

A02 Formation
T06 Bienveillance

Prévenir la maltraitance et promouvoir la bienveillance – niveau 2

Informations pratiques :

Secteur(s) d'activité :

Tous secteurs

Nb de participants :

de 8 à 16 personnes maximum

Modalités :

Formation **de deux journées en présentiel**

Tarif :

Intra établissement : **3 192 €* les deux jours de formation**
(soit 1 596 €* la journée)

**tarifs adhérents 2026*

Calendrier :

Formation **intra établissement : à la demande** via le formulaire en ligne ou à formations@sra-occitanie.fr

Public :

Cette formation est proposée à l'ensemble des professionnels d'un établissement, d'une structure ou d'un dispositif (hôpital, médico-social) :

- **top management** (directions)
- **encadrement de proximité** de soins, d'accompagnement et médico-techniques (cadres de santé, IDE coordonnateurs, responsables)
- **professionnels de terrain** (administratif, métiers de la qualité, soin, accompagnement, hébergement, technique)
- **représentants des usagers**, membres du CVS, patients partenaires

Pré requis :

Aucun

Objectifs :

La bienveillance est une démarche globale visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient ou de la personne accompagnée, de son écoute et de ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. Cette démarche va au-delà de l'acte technique et de la posture professionnelle puisqu'elle est multifactorielle et nécessite une vision globale. C'est la raison pour laquelle la bienveillance est l'affaire de tous, que l'on soit professionnel, membre de la gouvernance, patient/personne accompagnée, entourage ou représentants des usagers.

L'engagement de tous doit être partagé pour que la promotion de la bienveillance trouve du sens dans les décisions stratégiques et les pratiques professionnelles. Pour cela, des discussions sur les questionnements ou sur les situations vécues doivent être mises en œuvre pour impulser la dynamique et pour savoir réagir en cas de besoin.

La parution des référentiels de certification des établissements de santé (V2020) et d'évaluation de la qualité des ESSMS (en mars 2022), ainsi que la campagne « Regards croisés sur la bienveillance » déployée fin 2023, ont permis d'impulser ou de re-dynamiser les démarches internes des établissements. De plus, la formation s'appuie sur le guide HAS « Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement - personnes majeures – secteur sanitaire, médico-social et social » publié en 2024 confirmant la nécessité de proposer aux professionnels des établissements de santé et médico-sociaux une formation spécifique sur le sujet. Enfin, la diffusion de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027, en mars 2024 et la sollicitation de plusieurs structures a conforté la SRA Occitanie dans son souhait de développer une formation.

Objectifs généraux :

- Définir et prévenir la maltraitance : mieux comprendre les facteurs de risque, les signaux d'alerte et les mécanismes de la maltraitance dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité
- Repérer les situations qui peuvent engendrer de la maltraitance dans l'accompagnement des patients ou des

personnes accompagnées

- Définir et promouvoir la bientraitance : développer des comportements adaptés pour mettre en place la bientraitance dans sa pratique professionnelle

À l'issue de la formation, les participants devront être capables de :

- identifier les facteurs de risque et les situations générant de la maltraitance, en lien avec les référentiels nationaux ;
- adapter sa posture et sa communication pour favoriser un accompagnement "bientraitant" en fonction du public accompagné ;
- réagir de manière appropriée face à une situation de maltraitance, dans le respect des procédures réglementaires ;
- contribuer à la mise en œuvre d'une culture institutionnelle de bientraitance en fonction de son rôle (terrain, encadrement, gouvernance, usagers).

Contenu et séquençage :

JOUR 1 / durée de 7 h

Matin

Prévenir les situations de maltraitance

- Définition et cadre réglementaire
- Les différents types de maltraitance
- Les facteurs de risques de maltraitance
- Les signaux d'alerte de maltraitance

Après-midi

Promouvoir la bientraitance

- Définition
- Les stratégies individuelles à déployer
- Les stratégies collectives (équipe) à développer
- Les stratégies institutionnelles à engager

JOUR 2 / durée de 7 h

Matin

Repérer et signaler des situations de maltraitance

- Repérage d'une situation de maltraitance
- Conduites à tenir en cas de situation de maltraitance

Analyser une situation de bientraitance

- Application des connaissances apprises (jeu de rôle, étude de cas)

Après-midi

Adopter une communication et une posture bienveillante

- Communication adaptée pour un accompagnement bientraitant
- Posture adaptée pour un accompagnement bientraitant

Développer une culture de bientraitance

- Charte de Bientraitance
- Réflexions sur les actions à développer sur votre établissement

Intervenants :

Chaque session de formation est animée par un membre de l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie, expert de la thématique. Au besoin, la session peut être co-animée avec un professionnel issu du réseau de personne ressource, impliqué dans les démarches d'amélioration continue de la qualité.

Méthodes pédagogiques :

Cette formation vise une applicabilité des acquis immédiate et opérationnelle pour tous les participants. À cette fin, les formateurs·trices mettront en place une pédagogie adaptée, interactive et accessible au moyen de :

- **acquisition et/ou approfondissement de connaissances** et compétences sous forme d'apports théoriques et support vidéo ;
- **pédagogie active et expérientielle** sous forme de mises en situation, ateliers d'analyse, études de cas et jeux de rôles ;
- **pédagogie réflexive** reposant sur le partage d'expérience entre les participants et nourrie par l'expérience du formateur.

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Évaluation des besoins *a priori* à l'attention de commanditaire de la formation
- Quizz d'évaluation des compétences
- Évaluation de la formation par les participants
- Attestation de fin de formation
- Analyse de la satisfaction à froid par le référent interne (J+3 mois)

Pour nous contacter :



Pour plus d'information, nous vous recommandons de vous adresser au service formation :

formations@sra-occitanie.fr

Tél. 05 67 31 21 30

La SRA Occitanie s'engage dans une démarche d'accès pour tous aux formations et notamment pour les personnes en situation de handicap. Notre organisme veille à mettre en œuvre des adaptations matérielles et organisationnelles et demande à chaque participant ou établissement inscrivant des participants de nous informer des besoins en aménagement.

Date création : 01/01/2026

Date dernière mise à jour : 01/10/2025