

- **Résumé du Chapitre 8**

- La recommandation de l'Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale sur la bientraitance s'enrichit de la relationnalité, dont elle est l'application dans tous les aspects de la vie institutionnelle.
- La bientraitance se situe dans cet interstice entre une attention à l'autre devenue naturelle et quotidienne, et les conditions institutionnelles à mettre en place puis à entretenir pour que ce souci de l'autre demeure actif chaque jour.
- Elle ne doit pas être confondue avec la lutte contre la maltraitance.
- Maintenir le cap de la bientraitance dans un fonctionnement institutionnel marqué par la complexité, nécessite de donner valeur aux actions menées. Pour être pertinente la bientraitance mobilise trois formes d'évaluation :
 - Organisationnelle, qui concerne le dispositif,
 - Clinique, qui s'intéresse aux pratiques socio-éducatives.
 - Du climat de travail, qui met l'accent sur la qualité de l'engagement professionnel.