

# Vous avez dit #bientraitance ?

**De quoi la bientraitance est-elle le nom ? Avec ou sans trait d'union ? Bienveillance, bienfaisance, écoute, empathie... autant de notions qui dessinent les contours de ce concept, sans jamais le saisir dans sa totalité. Fort à la mode depuis quelques années, bon nombre de professionnels de la relation humaine parlent de « pratiques bien traitantes ». L'engouement des ceux-ci semble ne souffrir aucune perte de vitalité et leur discours est maintenant bien rodé. D'ailleurs, des outils existent pour accompagner les animateurs et formateurs sur le terrain. Faisons donc le point sur ce concept dans l'air du temps...**

## Origine...

Laurence Marchal, conseillère pédagogique à l'ONE, situe l'apparition de la bientraitance, concept d'origine franco-belge, dans les années 90 (Marchal, 2014). En France, c'est au sein du comité de pilotage de l'« Opération pouponnière », impulsée dans les années 70 par Simone Veil<sup>1</sup> et visant initialement à améliorer le cadre de vie des enfants en pouponnière, que ce

néologisme trouve son fondement suite à une vingtaine d'années de réflexion. Il trouvera hâtivement un écho favorable en Belgique dans un contexte de volonté d'humanisation des soins aux enfants et à leurs familles. La bientraitance puise donc ses racines dans le secteur de la santé publique.

À l'origine, la « bien-traitance » apparaît comme étant l'opposé symétrique des pratiques mal traitantes dont étaient l'objet les personnes le plus vulnérables de la société (enfants<sup>2</sup>, personnes âgées, malades, handicapés...). Pourtant, « *Écrit pour la première fois en langue française avec un trait d'union particulier, bien-traitance, allait signifier d'emblée qu'on ne pouvait réduire la définition de ce néologisme au simple contraire de la maltraitance* » (Ropoport, 2009, p. 6). Le mot désignait une démarche fondée, d'une part, sur le respect de la continuité du développement de

La bientraitance n'est jamais mise en œuvre de la même façon ici et là, aujourd'hui et demain.

l'enfant dans son histoire (malgré les séparations ou la rupture avec sa famille) et, d'autre part, sur le soutien à la construction de son identité dans la sécurité affective et l'épanouissement de ses potentialités. Le trait d'union représentait donc le « lien » entre tous les acteurs qui s'attelaient à cette double visée.

Nonobstant cette optique claire, l'absence d'une définition formelle et circonstanciée a ouvert dès le départ la voie à de multiples interprétations en fonction des professionnels et de leurs contextes d'intervention. Curieusement, la kyrielle de significations attribuées à la bientraitance, ainsi que la variété des pratiques engendrées, a conduit cette notion à devenir au fil du temps « **un véritable concept, permettant de penser une autre manière d'être envers l'autre et envers soi-même** » (Ropoport, 2009, p. 6). Celui-ci est le fruit de la combinaison d'une multitude de notions issues de domaines différents.

### Notions sous-jacentes...

Derrière le terme de bientraitance, on retrouve les idées de bienfaisance, bienveillance, communication, sollicitude et reconnaissance... **autant de notions qui dessinent les contours de ce concept sans jamais l'appréhender complètement.** Passons-les rapidement en revue.

De la **bienfaisance** (notion issue du domaine de la recherche médicale), il faut retenir « *l'idée d'une absence de tort faite à l'autre, d'une part, et surtout d'un équilibre à trouver au sein des pratiques entre ce qui apportera un bénéfice et ce qui causera du tort à l'usager* » (ANESM, 2008, p. 12). La bienfaisance constitue un principe éthique visant la protection des êtres humains.

La **bienveillance** concerne les intentions de l'individu. Elle relève d'une attitude positive envers l'autre avec le souci de lui vouloir du bien. Elle s'applique tant sur le plan individuel que sur le plan collectif. Dans le domaine éducatif, on considère souvent la bientraitance comme étant le passage des intentions bienveillantes vers les actes.

La **communication** participe de la démarche bientraitante au travers de quatre dimensions significatives : considérer les faits au détriment des jugements de valeur ; reconnaître ses propres sentiments et laisser place à l'expression de ceux des autres ; comprendre et exprimer ses propres besoins ainsi que ceux des autres ; formuler une demande et spécifier les actions contribuant à son bien-être. Ces dimensions, issues des travaux de Carl Rogers, charrient d'autres dispositions telles que l'écoute active ou l'empathie.

D'après Paul Ricœur, la **sollicitude** « *consiste à adapter envers l'autre, au sein d'une relation dissymétrique, une attitude permettant de rétablir un équilibre plutôt que d'accentuer le déséquilibre* » (ANESM, 2008, p. 12). Conscient de la fragilité momentanée qui affecte la personne aidée, la sollicitude invite l'aidant à nouer une relation équilibrée et respectueuse avec l'autre.

Enfin, la **reconnaissance** renvoie à l'importance de poser un regard favorable sur l'autre afin qu'il puisse construire une image positive de lui-même et déployer ses capacités au mieux.

Bienfaisance, bienveillance, communication, sollicitude et reconnaissance, entre autres... autant de notions éclairantes qui composent la bientraitance et la situe dans une perspective humaniste. Elle relève d'une démarche volontariste et hautement positive qui épouse les évolutions et transformations multidimensionnelles de la société. En d'autres termes, la bientraitance n'est jamais mise en œuvre de la même façon ici et là, aujourd'hui et demain. Tout environnement donné, fixé dans une époque donnée, produit et déploie une « culture » de la bientraitance selon les contingences du moment (besoins, attentes, difficultés...). Cela rappelle donc la nécessité d'une réflexion sans cesse renouvelée en prise avec les réalités de terrain, situant « *les intentions et les actes des profes-*

sionnels dans un horizon d'amélioration continue des pratiques tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable » (ANESM, 2008, p. 12). Certes, les pratiques bienveillantes sont de nature à lutter préventivement contre la maltraitance, mais elles ne réduisent en aucune manière la bienveillance à sa stricte antithèse. Bernard de Vos, Délégué général aux droits de l'enfant, a raison de dire, dans une formulation laconique, que la bienveillance est « tellement plus que le contraire de la maltraitance » (De Vos, 2014, p. 3).

Finalement, force est de constater que la bienveillance est une notion assez vague. **Elle représente une approche éthique, exigeante et évolutive, visant à placer au cœur de la relation d'aide le soin et le respect des personnes dans toutes les dimensions de leur humanité.**

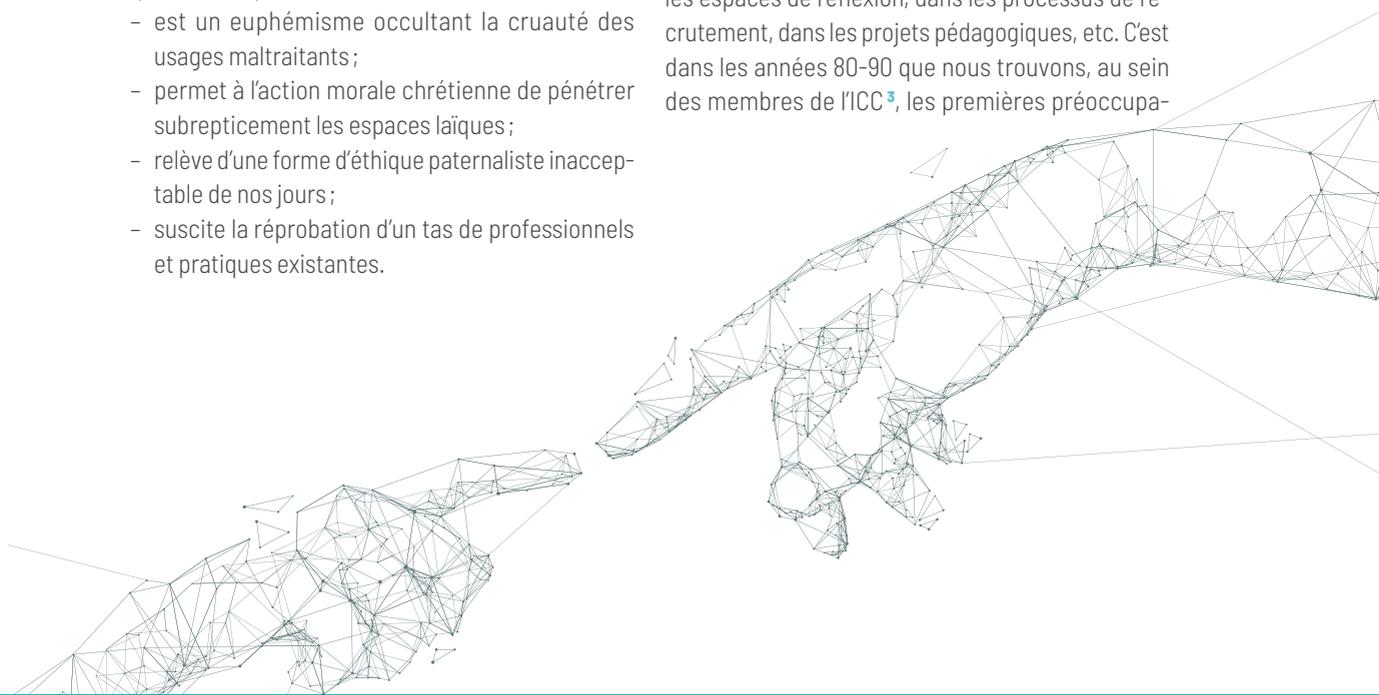
À l'heure où la lutte contre les multiples visages de la violence et de la discrimination incarne un enjeu contemporain incontournable dans l'État de droit, la bienveillance s'érige comme une « vérité » consensuelle et indiscutable. Le concept rencontre néanmoins d'âpres critiques. En bref, d'aucuns pensent que le concept de bienveillance... :

- est un euphémisme occultant la cruauté des usages maltraitants ;
- permet à l'action morale chrétienne de pénétrer subrepticement les espaces laïques ;
- relève d'une forme d'éthique paternaliste inacceptable de nos jours ;
- suscite la réprobation d'un tas de professionnels et pratiques existantes.

## Et quid des OJ ?

Issue du domaine des soins de santé, **la notion de bienveillance trouve un accueil très favorable dans le terrain associatif et éducatif, particulièrement dans le secteur des OJ.** Le terreau catholique sur lequel s'est construit ce dernier a probablement joué un rôle facilitateur en raison des valeurs humaines très fortes qui le traversent. Quelle place la bienveillance occupe dans le secteur des OJ ? Y constitue-t-elle une préoccupation majeure ? Quelles en sont ses manifestations visibles ? Existe-il des outils de référence ? Autant de questions auxquelles il serait difficile de répondre sauf à mener une enquête rigoureuse en la matière. Néanmoins, notre présence sur le terrain depuis 1956 et notre expérience faite de rencontres, échanges, publications, créations d'outils et autres nous permet d'en dire quelques mots.

Ces 20 dernières années, la bienveillance s'invite à toutes les tables : en formation, en réunion, dans la relation entre collègues, au niveau de l'encadrement des milliers d'enfants et jeunes dans les mouvements de jeunesse et les associations en tout genre, dans les espaces de réflexion, dans les processus de recrutement, dans les projets pédagogiques, etc. C'est dans les années 80-90 que nous trouvons, au sein des membres de l'ICC<sup>3</sup>, les premières préoccupations



tions en la matière, du moins la volonté de disposer de données de terrain. Les formateurs ne disposaient jusque-là que d'informations théoriques sur la manière de gérer les relations avec les enfants et les jeunes. En 1996-1997, ces dits membres avec des partenaires-ressources ont formé un groupe de travail, coordonné par l'ICC. Ils souhaitaient initier une recherche-action afin de mettre en lumière les représentations des animateurs autour de la relation qu'ils entretenaient avec les enfants et la perception de leur rôle d'animateur. La plateforme « Bientraitance » venait de naître ! Dans la foulée, un outil a été créé, « la Valisette Bientraitance », visant à transformer les représentations des animateurs et à sensibiliser aux pratiques bientraitantes. Aujourd'hui, forte de son succès et utilité, cette valisette fait l'objet d'une actualisation tenant compte de l'évolution des réalités de terrain et conceptions des pratiques éducatives. Elle devrait sortir d'ici peu, sous un nouveau nom « **#bientraitance. J'agis pour le bien de l'autre** ». D'autres outils ont également été élaborés au sein de diverses organisations tels que, par exemple, les fiches bientraitance des Scouts et Guides pluralistes de Belgique, les outils liés au développement du bien-être de J&S ou les fiches du Patro. Ces outils sont disponibles auprès des associations ou via leur site internet.

Si tous se font une idée générale relativement homogène de la bientraitance, les outils, en revanche, répondent d'abord et surtout à des besoins spécifiques rencontrés par chacune des associations. Ce qui met en évidence que la bientraitance est bien une notion contextuelle et non figée. Il revient aux équipes de définir son périmètre ainsi que les particularismes de sa mise en œuvre, et ce dans le cadre du projet porté par l'organisation. **La nouvelle valisette « #bientraitance. J'agis pour le bien de l'autre » vise précisément à doter les associations, quelles qu'elles soient, d'un outil capable de susciter la réflexion au sein des équipes et/ou en formation, d'une part, et à favoriser, le cas échéant, l'émergence de pratiques et d'outils novateurs, d'autre part.**

Outre les outils, d'un point de vue plus général, il reste encore du chemin à parcourir. La mosaïque d'initiatives qui émaillent le secteur est certes riche, encourageante et incitative. Néanmoins, elle ne suffit pas à inscrire les OJ dans une véritable « culture » de la bientraitance. À défaut d'une action politique forte qui engagerait par le haut un tel chantier, il revient donc aux OJ de l'engager par le bas dans un élan de citoyenneté participative. Comment ?

En 2010, nous présentions dans le 54<sup>e</sup> numéro de ZOOM 2.0 quelques pistes d'actions exploitables en formation. **L'encadré ci-contre (voir page suivante) suggère quelques pistes complémentaires, actionnables et réalistes à mettre en œuvre au sein de son OJ.** Elles concernent tant l'individu que l'organisation.

À l'échelle du secteur, il serait sans doute intéressant de réaliser un état des lieux par l'inventaire des outils, des pratiques, des initiatives ; mettre sur pied un forum ou colloque tous les 4 ou 5 ans pour suivre les évolutions ; échanger avec des groupes étrangers pour s'inspirer de pratiques significatives, etc.

**Les chantiers sont énormes.** Ils recouvrent différents niveaux : l'individu, l'organisation et le secteur. À ceux-ci, nous pourrions rajouter le système éducatif, le politique et la société dans son ensemble. Le secteur des Organisations et associations de jeunesse n'est pas seul visé par la bientraitance. Les écoles, les hospices, les entreprises, les médias, les services d'aide, les administrations... bref, est concerné tout espace où il est question de l'humain. Chacun est à même d'apporter modestement sa pierre à l'édifice, de là où il se trouve, avec les moyens du bord. Au demeurant, nous ne sommes pas tenus à une obligation de résultats mais bien à une obligation de moyens. **Et si les OJ s'emparaient de cette question à bras-le-corps pour rentrer dans l'histoire ! Développer une véritable « culture » de la bientraitance capable d'inspirer le monde de demain. Une belle manière d'être des CRACS !**

Kaïs MÉDIARI ■

## Quelques pistes en vue d'une action bientraitante...

### Au niveau des individus

- Développer la conscience de ses actes et de leurs conséquences sur autrui. Les analyser en vue de les améliorer. Cela implique de se remettre en question, d'envisager les choses au travers les lunettes du public-cible afin de percevoir et ressentir comment ses propres actions sont vécues par les autres. Certains auront besoin d'être accompagnés par une tierce personne pour prendre distance et analyser ;
- Connaître les limites de ses capacités et de ses connaissances. Prendre en charge un public hors ses compétences, c'est prendre le risque de déployer une approche inadéquate (susceptible de produire des formes de frustration, négligence, violence, maltraitance...);
- Continuer à se former pour développer, compléter, affiner les compétences dans son domaine d'intervention.

### Au niveau de l'organisation

- Personnaliser l'accueil et accompagner l'intégration de nouvelles personnes (enfants, jeunes, travailleurs, volontaires...). Le fait de se retrouver dans un nouvel environnement sans en comprendre les codes, les repères, les logiques peut provoquer du stress, de la tension, de l'incompréhension et pousser à agir de façon inadéquate ;
- Impliquer autant que possible tous les protagonistes en présence (équipe, public-cible, partenaires, volontaires, parents...) dans des démarches bientraitantes depuis leur élaboration jusqu'à leur implémentation ;
- Favoriser l'autonomie et la liberté de choix des personnes. Il s'agit d'éviter de poser des choix à la place de l'autre ou de faire prévaloir des options/préférences personnelles sur celles des autres ;
- Proposer aux membres de son équipe un plan de formation, comprenant notamment certaines formations liées à la bientraitance ;
- Ménager et/ou participer à des espaces d'échange et de partage en équipe (ou avec d'autres équipes) dans une optique d'aller-retour entre réflexion et pratiques. Ne jamais se reposer sur ses acquis, car les pratiques bientraitantes évoluent dans le temps ;
- Tester et créer des outils liés à la bientraitance ;
- Évaluer régulièrement les démarches et les pratiques bientraitantes au sein de son OJ en y associant le public-cible ainsi que les éventuels partenaires.

### Sources

- ANESM. (2008). La bientraitance: définition et repères pour la mise en œuvre. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
- De Vos, B. (2014, Juin-Juillet-Août). La bientraitance: tellement plus que le contraire de la maltraitance. *Badje Info* (58).
- ICC. (2010, Juillet-Août-Septembre). La relation en formation: comment vivre la bientraitance. *ZOOM 2.0* (54).
- Marchal, L. (2014, Juin-Juillet-Août). Bientraitance, histoire d'un concept fécond? *Badje Info* (58).
- Ropoport, D. (2009). La 'bien-traitance': naissance d'une notion. *Le Furet* (59).
- SFRS-CERIMES, Ministère de la Santé, ANCE (Producteurs), Ropoport, D., & Levy, J. (Réaliseurs). (1978). *Enfants en pouponnières demandent assistance* [Film].

1. Simone Veil (1927-2017), ministre de la Santé et des Affaires sociales.
2. Un film a été réalisé pour montrer les pratiques maltraitantes envers les enfants en pouponnières. Cfr. Sources.
3. L'Institut Central des Cadres (ICC) est l'ancien nom de Résonance asbl. Il a changé en 2011.