

Décembre
2025

**Dossier : "TIC, TAC...
Pas le temps d'être
bientraitant ?"**

**Café
Croissant
2025
p.4**

**Auto-
évaluation
p.13
Émotions
p.14**

**L'enjeu clé du
recrutement
p.15
Questions
concrètes
p.16**

**Droits des
enfants
p.17
Formations
p.19**

SOMMAIRE



ÉDITO



CAFÉ CROISSANT

Une journée de découvertes pour les multiplicateurs



TIC, TAC...

Pas le temps d'être bientraitant ?



HËLLEF UM TERRAIN

L'auto-évaluation en tant qu'indicateur de Bientraitance



ELISABETH

Les émotions au centre de la Bientraitance



FONDATION AUTISME LUXEMBOURG

La phase du recrutement des multiplicateurs : un enjeu clé



CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE

Ensemble pour la Bientraitance : un engagement au coeur de nos actions



KANNERDUERF LËTZEBUERG

Les droits des enfants : un engagement qui ne se discute pas



PROCHAINES FORMATIONS

2026



PSEUDO-HOROSCOPE

Rédaction en chef : V. Stevens

Rédaction : V. Hilbert, A. Junk, C. Martin, V. Oberlé, C. Piquard, L. Slimani, V. Stevens

© Bientraitance asbl - www.bientraitance.lu - 12/2025 - deux numéros par an



ÉDITO

“Combien de fois dormir ?”

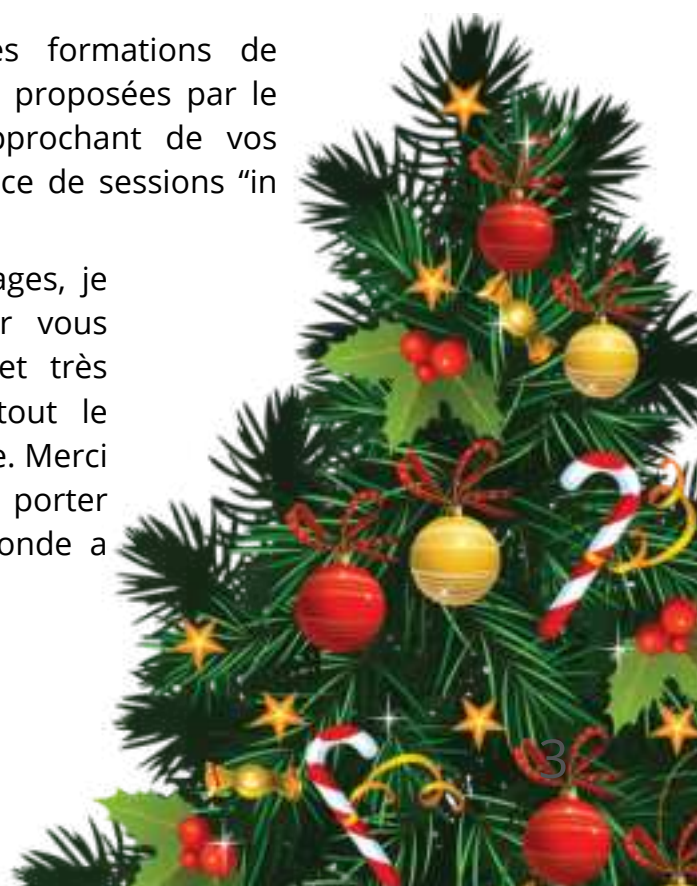
Quand nous étions enfants, nous comptions avec fébrilité les dodos avant le jour de Noël et une nouvelle année pleine de promesses. Je vous invite aujourd’hui à retrouver ce ressenti de joie anticipée tout en clôturant cette année 2025 où tant de bouleversements positifs comme difficiles ont eu lieu un peu partout sur la planète. J’espère que ce deuxième opus du Magazine Bientraitance pourra vous accompagner dans ce passage.

Vous y lirez la joie de plus de 70 multiplicateurs qui se sont rassemblés pour travailler ensemble la vulnérabilité en expérimentant la vieillesse, l’autisme mais aussi la condition difficile du réfugié. Vous pourrez anticiper vos bonnes résolutions de 2026 en répondant vous-même à la question “Cela prend-il du temps d’être bientraitant ?” mais aussi en découvrant une partie des nombreuses initiatives déployées au sein des organisations membres de Bientraitance asbl. Croyez-moi, il y a de quoi être inspirés pour vos futurs projets. Vous découvrirez aussi le très beau texte de célébration de la journée du 20 novembre, journée internationale des droits de l’enfant.

Enfin, vous pourrez planifier vos prochaines formations de sensibilisation à la Bientraitance soit aux dates proposées par le service focus d’arcus asbl, soit en vous rapprochant de vos responsables de formation pour la mise en place de sessions “in house”.

Avant de vous laisser dévorer ces quelques pages, je profite de cet espace qui m’est libéré pour vous souhaiter, à toutes et tous, de très belles et très heureuses fêtes de fin d’année, ainsi que tout le meilleur pour cette nouvelle année qui s’annonce. Merci d’avoir été présents tout au long de 2025 et de porter au jour le jour la Bientraitance dont notre monde a terriblement besoin. A l’année prochaine !

Virginie Stevens
Directrice de Bientraitance asbl



CAFÉ-CROISSANT

Une journée de découvertes pour les Multiplicateurs

Le 20 novembre 2025 se sont rassemblés de nombreux Multiplicateurs, œuvrant tous au quotidien comme des relais de la Bienveillance au sein de leur organisation et auprès de leurs collègues sur le terrain. Ce fut pour eux l'opportunité de renforcer leurs liens transversaux mais aussi de bénéficier d'un parcours de découvertes, mêlant interventions de spécialistes et ateliers pratiques. Le menu de la journée comportait les éléments suivants :



- Une conférence du Docteur Sophie Moulias, Gériatre, autour de l'âgisme et de l'accompagnement de la personne âgée ;
- Un exposé des inspecteurs de police Vincent Pauly et Patrick Linster autour du fonctionnement de la police et des chemins à suivre pour obtenir de l'aide ;
- Un partage autour de l'Aide à l'Enfance en Belgique par Virginie Stevens, devenue maman d'accueil pendant neuf mois.



- Une série de cinq ateliers explorés tour à tour par chaque groupe de Multiplicateurs :
 - Dans la peau d'un réfugié
 - Dans la peau d'une personne atteinte d'autisme
 - Dans la peau d'une personne âgée
 - L'apprentissage du génogramme dans la gestion des situations critiques
 - Le juste mélange de la Bienveillance entre le bénéficiaire, l'organisation et soi-même

Quoi de plus parlant que le retour des personnes concernées sur leurs propres vécus, ressentis et apprentissages lors de ces cinq ateliers ?





J'ai beaucoup apprécié cette journée ainsi que la diversité des ateliers proposés. En particulier, le workshop consacré à l'autisme, aux personnes âgées et aux réfugiés m'a marqué. Il m'a permis de prendre du recul et de réfléchir davantage sur mes propres représentations et attitudes, ce qui était très enrichissant. - **Jessica, Elisabeth**

J'ai trouvé l'atelier sur l'autisme très utile pour comprendre l'importance des mesures de soutien (pour les soins). Au stand consacré au travail avec les personnes âgées, j'ai été frappée de constater à quel point la déficience auditive peut rapidement isoler les personnes concernées : leur entourage s'agace si on leur pose la question dix fois. Forcément, on finit par se taire soi-même, car on n'a pas envie d'admettre qu'on n'a toujours pas compris. L'organisation était impeccable et je suis ravie d'avoir participé à cet événement. Un grand merci ! - **Evelyn, Lënster Païperlèk**

Pour comprendre l'autre, il faut avoir la capacité de se mettre à sa place. - **Frederic, Elisabeth**



L'atelier sur l'autisme était très intéressant pour moi car il m'a permis de mieux comprendre comment ces enfants/personnes doivent vivre avec tous les stimuli environnementaux. Grâce à cet atelier, on peut mieux se le représenter. - **Corinne, Elisabeth**



Dans nos métiers nous savons faire preuve d'empathie, c'est le socle de notre relation d'aide à la personne. Mais ces ateliers m'ont permis d'aller plus loin et de ressentir aussi physiquement et cognitivement les difficultés ressenties par les personnes vulnérables. Dans la peau d'une personne âgée, quand mes membres étaient si lourds que je n'arrivais pas à me relever sans l'aide d'autrui, j'ai ressenti de la détresse. Dans la peau d'un autiste, quand je ne comprenais pas les instructions pour assembler quelques légos, j'ai ressenti de l'angoisse. Dans la peau d'un réfugié, quand j'ai dû inscrire mon enfant à la crèche sans être capable de compléter un formulaire, j'ai ressenti de la honte. Ces sensations malaisantes nous alertent sur les besoins de nos bénéficiaires et nous rendent attentifs à la nécessité de la Bientraitance à leur égard - **Sylvie, Croix-Rouge**



Tous les ateliers m'ont apporté une ouverture d'esprit mais celui qui m'a le plus impacté émotionnellement est « Dans la peau d'un réfugié ». En effet, cette sensibilisation permet d'imaginer l'ampleur du choc et l'impact sur la vie des réfugiés. Merci pour cette journée riche en rencontres et informations. - **Christel, Hëllef um Terrain**

J'ai bien aimé l'atelier "Dans la peau d'un réfugié". Cela permet vraiment de se rendre compte des difficultés auxquelles ces personnes font face. - **Océane, Fondation Autisme Luxembourg**



Tous les ateliers étaient très intéressants et instructifs. L'atelier sur les génogrammes a été particulièrement enrichissant. Il m'a permis de comprendre l'importance d'une représentation graphique pour visualiser les schémas familiaux, les charges et les ressources.

Cette méthode me fournit un outil précieux qui me permettra d'accompagner et de soutenir encore plus efficacement les personnes qui nous sont confiées. - **Kerstin, Elisabeth**



J'ai été très surprise de l'état de "stress" dans lequel je me suis mise lors de l'atelier "Dans la peau d'un réfugié".

Je savais pertinemment que tout cela était fictif, mais malgré cela, le fait de devoir laisser sa maison, ses biens, sa famille, ses amis... derrière soi et partir sur les chemins de l'exil a été une véritable expérience pour moi.

Ensuite, il nous était demandé de compléter un formulaire de demandes d'aide à la commune dans une langue étrangère (arabe ou tigrinya). Il m'a fallu des plombes ! Je ne suis pas parvenue à le faire dans les temps impartis. C'est une réelle difficulté de transcrire des signes d'une langue différente de la nôtre.

Cela nous permet vraiment de comprendre ce que peuvent ressentir les personnes qui viennent demander la protection internationale au Luxembourg. Cet atelier devrait être partagé avec le grand public. - **Irène, Hëllef um Terrain**

Tous les ateliers ont été très bien choisis et chaque atelier était très intéressant.

J'étais particulièrement et personnellement, très touchée par les ateliers, où il fallait se mettre dans la peau d'un enfant autiste, d'une personne âgée et d'un réfugié.

De sentir personnellement comment mes parents (au-delà de 80 ans) doivent se sentir chaque jour, m'a rapproché de leur monde et j'ai encore plus découvert et réalisé leur situation et leurs obstacles au quotidien.

On pense aussi toujours savoir comment une personne réfugiée doit se sentir, mais l'exercice qu'on a dû faire, m'a tellement touchée et j'ai réalisé que la situation de ces gens est beaucoup plus grave et difficile que je ne l'avais jamais imaginée. Je pense encore beaucoup jusqu'à aujourd'hui à cet exercice, qui m'a touché personnellement très profondément !

De se mettre dans la peau d'un enfants autiste, a clarifié encore beaucoup plus la réalité de cet enfant dans le quotidien d'une structure. Le savoir, connaître la théorie, est autre chose que de le sentir soi-même. Merci pour cette opportunité et tous les ateliers organisés. -

Sylvie, Elisabeth



Voici mon feedback par rapport à l'atelier des réfugiés, c'est je pense celui qui m'a le plus marqué par le fait que je me suis retrouvée confrontée à des choix difficiles à prendre, des choix qui peuvent devenir insoutenables et inhumains, comment choisir quel enfant prendre avec soi s'il n'y a qu'une seule place et que l'on ne peut que en prendre un avec, quel enfant sauver et lequel sacrifier ? Etant maman de 2 enfants je ne peux imaginer devoir faire ce genre de choix qui me paraît impossible et pourtant je me pose maintenant la question : combien de parents dans ce monde ont déjà été confrontés à une telle décision ? - **Sylvie, Elisabeth**



Ce Café Croissant a été bien plus qu'un moment convivial : il nous a plongés dans une réalité bouleversante à travers l'activité où nous devions nous mettre dans la peau d'un réfugié. Le défi consistait à choisir, dans la précipitation et l'incertitude, ce que nous emporterions avec nous. Une expérience qui révèle la douleur des pertes, la fragilité de ce qui nous semble essentiel, et l'angoisse face à l'inconnu. Elle nous rappelle combien l'exil est une épreuve faite de renoncements, mais aussi de courage pour reconstruire un avenir malgré les obstacles. Cette activité avait tout son sens dans les valeurs de Bientraitance, d'empathie que nous ne devons pas oublier dans notre quotidien malgré certains comportements de notre public que certains qualifient parfois de "déviant". - **Bouchra, Hëllef um Terrain**



J'ai trouvé très intéressant de se mettre à la place de nos aînés. Pour moi, le fait de ne pas bien entendre était particulièrement difficile. Merci pour cet échange très enrichissant en cette belle journée. - **Michel, Elisabeth**

Je voudrais donner un retour par rapport à l'atelier où on a pu se mettre à la place d'une personne âgée.

Je trouve que c'était une expérience très enrichissante. En fait, de porter des poids ou des lunettes qui altèrent la vue permet de se rendre vraiment compte des difficultés quotidiennes des personnes âgées. On sait très bien en théorie que les personnes âgées peuvent avoir du mal à marcher ou à voir, ou mal au dos, mais le vivre change complètement la perspective. Je pense que ce serait vraiment bien et important que beaucoup de professionnels qui veulent travailler ou qui travaillent dans ce domaine, participent à un atelier comme ça, pour mieux comprendre et développer de l'empathie avec les réalités du quotidien des personnes âgées. - **Conny, Elisabeth**

De mon côté, j'ai été impressionnée par l'atelier "Vis ma vie de personne âgée".

Lorsque la mobilité est entravée, par le poids, le manque de mobilité, on ne se rend pas toujours compte à quel point chaque déplacement, chaque geste nécessite un effort pour la personne. Inconsciemment l'accompagnant peut parfois être un peu pressant ou blessant dans ces paroles. Cet atelier permet de développer l'empathie et me laissera une empreinte indélébile dans ma prise en charge d'une personne dont la mobilité ou les sens sont entravés. - **Coralie, Fondation Autisme Luxembourg**

Le juste mélange : un atelier qui, à travers des œuvres toutes différentes et magnifiques, a révélé la sensibilité des valeurs propres à chacun et la beauté de notre diversité. Une richesse complexe à harmoniser au quotidien, dans le respect de tous. Une expérience inoubliable...



TIC, TAC...

Pas le temps d'être bientraitant ?

Par Virginie STEVENS, Directrice de Bientraitance asbl



Karin travaille comme puéricultrice dans une crèche dans le groupe des bébés. Son travail consiste notamment à veiller à ce que les couches des enfants soient changées régulièrement. Sauf qu'il y a beaucoup de bébés. Et qu'ils souillent leurs couches quasiment en même temps. Et que ses deux collègues sont malades. Bref elle manque de temps pour tout faire.

Smaïn est aide-soignant dans une maison de soins qui accueille des personnes très âgées et pour la plupart démentes. Il a à peine fini la toilette d'un résident qu'il doit répondre à la demande du Monsieur de la chambre 18 qui sonne pour que quelqu'un vienne s'occuper de lui.

Le planning d'**Aminata** est très chargé. Infirmière à domicile, elle passe d'un soin à l'autre et ne parvient pas toujours à prendre le temps de dialoguer vraiment avec les personnes dont elle s'occupe, pour qui elle est parfois la seule visiteuse de la journée.

Dans la maison où elle est éducatrice, **Lara** s'occupe du groupe des enfants de 9 à 12 ans. Ces derniers sont adolescents de plus en plus tôt et lui confient beaucoup de leurs soucis. Pourtant son rôle est aussi d'animer les activités pédagogiques et elle a encore tant de choses à faire.

James est assistant social et s'occupe des dossiers de nombreux demandeurs de protection internationale. Il croule sous les tâches administratives.

Tous les cinq sont des professionnels attentifs qui font du bon travail. Mais quand on leur parle de Bientraitance, ils lèvent parfois les yeux au ciel en disant que oui la Bientraitance, c'est important mais qu'ils n'ont vraiment pas le temps d'en faire plus avec tout ce qu'ils ont à réaliser.

Mais est-ce que la Bientraitance prend vraiment plus de temps ?

À cette question, nous ne pouvons que fournir une réponse de Normand : "Oui et non".

Pourquoi oui... ?

Être bientraitant, c'est adopter des attitudes et des comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et de manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes en situation de vulnérabilité. Comme tout ceci ne va pas de soi, cela signifie qu'il faut quand même investir du temps et de l'énergie pour avancer dans cette démarche éthique de manière consciente. Le temps dont nous avons besoin se mesure dans différents domaines.

- **Le temps de l'écoute et du centrage sur la personne**

Avant tout et bien entendu, c'est le temps que nous accordons à la personne qui nous est confiée pour écouter ses besoins, percevoir ses difficultés et y répondre. Elle est le centre de notre monde professionnel au moment où nous interagissons avec elle. Il est vrai que cela risque de nous mettre en contact avec des problématiques que nous n'avons peut être pas envie d'affronter. Mais ne pas y répondre reviendrait à les laisser sans traitement et donc sans solution, avec un risque d'aggravation qui, là, nous demanderait beaucoup de temps.

- **Le temps de la réflexion**

Nous avons aussi besoin de temps de réflexion et d'adaptation. Comme une personne n'est pas l'autre, comme un jour n'est pas l'autre, notre manière d'aborder nos bénéficiaires est difficilement standardisable.

Nous poser la question de la manière dont nous faisons les choses requiert du temps de prise de hauteur, du temps de prise de recul. Il s'agit néanmoins d'une routine qui peut totalement s'intégrer à la prise en charge habituelle de notre bénéficiaire.

Karin doit changer la couche d'un bébé ? Comment alors qu'elle réalise ce geste peut-elle réfléchir à la manière de rendre cette étape plus douce pour le petit, en mettant immédiatement en pratique le résultat de sa réflexion ? En veillant à la température du gant de toilette ? En prévenant le petit qu'elle va retirer la couche souillée et que peut-être il va sentir un changement de température ? Autrement encore ?

Quel que soit notre métier, prendre le temps de s'interroger sur la manière dont nous le pratiquons est toujours une très bonne chose, surtout quand beaucoup de nos gestes sont devenus des automatismes.

- **Le temps de la formation**

Dans Antigone, le dramaturge grec Sophocle écrivait : "Le savoir est de beaucoup la portion la plus considérable du bonheur." Veiller à se former, à acquérir de nouveaux savoirs, savoir-être et savoir-faire est fondamental quand on souhaite faire de la Bientraitance une des pierres angulaires de notre métier. C'est d'autant plus vrai que la société évolue à grande vitesse et que les problèmes d'aujourd'hui ne sont probablement pas ceux de demain.

L'éducatrice Lara a 25 ans. Elle semble avoir toujours connu Facebook et Instagram. Mais la montée en puissance de Snapchat et de TikTok font que les jeunes de son groupe arrivent vers elle avec des sujets qu'elle-même n'avait pas connus quand elle avait leur âge. Pour elle, se former à l'impact des réseaux sociaux mais aussi à la sécurité numérique et à la prévention du harcèlement devient essentiel.

Réfléchir à ses pratiques avec ses pairs est une source inépuisable d'apprentissage mais aussi de satisfaction tant pour la personne qui se forme que pour tous ceux qui bénéficieront de ses nouveaux réflexes.



... Et pourquoi non ?

Ne disposer que de peu de temps pour réaliser ses diverses tâches n'est certes pas agréable - nous aimons tous pouvoir travailler sans hâte - mais cela ne constitue pas en soi un frein à la Bientraitance. A vous maintenant de juger si elle est chronophage en lisant ces témoignages.

Quand a été posée à Karin, Smaïn, Aminata, Lara et James la question "quels sont pour vous des exemples de Bientraitance des bénéficiaires dont vous vous occupez ?", leurs réponses furent les suivantes :

"Quand je réalise une toilette, être bientraitant pour moi c'est d'être concentré sur ce que je fais et ne pas être en train de penser à tout ce qui m'attend derrière la porte. La personne dont je m'occupe est un être humain, pas un morceau de viande qu'il faut bouger pour atteindre une zone à laver. Ce n'est pas facile pour une personne âgée de montrer ses parties intimes à un soignant, même si elle est démente et qu'on peut croire qu'elle n'en a pas conscience."

Smaïn

"Pour moi, c'est surtout approcher les enfants avec le sourire. Les tous petits y sont très sensibles et ils sentent quand vous êtes fermés. Leur sourire quand ils arrivent à la crèche au moment où ils vont quitter les bras de leur papa ou de leur maman facilite vraiment leur accueil et la manière dont la journée va se dérouler."

"Même si j'ai beaucoup de clients à voir sur une journée, quand je pratique un soin avec une personne, je suis vraiment avec elle. Je vérifie comment elle se sent, si elle a besoin de quelque chose de spécifique, si sa nuit s'est bien passée ou si elle a mal quelque part. Je ne fais pas qu'écouter sa réponse, j'observe aussi beaucoup la personne et son environnement. Et j'ai aussi pris l'habitude de bien documenter le dossier de chacune des personnes à qui je rends visite pour permettre aux autres intervenants de savoir ce qu'il se passe."

Karin

"Moi j'essaie de dire bonjour en langue française ou luxembourgeoise, mais aussi dans la langue d'origine du bénéficiaire. Cela peut être "Salam aleykoun", "Salamno" ou "Marhaba" selon qu'ils arrivent d'Afghanistan, Érythrée ou Syrie."

Aminata

"Pour moi, c'est m'assurer d'avoir toujours avec moi un paquet de mouchoirs en papier et d'en donner un à la petite fille qui se met à pleurer parce qu'elle vient de vivre une dispute ou un rejet. Être là pour l'écouter vraiment, c'est super important !"

Lara

James

HËLLEF UM TERRAIN

L'auto-évaluation en tant qu'indicateur de Bientraitance

Par Lila SLIMANI, Multiplicatrice Bientraitance



Prendre en charge des personnes en situation de vulnérabilité, de précarité et de dépendance est pour chaque professionnel un défi quotidien revenant à concilier qualité de l'accompagnement et préservation du respect et de la dignité de la personne. Or, bien traiter cette dernière ne se limite pas à une qualité technique de l'accompagnement et nécessite un questionnement régulier de nos pratiques au-delà de la simple réflexion personnelle ; surtout dans un environnement professionnel où le travail est intrinsèquement collaboratif. Pour assurer une certaine objectivité, ce questionnement se doit d'être guidé par un référentiel clair qui permet d'obtenir une vision équilibrée et réaliste de chaque situation de travail.

La grille d'auto-évaluation de ses pratiques professionnelles propose une série de questions portant sur son rapport au travail, à ses tâches, aux bénéficiaires, à son équipe et à son organisation.

Fruit d'un désir de „Bien(mieux)traiter“, cette grille d'auto-évaluation est aussi pour nous une manière de considérer la Bientraitance comme un objectif permanent à poursuivre.

C'est dans cette recherche collective de sens que les multiplicateurs à la Bientraitance Hëllef um Terrain ont élaboré une grille d'auto-évaluation des pratiques professionnelles destinée à l'ensemble du personnel opérationnel, administratif et technique. Ainsi, dans la culture institutionnelle d'Hëllef um Terrain, l'auto-évaluation représente une première étape d'analyse et d'identification pour le développement d'outils tels que des indicateurs de Bientraitance. Ces outils, une fois contextualisés et insufflés par les multiplicateurs, permettront progressivement le déploiement des bonnes pratiques professionnelles.

Parce qu'on ne peut être bientraitant seul, ce questionnement régulier collectif nous amènera à articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs communes les plus partagées comme celles de bienveillance, de respect, d'intégrité, d'inclusion et d'entraide.



ELISABETH

Les émotions au centre de la Bientraitance

Par Anne JUNK, Coordinatrice Bientraitance



*Afin de mettre en pratique la Bientraitance au quotidien à travers de petits gestes et de la maintenir vivante, les multiplicateurs d'Elisabeth ont imaginé une action très spéciale pour l'année 2025. Le thème annuel porte sur les **émotions**.*

La Bientraitance est étroitement liée aux émotions : ce que nous ressentons, la façon dont nous nous sentons vus et appréciés, est influencée par la manière dont notre interlocuteur prend nos sentiments au sérieux et y répond. Être attentif et sensible aux sentiments des personnes qui nous sont confiées, mais aussi de nos collègues, peut grandement contribuer au bien-être. Tous les sentiments ont leur raison d'être, mais dans leur expression, nous devons veiller à tenir compte non seulement de notre propre bien-être, mais aussi de celui des autres.

Afin de mettre en œuvre cette idée, chaque mois nous réfléchissons de plus près sur une autre émotion: ainsi, par exemple janvier était placé sous le thème du bonheur, avril sous celui du désir et de l'espoir et août sous celui de l'empathie. Pour chacun de ces thèmes, un atelier sur l'émotion correspondante a été organisé le mois précédent dans une institution d'Elisabeth avec les employés et les personnes qui leur sont confiées.

Dans cet atelier, animé par un multiplicateur ou une multiplicatrice, le thème a été travaillé et présenté de manière créative. Des collages, des images, des mobiles, des courts métrages et bien d'autres oeuvres encore ont ainsi vu le jour. Les œuvres d'art ainsi créées ont été photographiées et ont servi de fond d'écran sur tous les ordinateurs de travail du groupe Elisabeth le mois suivant.

Au début de chaque mois, la directrice générale Fabienne Steffen a envoyé à tous les collaborateurs un courriel contenant une réflexion sur le thème du mois. Les images sont également visibles sous forme d'affiches dans les institutions.



Les différentes équipes sont invitées à discuter brièvement de ce thème lors de la réunion d'équipe, à échanger leurs points de vue et, surtout, à accorder une attention particulière à cet aspect de la Bientraitance dans l'accompagnement des personnes qui leur sont confiées.

Nous recevons ainsi à chaque instant une nouvelle impulsion sur ce que la Bientraitance peut signifier concrètement au quotidien et comment elle peut être mise en œuvre. Grâce à sa présence sur le fond d'écran des ordinateurs de travail, le thème reste présent et vivant. Les ateliers ont permis d'impliquer davantage les collaborateurs et les personnes qui leur sont confiées dans le thème de la Bientraitance et de réfléchir ensemble à ce qui est important pour une bonne cohabitation au quotidien.

FONDATION AUTISME LUXEMBOURG

La phase du recrutement des multiplicateurs : un enjeu clé

Par Coralie MARTIN, Coordinatrice Bienveillance



L'intégration dans le dispositif Bienveillance repose sur plusieurs étapes fondamentales, parmi lesquelles la sélection des multiplicateurs opérationnels occupe une place centrale. Ces multiplicateurs jouent un rôle stratégique : ils sont les relais de la culture de la bienveillance au sein de l'institution. En tant qu'ambassadeurs, ils ont pour mission de sensibiliser, former et accompagner les équipes, assurant ainsi un ancrage concret de cette culture dans le quotidien professionnel. Leur présence sur le terrain constitue un maillage de proximité indispensable, garantissant que les principes de Bienveillance soient compris, vécus et partagés à tous les niveaux.

Personnes de confiance, les multiplicateurs doivent être en mesure d'informer, de conseiller, de sensibiliser, mais aussi de faire remonter les questionnements ou éventuelles situations problématiques – notamment en lien avec des cas de maltraitance – auprès du coordinateur ou de la direction.

Par leur posture et leur engagement, ils incarnent la Bienveillance de manière authentique, et favorisent l'adhésion aux pratiques bienveillantes, en les rendant tangibles dans le quotidien institutionnel. Ils veillent à ce que les principes de la charte ne restent pas théoriques, mais soient véritablement mis en pratique.

Pour garantir la réussite de cette étape de recrutement, il est essentiel de définir clairement le profil recherché. Le dispositif Bienveillance fournit des repères utiles à cet effet. Les qualités essentielles à ce rôle : écoute active, empathie, sens de la communication, esprit fédérateur, réflexion éthique et capacité d'analyse face à des situations complexes sont autant de compétences attendues.

Un processus en plusieurs étapes

Une fois le profil établi, le processus de recrutement à la FAL a été lancé en plusieurs étapes.

Dans un premier temps, nous avons souhaité sensibiliser nos collaborateurs à la Bienveillance, notamment à travers la formation proposée par le dispositif. Cette phase préparatoire a permis d'introduire le sujet, de clarifier notre engagement, et de poser les bases d'une culture commune à renforcer au sein de la FAL.

Par la suite, lors de nos formations internes, chaque fois que le thème de la Bienveillance était abordé, nous avons communiqué sur notre démarche d'adhésion au Dispositif, en mettant particulièrement l'accent sur le rôle attendu des multiplicateurs. Enfin, un appel à candidatures officiel a été diffusé, notamment à travers une courte vidéo.

Après la sélection des multiplicateurs à la Bienveillance, nous veillons à les soutenir en les formant, mais aussi à les accompagner et leur apporter durablement du support dans leur mission afin de maintenir une dynamique active et engagée de leur part.



CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE

Ensemble pour la Bienveillance : un engagement au coeur de nos actions

Par Véronique HILBERT, Coordinatrice Bienveillance



À la Croix-Rouge luxembourgeoise, la Bienveillance n'est pas une option, c'est une priorité parce que chaque bénéficiaire mérite d'être écouté, respecté, protégé. Nous avons tous un rôle à jouer pour prévenir, détecter et agir face à toute forme de maltraitance. Dans le cadre de nos réunions de service, nous partageons les grandes lignes de la Bienveillance. L'objectif est de sensibiliser l'ensemble des équipes aux principes fondamentaux qui guident notre action au quotidien et de renforcer notre vigilance collective face aux situations à risque. Ces temps d'information permettent à chacun de mieux comprendre son rôle dans la prévention de la maltraitance et dans la promotion d'un accompagnement respectueux, digne et bienveillant.

Parmi les éléments concrets qui sont transmis à nos collaborateurs, voici trois des questions auxquelles nous apportons des réponses :

Concrètement, quels sont nos engagements ?

- Respect de l'intégrité physique et psychique, de l'intimité et de la dignité.
- Accompagnement du bénéficiaire comme co-auteur de son projet.
- Accès à l'information de manière claire et loyale.
- Confidentialité des données et des situations.
- Encadrement conforme aux bonnes pratiques.
- Gestion transparente des situations difficiles ou conflictuelles.
- Politique managériale favorisant la collaboration.
- Évaluation continue de la satisfaction des bénéficiaires.

En tant que collaborateur, quel chemin dois-je suivre pour aborder la situation spécifique de mon bénéficiaire ?

1. J'observe : je décris ce que je vois, ce que j'entends, ce que je ressens.
2. J'analyse, tout en prenant en compte mes perceptions, mes ressentis et mes éventuels préjugés.
3. Je considère le contexte en sollicitant les ressources internes et externes à ma disposition.
4. Je dialogue : j'échange avec mon équipe, mon responsable hiérarchique et/ou la coordinatrice à la Bienveillance Croix-Rouge.
5. Nous agissons : ensemble, nous mettons en place les actions nécessaires.

Comment puis-je évaluer une situation préoccupante ?

- Est-ce un acte ou une omission ?
- Est-ce une erreur (non intentionnelle) ou une faute (intentionnelle) ?
- Y a-t-il un abus de pouvoir ou une relation de dépendance ?
- Qui est impliqué ? Où et quand cela se produit-il ?
- Qu'est-ce qui me fait penser que c'est maltraitant ?

KANNERDUERF LËTZEBUERG

Les droits des enfants: un engagement qui ne se discute pas

Par Valérie OBERLÉ, Directrice générale



Le 20 novembre : Journée internationale des droits de l'enfant. Chaque année, cette date revient comme un appel à la conscience collective, un miroir tendu. Elle nous rappelle que les enfants ne sont pas seulement l'avenir : ils sont notre présent le plus fragile, celui qui révèle, souvent malgré nous, la vérité de notre société.

« L'enfance est un tissage de forces fragiles : si on les protège, elles deviennent des ailes. »

— Boris Cyrulnik

Il faudrait relire cette phrase lentement, presque la laisser souffler en nous. L'enfance n'est pas un territoire simple. Elle est faite d'élans et de tremblements, de curiosité et de peurs, de promesses et de vulnérabilités. Ce que nous faisons — ou ne faisons pas — pour protéger ces forces fragiles conditionne la manière dont elles se transformeront, un jour, en ailes.

Même dans un pays comme le nôtre, stable, structuré, prospère, l'enfance demeure un ensemble délicat, exposé aux silences, aux négligences, aux blessures parfois invisibles. Nous aimerions croire que les droits de l'enfant y vont de soi. Mais les droits ne sont vivants que si nous les faisons vivre. La protection n'est réelle que si nous la pratiquons. La Bientraitance n'existe que si nous la choisissons.

Malgré les textes, malgré les conventions, malgré les campagnes, nous savons que certains enfants restent en marge de l'insouciance à laquelle ils devraient avoir droit. Et c'est précisément pour cela que cette journée du 20 novembre n'est pas un rituel, mais un rappel — ferme et nécessaire — de notre responsabilité.

Pour une organisation comme la nôtre, placer les droits de l'enfant au centre n'est pas un positionnement, mais une éthique. Chaque enfant que nous accompagnons porte une histoire singulière, une trajectoire unique. Il nous revient d'être à la fois les gardiens de cette histoire, les protecteurs de cette trajectoire et les témoins responsables de cette croissance.

Nous devons à chaque enfant un environnement qui rassure, qui encourage, qui écoute, qui respecte. Un espace où il peut se tromper sans crainte, poser des questions sans honte, rêver sans limites. Un espace où sa dignité est plus que préservée : un espace où elle est reconnue comme une évidence.

Cette responsabilité ne repose pas uniquement sur des procédures : elle repose sur des personnes. Les équipes qui chaque jour tendent la main, expliquent, apaisent, observent, préviennent, protègent. La protection de l'enfance est une œuvre quotidienne, faite d'ajustements, de présence, de cohérence, de regards attentifs.

La réponse à ce défi est entre nos mains, dans nos actes, dans notre vigilance. Dans notre capacité collective à choisir la Bientraitance plutôt qu'à seulement dénoncer la maltraitance.

Les mots que j'utilise ne sont pas une injonction : ils sont une boussole qui nous guide. Ils rappellent que la protection n'est jamais un acquis, mais un engagement vivant. Qu'elle se construit jour après jour, geste après geste.

**20 novembre :
un rappel, un appel,
une promesse**

En cette Journée internationale des droits de l'enfant, nous voulons réaffirmer clairement ce que nous portons au cœur de notre mission. Nous choisissons l'engagement et la confiance. Nous choisissons la responsabilité. Nous choisissons le courage. Nous choisissons de protéger chaque enfant, chaque jeune, sans compromis.

Protéger l'enfance, ce n'est pas seulement accomplir notre mission : c'est façonner le monde que nous laisserons derrière nous. C'est accepter que chaque geste compte, que chaque présence rassure, que chaque regard attentif construit une confiance qui peut changer une vie.

À l'heure où nous réaffirmons notre engagement, il est juste de se souvenir d'autres mots, qui résonnent eux aussi comme une boussole morale :

« Il ne peut y avoir de plus vive révélation de l'âme d'une société que la manière dont elle traite ses enfants. »

— Nelson Mandela

Avec ce 20 novembre qui nous rappelle ce qui est essentiel, puissions-nous continuer à révéler ce que notre société a de meilleur. Puissions-nous, ensemble, faire en sorte que chaque enfant soit accueilli avec respect, entouré avec bienveillance, protégé sans condition. Et puissions-nous, surtout, garder en tête cette promesse simple et immense : faire de chaque enfance une terre d'insouciance, où les forces fragiles deviennent vraiment des ailes.



PROCHAINES FORMATIONS

Online FR
Online LUX

Présentiel FR
Présentiel LUX

Plus d'info ? www.bientraitance.lu

2026

JANVIER							FÉVRIER						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	1
2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8
MARS							AVRIL						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
23	24	25	26	27	28	1	30	31	1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	1	2	3
30	31	1	2	3	4	5	4	5	6	7	8	9	10
MAI							JUIN						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27	28	29	30	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12
JUILLET							AOÛT						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30
3	4	5	6	7	8	9	31	1	2	3	4	5	6
SEPTEMBRE							OCTOBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
31	1	2	3	4	5	6	28	29	30	1	2	3	4
7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11
14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18
21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25
28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
NOVEMBRE							DÉCEMBRE						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
26	27	28	29	30	31	1	30	1	2	3	4	5	6
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31	1	2	3
30	1	2	3	4	5	6	4	5	6	7	8	9	10

PSEUDO-HOROSCOPE

La Bienveillance est un sujet très sérieux qu'il faut considérer avec toute la considération qu'il mérite. Pour autant, l'humour et la joie font également partie d'une prise en charge bienveillante des personnes en situation de vulnérabilité, car elles ont aussi besoin de sourire et d'élan de vie. C'est tout le sens de cette rubrique qui, sous le couvert d'un pseudo-horoscope, donne quelques informations qui vous seront utiles pour être encore plus bienveillant(e)s.



Aries

21/03 au 20/04

Ok, vous n'avez pas peur de dire les choses. C'est bien. Mais si vous y mettez un peu plus de douceur ?



Taurus

21/04 au 20/05

Votre constance et votre stabilité sont des atouts pour sécuriser vos interlocuteurs. Good job !



Gemini

21/05 au 21/06

Vous mettez facilement les gens à l'aise, aidez-les à identifier leurs besoins.



Cancer

22/06 au 22/07

La tolérance est dans votre ADN. Montrez l'exemple du non-jugement autour de vous.



Leo

23/07 au 22/08

Savez-vous que vous pouvez prendre soin des plus vulnérables sans rugir aussi fort ?



Virgo

23/08 au 22/09

Vos qualités de cœur sont incontestables. Quel bel atout pour la Bienveillance !



Libra

23/09 au 22/10

Mettez votre sens de la justice au service des plus vulnérables. Ils ont besoin de vous.



Scorpio

23/10 au 22/11

La Bienveillance commence par soi-même. Acceptez votre sensibilité.



Sagittarius

23/11 au 21/12

Votre bonne humeur est contagieuse. C'est un chemin à suivre pour être bienveillant.



Capricornus

22/12 au 20/01

Votre discipline et votre intégrité vous permettent de mettre un cadre bienveillant en place.



Aquarius

21/01 au 19/02

Vous comprenez aisément les rapports sociaux. Faites-en une force pour plus de Bienveillance !



Pisces

20/02 au 20/03

Vous respectez la liberté de chacun et vous cherchez à les comprendre. Continuez sur ce chemin !