



Lot 11 - DE LA MALVEILLANCE A LA BIENTRAITANCE

Version du programme : [10/2025]

Table des matières

Présentation de l'organisme	3
Identification de l'organisme	3
Présentation de la proposition.....	4
Contexte de la demande	4
Prérequis : Aucun prérequis.	4
Lieu et modalités d'accès	4
Confidentialité et éthique d'intervention	4
Règlement intérieur	4
Nos Références	5
Proposition financière	5
Notre démarche pédagogique	6
Objectifs pédagogiques	6
Schéma de déroulement	7
Déroulé pédagogique	8
Notre intervenante.....	10
Evaluation – conformité qualiopi.....	11
Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est.....	11

Présentation de l'organisme

Identification de l'organisme

AMBITION SANTÉ : Organisme de formation professionnelle continue spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social.

- **SIRET** : 798 215 091 00017 – **Code APE** : 8559 A
- **N° déclaration d'activité** : 41540324054 (Préfecture de Meurthe-et-Moselle)
- **Certification Qualiopi** pour les actions de formation depuis le 24 décembre 2020
- **Datadocké**
- **Organisme de DPC** n° 5468
- **Adresse** : 10 rue Gandhi – 54850 Messein
- **Dirigeante** : Magali KARLESKIND

Notre mission : AMBITION SANTE est un organisme de formation spécialisé dans la formation continue sur mesure,

Magali KARLESKIND, Directrice, accompagne depuis plus de 15 ans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Nous nous appuyons sur les connaissances de nos consultants formateurs (médecins, cadres de santé, infirmier(es), psychologues, gérontologues, juristes, directeurs, responsables qualité...) à la pointe dans leur domaine et sur les référentiels et recommandations de bonnes pratiques des sociétés savantes, pour développer les compétences des salariés et ainsi apporter un constant maintien à niveau des établissements que nous accompagnons.

AMBITION SANTE propose des programmes de formations sur mesure dans le respect des règles d'éligibilité. Nos intervenants utilisent des techniques pédagogiques innovantes ainsi que les méthodes et modalités préconisées par la HAS et les sociétés savantes pour animer les actions de formation. .

Avant le démarrage de la formation, un questionnaire de préformation est adressé à chaque participant afin d'identifier précisément leurs attentes, leurs besoins et leur niveau de connaissances, dans le but d'adapter le contenu et les méthodes pédagogiques au plus près de leurs réalités professionnelles.

Présentation de la proposition

Contexte de la demande

La bientraitance est une valeur fondamentale dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, visant à promouvoir le respect, la dignité et le bien-être des usagers, des patients et des résidents. Cependant, malgré les efforts déployés pour favoriser une culture de bientraitance, des situations de malveillance peuvent parfois survenir, impactant négativement la qualité des soins et des services offerts.

La formation de la malveillance à la bienveillance a pour objectif de sensibiliser les professionnels aux conséquences de la maltraitance et d'instaurer une culture de bienveillance au sein de l'établissement. Elle vise à renforcer les compétences et les attitudes nécessaires pour reconnaître les signaux de maltraitance, prévenir ces situations, et promouvoir un environnement bienveillant et respectueux pour tous.

Cette formation permettra aux participants de comprendre les différentes formes de maltraitance et les situations à risque dans le contexte des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Les participants seront également formés aux mécanismes de prévention de la maltraitance et aux bonnes pratiques pour promouvoir la bientraitance au quotidien.

Au terme de cette formation, les participants seront mieux outillés pour faire face aux situations de maltraitance éventuelles, et pour contribuer activement à la mise en place d'un environnement bienveillant, respectueux et sécurisant pour les usagers, les patients, les résidents et le personnel au sein de leur établissement.

Prérequis : Aucun prérequis.

Lieu et modalités d'accès

Formation réalisée **en intra-établissement** (sur site) ou **en inter-établissements** selon les besoins. Réponse à toute demande sous 48h et mise en œuvre sous 1 mois maximum.

Accessibilité handicap : Nos formations sont ouvertes à tous. Une adaptation est possible selon les besoins spécifiques. Si nécessaire, un accompagnement peut être proposé avec nos partenaires (AGEFIPH, Cap Emploi...).

Confidentialité et éthique d'intervention

AMBITION SANTE s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

Règlement intérieur

Il est remis à chaque stagiaire et permet d'informer les apprenants de leurs droits et devoirs ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Public concerné :

Tout professionnel concerné

Effectif conseillé : 6 à 14 participants pour favoriser les échanges et la dynamique de groupe.

Durée et horaires : Durée : [2 jours– 14 heures] - Horaires indicatifs : 9h00–12h30 / 13h30–17h00

Dates proposées

 **05 et 06 mars 2026**

Nos Références

CHS de Lorquin- ODAS – Petite-Rosselle-CHRS – Haguenau

EHPAD Saint-Firmin – Jouy-aux-Arches– Saint-Quirin– Rustroff –Sarrebouurg– Abreschviller– Vic-sur-Seille –Albestroff– Château-Salins– Fénétrange– Walscheid

Hôpital – Mirecourt Dieuze

OHS – Bainville-Flavigny

Public formé : Encadrement, Infirmiers, aides-soignants, ASH, personnels administratifs et personnels de soins et d'accompagnement, ergothérapeutes AMP/AES,

Proposition financière

Poste	Montant
Coût pédagogique / jour	2200 €
Frais de déplacement / hébergement formateur	250 €
Coût total pour un groupe	2 450 € net de taxe (organisme non assujetti à la TVA)

Notre démarche pédagogique

Utilisation de méthodes pédagogiques variées qui permettra de rendre la formation interactive, stimulante et adaptée aux besoins des participants, favorisant ainsi une meilleure intégration des connaissances et des compétences pour promouvoir la bientraitance dans leur pratique professionnelle quotidienne.

Etudes de cas : Présentation de cas réels ou fictifs de situations de maltraitance, où les participants devront analyser les facteurs en jeu, identifier les signaux d'alerte et proposer des solutions pour prévenir ou gérer la maltraitance de manière bienveillante. Synthèse Avec apport sur les recommandations de bonnes pratiques issues de la HAS 2 secondes

Jeux de rôles : Mises en situation où les participants joueront différents rôles (professionnels, patients/usagers, familles) pour expérimenter des interactions parfois difficiles. Cela leur permettra de développer leur empathie et leurs compétences communicationnelles pour faire face à des situations de maltraitance avec bienveillance.

Débats et discussions afin d'encourager les échanges d'expériences et les débats entre les participants sur les défis liés à la bientraitance. Ces discussions permettront de partager des bonnes pratiques, de confronter les points de vue et de réfléchir collectivement à des solutions concrètes.

Vidéos et témoignages : Diffusions de vidéos ou des témoignages de personnes ayant vécu des situations de maltraitance ou ayant contribué à promouvoir la bientraitance. Ces ressources audiovisuelles susciteront des réactions émotionnelles et des prises de conscience importantes.

Brainstorming : Organiser des sessions de brainstorming pour que les participants puissent proposer des idées innovantes pour promouvoir la bientraitance dans leur établissement. Cette méthode encourage la créativité et la prise d'initiatives.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- **Reconnaître et distinguer** les différentes formes de maltraitance, qu'elles soient actives ou passives, individuelles ou institutionnelles.
- **Mettre en œuvre** une démarche de **bientraitance au quotidien**, fondée sur le respect des droits, de la dignité et des besoins fondamentaux de la personne accompagnée.
- **Participer activement à la construction et au suivi d'un plan d'amélioration des pratiques professionnelles** visant à renforcer la culture de bientraitance au sein de leur établissement.

Kit pédagogique Un support pédagogique ainsi qu'une bibliographie, des références réglementaires et des outils méthodologiques, sera remis à chaque participant sous forme dématérialisé

Schéma de déroulement

MODULE 1 :

Module 1 : La notion de malveillance, définition, impact, responsabilités, enjeux juridiques

Durée : 3h30



MODULE 2 :

Module 2 : Promouvoir une culture de la bientraitance

Durée : 10h30

Déroulé pédagogique

MODULE 1: La notion de malveillance, définition, impact, responsabilités, enjeux juridiques

<i>Objectifs pédagogiques</i>	<i>Éléments de contenu</i>	<i>Méthodes de travail</i>
Jour 1 matin Repérage des attentes du groupe et cadrage avec la demande institutionnelle	Cadrage de l'intervention : - Présentation du groupe et de l'intervenante - Présentation des objectifs et du déroulement de la formation - Recueil des attentes et définition des objectifs prioritaires des participants	Tour de table Quiz d'entrée en formation
Comprendre la notion de maltraitance analyser ses conséquences sur les usagers, les professionnels et les établissements	Définition et présentation des différentes formes de maltraitance en milieu sanitaire, social et médico-social Responsabilité juridique des professionnels face à la maltraitance des sujets vulnérables Impact sur les patients /usagers/les professionnels/l'établissement Présentation des facteurs favorisant la maltraitance en établissement -	Exposé théorique Rappel juridique sur les responsabilités professionnelles/ Rappel sur les règles de signalement/recommandations de bonnes pratiques de la HAS Études de cas et analyses de situations réelles Discussions et débats en groupe Témoignages et vidéos illustratives

MODULE 2 : Promouvoir une culture de la bientraitance

<i>Objectifs pédagogiques</i>	<i>Éléments de contenu</i>	<i>Méthodes de travail</i>
Jour 1 APM Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance	Les principes de la bientraitance - La prise en compte des droits et de la dignité des usagers/patients dans les soins d'accompagnement Les outils de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance	Apports théoriques et rappel des recommandations de bonnes pratiques (HAS) Présentation des grilles d'autoévaluation Évaluation de la promotion de la bientraitance-HAS Auto-évaluation exercice pratique Brainstorming sur les outils de prévention Synthèse et ajustement du formateur
Jour 2 Matin Communiquer de façon bienveillante et gérer les conflits dans le contexte de la maltraitance.	Les compétences de communication bienveillante dans la prévention de la maltraitance. La gestion des conflits en établissement et les techniques de médiation	Jeux de rôles pour simuler des situations de communication délicate. Analyse de cas et résolution de problèmes de communication
Jour 2 APM Promouvoir une culture de bientraitance et de respect de la dignité.	Les axes de développement d'une culture de bientraitance dans l'établissement. Les rôles et responsabilités de chacun dans la bientraitance et la prévention de la maltraitance. L'importance de l'évaluation et du suivi dans la promotion de la bientraitance.	Études de cas inspirantes sur des modèles de bientraitance à reproduire. Vidéos illustratives d'établissements exemplaires. Débats-échanges Mise en place d'un plan d'actions
Evaluer la formation	Evaluation	Quiz de sortie Tour de table, utilisation de la grille d'évaluation de l'établissement Echanges et tour de table

Notre intervenante

LAURENCE LUSSIER Consultante qualité et formatrice en établissements médico-sociaux.

Madame Lussier possède une certification en gestion de la qualité, ce qui lui confère une expertise dans l'évaluation des pratiques professionnelles et l'identification des axes d'amélioration.

Expérience en bientraitance : Forte de son expérience de plus de 20 ans en tant que consultante qualité dans des établissements médico-sociaux, notamment dans le cadre des évaluations externes, Madame Lussier a développé une réelle expertise en matière de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance.

Formation et cursus théorique

- 2008-CESS (Certificat d'Etudes Supérieures Spécialisées 3^{ème} cycle) de Psychologie – Université de Grenoble
- 2005- Le concept d'EVA, méthode d'évaluation de la Qualité en établissement médico-social -Paris
- 1981- Licence de Psychologie sociale - Paris

Étapes clé du parcours professionnel

- Depuis 2004 : Consultante qualité en établissement sociaux et médico-sociaux (habilité par la HAS) : Madame Lussier a exercé en tant que consultante qualité dans plusieurs établissements, où elle a accompagné la mise en place de projets visant à promouvoir la bientraitance et à prévenir les situations de maltraitance.
- Formatrice en bientraitance : Elle a également animé des formations sur la bientraitance et la prévention de la maltraitance à destination du personnel soignant, des travailleurs sociaux et médico sociaux et des responsables d'établissements médico-sociaux.
- Évaluatrice des pratiques professionnelles : Madame Lussier a réalisé des évaluations des pratiques professionnelles dans le cadre de démarches qualité, permettant d'identifier les points forts et les axes d'amélioration en matière de bientraitance.

Expérience en formation sur le thème

- Promotion de la bientraitance – Prévention de la Maltraitance

EPDS de Gorze / CH de Boulay/CHRS LES TOIT HAGUENOVIAN EHPAD Sainte-Famille/ Pavillon du Soleil St Jean-Baptiste/IEM Les Jonquilles/MAS Les Floralies//Sedap Dijon

- Accompagnement à l'audit interne de plus de 50 établissements du Nord-Est avec axes d'accompagnement autour de la bientraitance

Evaluation – conformité qualiopi

Niveau d'évaluation	Outil / Modalité	Objectif
Positionnement initial	Questionnaire ou échanges oraux	Identifier les besoins et attentes
Pendant la formation	Exercices, mises en situation	Ajuster le contenu aux besoins réels
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction + tour de table	Mesurer la satisfaction immédiate
Évaluation à froid (3 mois)	Questionnaire individuel et retour client	Évaluer l'impact sur les pratiques
Formateur	Rapport d'évaluation qualitative et compte rendu de formation (transmis à l'établissement et à l'AGAP Grand Est et à chaque établissement participant)	Identifier les axes d'amélioration

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- Une **attestation de réalisation**.

Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est

- L'organisme Ambition Santé s'engage à respecter l'ensemble des attendus techniques précisés dans le cahier des charges AGAP Grand Est, notamment :
 - Respect des obligations réglementaires : certification Qualiopi, DPC, RNQ, Datadock.
 - Prise en compte du handicap : adaptation des formations et accompagnement possible avec l'AGEFIPH ou Cap Emploi.
 - Démarche éco-responsable : transmission dématérialisée, utilisation de papier recyclé, déplacements optimisés.
 - Méthodes pédagogiques dynamiques et participatives, incluant l'analyse réflexive et la mise en pratique Transmission dans les délais réglementaires de tous les documents : convocations, feuilles d'émargement, attestations de formation, grilles d'évaluation à chaud et à froid, compte rendu post-formation et facture.
 - Engagement RSE : usage raisonné et critique des outils numériques et de l'intelligence artificielle.
 - Respect des clauses d'annulation et reprogrammation en cas d'indisponibilité du formateur.
 - Respect des lieux et des personnes accueillantes, attitude bienveillante et professionnelle.

www.ambitionsante-france.fr



Ambition Santé
Magali KARLESKIND

10 rue Gandhi
54850 MESSEIN
Tél. : 03 83 26 23 09
Port. : 06 74 32 47 42

contact@ambitionsante.fr