



HOME
SERVICES



Réunion de supervision – 1er semestre 2026

*La bientraitance dans
l'aide à domicile:
Comprendre & Agir*

SOMMAIRE

01

Suis-je moi-même
bien traitant(e) ?

02

Comprendre ce qu'est
la bienveillance

03

Des exemples de
situations concrètes

04

Je parle de mon vécu

Tour de table : Je donne un exemple de bientraitance dans mon travail quotidien.

« Je suis bientraitant(e) lorsque je dis, je fais ou ne fais pas de telle manière »

Qu'est ce que la bientraitance ? (1/2)

La bientraitance, c'est :

👉 La façon dont **je me comporte** avec la personne que j'accompagne au quotidien.

👉 Une manière d'agir, de parler et de travailler qui respecte **la dignité, les choix, le rythme et l'autonomie** de la personne.

La bientraitance, ce n'est pas seulement vouloir bien faire...

Qu'est ce que la bientraitance ? (2/2)

Être bientraitant(e), c'est :

- 👉 Respecter la personne **chez elle**, dans son intimité
- 👉 Faire **avec** la personne et non **à sa place**
- 👉 Encourager ce qu'elle peut encore faire seule
- 👉 Rester dans un **cadre professionnel**, même avec de bonnes intentions
- 👉 **S'assurer que ce que je fais est réellement bon pour la personne... et pour moi.**

Quizz : Suis-je bientraitant(e) lorsque

- ❖ Je veux rendre service à tout prix au bénéficiaire..... Oui ou Non ?????
- ❖ Je veux faire « comme à la maison »Oui ou Non ?????
- ❖ Je décide à la place du bénéficiaire pour l'aider..... Oui ou Non ?????
- ❖ Je sais ce qui est bon pour « mon bénéficiaire » Oui ou Non ?????
- ❖ Je décide de rester un peu plus longtemps parce que j'ai de la peine pour le bénéficiaire, il/elle est seul(e)..... Oui ou Non ?????
- ❖ J'accepte de réaliser une tâche qui n'est pas prévue dans mes missions pour rendre service à « mon bénéficiaire »..... Oui ou Non ?????

Les réponses du Quizz : Suis-je bien traitant(e) lorsque

- ❖ Je veux rendre service à tout prix au bénéficiaire

Le risque : Cela peut conduire à dépasser le cadre professionnel et faire perdre ses repères au bénéficiaire. Par ailleurs, cela peut vous mettre en danger (Fatigue, blessures, surcharge émotionnelle)

Ce qu'il faut faire : Rendre service dans le cadre de la mission prévue. Se rappeler que poser des limites, c'est aussi protéger la personne accompagnée. En cas de difficultés, en parler à votre agence.

- ❖ Je veux faire « comme à la maison »

Le risque : Le domicile du bénéficiaire n'est pas le mien. Chacun a ses habitudes, ses valeurs, son histoire. Faire « comme à la maison » peut être intrusif ou mal vécu.

Ce qu'il faut faire : S'adapter au mode de vie du bénéficiaire, sans imposer le vôtre. Posez des questions et observez avant d'agir.

- ❖ Je décide à la place du bénéficiaire pour l'aider

Le risque : Cela empêche le bénéficiaire de rester acteur de sa vie. Même fragilisée, la personne a le droit de choisir. Décider à sa place peut être perçu comme une perte de dignité.

Ce qu'il faut faire : Mieux vaut proposer plutôt qu'imposer. Demandez l'avis du bénéficiaire et respectez ses choix si cela entre dans le cadre de vos missions et de conditions de travail acceptables/

Quizz : Suis-je bientraitant(e) lorsque

❖ Je sais ce qui est bon pour « mon bénéficiaire »

Le risque : Cette posture peut créer une relation de dépendance et conduire à des décisions subjectives ou affectives.

Ce qu'il faut faire: Se rappeler que le bénéficiaire est une personne autonome. Appuyez vous sur vos missions et les consignes de l'agence.

❖ Je décide de rester un peu plus longtemps parce que j'ai de la peine pour le bénéficiaire, il/elle est seul(e)

Le risque : Cela peut créer une dépendance affective et « brouiller » la relation professionnelle. Le bénéficiaire peut mal vivre les changements d'intervenant(e)s. A long terme, vous risquez de vous épuiser.

Ce qu'il faut faire: Respecter les horaires prévus à mon planning et faire remonter les situations complexes à l'agence pour permettre une réponse adaptée (Ajustement de la prise en charge, relation avec la famille, les professionnels médicaux et paramédicaux...)

❖ J'accepte de réaliser une tâche qui n'est pas prévue dans mes missions pour rendre service à « mon bénéficiaire »

Le risque : Cela peut créer des attentes irréalistes pour la suite. Le bénéficiaire peut être déstabilisé si un autre intervenant refuse . Cela vous expose, par ailleurs, à de nombreux risques (Accident, épuisement, conflit, reproches, sanctions disciplinaires...)

Ce qu'il faut faire: Respecter strictement la fiche de mission et expliquer calmement au bénéficiaire le cadre de l'intervention. N'hésitez pas à en parler à votre agence.

Identifier les situations à risque

Situations à vigilance accrue :

- Personne très isolée
- Fatigue ou épuisement de l'intervenant(e)
- Troubles cognitifs du bénéficiaire
- Famille très présente ou totalement absente
- Signes de forte dépendance affective du bénéficiaire (« Je ne veux personne d'autre que « X »... »)



Les documents de référence à connaître
chez Home Services en lien avec la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002



Ces documents sont affichés dans chacune des agences et accessibles dans l'onglet « CONTENT » de votre téléphone :

- **Le règlement de fonctionnement:** Il vous est remis lors de votre embauche ainsi qu'au bénéficiaire lors de sa prise en charge)
- **La charte des droits et libertés de la personne accueillie:** Elle est remise à chaque nouveau client/bénéficiaire)
- **La politique qualité :** Elle reprend nos grands principes éthiques
- **Le livret prévention maltraitance**

ANNEXE 2

LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(ARRÊTÉ 8 SEPTEMBRE 2003) MENTIONNÉE À L'ARTICLE L.311-4 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

1. PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Tout le monde est traité pareil.
Personne n'est mis de côté.
Cela vaut pour tout accompagnement.



2. DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

L'aide doit être adaptée.
Elle répond aux besoins de la personne.



4. DROIT DE CHOISIR ET PARTICIPER

La personne peut choisir son accompagnement.
Elle donne son accord.
Elle participe aux décisions.
Elle peut être aidée si besoin.



3. DROIT À L'INFORMATION

La personne a le droit de comprendre.
Les informations sont simples.
Elles sont expliquées calmement.
La personne peut être aidée.



5. DROIT À LA RENONCIATION

La personne peut dire non.
Elle peut demander un changement..

6. DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La personne peut voir sa famille.
Les liens familiaux sont respectés.



8. DROIT À L'AUTONOMIE

La personne peut se déplacer.
Elle peut recevoir des visites.
Elle garde ses affaires.



10. DROIT DE CITOYEN

La personne garde ses droits.
Elle peut les exercer..



12. DROIT À LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

La personne est respectée.
Son intimité est protégée.



7. DROIT À LA PROTECTION

La personne est protégée.
Ses informations sont privées.
Elle a droit aux soins.
Elle est en sécurité.



9. PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

La personne est soutenue.
La famille peut aider.
La fin de vie est accompagnée avec respect.

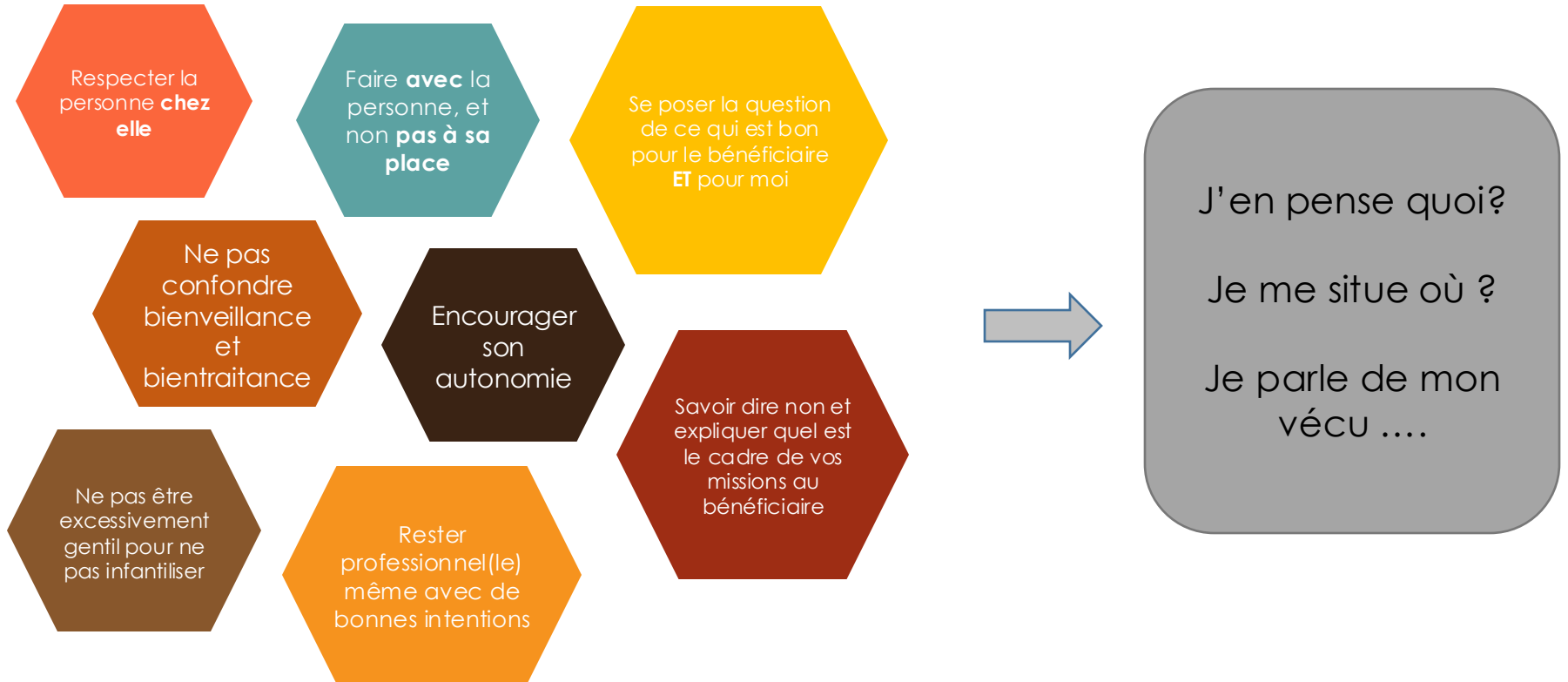


11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

La personne peut pratiquer sa religion.
Les croyances sont respectées.

Je cultive la bientraitance en tant que professionnel(le) :

La bientraitance, c'est la manière dont j'agis, je parle et je me comporte avec la personne que j'accompagne, pour respecter sa dignité, ses choix et son rythme. Etre bienveillant, c'est:





Nous espérons que vous avez apprécié nos échanges 😊

Toute l'équipe vous remercie de votre présence
et vous félicite pour votre travail !

