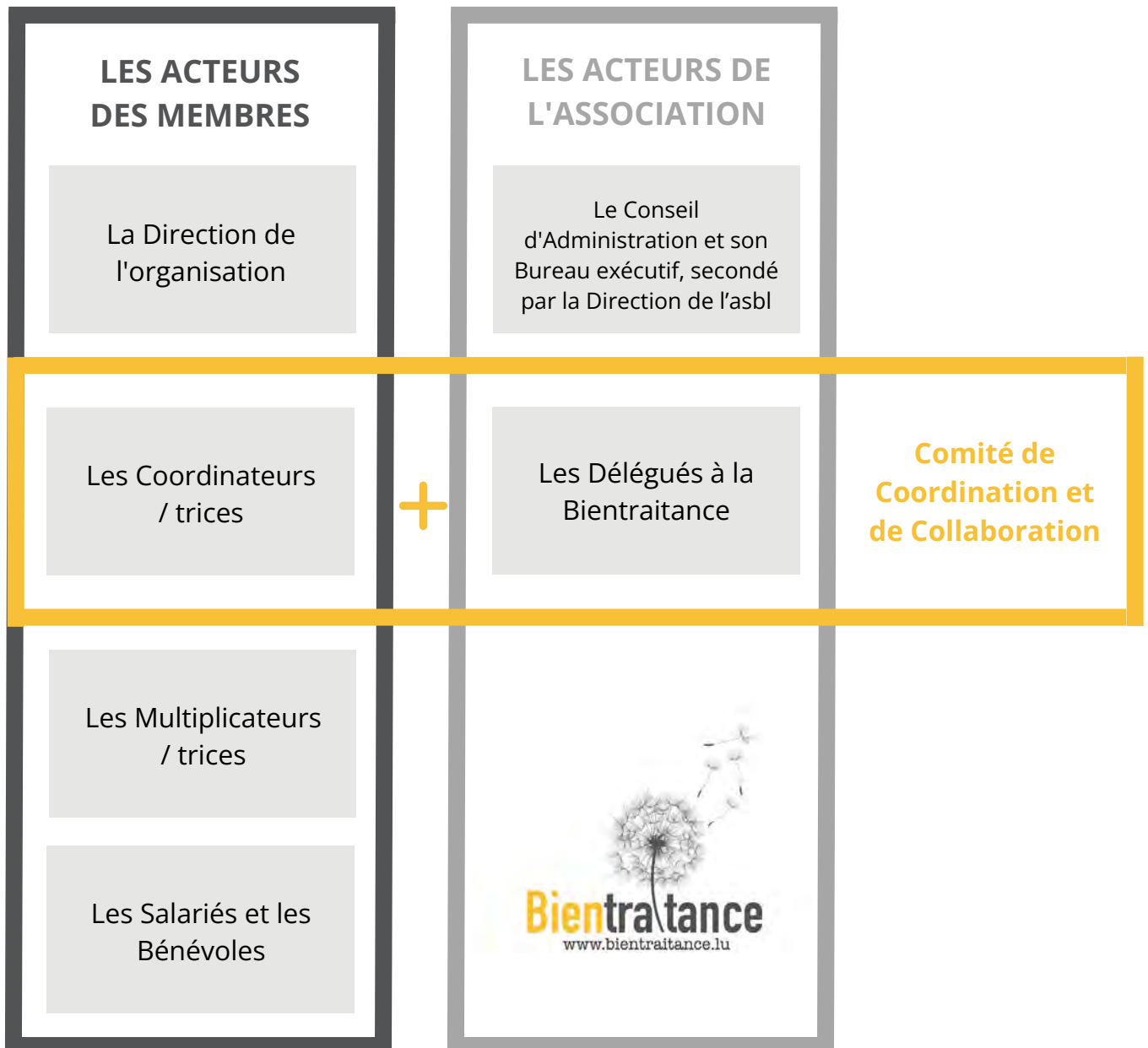
- Monsieur Castor Aguilera
- Monsieur Gérard Albers - *arcus, Kanner, Jugend a Famill asbl*
- Monsieur Marc Crochet
- Madame Karin Fisker - *Les Internats Jacques Brocquart asbl*
- Monsieur Vincent Franck
- Madame Carina Gonçalves - *Confédération Caritas asbl*
- Monsieur Michel Hagen
- Monsieur Willy de Jong, *Président*
- Monsieur Nico Meisch
- Madame Valérie Oberlé - *Fondation Letzeburger Kannerduerf*
- Monsieur Ben Scheiden - *Lënster Päiperlek asbl*
- Monsieur Michel Simonis - *Croix-Rouge luxembourgeoise*
- Madame Fabienne Steffen - *Elisabeth (Apollonia S.A. S.I.S)*
- Monsieur Geert Van Beusekom

En date du 21 février 2022, le Conseil d'Administration a décidé de confier la gestion journalière de Bientraitance asbl à un Bureau exécutif composé de :

- Monsieur Willy de Jong, *Président*
- Madame Karin Fisker, *Vice-Présidente*
- Monsieur Michel Simonis, *Trésorier*
- Monsieur Vincent Franck, *Secrétaire*
- Madame Carina Gonçalves
- Madame Fabienne Steffen

Ces deux organes garantissent au Dispositif Bientraitance une vision stratégique construite sur une collaboration constructive et des échanges de qualité, tout en mettant en oeuvre les moyens obtenus en vue de l'atteinte des objectifs de l'association.

La Direction de Bientraitance asbl a été confiée à Madame Virginie Stevens.



Parmi les acteurs des membres, chaque **Direction** assure et déploie tous les moyens nécessaires à prévenir et éviter toute forme de maltraitance et à développer une culture de Bienveillance au sein de son organisation. Pour ce faire, elle met notamment en place des procédures de signalement en cas d'abus ou suspicion d'abus auprès de ses bénéficiaires. Son travail commun avec les Délégués à la Bienveillance permet à la fois une évaluation des actions passées et la construction d'une stratégie pour l'année à venir. Son engagement est donc essentiel.



Les **Coordinateurs / trices** ont quant à eux pour mission de coordonner les actions et les initiatives de promotion de la Bienveillance au sein de leur organisation, en agissant comme vecteur de transmission entre la Direction, les Multiplicateurs, les Délégués à la Bienveillance et les Coordinateurs des autres organisations-membres. Ils peuvent également oeuvrer en tant que formateurs / formatrices.

Les **Multiplicateurs / trices** mettent en pratique la culture de la Bienveillance au sein de leur organisation, en collaboration avec les autres acteurs du Dispositif Bienveillance. Ils favorisent également l'échange avec les collaborateurs et animent des études de cas anonymisés en relation avec la Bienveillance. Ils peuvent également oeuvrer en tant que formateurs / formatrices.

Enfin, les **Salariés et les Bénévoles** font vivre la Bienveillance au quotidien, dans leurs actes et paroles auprès des bénéficiaires et de leurs pairs, en collaboration avec les autres acteurs du Dispositif Bienveillance dans le respect des directives stratégiques de leur organisation. Ils signalent tout acte ou suspicion de maltraitance aux acteurs compétents en la matière tel que prévu par la législation et dans le respect des procédures des organisations-membres.

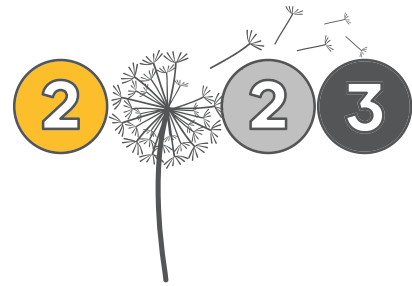
Les **Délégués à la Bienveillance**, acteurs de l'association, apportent un support professionnel à tous les acteurs œuvrant au sein des organisations membres en matière de lutte contre la maltraitance, de traitement de situations critiques et de promotion de la Bienveillance. Partenaires des Directions, ils travaillent avec ces dernières à évaluer les actions posées, mettre en place des solutions pérennes et à construire une stratégie pour le futur.



# Charte de la Bienveillance

1. Nous adoptons en toute circonstance une attitude d'écoute professionnelle et de juste appréciation à chaque étape du parcours du bénéficiaire ;
2. Nous accompagnons le bénéficiaire en tant que co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision ;
3. Nous mettons tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, l'intimité et la dignité du bénéficiaire notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission ;
4. Nous agissons contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro ;
5. Nous assurons au bénéficiaire l'accès aux informations le concernant d'une manière appropriée, détaillée et loyale ;
6. Nous respectons la confidentialité des informations relatives au bénéficiaire et aux situations rencontrées ;
7. Nous garantissons un encadrement du bénéficiaire et de ses proches conforme aux bonnes pratiques et règles de l'art et nous veillons à rendre impossible des agissements contraires aux droits et à la dignité de la personne ;
8. Nous mettons tout en oeuvre pour une prise en charge transparente et adéquate de toute situation, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service ;
9. Nous appliquons une politique managériale qui soutient la collaboration constructive des membres du personnel ;
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.

# 02 - ACTIVITÉS DE BIENTRAITANCE ASBL



## Chiffres-clés

### EQUIPES

- **6.290** salariés (équivalents temps plein) au sein de 7 organisations
- **3** Délégués à la Bientraitance
- **7** Coordinateurs
- **36** Multiplicateurs

### FORMATION

- **36** sessions de formation "Sensibilisation à la Bientraitance" en présentiel
- **25** sessions de formation "Sensibilisation à la Bientraitance" online
- **1049** collaborateurs certifiés (+ 25,48 % par rapport à 2022)
- **40** sessions en langue luxembourgeoise et **21** sessions en langue française

### NEWSLETTERS

Les thèmes de la Charte de la Bientraitance travaillés en 2023 ont été les suivants :

- 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.
- ART.7 - Nous garantissons un encadrement du bénéficiaire et de ses proches conforme **aux bonnes pratiques et règles de l'art** et nous veillons à rendre impossible des agissements contraires **aux droits et à la dignité de la personne**.
- ART.8 - Nous mettons tout en œuvre pour **une prise en charge transparente et adéquate de toute situation**, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service.

### INTERVENTIONS ET PROJETS

- **77** interventions des Délégués à la Bientraitance lors de situations de maltraitance supposées ou avérées, ainsi que de questionnements autour de la Bientraitance.
- Participation à **8** projets de promotion de la Bientraitance au sein des organisations.

# Formation et structuration

Outre le support apporté par les Délégués à la Bienveillance aux organisations membres de l'association, les axes de travail corrélés se sont articulés en 2023 selon deux catégories : l'axe Formation et l'axe Structuration.



## Axe Formation

- Révision et adaptation de la version présentielle de la formation de "Sensibilisation à la Bienveillance" suite au développement en 2022 de la version distancielle de la même formation.
- Migration du contenu asynchrone de la formation de "Sensibilisation à la Bienveillance" vers la plateforme d'apprentissage collaboratif sélectionnée par le Service National de la Jeunesse.
- Participation à la révision de la procédure d'inscription initiée par Focus Formation a Entwéklung.

## Axe Structuration

- Formalisation, finalisation et publication d'une Convention de collaboration entre Bienveillance asbl et les organisations membres.
- Cadrage de l'ouverture des services de Bienveillance asbl aux bénéficiaires.

# Axe Formation

## Formation "Sensibilisation à la Bienveillance"

- Apprendre à connaître le Dispositif Bienveillance.
- Comprendre la notion de maltraitance et en connaître les différentes formes.
- Apprécier une situation qui pose question à l'aide du système de "feux de signalisation".
- Repérer une situation "rouge", "orange" et "verte" et savoir comment agir selon les situations.
- Développer une notion de prévention de la maltraitance et de promotion de la Bienveillance.

La dynamique initiée en 2022 en matière de formation professionnelle continue s'est prolongée tout au long de l'année 2023, à travers la révision pédagogique de la formation "Sensibilisation à la Bienveillance". Sa formule distancielle avait en effet ouvert la voie à une approche plus agile et plus adaptée aux besoins et attentes du personnel des organisations-membres, dont les métiers comme le vécu des bénéficiaires, sont en constante évolution.

Il est rapidement devenu évident que la formation présentielle devait suivre le même chemin pour garder une cohérence pédagogique avec la formule distancielle.



Après plus de huit ans d'existence, cette formation obligatoire nécessitait une mise à jour dans son fond comme dans sa forme.

Parallèlement à ce travail d'ingénierie pédagogique mené conjointement par les Coordinateurs et les Délégués à la Bienveillance, les sept Directions ont oeuvré à la mise en place d'une Convention de collaboration entre chaque organisation-membre et Bienveillance asbl.

Ce document cadre comprenant notamment les tenants et aboutissants de la formation de "Sensibilisation à la Bienveillance", il se devait de prendre en considération toutes les exigences du respect du règlement général européen sur la protection des données personnelles.

C'est donc avec le support des Délégués à la Protection des données personnelles que des vignettes cliniques inspirées de la réalité du terrain mais totalement anonymisées ont pu être intégrées à la formation "Sensibilisation à la Bienveillance".



C'est à partir de ces situations-types développées durant le deuxième semestre 2023 que les participants aux sessions de formation ont pu expérimenter une méthodologie d'appréciation de situations potentiellement problématiques, sans risquer de dévoiler involontairement des informations confidentielles s'ils avaient partagé des expériences tirées de leur propre pratique professionnelle, comme c'était le cas dans la version antérieure de la formation.

### Les acteurs des vignettes cliniques



**Lou, 8 ans**

**Monsieur Weber,  
85 ans**

**Veronika,  
17 ans**

Une place plus importante a également été allouée à la promotion de la Bienveillance dans la nouvelle mouture de la formation "Sensibilisation à la Bienveillance". Il ne s'agit plus seulement pour les participants d'apprendre à prévenir et à repérer des signes de maltraitance. La prévention de toute forme de maltraitance est évidemment indispensable, mais elle a comme incidence de provoquer chez les apprenants une tension psychique parfois inconfortable.

En renforçant le travail autour de la Bienveillance en tant que telle, les participants concrétisent objectivement celle-ci, par des mots, des images et des gestes. Ils recontactent ainsi la joie de donner encore plus de sens à leur travail quotidien, dans le service, le soin et l'écoute de leurs bénéficiaires.



L'approche pédagogique choisie pour cette refonte de la formation "Sensibilisation à la Bienveillance" a été une version renforcée de "l'effet de supériorité de l'image", comme en attestent les deux illustrations ci-dessus.

En effet, l'apprentissage et la mémorisation sont significativement facilités grâce aux images adjointes aux mots (Double encodage, Paivio & Csapo, 1973) et non plus au texte seul. Les participants aux sessions de formation sont ainsi stimulés tout au long de leur parcours via diverses illustrations et photographies qu'ils investissent de leur propre vécu et/ou de connaissances antérieures.

Cette dynamique ne s'arrête pour autant pas aux apprentissages. L'appréhension de la Bienveillance se fait désormais, non plus à travers une définition stricto sensu du concept, mais à travers un choix conscient parmi un panel de vignettes symboliques à multiples lectures. Chacun sélectionne la vignette qui lui semble la plus représentative de la Bienveillance pour lui, explique son choix à voix haute, en public, constate que d'autres ont choisi une vignette similaire ou différente de la sienne et écoute avec attention ce que ses pairs expriment.

Cet exercice est loin d'être anodin et recèle une charge émotionnelle positive, source d'énergie et de motivation pour appliquer ce qui a été entendu une fois de retour auprès des bénéficiaires.

## Axe Structuration

Lors de la création de Bienveillance asbl en 2022 à partir du Dispositif Bienveillance né en 2014, il a été convenu qu'une formalisation administrative de la collaboration entre les sept organisations-membres et l'association devrait être mise en place.

Ce besoin de structure s'avérait un impératif tant au niveau des échanges quotidiens entre Bienveillance asbl et chaque organisation, qu'au niveau de la préparation de potentielles nouvelles adhésions une fois le moratoire de trois ans échu. En effet, ce n'est qu'à partir de janvier 2025 que de nouvelles organisations pourront rejoindre Bienveillance asbl en tant que membres et bénéficiaire de ses services.

La Convention de Collaboration susmentionnée est le fruit de la coopération des membres du Bureau exécutif élargi, avec le support des Délégués à la Protection des données personnelles et la validation du Conseil d'Administration.

Ce document-cadre formalise le rôle de tous les acteurs impliqués dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la Bienveillance. Il détaille les actions requises à l'atteinte de l'objet de l'association, qu'il s'agisse de formation professionnelle continue, ou d'accompagnement et de conseil dans le cadre de situations de maltraitance potentielle ou avérée. Y est de même mentionné le traitement de toute sollicitation directe de Bienveillance asbl par les bénéficiaires. Le volet de la protection des données personnelles y tient donc une part importante, afin d'assurer le respect des réglementations en vigueur et d'éviter toute incompréhension éventuelle. Enfin, il cadre les modalités de financement, des frais de fonctionnement aux frais de formation.

# Interventions

Tout au long de l'année, les Délégués à la Bienveillance ont apporté leur support aux organisations-membres en réponse aux sollicitations des salariés, des responsables hiérarchiques et des équipes, confrontés à l'une ou l'autre situation impliquant leurs bénéficiaires.

Qu'il s'agisse d'abus avérés, de soupçons de maltraitance ou de questionnements autour de la Bienveillance, les accompagnements ont été réalisés tant individuellement que collectivement selon les besoins exprimés. Ces interventions ont été régulièrement appuyées via une collaboration renouvelée avec les autorités comme avec d'autres professionnels des organisations (départements des ressources humaines, délégations du personnel, services qualité...).

Les interventions des Délégués à la Bienveillance ont été réalisées et catégorisées selon la nomenclature spécifique détaillée ci-après.

- M 1 - Acte abusif exercé par un professionnel vers un bénéficiaire
- M 2 - Acte sexuel exercé par un professionnel vers un bénéficiaire
- M 3 - 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 collectif sur la Bienveillance
- M 22 - Questionnement individuel sur la Bienveillance
- M 23 - Questionnement managérial sur la Bienveillance
- M 24 - Questionnement structurel sur la Bienveillance



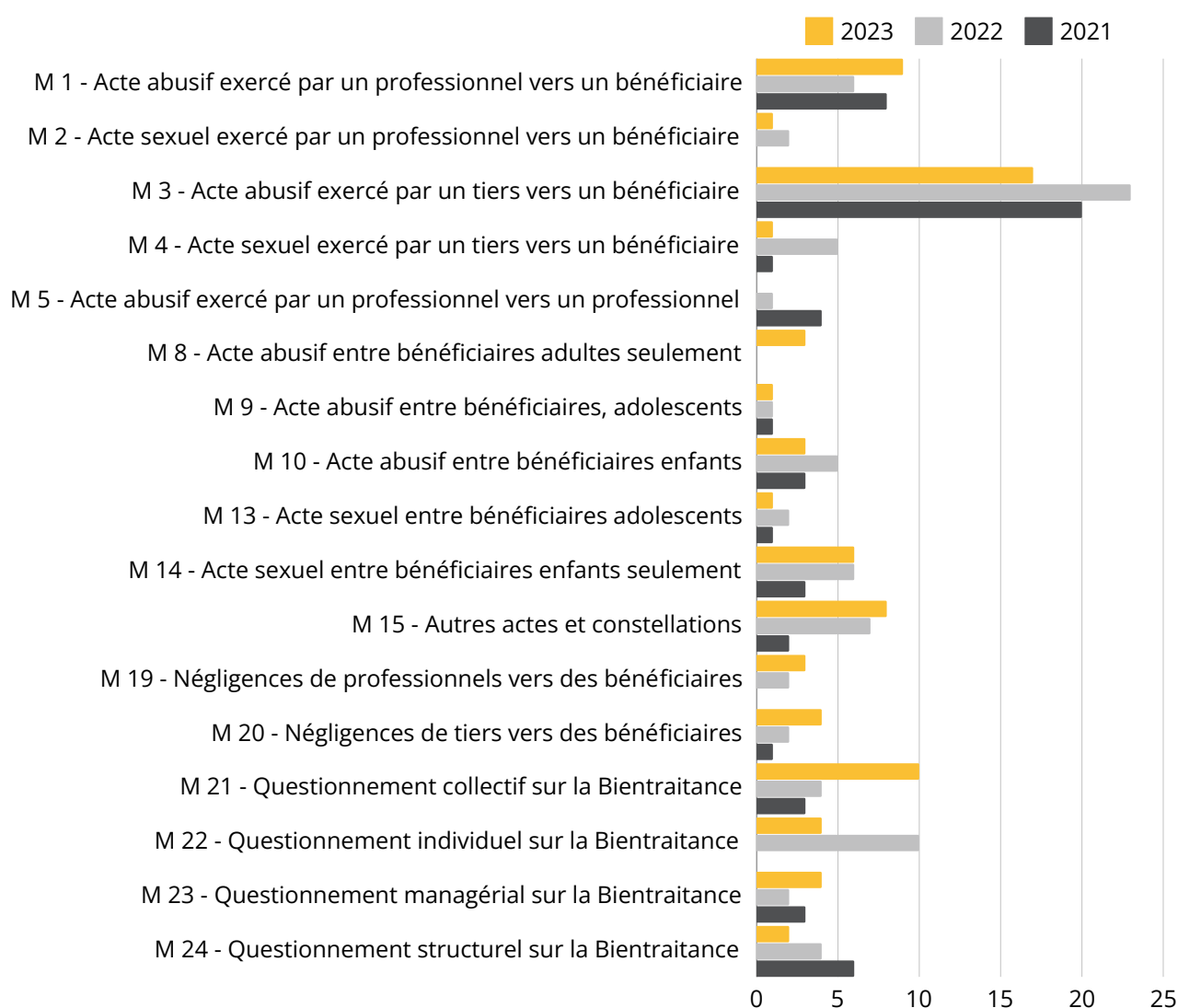
De janvier à décembre 2023, une totalité de 77 interventions ont été réalisées par les Délégués à la Bientraitance, portant sur 16 typologies différentes.

Comme ce fut le cas en 2021 et 2022, le pourcentage le plus élevé des situations traitées (22 %) concerne les actes abusifs exercés par un tiers vers un bénéficiaire (typologie M 3). Il souligne combien le regard des salariés se porte avec attention sur le traitement réservé aux bénéficiaires par des proches et / ou par des tiers.

Si cela est signe de conscience professionnelle et d'investissement envers les personnes qui leur sont confiées, il ne faut cependant pas négliger qu'il est souvent plus aisé de repérer chez autrui un comportement inadapté que de porter un regard critique sur sa propre manière d'être ou de faire.

Pour autant, il ne faut pas en conclure qu'il existe une omerta autour d'éventuels abus perpétrés par des professionnels à l'encontre des bénéficiaires. 13 % des interventions ont en effet concerné la prise en charge de neuf actes abusifs (typologie M 1) et d'un acte sexuel (typologie M 2) exercés par un professionnel vers un bénéficiaire. Cela signifie concrètement que les comportements inadaptés sont mis en exergue et, qu'en lien avec la stratégie portée par les Directions, l'objectif commun de "Tolérance zéro maltraitance" est une priorité.

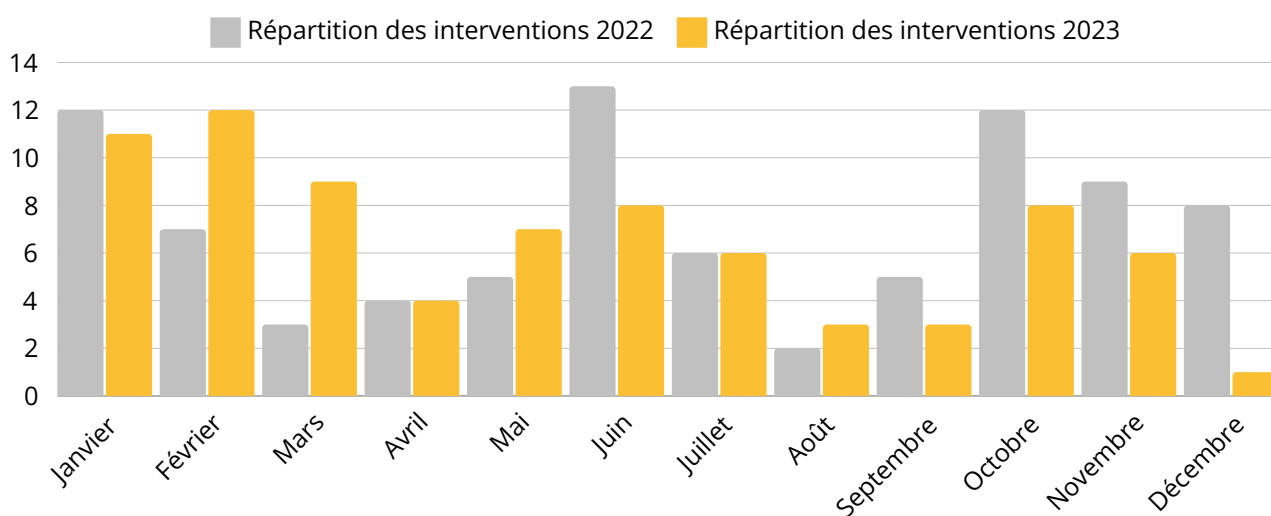
## Les typologies des situations traitées



Le nombre de situations abusives entre bénéficiaires (typologies de M 7 à M 14) prises en charge au sein des organisations-membres s'avère proche des chiffres de 2022. En effet, quatorze occurrences ont été traitées en 2023, qu'il s'agisse d'actes abusifs ou d'actes sexuels, alors que seize situations du même ordre avaient été traitées en 2022. Une analyse plus fine de certaines interventions permet la mise en évidence d'une stabilité entre les données de 2022 et de 2023 en ce qui concerne les actes sexuels entre bénéficiaires enfants uniquement (6 occurrences de typologie M 14). On constate de plus cette année l'apparition de 3 situations d'actes abusifs entre bénéficiaires adultes seulement. Cette remontée d'informations est liée au travail remarquable réalisé en matière de Bientraitance au sein du secteur des soins à domicile.

Comme en 2022, plusieurs questionnements (typologies M 21 à M 24) ont été soumis aux Délégués à la Bientraitance, attestant de l'investissement des collaborateurs en recherche constante d'amélioration de leurs pratiques. Si le nombre de sollicitations reste identique d'une année à l'autre, il est intéressant de noter une inversion des tendances en ce qui concerne les typologies M 21 et M 22. En effet, si en 2022, les questionnements autour de la Bientraitance, décorrelés de situations problématiques, provenaient majoritairement d'initiatives individuelles (M 22), ce sont les sollicitations collectives (M 21) qui ont primé en 2023 avec 13 % des interventions totales. Leur augmentation par rapport à 2022 constitue un signe positif qui pourrait être la conséquence de l'important travail réalisé tout au long de l'année par les Multiplicateurs et les Coordinateurs. Ceux-ci ont en effet pris part à de nombreuses réunions d'équipe en intégrant aux ordres du jour un point relatif à la Bientraitance, et ont pris leur bâton de pèlerin pour porter le sujet de la Bientraitance sur les nombreux sites de leur organisation.

Dernière analyse intéressante, la question de la saisonnalité des interventions a cette année été observée, mettant en évidence l'influence des congés scolaires sur les sollicitations faites aux Délégués à la Bientraitance. On remarque également la présence de quatre pics annuels d'interventions en janvier, février, juin et octobre.



## Projets

De nombreux projets ayant pour point central la Bienveillance ont pris place tout au long de l'année au sein de chacune des sept organisations membres.

L'échantillon détaillé ci-dessous ne reflète quant à lui que les initiatives initiées par les Délégués à la Bienveillance ou auxquelles ceux-ci ont pris part.



## Développement

Bienveillance asbl se voulant un acteur de référence sur le territoire national, il est important que les collaborateurs qu'elle emploie soit au fait de toute évolution de son domaine d'expertise.

C'est à cette fin que Madame Virginie Stevens a suivi un cursus de formation ayant débouché sur l'obtention du Diplôme universitaire de "Promotion de la bienveillance et prévention de la maltraitance" auprès de l'Université Paris-Saclay sous la direction de la Dr Sophie Moulias (Centre hospitalier universitaire Ambroise Paré).



## 03 - PERSPECTIVES 2024

Si 2023 fut une année de rodage pour la nouvelle mouture de la “Sensibilisation à la Bienveillance” en distanciel comme en présentiel, l’année 2024 s’annonce riche en ce qui concerne la délivrance de cette formation obligatoire pour tous les collaborateurs des organisations-membres.

- **Montée en compétences des formateurs/trices**

Pour ce faire, l’équipe de formateurs/trices, qu’ils soient Multiplicateurs/trices ou Coordinateurs/trices doivent s’approprier la nouvelle approche pédagogique et la pratiquer de manière régulière dans les prochains mois, avec le support des Délégués à la Bienveillance. Des sessions de coaching individuelles leur seront proposées, ainsi qu’un accompagnement sur le terrain de formation, en présentiel comme devant leur ordinateur pour la version distanciel de la “Sensibilisation à la Bienveillance”.

- **Réduction de la liste d’attente pour la participation à la formation**

Des sessions de formation “in-house” viendront s’ajouter au calendrier des formations ouvertes auxquelles une mixité d’organisations-membres participent depuis plusieurs années.

Des sessions de formation seront également ouvertes à Wiltz et à Hosingen pour que les collaborateurs travaillant au nord du Grand Duché de Luxembourg puissent être formés sans faire face aux contraintes de la circulation automobile.

- **Enrichissement du catalogue de formations d’approfondissement à la Bienveillance**

Les formations d’approfondissement développées durant les deux dernières années seront compilées pour offrir un catalogue de formations enrichi, dédié à divers métiers et catégories de bénéficiaires.

D’un point de vue structurel, 2024 constituera une année de préparation à l’ouverture de Bienveillance asbl à de potentielles nouvelles adhésions. Pour ce faire, un travail de fond devra être réalisé par respectivement le Bureau exécutif et le Conseil d’Administration, afin de valider la meilleure stratégie de diffusion de la Bienveillance à plus grande échelle.

Enfin, afin de faire face à la fois au développement des activités de l’association et au départ à la retraite d’un des Délégués à la Bienveillance, l’équipe de collaborateurs de l’association connaîtra probablement une nouvelle évolution. Celle-ci permettra une présence plus importante des Délégués à la Bienveillance au sein même des organisations-membres et par extension, l’augmentation des interventions de ces derniers au service des collaborateurs ainsi rencontrés.

## 04 - REMERCIEMENTS

2023 fut une année extrêmement riche à tous points de vue. Un travail de longue haleine a été réalisé qui n'aurait pas été possible sans l'engagement sans cesse renouvelé de tous les intervenants et acteurs de la Bientraitance au sein des sept organisations-membres.

C'est donc au nom de Bientraitance asbl et de son président Willy de Jong que je voudrais chaleureusement remercier chaque Collaborateur/trice, chaque Multiplicateur/trice, chaque Formateur/trice, chaque Coordinateur/trice au sein des organisations. Sans vous, la Bientraitance ne serait qu'un concept théorique déconnecté de la réalité du terrain.

Toute l'équipe des Délégués remercie chaque personne, bénéficiaire, salarié ou bénévole qui a osé frapper à notre porte, poser des questions ou exprimer une demande. S'engager pour lutter contre la maltraitance et pour promouvoir la Bientraitance chaque jour requiert du courage, de la force, de l'humilité et de l'énergie. Merci d'avoir osé participer à ce défi sans cesse renouvelé.

Nous remercions également les membres des Directions et des Conseils d'administration des organisations membres de Bientraitance asbl, ainsi que la formidable équipe du Bureau exécutif et du Conseil d'administration. Tous "mouillent le maillot" pour porter à tous niveaux le message essentiel de la Bientraitance en en faisant une véritable priorité stratégique. Aux mots, ils ajoutent les décisions et les actions. Merci à eux.

Nos remerciements s'adressent également aux Délégués à la Protection des données, Maître Héloïse Bock, Madame Pria Digambal Nayagum, Monsieur Jean-Christophe Buscal et Monsieur Victo Gomez qui ont répondu, vaille que vaille, à notre besoin de support réglementaire. Merci également aux experts de la finance, Messieurs les Réviseurs, qui ont analysé avec beaucoup de professionnalisme la deuxième année comptable de Bientraitance asbl.

Enfin, à titre personnel, je remercie tous les membres de mon équipe élargie, Membres très motivés et engagés du Comité de Coordination et de Collaboration. Vous êtes formidables !

C'est grâce à tous ces acteurs et à leur énergie chaque jour renouvelée que nous parviendrons à rendre le monde plus beau, plus juste, plus vrai.



**Virginie STEVENS**  
*Directrice de Bientraitance asbl*  
*Déléguée à la Bientraitance*