

## Une démarche qui allie qualité, bienveillance et relation.

## Mode d'intervention, population cible, objectifs

<i>Thématique</i>	Éthique / Formation / Établissements
<i>Mode d'intervention</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formations des professionnels au service des personnes fragilisées dont les personnes (EHPAD, SSIAD, établissements sanitaires...)</li> <li>• Accompagnement et labellisation des EHPAD, SSIAD via une démarche qualité approfondie et continue</li> </ul>
<i>Population cible</i>	Tous types d'établissements accueillants ou intervenants auprès de personnes fragilisées.
<i>Objectifs</i>	Si l'objectif de la démarche HUMANITUDE® est avant tout de permettre aux personnes âgées de " <b>vieillir debout</b> ", il s'agit également de remettre le soignant au cœur de son métier avec tout le <b>sens</b> que celui-ci doit prendre.

*Origines et contexte*

Si la démarche paraît récente, le terme Humanitude est un néologisme des années 1980, apparu dans la littérature et repris par Albert Jacquard en 1987 dans une approche philosophique. Il définit ce terme par « les cadeaux que les hommes se sont faits les uns aux autres depuis qu'ils ont conscience d'être, et qu'ils peuvent se faire encore en un enrichissement sans limites ».

Si l'on parle de philosophie du soin, l'Humanitude est une approche clinique et une méthodologie de soin qui prône certes la bienveillance, mais qui outille également les professionnels pour permettre une relation soignant-soigné de qualité. Elle est encore appelée, par les noms de ses cofondateurs, la méthode Gineste-Marescotti. En 1995, le terme Humanitude® devient une marque déposée pour protéger et garantir la qualité des enseignements et des méthodes proposées. Outre les valeurs de bienveillance, qui semblent aujourd'hui évidentes, les formations enseignent notamment des techniques relationnelles et de mobilisation qui permettent aux soignants de rendre leur travail moins pénible. Cette philosophie du soin redonne du sens aux métiers de soignant qui s'interroge sur chacun de ses gestes, et sur l'adéquation des soins avec la singularité de la personne à qui il les propose.

En 2011, les directeurs d'EHPAD ayant fait évoluer leurs établissements grâce à ces enseignements, souhaitent structurer une reconnaissance pour valoriser le travail de leurs équipes et créent l'association ASSHUMEVIE pour Association Humanitude Évaluations et Milieux de Vie.

Cette association porte le label Humanitude qui permet aux établissements s'insérant dans cette démarche de formation et d'amélioration continue de la qualité, d'obtenir le label pour une durée de 5 ans. Un sésame différenciant, qui atteste de l'adéquation de l'établissement avec les 4 piliers de l'Humanitude que sont : le regard, la parole, le toucher et la verticalisation, ainsi que les 5 principes fondateurs :

- Zéro soin de force, sans abandon de soin,
- Respect de la singularité et de l'intimité,
- Vivre et mourir debout,
- Ouverture vers l'extérieur,
- Lieu de vie, lieu d'envies.

En région Sud, plusieurs établissements s'intègrent dans cette démarche et notamment :

- l'EHPAD de la Croix Rouge Russe à Nice, labellisé en 2016 et renouvelé pour la V2 en 2021 ;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ou encore l'EHPAD Clairfontaine (Les Opalines) à Marseille, actuellement en route vers le label ; que le Gérontopôle Sud a rencontré,</li> </ul>
<i>Outil</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 instituts régionaux de formation à l'Humanitude (IGM : Instituts Gineste Marescotti ou franchisés) dont l'IGM Paca</li> <li>• Un référentiel Humanitude pour déployer la démarche qualité (auto-évaluation, suivi des indicateurs, plan d'action...) , accessible sur une plateforme en ligne (ancodea) (auto-évaluation, suivi des indicateurs, plan d'action...)</li> <li>• Un site internet</li> <li>• Des documents pédagogiques avec des fiches pratiques</li> </ul>
<i>Étapes</i>	
<p><b>Une démarche qui nécessite l'engagement et l'implication quotidienne de la direction et de l'encadrement</b></p> <p>Vouloir intégrer la démarche Humanitude® pour son établissement n'est pas qu'une question de formation. L'adhésion et l'implication claire de la direction de l'établissement et de l'encadrement est un prérequis indispensable.</p> <p>Il s'agit de toucher à l'organisation structurelle de l'établissement et d'insuffler de nouvelles valeurs partagées de collaboration, d'adaptabilité et de soins.</p> <p>Il s'agit également de mener <b>une démarche qualité structurante</b> et de gérer le projet avec l'ensemble des processus que cela implique sans plus de moyens : partage d'une vision positive et outillée du prendre soin, soutien et dynamique des équipes, recueil des indicateurs, auto-évaluation, plan d'actions... le but recherché étant l'amélioration continue des pratiques et la qualité de vie au travail</p> <p>Ainsi la formation d'un groupe de pilotage, qui sera le premier groupe formé, est nécessaire. Il est constitué de l'encadrement, la direction, 1 personne de chaque corps de métier... Ils se voient soumettre le référentiel Humanitude pour effectuer un premier état des lieux et déployer la démarche de formations du projet Humanitude (formations soin, vie sociale, restauration et formation référent pour assurer la pérennisation de la philosophie de soin, le compagnonnage et la cohérence du prendre soin, tracé, professionnalisé. Il s'agit d'une formation à l'accompagnement dans la démarche de projet Humanitude.</p> <p>Chaque membre du groupe de pilotage doit suivre également une formation Humanitude de 4 jours, ce qui permet d'être confronté aux difficultés quotidiennes des soignants.</p> <p>Cette philosophie de l'Humanitude comme modalité de prise en soin des résidents est intégrée au projet d'établissement pour l'inscrire dans le temps.</p> <p>C'est le cas pour l'EHPAD de la Croix Rouge Russe de Nice, labellisé en 2016 et qui doit cette année renouveler sa labellisation. Du point de vue de la directrice de cet établissement associatif dont 100% des 87 lits sont autorisés à l'aide sociale, ce label représente un investissement, à la fois financier (formation, adhésion au label...) mais également de temps et d'implication (sans temps administratif ou qualité supplémentaire alloué au remplissage des indicateurs, nombreuses réunions d'animation et COPIL, difficultés de recrutement...), mais il permet d'éviter les coûts de la non-qualité (AT, absentéisme, médicaments, hospitalisation...), de valoriser le travail des équipes et d'harmoniser les pratiques. D'ailleurs, comme le dit le référent Humanitude dans cette structure : "on ne vient pas travailler, on vient rendre visite". Les « habitants » sont chez eux et les membres de l'équipe sont leurs invités.</p> <p><b>Une démarche qui implique tous les professionnels de l'établissement</b></p> <p>Dans les établissements qui utilisent l'Humanitude, tous les professionnels sont des soignants ! Ce qui permet de réinterroger la définition : "Un soignant est un <b>professionnel</b> qui <b>prend soin</b> d'une <b>personne</b> qui a des problèmes de santé ou qui se préoccupe de sa santé, dans le but de l'aider à améliorer, maintenir, accompagner sa santé et ce jusqu'à la fin de la vie, <b>sans jamais nuire</b> à la santé de la personne". Bien plus qu'un métier, être soignant est une posture.</p> <p>Les formations vont permettre aux professionnels d'être outillés grâce à des techniques concrètes et opérationnelles pour professionnaliser :</p>	

- les regards,
- les paroles,
- les touchers,
- la recherche de verticalité,
- la relation, le lien, notamment grâce à la capture sensorielle® ou la manutention relationnelle®.

Des techniques qui peuvent s'acquérir, mais qui nécessitent également des capacités intrinsèques au professionnel d'adaptabilité, de remise en question de ses pratiques (maintien des capacités, pertinence des techniques de soins, acquisition de nouvelles techniques de manutention, renoncement au "tout hygiéniste" voire aseptique...) et d'abandon de la notion de pouvoir, de sachant que lui confère parfois sa fonction à côté de celui dont il doit prendre soin.

En échange de cette remise en cause et de l'acquisition de nouvelles techniques, le soignant va pouvoir exercer son métier dans une organisation qui lui permettra de questionner ses pratiques de prise en soin, d'avoir des responsabilités, de remettre du sens dans chacun de ses gestes et de rentrer dans une relation de qualité avec les bénéficiaires.

### La formation clé de vôûte de la démarche

Le parcours de formation est articulé autour de formations-actions autour de 3 grands axes, en plus de la formation dédiée au comité de pilotage pour manager la bientraitance :

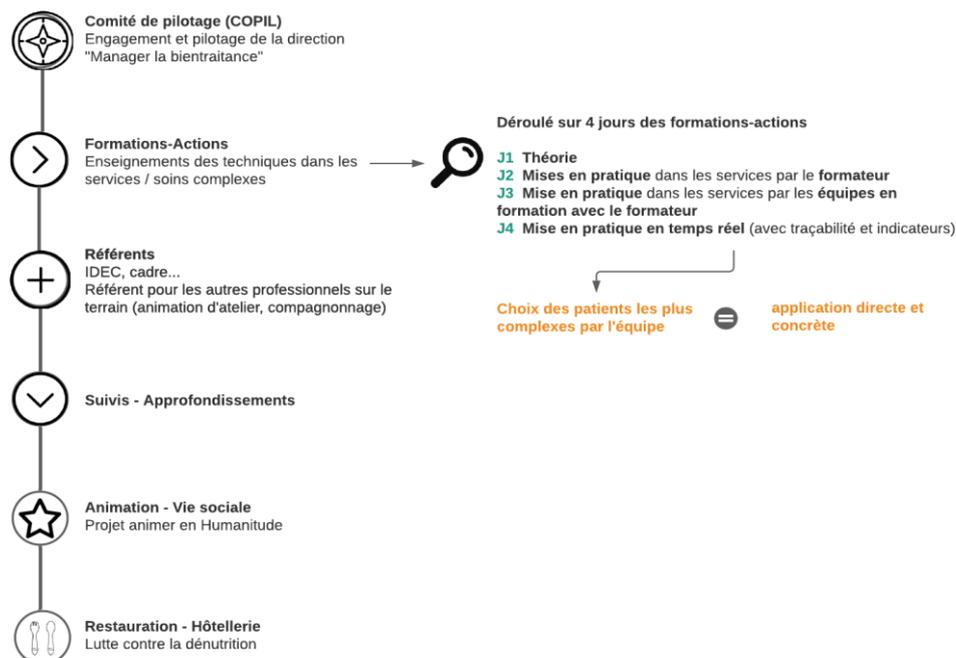
- Les formations SOIN qui permettent d'apaiser les soins difficiles et d'améliorer les conditions de travail,
- Les formations VIE SOCIALE qui permettent de proposer une ambiance sensorielle positive fluide et de répondre au projet d'accompagnement personnalisé.
- Les formations RESTAURATION pour remettre le plaisir de la table au goût du jour et lutter contre la dénutrition.

Les formations sont délivrées par des formateurs expérimentés, venant de professions soignantes et agréés en Méthodologie de soin Gineste-Marescotti. Chaque formateur bénéficie d'une formation initiale de 1 an pour pouvoir exercer et d'un séminaire annuel d'une semaine de complément et d'échanges et de pratiques et de mise à niveau des techniques et compétences pédagogiques.

Des formations qui interpellent parfois, parce qu'elles demandent de détricoter sa formation initiale, sortir du tout hygiéniste, de l'asepsie hospitalière pour remettre en question le bien fondé de chacun de ses actes professionnels.

Il s'agit néanmoins de formations concrètes et applicables, qui sont mises en œuvre en situation réelle de travail, dans le temps imparti et avec le matériel à disposition.

### La démarche de formation s'inscrit dans un parcours



### ***Le label : la reconnaissance du travail d'une équipe mais pas une fin en soi***

La formation s'inscrit dans une démarche de projet qui doit permettre l'amélioration continue des pratiques.

Le label Humanitude a été créé en analysant les guides et recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM et l'ANAP pour croiser les indicateurs en fonction des valeurs de l'Humanitude.



La première labellisation intervient dans les 3 à 5 ans après l'entrée dans la démarche.

Ainsi lors de l'intégration dans la démarche "en route vers le label", le groupe de pilotage s'intègre dans un processus de gestion de projet et va devoir planifier la mise en œuvre de l'Humanitude au sein de l'établissement.

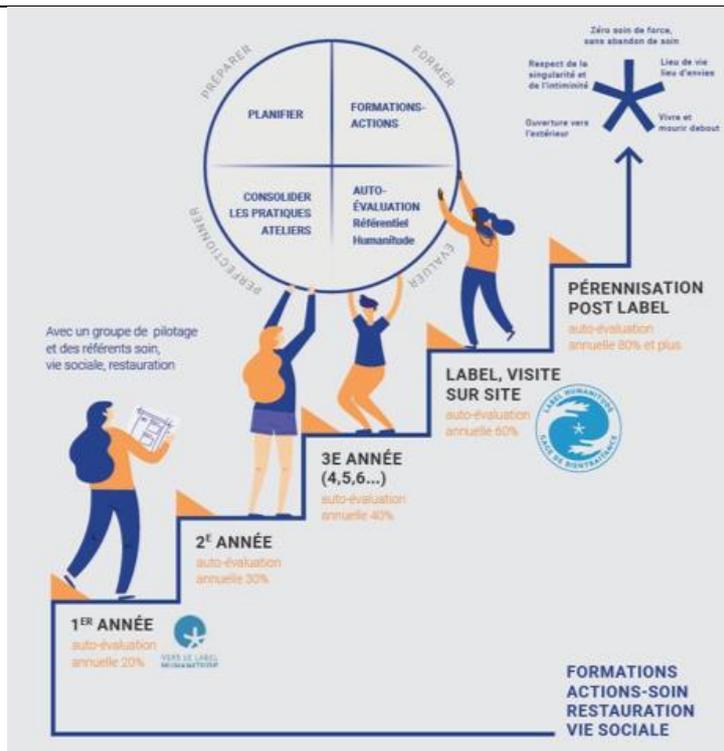
L'accès au référentiel Humanitude permet de pratiquer une auto-évaluation (plus de 350 indicateurs répartis selon les 5 principes de l'Humanitude), afin d'établir la cartographie de l'établissement et de définir ses priorités et son plan d'action. Il appartient ensuite à la direction de planifier ses objectifs individualisés en fonction de sa stratégie.

Par exemple, l'équipe d'Andy Debrailles de l'EHPAD Clairfontaine (Les Opalines) à Marseille, a déterminé comme objectif la première année, l'acquisition de la toilette évaluative. Cet acte spécifique permet de déterminer de manière collaborative (IDE, AS, ASH...) quelles sont les capacités restantes du résident à maintenir dans l'acte quotidien de la toilette. Cette toilette évaluative sera prescrite par l'IDE et fera l'objet d'une traçabilité et assurant la réalisation d'un acte de soin harmonisé par les équipes (pas de toilette au lit si possibilité de verticalisation, quels sont les gestes à guider/accompagner, quels sont ceux à faire ?) en permettant à la personne de maintenir sa santé voir de l'améliorer.

La deuxième année sera essentiellement basée sur les techniques de manutention relationnelle, avec d'autres projets en toile de fond comme la suppression du port de la blouse en cours. Les objectifs sont fixés en fonction de l'avancée de l'établissement.

Dès lors, la structure s'intègre dans une roue de Deming qui propose de :

- Préparer, planifier les avancées
- Former les équipes,
- Évaluer régulièrement,
- Perfectionner en consolidant les pratiques.



Une démarche qui s'ancre et se pérennise tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, tous les ans.



C'est la direction de l'établissement qui demande la visite des évaluateurs lorsque les équipes se sentent prêtes.

Cette visite sert à déterminer l'adéquation entre les indicateurs tracés sur le référentiel Humanitude hébergé sur la plateforme Ancodea et les pratiques réelles dans la structure.

Si la structure répond favorablement à l'ensemble des critères, elle passera convention avec l'association Asshumevie pour demander une visite label. Cette visite de 2 jours, permet aux visiteurs label (2) de vérifier l'adéquation entre l'évaluation et la réalité sur le terrain. Un rapport d'audit est établi qui permet au comité d'évaluation d'attribuer (ou non) le label Humanitude pour une durée de 5 ans.

L'analyse d'auto-évaluations annuelles de l'établissement ainsi qu'une visite inopinée au cours de ces 5 années permet de vérifier le bon déroulement de la démarche et le respect constant des principes.  
L'obtention du label n'est pas une finalité, mais une valorisation du travail des équipes et un encouragement à poursuivre des efforts d'amélioration.

### Partenariats, moyens, impacts, indicateurs

Partenariats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituts de formation Gineste-Marescotti (IGM) certifiés Qualiopi en 2020 (<a href="http://www.humanitude.fr">www.humanitude.fr</a>)</li> <li>• Age Village Pro (<a href="http://www.agevillagepro.com">www.agevillagepro.com</a>)</li> <li>• ASSHUMEVIE (<a href="http://www.lelabelhumanitude.fr">www.lelabelhumanitude.fr</a>)</li> </ul>
Moyens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les établissements engagent les frais de formation de leurs équipes sur une démarche pluriannuelle (environ 1250 euros/jour de frais pédagogique pour une formation pour 10 stagiaires).</li> <li>• La démarche de labellisation revient à 5000€ dont 4000€ pour la visite plus les frais</li> </ul>
Impacts, évaluation, recul	<p>La région SUD-Provence Alpes Côte d'Azur, compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 établissements <b>"en route vers le label"</b> (une centaine en France)</li> <li>• 1 établissement <b>labellisé</b> depuis 2012, qui doit renouveler son label cette année, (27 établissements labellisés en France)</li> <li>• 120 établissements qui font appel à des <b>formations Humanitude®</b>, sans engagement dans la démarche de labellisation.</li> </ul> <p>La démarche Humanitude® a fait l'objet d'études sur l'apport de la méthode tant auprès des patients qu'auprès des soignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biquand S, Zittel B. <a href="#">Care giving and nursing, work conditions and Humanitude®</a>. Work. 2012;41 Suppl 1:1828-31. doi: 10.3233/WOR-2012-0392-1828. PMID: 22316980.</li> <li>• Henriques LVL, Dourado MARF, Melo RCCP, Tanaka LH. <a href="#">Implementation of the Humanitude Care Methodology: contribution to the quality of health care</a>. Rev Lat Am Enfermagem. 2019 Jan 17;27:e3123. doi: 10.1590/1518-8345.2430-3123. PMID: 30698221; PMCID: PMC6336364. 0104-1169-rlae-27-e3123.pdf</li> <li>• Melo RCCP, Costa PJ, Henriques LVL, Tanaka LH, Queirós PJP, Araújo JP. <a href="#">Humanitude in the humanization of elderly care: experience reports in a health service</a>. Rev Bras Enferm. 2019 Jun 7;72(3):825-829. English, Portuguese. doi: 10.1590/0034-7167-2017-0363. PMID: 31269152.</li> <li>• <a href="#">The skill representation of a multimodal communication care method for people with dementia</a>. Shogo Ishikawa, Mio Ito, Miwako Honda, Yoichi Takebayashi. JJAP Conf. Proc. 4, 011616 (2016).</li> <li>• Luquel Laurence, <a href="#">« La méthodologie de soin gineste-marescotti® dite « humanitude » expérience de son application au sein d'une unité spécifique Alzheimer »</a>, Gérontologie et société, 2008/3 (vol. 31 / n° 126), p. 165-177. DOI : 10.3917/g.s.126.0165.</li> <li>• GINESTE Yves ; MARESCOTTI R ; PELLISSIER J – 2008, p. 2-4 Méthodologie de soin Gineste-Marescotti®, dite 'humanitude', et pacification des comportements d'agitation pathologique (CAP), REVUE DE GERIATRIE (n°6 suppl A vol 33, paru le 01/01/2008)</li> </ul> <p><b><u>Crise COVID-19 : qu'apporte l'Humanitude® aux EHPAD labellisés ?</u></b></p> <p>Enquête en ligne réalisée auprès des 26 EHPAD labellisés. Si aucun établissement n'est désormais épargné par la Covid 19, les 26 Ehpads labellisés Humanitude ont répondu à une enquête en ligne et témoignent des</p>

apports des enseignements pour leur prendre soin et pour l'attractivité des métiers.

### **1. L'Humanité permet d'apaiser les troubles du comportement**

Porter les équipements individuels de protection (EPI : masques, blouses) exige de renforcer encore les techniques Humanité d'entrée en relation et de maintien du lien tout au long du soin. Les équipes de terrain formées attestent que ces techniques (comme la capture sensorielle® avec des regards, des paroles, des touchers particuliers ou les stratégies de diversion), permettent des soins, des toilettes, des prises de repas sereins. L'établissement labellisé se réfère aux principes de l'Humanité comme le zéro soin de force sans abandon de soin, le respect de l'intimité et la singularité pour ajuster au mieux, en continue les organisations.

Comme à l'Ehpad de la Croix Rouge Russe à Nice, les ateliers hebdomadaires de 30 minutes avec tous les salariés perdurent pour ancrer les techniques dans le quotidien des pratiques. Résultats : pas de cris, de troubles du comportement non gérés.

>> Reste à former les recrues qui doivent remplacer le personnel compétent mais malade, fatigué. Des centaines de postes restent vacants partout sur le territoire. L'idéal serait que ces nouveaux professionnels connaissent la démarche de formation et ses techniques opérationnelles de prendre soin qui apaisent 83% des risques de troubles du comportement.

### **2. L'Humanité favorise la verticalité**

Les équipes labellisées savent mobiliser et favoriser la verticalité de chaque résident. Ils utilisent les techniques de la manutention relationnelle® pour relever du lit, du fauteuil, aider à faire quelques pas à tous les moments de la journée. Là encore des ateliers hebdomadaires sont indispensables pour ancrer les enseignements transmis en formations-actions.

En cas de confinement en chambre, ils ont déployé les « actes gratuits » (poser une main sur l'épaule, rester en lien par le regard en Humanité quelques minutes).

Ils ont inventé des activités physiques adaptées dans les couloirs, des tournois entre chambres comme à l'Ehpad labellisé d'Illzach proche de Mulhouse.

>> Reste à nouveau à remplacer le personnel formé par des recrues compétentes sur ces techniques qui évitent les contentions et les manutentions évitables pour la qualité de vie au travail des personnels.

### **3. L'Humanité valorise ces métiers peu attractifs**

Du Soin à la Vie Sociale en passant par la restauration, tous les professionnels des établissements labellisés sont formés à la démarche Humanité, à ses techniques de prendre soin pour proposer des lieux de vie-lieux d'envies qui s'adaptent aux crises.

Les 150 techniques enseignées outillent concrètement chaque salarié qui sait alors faire face à un trouble, une désorientation. La cohérence du prendre soin permet de pouvoir compter sur ses pairs en cas de report de soin, dans des organisations décloisonnées et ajustées en continue. Les équipes savent faire appel aux expertises du territoire, à la téléconsultation. Leurs

	<p>compétences et savoir-faire les rassurent et les invitent à inventer : ici un accueil temporaire dédié à des résidents Covid à Cordes sur Ciel, là une bulle d'accueil pour les familles même dans des établissements atteints à Prayssac.</p> <p><b>&gt;&gt; Renforcer les compétences des recrues</b></p> <p>Le réseau des 80 formateurs Humanitude habilités au sein du réseau des Instituts de formation Gineste-Marescotti sont tous des professionnels de santé en capacité de former en intra, en groupes en situation réelle de travail mais aussi de manière individuelle.</p> <p>Avant/Après formations-actions (4 jours consécutifs) nous constatons une baisse de 83% des troubles du comportement des personnes les plus désorientées. Ce format permet de transmettre les techniques d'entrée et maintien de la relation et quelques techniques de manutention. La démarche de formation est complétée de formations complémentaires pour les soins, la manutention relationnelle, la vie sociale et la restauration. Nous proposons des formations de référents qui assurent le compagnonnage, la pérennisation de la philosophie de soin et un prendre soin cohérent, tracé, professionnalisé via le référentiel Humanitude en ligne, vers le 1<sup>er</sup> label de bienveillance.</p> <p>Des conventions avec les établissements pilotes, labellisés, engagés vers le label, avec Pôle Emploi, l'OPCO Santé, la Région, l'ARS, les départements... (Ex. <a href="#">POEC : préparation opérationnelle à l'emploi collective</a>) devrait permettre de mettre à niveau les recrues et les accueillir dans des structures cohérentes avec les enseignements, et donc plus à même de maintenir leurs savoirs, leurs motivations.</p>
<i>Projets, suites envisagées</i>	<p>La démarche Humanitude® est actuellement plébiscitée dans le cadre des formations continues. Il existe un intérêt particulier à développer la connaissance de ces méthodes et outils dans le cadre de la formation initiale des professionnels.</p>
<i>Transférabilité</i>	<p>La démarche est très structurée et a déjà fait la preuve de sa transférabilité puisque 27 EHPAD sont déjà labellisés, une centaine sont en route vers le label et de nombreuses structures utilisent les formations Humanitude, quel que soit le statut des structures (associatifs, publics, privés).</p>
<i>Conditions de réussite</i>	<p>La méthode bénéficie aujourd'hui d'une structuration et d'une professionnalisation qui, au-delà des enseignements théoriques, des applications pratiques, met en œuvre une démarche évaluative, prônant l'amélioration continue de la qualité tant dans les prises en soins que dans la gestion des processus intégrant les valeurs de bienveillance. Cela répond à une des préoccupations actuelles des politiques publiques dans le domaine médico-social.</p> <p>L'implication de la direction est un prérequis important dans la mise en place de la démarche, qui semble être la principale condition de réussite pour accompagner la structure dans la conduite du changement et l'acculturation des équipes nécessaires à la bonne appropriation et mise en œuvre des concepts de l'Humanitude. Cette implication supplante les impératifs de moyens humains et financiers, puisque des établissements sans sur dotation, de tous types de statuts ont réussi à obtenir la labellisation.</p> <p>La démarche à l'heure actuelle, représente également un gage de qualité différenciant de la structure pour les personnes âgées et leurs familles en recherche d'un établissement.</p>

## Contacts

### **Sylvie Burguière**

Directrice des formations Humanitude en PACA

s.burguiere@humanitude.fr

### **Fanny Bihoreau**

EHPAD de la Croix Rouge Russe

f.bihoreau@crr.asso.fr

### **Andy Debrailles**

EHPAD Clairfontaine - Les Opalines

direction-clairfontaine@lesopalines.fr

## Documents de référence et liens

Site internet [HUMANITUDE](#)

[Catalogue de formation](#)

Site internet [ASSHUMEVIE](#)

[Guide de la démarche de labellisation Humanitude des EHPAD](#)

Site [AGEVILLAGEPRO](#)

### **Pour aller plus loin :**

[Guide de recommandations et de bonnes pratiques professionnelles : la bientraitance](#) ANESM

[Ambition et perspectives de la HAS dans le domaine médico-social](#) - HAS

[Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux](#) - ANESM

[Le déploiement de la bientraitance](#) - Guide FORAP HAS à destination des professionnels des établissements de santé et EHPAD

[Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance](#) - ANESM

Dernière mise à jour le : 25.11.2020