



**Colloque Agir pour le care**  
**Les ambivalences  
de la bientraitance**

**JEUDI 12 JUIN 2014**

9h00 - 17h15

**A LA MAISON DES OCÉANS**

195, RUE SAINT-JACQUES - PARIS 5<sup>e</sup>

Photo : « La théorie et la pratique se jurent une éternelle union » bas relief sculpté par Pierre-François Berruer, Fronton du siège de l'école de médecine.



## Colloque Agir pour le care Les ambivalences de la bientraitance

La bientraitance est un nouveau mot, qui s'est imposé depuis quelques années dans les champs sanitaire et médico-social, suscitant adhésion, indifférence ou rejet.

Ce néologisme, dont les significations et les usages semblent en perpétuelle mutation, est difficilement saisissable et définissable ; de plus, il apparaît dans des types de discours très différents, qu'ils soient politiques, éthiques, juridiques ou économiques.

La bientraitance est invoquée pour lutter contre la maltraitance et promouvoir les droits des usagers, mais elle l'est aussi pour évaluer, contrôler, normaliser les pratiques et les profession-

nels, en particulier ceux qui sont situés au bas de l'échelle hiérarchique.

Alors qu'est-ce que la bientraitance ? Quelles sont les circonstances de sa naissance, l'histoire de son développement et de ses mutations ? Pourquoi rencontre-t-elle un tel succès ? Pourquoi suscite-t-elle autant de craintes ? Doit-on y voir un vecteur de normalisation des pratiques professionnelles ou l'occasion d'instaurer d'autres types de relations entre tous les acteurs du soin ?

Une journée ne sera pas de trop pour prendre du recul, penser et débattre collectivement de cette notion aussi multiforme que contestée.

8h30 > Accueil

9h15 - 9h30 > Introduction du colloque par les organisateurs

Conférence

9h30-10h30 > **La bientraitance, histoire d'un néologisme : perspective historique et analyse philosophique**

Autour du rapport de recherche de **Catherine Déliot**, formatrice en animation et conduite du travail de réflexion éthique auprès des professionnels de santé, et **Marie Garrau**, docteure en philosophie, chercheuse rattachée au Laboratoire Sophiapol/Université Paris Ouest Nanterre.

*Dans cette intervention, nous retracerons l'histoire de la notion de bientraitance pour tenter de comprendre comment elle s'est imposée à l'ensemble des acteurs des secteurs du social, du médico-social et du sanitaire. Nous montrerons ensuite que si cette notion peut véhiculer une normalisation problématique des pratiques soignantes, elle peut également servir la promotion des droits des usagers. Dès lors, comment repenser la bientraitance au service des soignants et des usagers ?*

10h30-11h > Questions de la salle

11h-11h30 > Pause-Café

Table ronde

11h30-12h30 > **La bientraitance est-elle utile pour penser le soin, améliorer les pratiques soignantes et promouvoir la reconnaissance des professionnels de santé ?**

Animée par **Pierre Lenel**, sociologue, chercheur au Lise (Cnam-CNRS), co-fondateur du Laboratoire politique « Think Tank Différent »

La table ronde réunira :

**Natalie Rigaux**, professeure de sociologie, Université de Namur

*Alors que le discours de la bientraitance focalise l'attention sur le soignant - supposément à risque de mal faire - dans un souci de défense du soigné, je propose d'opérer un double décentrement : de la relation duelle aux conditions collectives - politiques et culturelles - du soin de qualité ; d'une préoccupation pour la personne soignée au souci de la qualité du soin tant pour la personne soignée que pour la personne soignante, toutes deux étant vulnérables.*

**Marie Garrigue-Abgrall**, philosophe, formatrice, éducatrice de jeunes enfants en PMI

*A partir d'un concept aussi général et abstrait que la bientraitance, peut-on ériger et imposer des normes et des protocoles à suivre à des donneurs de soin? De quel bien parle-t-on ? Du bien de qui ? Au nom de quoi ? Face aux difficultés et à la complexité de chaque relation de soin, au sens large, comment la faire vivre et exister au singulier ? Comment renoncer à une bientraitance idéale pour tenter avec nos limites et les contraintes contingentes d'être à la manière de Winnicott des soignants suffisamment bons ?*

12h30-13h > Questions de la salle

13h - 14h30 > Déjeuner libre

14h30-15h >

« Le Noël de Danielle », un film de **Josiane Maisse**, Association Les Deux Mémoires  
*Les agents des services hospitaliers (ASH) occupent une place spécifique dans la hiérarchie des professionnels du soin. S'ils sont en effet chargés de l'entretien de la chambre où séjourne le patient, ils sont aussi cette présence bienveillante qui rassure parce qu'elle réintroduit un peu de familiarité dans cet ailleurs toujours dépersonnalisant qu'est le lieu de soin.*

15h-16h > **La bientraitance est-elle au service de la promotion des droits des patients ?**

Animée par **Catherine Déliot**, formatrice en animation et conduite du travail de réflexion éthique auprès des professionnels de santé.

La table ronde réunira :

**Véronique Ghadi**, chef de projet, Haute Autorité de Santé

*L'accent mis par la HAS sur la bientraitance résulte du constat fait en 2007 que malgré une attention particulière portée sur la question des droits des patients, ceux-ci continuaient de témoigner de situations douloureuses où se mêlaient des relations parfois difficiles avec les professionnels, un manque d'information, un manque d'écoute et, en filigrane, un non-respect des droits. Les travaux menés d'abord sur la notion de maltraitance ordinaire puis sur la promotion de la bientraitance ont poursuivi ce fil rouge du lien de la bientraitance comme condition d'un exercice effectif des droits.*

**Céline Letailleur**, présidente de « Frontières Invisibles » (association de déstigmatisation, représentativité et défense des droits), usagère en santé mentale

*Le care, la bientraitance, des notions, des pratiques...Quels indicateurs pour le respect des droits, pour le respect de l'individu ? Comment les informations sur le care circulent-elles jusqu'aux usagers ? Est-ce qu'on co-construit le care ? Comment imagine-t-on la place des usagers dans la mise en œuvre de dispositifs bientraitants, de relations bientraitantes...? Quelle est la place de la morale dans la conception et la réalité de la mal (traitance), de la bien (traitance) ? Quel est le lien entre la bientraitance et la démarche qualité iso 9001 ?*

16h-16h30 > Questions de la salle

16h30-17h00 > **Care ou bientraitance ? L'un est-il soluble dans l'autre ?**

**Pascale Molinier**, professeure de psychologie, UTRPP (EA 4403), Université Paris 13 Villetaneuse

*Les éthiques du care et la bientraitance appartiennent à deux paradigmes différents. En termes d'organisation du travail, la bientraitance s'inscrit dans une optique normative de disciplinarisation où le savoir sur les « bonnes pratiques » vient d'en haut. Une organisation du travail fondée sur une culture du care mettrait au centre de ses préoccupations la confiance dans l'éthique des soignantes dont le savoir est ancré dans la pratique ordinaire du soin. Le care, parce qu'il accorde une primauté à cette expérience, est porteur d'une critique radicale des formes d'expertise, des hiérarchies de valeurs et des préconceptions qui arraisonnent le domaine des affects en institution.*

17h15 > Cocktail de clôture



Humanis, **acteur de référence dans le monde de la protection sociale**, occupe, aujourd'hui, une place prépondérante sur les métiers de la **retraite complémentaire**, de la **prévoyance**, de la **santé** et de l'**épargne**. **Paritaire et mutualiste**, le groupe Humanis est profondément ancré dans les valeurs de l'**économie sociale** et entend toujours mieux protéger ses clients, particuliers comme entreprises de toutes tailles. Humanis s'engage à leur apporter durablement des **solutions** et des **services de qualité** en privilégiant la **proximité**, le **conseil** et l'**écoute**.

Le groupe Humanis concrétise son engagement auprès des populations en difficulté au travers d'une politique d'Action sociale dynamique axée sur des **enjeux de société** (handicap, perte d'autonomie, rupture sociale). Une offre d'Action sociale qui se veut une force de soutien, de proposition, d'accompagnement au service des salariés, des retraités et des entreprises.

Cet engagement social a conduit Humanis à développer, depuis 2007, un programme novateur : **Agir pour le care**.

Le care, à la fois **attitude attentionnée** et **travail de prendre soin**, est un concept plus large que la seule humanisation des soins. Cette notion rassemble toutes les **modalités de réponses** que notre société doit apporter aux **situations de vulnérabilité**, **liées en particulier à l'âge**, à la **maladie**, au **handicap** ou aux **difficultés sociales**.

**Sollicitude, attention, souci, soin, aide, accompagnement...** Autant de synonymes d'une pensée qui nous anime au quotidien, pour les autres mais aussi pour nous-mêmes.

Agir pour le care du groupe Humanis veut **aider les acteurs du care** à l'**amélioration de leurs pratiques** et à la **revalorisation de leur travail**.



## Plan d'accès



### Maison des Océans

195, rue Saint-Jacques  
75005 Paris

---

### Situation et accès

Près du jardin du Luxembourg et du Panthéon

RER ligne B : station Luxembourg

Bus 38, 82, 84, 85, 89 : station Luxembourg

Bus 21 et 27 : station Gay-Lussac/Saint-Jacques

---

[www.agirpourlecare.com](http://www.agirpourlecare.com)