

**AVIS D'APPEL A CANDIDATURE**  
**Pour la mise en place d'actions de formation «LA BIENTRAITANCE COMME APPUI A LA PERFORMANCE INTERNE» dans les établissements médico-sociaux.**

**DATE LIMITE DE DEPOT DES DOSSIERS : 16 mars 2018**

En version dématérialisée à : [ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr](mailto:ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr)

**Autorité compétente pour l'appel à candidature :**

Agence régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine  
103 bis, rue Belleville  
CS 91 704  
33 063 BORDEAUX Cédex

**Direction en charge de l'appel à candidature :**

Direction de l'offre de soins et de l'autonomie (DOSA)  
Pôle Performance et Investissement

**Pour tout échange :**

✉ Adresse courriel : mentionnant dans l'objet du courriel la référence à l'appel à candidature : « AAC - La bientraitance comme appui à la performance interne – Nom de l'organisme »

[ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr](mailto:ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr)

**1. La demande :**

Des formations « Personnes ressources bientraitance en EHPAD » ont été dispensées de 2012 à 2016 en ex-Poitou-Charentes, afin d'aider les professionnels de santé à mieux appréhender l'approche de la bientraitance. Ce sont donc 689 personnes qui ont été formées. Une autre action de formation sur la même thématique (Mise en place d'un management bientraitant) a également débuté en 2016 à l'intention du trio directeur, médecin coordonnateur et infirmière coordinatrice en EHPAD.

En 2016, après une enquête d'évaluation des besoins et un bilan réalisé à la clôture des formations, l'ARS Nouvelle-Aquitaine souhaite aujourd'hui, dans le cadre de sa politique de déploiement de la performance auprès des établissements, poursuivre ces actions de formation sur l'ensemble des secteurs PA et PH afin d'améliorer la performance interne des établissements.

La finalité recherchée par ces actions est d'impliquer les acteurs institutionnels et les établissements tout en mobilisant les professionnels de terrain. Ainsi ces salariés formés, sensibilisés à cette démarche pourront en interne, selon les établissements et leur mode de fonctionnement, informer, veiller, avertir, alerter, sensibiliser aux bonnes pratiques et ainsi améliorer le fonctionnement global de l'établissement.

## **2. Le contexte :**

### **Cadre juridique :**

- LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance ;
- Plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance 2007 / 2009 (plan de Philippe BAS, ministre délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille) ;
- Instruction ministérielle n°DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance, publiée au BO no 2007- 4 du mois d'avril 2007 ;
- Instruction ministérielle DGAS 2A no 2007-398 du 6 novembre 2007 modifiant la circulaire du 22 mars 2007 (révision du protocole de la mission d'alerte DGAS) ;
- Instruction DGAS 2A no 2009-88 du 26 mars 2009 relative à l'organisation des assises départementales de la bientraitance en faveur des personnes âgées ;
- Circulaire DGCS/2A no 2010-254 du 23 juillet 2010 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et au développement de la bientraitance dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence de l'ARS ;
- Circulaire N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la Bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.
- Les recommandations de l'ANESM :
  - La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)
  - Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008)
  - Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009)

## **Contexte général :**

La circulaire du 20 février 2014 rappelle que : « *Tout acte de maltraitance est intolérable, d'autant plus lorsqu'il est commis à l'encontre d'une personne fragile (personne âgée dépendante, personne handicapée), accompagnée en établissement ou en service médico-social, très souvent hésitante à se défendre ou à dénoncer la situation dont elle est victime par crainte notamment de représailles.*

*Il appartient dès lors à l'Etat, de veiller à ce que la protection des personnes vulnérables soit garantie par l'ensemble des acteurs de leur prise en charge, ainsi qu'à l'organisation de la révélation des faits ou situations de maltraitance et à la prévention des risques de maltraitance, par le développement de bonnes pratiques professionnelles. Il lui appartient de renforcer les contrôles, d'accompagner les structures dans la mise en œuvre d'une politique active de bientraitance faisant évoluer les postures et pratiques professionnelles et, le cas échéant, de sanctionner tout acte grave de maltraitance ou tout dysfonctionnement impactant la qualité de la prise en charge et le respect des personnes accueillies.*

*Aussi, la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées, engagée depuis le début des années 2000, constitue l'une des priorités de la politique menée par les Gouvernements. Elle se caractérise par une diversité de dispositifs dont la mise en œuvre repose en grande partie, depuis 2010, sur l'engagement et le dynamisme des Agences régionales de santé. »*

Ainsi, les orientations régionales stratégiques définies par l'ARS Nouvelle-Aquitaine se déclinent en 5 axes :

- Parcours et Coordination ;
- Repositionnement de l'offre et Innovation ;
- Prévention, qualité et sécurité des soins ;
- Personnaliser l'accompagnement ;
- Performance et Management de la Qualité.

Parmi les objectifs opérationnels de l'axe 4, l'un des points clé est la poursuite des efforts engagés en faveur de la promotion de la bientraitance.

C'est dans ce cadre que l'ARS Nouvelle-Aquitaine œuvre au déploiement des bonnes pratiques professionnelles favorisant ainsi la performance interne des établissements.

En outre, l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) définit la performance comme étant « un système de santé se mesure à sa capacité à améliorer l'état de santé de la population, à répondre aux attentes des usagers et des patients et à assurer un financement équitable. »

Les leviers pour améliorer cette performance sont de déployer des actions sur des thématiques comme la qualité de la prise en charge, les ressources humaines et les organisations. Cette formation s'inscrit donc dans ce cadre-là.

### **3. Objectifs généraux de la formation :**

Un certain nombre d'établissements s'est déjà engagé dans une démarche de gestion des risques et de lutte contre la maltraitance (cf : annexe 1), c'est pourquoi l'ARS Nouvelle-Aquitaine souhaite accompagner et renforcer cette démarche de bientraitance afin d'accroître la performance des établissements par une meilleure prise en charge des résidents et une dynamique managériale plus forte.

Cette mise en œuvre doit se traduire au travers des 2 actions de formations suivantes :

#### **Formation destinée à l'équipe encadrante (administratif, médical et para-médical).**

Cette formation a pour objectif de permettre aux stagiaires de réfléchir ensemble au développement d'une culture de bientraitance avec une réflexion générale sur leurs pratiques professionnelles et sur les leviers managériaux pour promouvoir la bientraitance, prévenir la maltraitance et proposer des organisations plus performantes.

Elle doit permettre également à l'équipe encadrante de réfléchir à une stratégie de pilotage partagée pour un positionnement éthique dans la mise en œuvre de la bientraitance.

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants de repartir avec un pré-plan d'actions établi.

#### **Formation référents bientraitance dans les Etablissements médico-sociaux :**

Cette formation a pour objectif de permettre à chaque établissement de disposer de 2 référents bientraitance par établissement. Ces derniers seront des personnes salariées volontaires et motivées pour être personnes ressources à l'intérieur de son établissement, sans distinction de fonction et de positionnement hiérarchique.

Cette formation doit leur permettre de se doter d'outils pédagogiques pour animer des groupes de discussion lors des réunions d'équipes et les aider à s'approprier la fonction de personne ressources.

Ils devront aussi être en mesure d'établir un réseau informel inter-établissement pour partager et échanger ensemble sur les problématiques liées à la maltraitance.

Ces formations doivent permettre aux participants de :

- Savoir définir et reconnaître la maltraitance et ses différentes formes,
- Savoir comment les prévenir la maltraitance :
  - Les modes d'organisation (institutionnels et fonctionnels)
  - Les comportements individuels
- Mieux appréhender l'approche de la bientraitance afin de promouvoir un accompagnement médico-social de qualité
- Connaître les moyens d'exercer au quotidien le rôle de personne ressource par l'apport d'outils pédagogiques et d'aide à la connaissance est à la détection des risques de maltraitance.
- Proposer à l'équipe encadrante des ajustements organisationnels conformes à un pilotage performant.

#### **4. Gouvernance des formations :**

##### **4.1. Contenu de la formation :**

Sur proposition du prestataire, sachant qu'il devra définir la réglementation avec notamment celle applicable en matière de signalement de la maltraitance et aborder les principes de la performance.

##### **4.2. Méthodes pédagogiques souhaitées :**

Le prestataire devra faire appel notamment à la pratique et à l'implication des participants : apports d'expérience et échange de pratiques, supports vidéo ...

##### **4.3. Durée, rythme des sessions, périodes souhaitées :**

Les formations débuteront chaque année au mois de septembre.

##### **Pour la formation destinée aux encadrants :**

Durée de formation : 2 jours et 1 jour à 6 mois pour analyse des plans d'actions.

##### **Pour la formation référents bientraitance :**

Durée de formation : 5 jours et 1 jour à 6 mois pour analyse de la mise en œuvre.

##### **Lieu de formation :**

La formation pourra avoir lieu dans une salle de l'ARS de chaque Direction Départementale ou dans une salle mise à disposition par établissement.

Le prestataire peut cependant faire d'autres propositions.

##### **4.4. Composition des groupes par département :**

Des groupes d'environ 15 personnes afin de faciliter les échanges entre participants.

Un à deux groupes par département selon le nombre d'inscription.

#### **5. Profil du responsable pédagogique :**

Le formateur devra :

- posséder une solide expérience professionnelle dans le domaine gériatrique et/ou du handicap.
- connaître le cadre réglementaire et les fondements juridiques de la responsabilité pénale liée à la maltraitance,
- connaître les fondamentaux d'une organisation performante,
- savoir rapidement se mettre en phase avec les professionnels qui vont exprimer leurs difficultés afin de leur apporter une réponse adaptée et concrète.
- faire preuve de capacité d'écoute et d'ouverture pour faciliter l'expression et la communication interne au groupe
- savoir sensibiliser les professionnels à la réalité et aux facteurs de risques de maltraitance
- permettre d'analyser les différents leviers managériaux pour promouvoir la bientraitance,
- permettre aux stagiaires d'acquérir un positionnement de personne ressource bientraitance

## **6. Organisation et mise en œuvre :**

Une convention de partenariat sera établie entre l'ARS et l'organisme de formation retenue.

### **6.1. A la charge de l'ARS :**

L'ARS Nouvelle Aquitaine se chargera de :

- Lancer l'appel à candidature auprès des établissements et de constituer les groupes par département suivant les priorités établies par l'ARS Nouvelle Aquitaine
- Transmettre la liste des participants de chaque groupe à l'organisme de formation.
- Réserver les salles de formation au niveau de chaque délégation départementales pour les 2 actions précitées,

Les actions menées par l'organisme formateur seront financées sur le fond d'intervention régional (FIR). Cependant l'ARS ne finance les frais de déplacement et de restauration des agents formés.

### **6.2. A la charge de l'organisme de formation :**

L'organisme de formation se chargera de :

- transmettre à l'ARS le CV de l'intervenant avec le champ d'intervention souhaité,
- adresser à l'ARS le planning des formations
- envoyer les convocations aux personnes retenues
- réaliser les formations conformément au planning élaboré
- adresser aux participants les attestations de présence individuelles qui devront comporter les principaux éléments (synthèse du programme, nom et qualité des intervenants...).
- transmettre à l'ARS les tableaux de présence aux formations ainsi que les bilans quantitatif et qualitatif des actions de formation réalisées.

## **7. Evaluation du dispositif de formation :**

L'organisme de formation s'engage à réaliser, à l'issue de chaque session, une évaluation à chaud qui sera transmise au commanditaire. Le questionnaire d'évaluation sera au préalable validé par le commanditaire, lequel pourra ajouter des items afin d'évaluer les conditions de réalisation des formations à laquelle il a apporté son concours sur un plan quantitatif comme qualitatif.

## **8. Obligation particulière de la proposition :**

L'Organisme de formation tiendra informé le commanditaire de tout changement dans le déroulement du programme et notifiera sans délai au commanditaire toute modification intervenant durant cette période.

Pour ces 2 actions, le même formateur est souhaité de façon à créer des bases communes de connaissances et créer des synergies dans la mise en œuvre d'actions coordonnées dans les établissements.

Compte tenu de l'étendue de la région Nouvelle Aquitaine, le commanditaire pourra retenir 2 organismes de formations, un pour le nord de la région comprenant les départements 16, 19, 23, 24, 79, 86, 87.

Et un pour le sud de la région comprenant les départements 17, 33, 40, 47, 64.

Le prestataire devra prévoir dans sa proposition une demi-journée avec le commanditaire pour une présentation et un cadrage précis de la formation avec le ou les autre(s) organismes de formations retenus.

Le prestataire pourra faire une nouvelle proposition de titre de cette formation.  
Il devra remettre au commanditaire une copie des supports d'information fournis aux stagiaires.  
Il devra faire signer une liste d'émargement journalière et les adresser au commanditaire.

#### **9. Dossier de candidature et modalités de dépôt des dossiers :**

Chaque dossier de candidature comprendra le **dossier de candidature vierge complété avec ses annexes.**

Le dossier de candidature sera transmis en version électronique à :  
[ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr](mailto:ARS-NA-DOSA-CTR@ars.sante.fr)

Cet envoi par mail devra comprendre en objet la référence à l'appel à candidature :  
« AAC - La bientraitance comme appui à la performance interne – Nom de l'organisme »  
**Pièce jointe** : Dossier vierge complété.

#### **10. Critère d'analyse des dossiers :**

Les dossiers seront analysés en fonctions des critères suivant :

- adéquation de la proposition avec les points essentiels du cahier des charges
- clarté et précision du contenu de formation
- cohérence du dispositif proposé au regard des objectifs de formation
- présence de l'ensemble des informations demandées (cf. ce que la proposition doit faire apparaître)
- appréciation du rapport « qualité /prix
- positionnement géographique

#### **11. Le calendrier**

Les propositions de formation au plus tard le 16 mars 2018.

Etude des dossiers : du 19 mars au 30 avril 2018

Décision du groupe d'étude fin avril 2018.

Engagement de réponse notifiée par écrit au mois de mai.

Fait à Bordeaux, le 6 février 2018.

**ANNEXE 1 :**

Données issues du tableau de bord de la performance campagne 2017 données 2016 correspondant à la question : «Formalisation de la démarche de gestion des risques et de lutte contre la maltraitance »

	OUI	NON	Nombre total d'ESMS de la région Nouvelle-Aquitaine (hors antennes)
Centre Action Médico-Sociale Précoce (C.A.M.S.P.)	14	7	21
Centre Médico-Psycho-Pédagogique (C.M.P.P.)	16	12	30
Centre Rééducation Professionnelle	8	1	9
Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.)	674	89	880
Etablissement et Service d'Aide par le Travail (E.S.A.T.)	115	8	131
Etablissement pour déficient moteur (I.E.M.)	11	1	12
Etablissement pour Enfants ou Adolescents Polyhandicapés	15	1	16
Foyer d'Accueil Médicalisé pour Adultes Handicapés (F.A.M.)	68	5	76
Institut Médico-Educatif (I.M.E.)	84	12	99
Institut pour Déficiants Auditifs	4	1	5
Institut pour Déficiants Visuels	1		1
Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique (I.T.E.P.)	41	10	54
Maison d'Accueil Spécialisé (M.A.S.)	64	2	67
Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.A.H.)	29	3	33
Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D.)	135	19	180
Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile (S.E.S.S.A.D)	129	23	157
Service Polyvalent Aide et Soins A Domicile (S.P.A.S.A.D.)	7	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>1 415</b>	<b>196</b>	<b>1 780</b>