Structure Régionale d'Appui Grand Est

MÉMO
UNE COMMUNICATION AU SERVICE DE LA BIENTRAITANCE

La communication est au cœur de la bientraitance. Quel que soit son métier, chaque professionnel contribue à créer une relation de confiance en écoutant, informant et associant la personne aux décisions qui la concernent. Cette fiche propose des repères simples à mettre en œuvre au quotidien.

1 Je me présente

« Bonjour, je suis … »

✓ Je me présente systématiquement
✓ J'explique mon rôle



2 J'écoute avant de répondre

✓ Je laisse la personne terminer
✓ Je ne l'interromps pas
✓ J'accueille ses émotions



Phrase utile :
« Pouvez-vous m'en dire un peu plus ? »

3 J'adapte ma communication

✓ J'évite le jargon
✓ J'explique les termes techniques
✓ Je donne une information progressive



Phrase utile :
« Est-ce que mes explications sont claires pour vous ? »

4 Je vérifie la compréhension

Ne jamais supposer que l'information a été comprise.

Phrase utile :
« Pouvez-vous me redire avec vos mots ce que vous avez compris ? »



5 J'explique avant de faire

Je précise :
✓ ce que je fais
✓ pourquoi je le fais
✓ les sensations ou inconforts possibles



6 Je recueille son accord

Même pour les gestes habituels.

Phrase utile :
« Êtes-vous d'accord pour que nous réalisions ce soin maintenant ? »



7 Je l'associe aux décisions

✓ Je demande son avis
✓ Je respecte ses choix
✓ Je prends en compte ses préférences



8 J'interagis dans le respect de l'intimité et de la dignité

✓ Je frappe avant d'entrer
✓ J'attends la réponse
✓ Je préserve la pudeur
✓ Je respecte la confidentialité



9 J'intègre les proches lorsque c'est souhaité

✓ Avec l'accord de la personne
✓ En respectant le secret professionnel

10 Je termine toujours par une question

Phrase utile :
« Avez-vous des questions ou un besoin particulier ? »



UNE COMMUNICATION AU SERVICE DE LA BIENTRAITANCE NE DEMANDE PAS TOUJOURS PLUS DE TEMPS. ELLE DEMANDE SURTOUT PLUS D'ATTENTION À LA PERSONNE ET À LA RELATION.

©Structure Régionale d'Appui Grand Est - 2026

MÉMO
UNE COMMUNICATION AU SERVICE DE LA BIENTRAITANCE

Les situations difficiles

😟 Une personne est anxieuse

❌ « Ne vous inquiétez pas. »
✅ « Je comprends votre inquiétude. Regardons ensemble ce que nous savons aujourd'hui. »

😡 Une personne est en colère

❌ « Calmez-vous. »
✅ « Je vois que cette situation est difficile pour vous. Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous préoccupe ? »



🚫 Une personne refuse un soin

❌ « Vous devez accepter. »
✅ « Pouvez-vous m'expliquer ce qui motive votre refus ? »

😢 Une personne exprime sa tristesse

❌ « Il faut garder le moral. »
✅ « Je vous entends. Souhaitez-vous que nous en parlions ? »

👪 Une famille est mécontente

❌ « Ce n'est pas de notre faute. »
✅ « Merci de nous faire part de votre ressenti. Regardons ensemble ce qui peut être amélioré. »

À NE PAS CONFONDRE : BIENVEILLANCE ET BIENTRAITANCE

Être animé de bonnes intentions ne garantit pas, à lui seul, une pratique bientraitante.

« Vous devez avoir chaud ! Je vous apporte un verre d'eau et vous installe à l'ombre ; ça va vous faire du bien ! »

≠ *« Vous semblez avoir chaud ! Voulez-vous un verre d'eau, aller à l'ombre ou rentrer à l'intérieur ? Que souhaitez-vous ? »*

=> interactions / échanges
=> point de vue de l'usager pris en compte
=> liberté de décision de l'usager



Une communication au service de la bientraitance doit vous permettre notamment à la fin de la journée de faire cette auto-évaluation expresse :

- ☑ je me présente et précise ma fonction ;
- ☑ j'explique les actes réalisés ;
- ☑ je recherche son consentement ;
- ☑ je favorise sa participation aux décisions ;
- ☑ je respecte son intimité et sa dignité ;
- ☑ je vérifie sa compréhension ;
- ☑ j'associe ses proches lorsque souhaité ;
- ☑ je pratique une écoute active.

Chaque échange avec une personne accompagnée, un patient, un résident ou un proche contribue à son sentiment d'écoute, de respect et de confiance.

©Structure Régionale d'Appui Grand Est - 2026