
LE LABEL SONATE

**témoin de l'engagement des institutions
médico-sociales en faveur de la bientraitance**



Créé en 2012, le label Sonate atteste qu'une institution entreprend des actions au quotidien pour promouvoir et garantir la bientraitance envers les résidents et les employés. Il est décerné par l'association Sonate à l'issue d'une démarche institutionnelle qui va analyser la qualité de l'accompagnement, notamment les marques de confiance, d'encouragement et d'aide envers les individus en situation de vulnérabilité ou de dépendance, mais également les conditions de travail du personnel. Tout en reconnaissant les efforts déjà consentis, il s'agit de définir des plans d'action qui débouchent sur des mesures concrètes en faveur des résidents et du personnel.

Le label Sonate donne aux résidents, à leurs proches ainsi qu'aux employés un signe fort de l'engagement de l'institution en faveur d'une prise en charge qui respecte la singularité, les rythmes, les ressources et l'histoire de chaque personne.

Sommaire

Le label Sonate.....	3
1. Caractéristiques générales de la labellisation.....	5
2. Les différentes étapes de la démarche Sonate	6
2.1. Présenter la démarche	6
2.2. Établir une planification des différentes étapes	6
2.3. Recueillir les impressions et commentaires	6
2.4. Rencontrer les résidents lors d'entretiens ciblés individuels.....	8
2.5. Dépouiller les questionnaires et les analyser	8
2.6. Présenter l'analyse à l'institution	8
2.7. Recueillir le retour de l'institution et identifier les points à traiter....	8
2.8. Elaborer des plans d'action	8
2.9. Définir les projets et les plans d'action	9
2.10. Finaliser	9
2.11. Remettre le label.....	10
3. La relabellisation tous les deux ans	10
3.1. Entretien de relabellisation	11
3.2. Mesures correctives	11
3.3. Réattribution du label.....	12
4. Les coûts	12
5. L'association Sonate.....	13
5.1. Le comité de l'association	13
5.2. Qui fait quoi ?	14
6. La bientraitance.....	15
7. Bibliographie.....	17



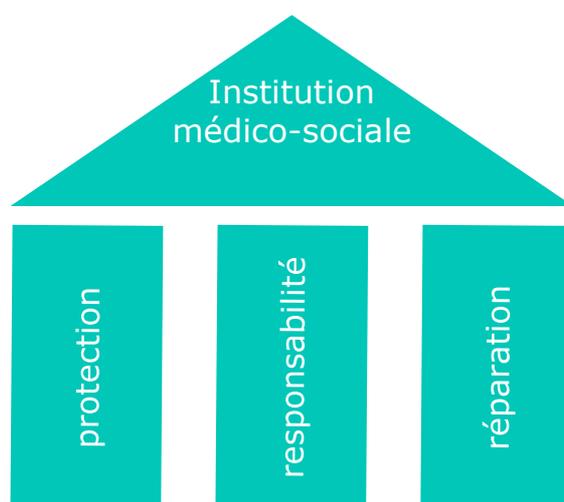
Le label Sonate

Les institutions médico-sociales sont à l'écoute des besoins et des rythmes des résidents.

La bientraitance recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants d'estime envers chaque individu. Le label *Sonate*¹ met en évidence toutes les actions actuelles et futures qui assurent une prise en charge respectueuse.

Un accompagnement de qualité, des marques et des manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers les résidents en situation de vulnérabilité ou de dépendance, le respect de la singularité des rythmes, des ressources et de l'histoire du résident² nécessitent une réflexion et une collaboration entre les différents secteurs de l'institution, à la recherche d'une réponse aux besoins spécifiques de chaque personne. Il s'agit d'adopter une culture de questionnement permanent qui porte aussi sur des améliorations dans les conditions de travail et le développement des collaborations interdisciplinaires.

Le label *Sonate* se décline sur la base de trois piliers³:



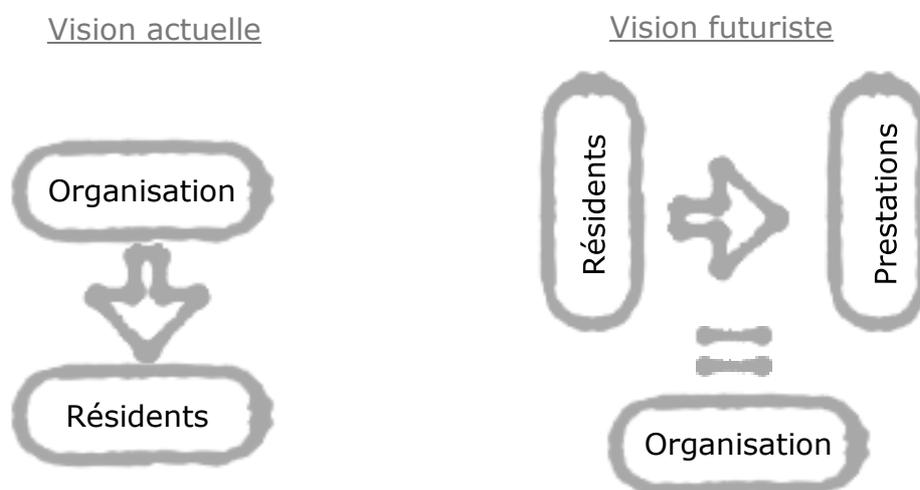
¹ *Sonate*: définition: composition instrumentale harmonieuse composée de plusieurs mouvements.

² Ces notions s'inspirent de la théorie de soins de R.Rizzo Parse. L'humain en devenir, R. Rizzo Parse, éd De Boeck.

³Selon publication: « Vers un développement solidaire 219 », numéro spécial janvier 2012 article: Droits humains, des règles contraignantes pour les entreprises, p.8

- Le premier est l'obligation pour l'employeur de veiller à la bienveillance en garantissant la protection contre les violences de tous types envers les résidents et le personnel de l'institution.
- Le second est la responsabilité de l'institution à respecter et faire respecter sa charte, les droits humains et les lois du travail.
- Le troisième est le soutien et la réparation efficaces pour les victimes de violences physiques et/ou psychiques.

L'organisation d'une institution médico-sociale influence très souvent de manière prépondérante le déroulement des journées. Le temps disponible, la surcharge de travail et les conditions actuelles du travail ne permettent pas aux employés de répondre aux besoins spécifiques du résident⁴



L'évaluation démographique, le contexte économique, politique et social placent les institutions devant de nouveaux défis. Elles doivent se positionner, faire des choix et définir certaines priorités.

Le résident, son bien-être et la qualité de l'infrastructure doivent toutefois rester au centre des préoccupations. L'organisation ne doit pas interférer de manière négative sur la qualité des prestations.

La vision futuriste de la relation doit s'instaurer dans les différents projets menés dans les institutions. Ce changement de paradigme ne peut se produire en un claquement de doigts, il nécessite du temps et des réflexions qui doivent être menées dans les institutions labellisées.

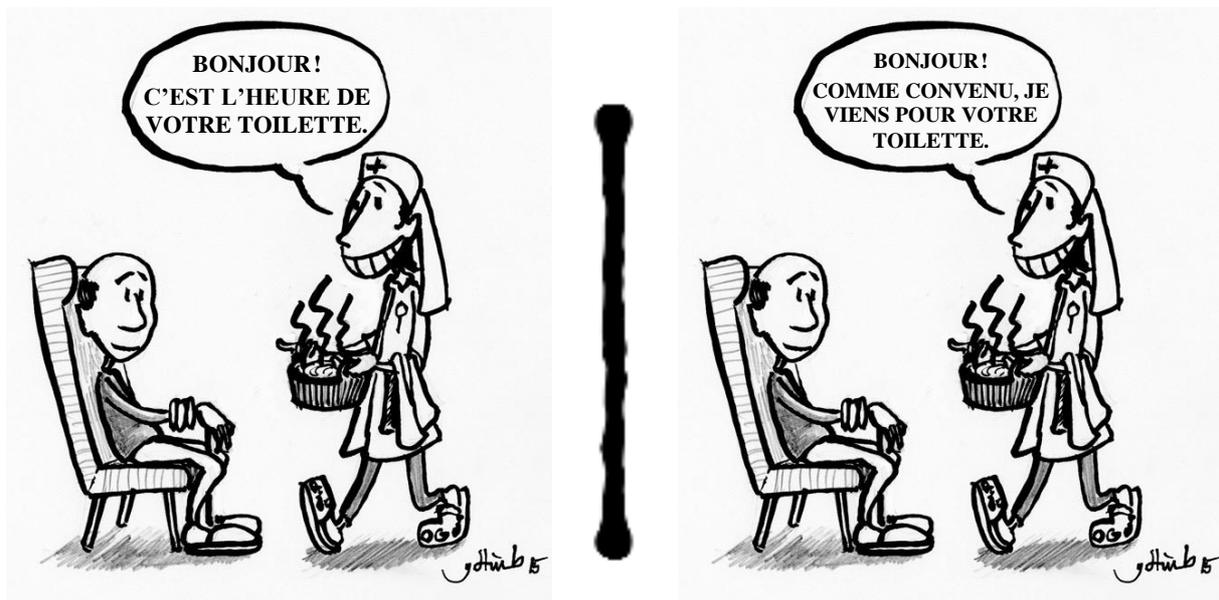
⁴ L'influence des conditions de travail sur la qualité de l'accompagnement du résident est clairement démontrée dans les analyses Sonate établies dans différentes institutions durant les années 2014 et 2015.

1. Caractéristiques générales de la labellisation

Le label est obtenu après avoir suivi une démarche institutionnelle.

Il garantit qu'une attention particulière est portée sur l'ensemble des caractéristiques suivantes:

- Organisation et structure: l'accueil des résidents, de leurs proches ainsi que des nouveaux employés est une préoccupation constante. L'aménagement de l'institution offre un cadre de vie et de travail agréable et adapté. Les employés disposent de documents de référence (convention collective de travail, chartes ou autres documents internes) qui favorise le travail en équipe.
- Rythmes: l'organisation propre à l'institution offre la possibilité à chaque résident de vivre le quotidien en fonction de ses propres rythmes et de ses habitudes. Elle favorise cette démarche en adaptant la prise en charge en fonction des spécificités de chaque individu.



- Accompagnement: la structure de l'accompagnement des résidents se base sur des choix institutionnels clairement exposés. L'attention est portée sur le bien-être du résident et sur son mode de vie. Les cadres dirigeants œuvrent pour offrir un lieu de vie et de travail qui permet l'épanouissement de chacun.

2. Les différentes étapes de la démarche Sonate

2.1. Présenter la démarche

Le processus Sonate est présenté au sein de l'institution sous une forme adaptée à la grandeur et aux besoins de l'établissement. Les cadres et les employés sont informés de la démarche institutionnelle.

Une équipe pluridisciplinaire référente de la démarche Sonate au sein de l'institution est constituée. Elle se compose de personnes intéressées à être garantes de la procédure Sonate dans l'établissement et auprès des employés sur le long terme.⁵

2.2. Établir une planification des différentes étapes

Le processus Sonate est déterminé au sein de l'institution, les différentes étapes font l'objet d'une planification détaillée. Une fois établie avec les personnes responsables de l'institution, celle-ci est diffusée à l'ensemble des employés.

2.3. Recueillir les impressions et commentaires

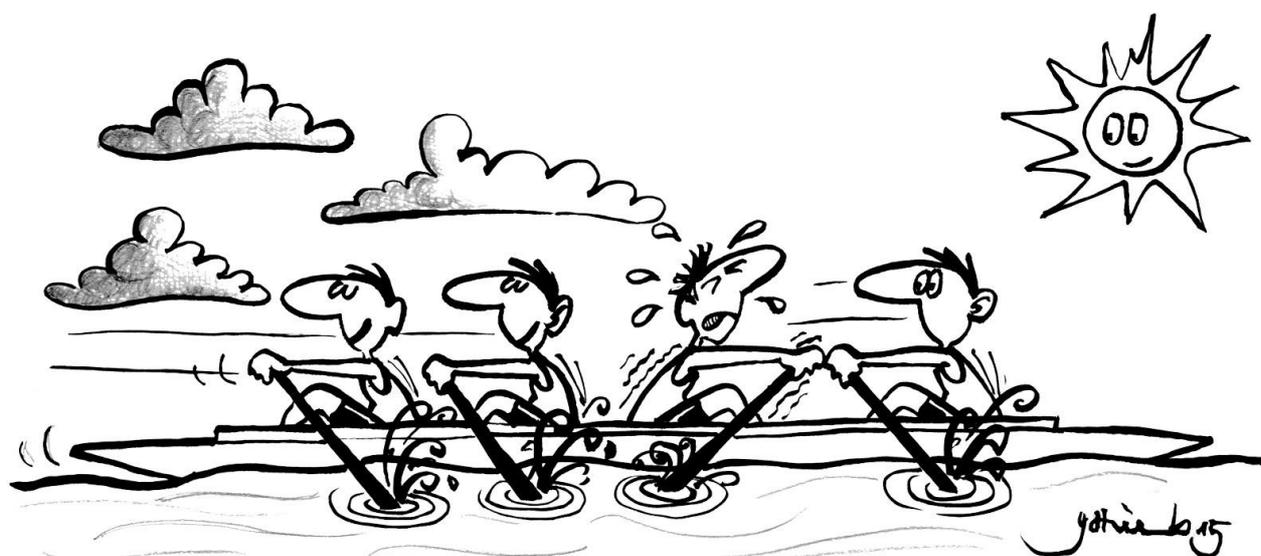
L'institution reçoit les questionnaires dans les délais établis dans la planification. Elle les distribue aux proches, aux cadres, aux employés et aux intervenants externes, elle accompagne l'envoi d'une information sur la démarche.

Afin d'obtenir des données fiables, un pourcentage minimal des retours est requis. Un bilan intermédiaire est établi en fonction des délais de renvoi des questionnaires. L'institution procède, en cas de besoin, à un rappel auprès des personnes concernées.

⁵ Cette équipe pluridisciplinaire référente de la démarche Sonate dans l'institution sera reprise dans la suite du document « le groupe institutionnel Sonate » (rôle de ce groupe: cf. 2.9 p. 8)

Fonctions	Nombre de personne(s) concernée(s)	Pourcentage minimum requis pour le retour des questionnaires
Direction	minimum 1 personne	100 %
Responsables de secteur	minimum 1 personne par secteur	100 %
Employés de l'institution	en fonction du nombre total d'employés	minimum 70%
Résidents	en fonction du nombre de lits	minimum 30%
Proches	en fonction du nombre de résidents	minimum 20% peut compenser un déficit de résidents interrogés

Afin de garantir la confidentialité des données, les questionnaires remplis sont envoyés par courrier à l'organisme privé mandaté par l'association. Lors de cette étape, une implication de l'ensemble des employés est attendue.



Ramer à contre sens demande à tous, une énergie supplémentaire qui pourrait être économisée.

2.4. Rencontrer les résidents lors d'entretiens ciblés individuels

L'organisme mandaté par l'association Sonate organise et conduit des entretiens ciblés pour recueillir l'avis des résidents. Les dates des entretiens sont définies lors de la planification de la démarche.

2.5. Dépouiller les questionnaires et les analyser

Les questionnaires sont traités de manière confidentielle. Le dépouillement permet de comptabiliser les différents avis sur un seul document de base. Une analyse est ensuite rédigée, elle identifie les avis des différentes personnes interrogées sur des questions communes ou sur des questions spécifiques en fonction des groupes interrogés. Il s'agit d'une « image » construite sur la base des réponses obtenues avec des réflexions et des questionnements sur l'état actuel de la situation. L'interprétation des résultats va mettre en exergue certains fonctionnements institutionnels.

Pour terminer, une lecture croisée va permettre de comparer les avis des différents groupes interrogés sur des sujets similaires.

2.6. Présenter l'analyse à l'institution

L'organisme privé mandaté par l'association Sonate présente en détail les résultats et l'analyse à l'établissement concerné. Les différents groupes interrogés sont informés, les modalités du déroulement de cette étape sont définies lors de l'établissement de la planification (cf. point 2.2).

2.7. Recueillir le retour de l'institution et identifier les points à traiter

Les personnes nommées responsables de la procédure Sonate sur le long terme au sein de l'institution (« le groupe institutionnel Sonate ») et les cadres se réunissent après avoir étudié l'analyse de manière individuelle. Ensemble, ils établissent une liste des premiers projets à réaliser en fonction des points qui ont été soulevés dans l'analyse et les priorités qu'ils souhaitent fixer.

Cette rencontre fait l'objet d'un procès-verbal qui est envoyé à l'organisme privé mandaté, dans un délai défini dans la planification.

2.8. Elaborer des plans d'action

L'organisme privé mandaté par l'association Sonate présente lors d'une séance des exemples concrets de plans d'action et informe le public présent (cadres et groupe référence Sonate) sur la procédure. Ils prennent connaissance des ébauches des premiers plans d'action institutionnels.

2.9. Définir les projets et les plans d'action

Le « groupe institutionnel Sonate » s'assure que des plans d'action sont rédigés en tenant compte des points soulevés dans l'analyse des questionnaires et que plusieurs projets sont menés ou planifiés par les professionnels des différents secteurs. Il vérifie que les objectifs posés sont cohérents et réalistes. Il s'assure également de la traçabilité des projets et de la mise à jour des plans d'action. Il peut être consulté par les différents partenaires ainsi que pour la formulation et la concrétisation des actions.

2.10. Finaliser

L'institution définit ses propres plans d'action en fonction des priorités établies. Ces documents sont ensuite remis aux membres du comité de l'association Sonate pour une analyse préliminaire. Au terme de cette étape, le comité peut demander des compléments d'information ou des modifications des plans d'action en fonction des attentes liées aux objectifs de la démarche. Il fixe le délai pour la remise des plans mis à jour.

Lors de la séance de labellisation, le « groupe institutionnel Sonate » explique la démarche aux membres du comité Sonate et présente les plans d'action élaborés.

La séance se déroule en 3 phases :

- Une présentation des différents projets à court, moyen et long terme, avec les délais définis par les personnes concernées dans l'institution. Les différents secteurs de l'institution doivent être impliqués et représentés.
- Une réflexion sur les risques, les défis institutionnels et les enjeux d'une telle démarche au sein d'une institution.
- Un temps pour répondre aux questions du comité.

Le comité décide de l'octroi ou non du label lors d'une séance à huis clos. Le label est décerné si les 2/3 des membres votants l'acceptent. Le représentant de l'organisme privé mandaté n'a pas la possibilité de participer au vote.

Si un établissement se voit refuser le label, il a la possibilité de faire recours auprès de l'assemblée générale de l'association Sonate.

La décision est notifiée à l'institution par écrit dans les deux semaines qui suivent la séance du comité.

2.11. Remettre le label

La labellisation de l'institution est attestée par un diplôme et une plaquette qui peuvent être remis lors d'une cérémonie organisée au sein de l'institution labellisée. L'établissement concerné fait la demande au comité de l'association Sonate et organise l'événement à sa charge. Sur demande, l'association peut participer aux frais.



3. La relabellisation tous les deux ans

Les actions entreprises par les institutions pour promouvoir et garantir la bientraitance doivent s'inscrire dans la durée. La relabellisation tous les deux ans permet de faire le point sur les efforts déjà consentis et sur les actions en cours ou à entreprendre. L'étendue du processus de relabellisation est fixée d'entente entre l'établissement et Sonate. Les titulaires du label Sonate sont soumis à une appréciation bisannuelle sous forme d'audits au sein des institutions. La mise en place, le suivi, la supervision et les audits sont assurés par des professionnels reconnus, le comité de labellisation a pour objectif de s'assurer que ces différentes tâches sont confiées à des personnes neutres et compétentes.

Lors des évaluations bisannuelles, des réajustements peuvent être demandés. Si l'institution titulaire du label ne met pas en œuvre des actions correctives établies dans les délais qui lui ont été impartis, le label lui est retiré.

Les institutions dont le label a été retiré, prendront en charge l'ensemble des coûts induits par les contrôles.

Préparation:

Six mois avant l'échéance du Label, l'association Sonate ou l'entreprise mandatée par elle, prend contact avec les personnes responsables du processus Sonate de l'institution à relabelliser (« groupe institutionnel Sonate »). Les deux parties définissent ensemble les modalités et l'étendue de la démarche. Il s'agira, au minimum, de faire le point sur les actions déjà accomplies, en cours ou à venir. Selon les besoins, le processus peut s'étendre à la définition de nouveaux plans d'action.

3.1. Entretien de relabellisation

Pour obtenir la relabellisation, l'institution doit présenter son dossier au comité de l'association. Il doit comprendre au moins les plans d'action mis à jour ainsi que les documents qui peuvent les compléter.

L'entretien a lieu dans les locaux de l'établissement concerné dans les trois mois qui précèdent ou suivent l'échéance du Label. Quelques dates de rencontre sont proposées au comité au moins un mois à l'avance.

Lors de cette séance, le « groupe institutionnel Sonate » ainsi que le représentant de l'organisme privé mandaté présentent la démarche à la délégation du comité de Sonate, avec pour but de:

- s'assurer que différents projets visant la bienveillance des résidents et/ou du personnel ont été menés durant les deux années qui s'achèvent ;
- évaluer l'implication des différents secteurs de l'institution dans les projets menés ;
- vérifier la traçabilité des projets menés par une présentation des documents rédigés par les professionnels tout au long des deux années écoulées ;
- prendre connaissance des projets futurs en s'assurant de la pertinence de ceux-ci.

L'entretien se déroule en quatre parties:

- une présentation des différents projets réalisés durant les deux années précédentes avec les délais, les secteurs impliqués et les résultats ;
- les actions qui se poursuivront ou seront entreprises durant les deux années à venir ;
- une réflexion sur les risques, les défis institutionnels et les enjeux de la démarche;
- un temps pour répondre aux questions du comité.

3.2. Mesures correctives

Si l'institution n'est pas en mesure de conduire le processus de relabellisation dans les délais impartis, elle peut déposer une demande de prolongation au comité de Sonate, en justifiant sa requête. Si le report est demandé suite à une mauvaise gestion du projet à l'interne durant les deux années écoulées, le comité fixera alors les modalités et les exigences du processus de relabellisation.

3.3. Réattribution du label

La relabellisation est accordée si deux tiers au moins des membres du comité de Sonate présents à l'entretien y sont favorables. Le représentant de l'organisme privé mandaté ne participe pas au vote. L'institution reçoit alors un nouveau diplôme qui atteste la relabellisation et conserve le droit d'afficher la plaquette reçue lors de la labellisation.

Si l'institution le souhaite, elle peut organiser une cérémonie de relabellisation. Elle déposera alors une demande dans ce sens au comité de l'association Sonate. L'organisation et les frais sont en principe à sa charge. Sur demande motivée, le comité peut accorder un soutien.

Si le label est refusé à un établissement, celui-ci a la possibilité de faire recours auprès de l'assemblée générale de l'association Sonate. Une institution qui n'est pas relabellisée perd son label et le droit d'afficher la plaquette reçue lors de la labellisation. Elle peut ultérieurement se lancer dans une nouvelle démarche de labellisation. Elle devra alors reprendre le processus de zéro.



4. Les coûts

L'obtention du label *Sonate* pour une institution a un coût: le montant se compose des frais induits par l'ensemble de la démarche concernant la mise en place et l'obtention du label. Il est calculé en fonction de la taille de l'institution et de son nombre de résidents. Les prix se situent entre CHF 10'500.- pour une institution de moins de 15 lits et CHF 49'000.- pour une institution de 200 lits. L'organisme privé mandaté par l'association établit un devis détaillé.

Un montant de CHF 2'000.- est perçu par l'association au terme de la démarche pour les frais liés à la labellisation par le comité de l'association Sonate.

Le budget de relabellisation dépend du projet défini. Il est fixé entre l'institution et l'organisme privé mandaté pour le suivi. Il comprend une somme de CHF 1'000.- à verser à l'association Sonate pour couvrir les frais liés à la procédure de relabellisation.

5. L'association Sonate

Sonate est une association à but non lucratif qui s'engage pour promouvoir la bientraitance en institution.

- Elle octroie le label « Sonate - Bientraitance en institution » aux établissements qui ont suivi un processus d'évaluation.
- Elle mandate un organisme privé pour accompagner l'institution dans sa démarche et conduire le processus sur une durée de 6 à 12 mois. Les coûts sont établis en fonction de la taille de l'établissement.
- Elle garantit le suivi de la démarche par un processus de relabellisation tous les deux ans.
- Elle est ouverte à toute personne ou institution active dans la prise en charge, aux résidents, à leurs proches ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent encourager la bientraitance en institution.
- Elle prélève des cotisations annuelles auprès des membres de l'association.
- Elle est active dans toute la Suisse romande.

5.1. Le comité de l'association

Le comité se compose de 3 à 10 membres actifs de l'association, dont un au moins représente l'organisme privé chargé de l'accompagnement des institutions durant toute la durée du processus de labellisation.

Le comité est élu par l'assemblée générale et se compose au minimum de:

- un-e président-e
- un-e vice-président-e
- un-e caissier-ère
- un-e secrétaire

Le/la président-e est directement élu-e par l'assemblée générale, les membres du comité se distribuent les autres rôles.

5.2. Qui fait quoi ?

Le tableau ci-dessous répertorie les différentes tâches du comité, de l'institution médico-sociale en cours de processus et de l'organisme mandaté par l'association pour accompagner les démarches dans les institutions.

REPARTITION DES TACHES	RESPONSABILITES
Promouvoir et présenter le label Sonate, faire du démarchage.	Le comité de l'association et l'organisme mandaté
Établir un premier contact avec les institutions.	L'organisme mandaté
Rédiger une offre.	L'organisme mandaté
Établir la planification de la démarche et fixer les délais dans les institutions médico-sociales	L'organisme mandaté et l'institution médico-sociale
Accompagner toute la démarche dans les institutions	L'organisme mandaté
Définir des priorités et établir les premiers plans d'action.	L'institution médico-sociale avec le soutien de l'organisme mandaté.
Évaluer les dossiers de candidature à la labellisation et décider de l'octroi du label.	Le comité de l'association Sonate
Introduire la démarche Sonate dans l'organisation institutionnelle	L'institution médico-sociale
Développer la bientraitance envers les résidents et les employés au travers de projets institutionnels.	L'institution médico-sociale
Contacteur l'institution labellisée 6 mois avant l'échéance du label et établir une offre pour la relabellisation	L'organisme mandaté
Procéder à entretiens avec les institutions médico-sociales pour les relabellisations bisannuelles	Le comité de l'association Sonate

« La bientraitance englobe une dimension positive et respectueuse des individus, de même qu'une amélioration continue des pratiques professionnelles et, logiquement, la prévention de la maltraitance. »

F. Boissières-Dubourg

6. La bientraitance

Si la bientraitance est une notion relativement nouvelle, elle trouve parfaitement sa place dans le contexte socio sanitaire et dans les questions et préoccupations des intervenants du secteur médico-social, aussi bien pour l'utilisateur que pour le professionnel. Elle intègre une dimension positive et respectueuse des individus, ainsi qu'une amélioration continue des pratiques professionnelles.

Ce terme n'existe pas dans le dictionnaire, comme si son utilité et son sens n'étaient pas réels. Il est pourtant, aujourd'hui, utilisé couramment.

« Malgré les contraintes des organisations, le manque de personnel et de moyens souvent observés, il nous paraît important de noter aujourd'hui, pour être confiant dans l'avenir, que la lucidité et l'enthousiasme permettent d'affronter les difficultés structurelles tout en restant efficace et respectueux »⁶.

La bientraitance consiste donc à ne pas baisser les bras. Les priorités doivent être étudiées en tenant compte du contexte actuel des soins et de l'accompagnement. Une évaluation constante des pratiques ainsi qu'une adaptation en fonction des besoins des résidents vont permettre d'adopter une attitude bientraitante. Il s'agit d'une attitude volontaire bienveillante qui va promouvoir le bien-être de l'utilisateur et du professionnel.

La culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité est au centre des préoccupations des personnes impliquées dans le développement de la bientraitance. Le but primordial étant de favoriser le mieux-être du résident et de lui permettre de conserver son estime de soi.

Il ne s'agit pas seulement d'entreprendre des changements conséquents bouleversant l'ensemble de l'organisation de la structure d'accueil, la bientraitance est aussi un ensemble de « petites » attentions qui permettent à celui qui les reçoit d'être considéré comme une personne... »⁷. Nous sommes donc tous concernés !

⁶ De la maltraitance à la bientraitance, Françoise Boissières-Dubourg, éd. Amarre, 2ème édition, 2014, p107

⁷ De la maltraitance à la bientraitance, Françoise Boissières-Dubourg, éd. Amarre, 2ème édition, 2014, p108

La bientraitance naît d'un équilibre entre les exigences permanentes qui permettent de répondre aux besoins individuels de l'utilisateur et une analyse puis une mise en œuvre moyens adaptés. Elle se définit par conséquent au terme d'échanges entre tous les acteurs (résidents, familles, proches des résidents, institutions, professionnels et intervenants ponctuels de l'accompagnement).



Retenons alors que la notion de bientraitance s'appuie sur:

- **Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité ainsi que de sa singularité.**
- **Une manière d'être professionnels au-delà d'une série d'actes.**
- **Une valorisation de l'expression des usagers.**
- **Un aller-retour permanent entre penser et agir.**
- **Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.**



7. Bibliographie

- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, anesem (agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) - juin 2008.
- Maltraitance des personnes âgées, représentations et gestion de la problématique dans les institutions, Delphine Roulet Schwab, 2011.
- De la maltraitance à la bientraitance, Françoise Boissières-Dubourg, éd. Amarre, 2ème édition, 2014

Remarques personnelles

Un label pour les établissements soucieux de la
bienveillance de leurs résidents et
de leurs employés.



Contact

Secrétaire de l'association Sonate

Caroline Sauser

association@sonate.ch

079 631 71 09

Responsable labellisations

Formasanté, Nathalie Galli

label@sonate.ch

079 206 72 91

www.sonate.ch