

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Un travail a été effectué par le comité de réflexion et a abouti à la création d'une charte de bientraitance à destination de tous les salariés de l'Association.

Après discussion, la charte est adoptée par le comité stratégique et de développement d'ADES Europe. Elle est annexée au projet associatif. Elle sera aussi incluse dans **la pochette d'accueil des salariés**, qui sera remise à tout nouveau salarié d'ADES Europe contre signature.

## 1 CONTEXTE

Dans le cadre de son projet associatif 2016-2020, l'Association ADES Europe souhaite, au-delà de ses valeurs déclinées dans la charte associative, élaborer une charte de bientraitance à l'intention de tous les professionnels de l'Association intervenant auprès des usagers pris en charge.

Cette charte traduit les valeurs professionnelles fortes autour du concept de bientraitance auxquelles ADES Europe est attachée :

- ⇒ L'utilisateur co-auteur de son parcours,
- ⇒ La qualité du lien entre professionnels et usagers,
- ⇒ L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes,
- ⇒ Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.

## 3 DEFINITION

« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service.

Elle consiste en une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et de ses refus et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

La posture professionnelle de bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre. La bientraitance est d'abord une capacité à s'adapter à l'autre. »<sup>1</sup>

## 2 OBJET

La charte est un outil de cohésion interne et externe :

- ⇒ Mettre à disposition des établissements de santé un outil partagé leur permettant de développer les bonnes pratiques,
- ⇒ Fédérer de façon continue tous les professionnels de l'Association sur les objectifs, les droits et les devoirs des usagers,
- ⇒ Aider à la réflexion et au partage des valeurs professionnelles autour de la bientraitance,
- ⇒ Crédibiliser l'Association auprès des usagers, des partenaires et du réseau,
- ⇒ Développer d'autres outils.

## 4 ENGAGEMENT ASSOCIATIF

L'Association ADES Europe est attachée à :

- ⇒ La promotion du bien-être de l'utilisateur,
- ⇒ La culture du respect de la personne, de son histoire, de sa singularité fondée sur l'égalité de dignité de tous les êtres humains (principe de droit français et international),
- ⇒ La reconnaissance de leur capacité de développement,
- ⇒ La valorisation de l'expression de chacun,
- ⇒ La mise en œuvre des moyens pour que chaque utilisateur s'épanouisse pleinement,
- ⇒ Un questionnement permanent signe d'un aller-retour permanent entre le penser et l'agir (donner du sens),
- ⇒ Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée,
- ⇒ Une manière d'être, un état d'esprit.

<sup>1</sup> ANESM – *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » - juillet 2008*).

## 5 La Charte de bientraitance

- ⇒ Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur,
- ⇒ Donner à l'utilisateur une information accessible, individuelle et loyale,
- ⇒ Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte, dans la mesure du possible (cf mesures judiciaires) sa liberté de choix et de décision,
- ⇒ Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur,
- ⇒ S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur,
- ⇒ Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hébergement, de transport, d'hygiène ...,
- ⇒ Garantir une prise en charge conforme aux bonnes pratiques et recommandations,
- ⇒ Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur famille dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés,
- ⇒ Respecter les droits des usagers cités dans la loi du 2 janvier 2002 et la charte des droits et des libertés de la personne accueillie,
- ⇒ Tout mettre en œuvre pour faciliter et respecter les droits et les devoirs de citoyen notamment par l'accès à l'information,
- ⇒ Tout mettre en œuvre pour établir, construire des liens de confiance.

## 6 POINTS DE REPRES

### *Dans le cadre de leur démarche d'accompagnement personnalisé des personnes accueillies :*

- ⇒ Personnaliser l'accueil et accompagner l'intégration de l'utilisateur dans la structure,
- ⇒ Entendre la parole de l'utilisateur et respecter sa légitimité,
- ⇒ Être attentif au refus et à la non adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée,
- ⇒ Porter toute l'attention nécessaire à la nature et l'expression de la relation affective,
- ⇒ Accompagner par la parole la réflexion et le parcours de l'utilisateur,
- ⇒ Être réactif aux besoins de l'utilisateur et apporter une réponse appropriée à la demande,
- ⇒ Créer des lieux et des occasions qui permettent de reprendre, de maintenir et de conforter les liens affectifs avec les proches dans le respect des intérêts et des souhaits de l'utilisateur.

### *Dans le cadre de la politique associative en termes de gestion :*

- ⇒ Sensibiliser régulièrement les professionnels sur le sens de leur mission,
- ⇒ Apporter une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur grâce à la formation et à la qualification des professionnels,
- ⇒ Accueillir le nouveau professionnel et lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux usagers qu'il accompagne,
- ⇒ Formaliser avec les professionnels les supports d'information les plus adaptés,
- ⇒ Promouvoir la réflexion éthique des professionnels,
- ⇒ Mettre en place des organisations qui fixent des responsabilités précises et un fonctionnement collectif cohérent.

### *Dans le cadre des objectifs inscrits dans le projet d'établissement ou du service :*

- ⇒ Mettre en place une organisation limitant les occasions de dépendance des usagers envers les professionnels,
- ⇒ Créer un environnement propice à la prise de parole individuelle ou collective,
- ⇒ Evaluer le risque et travailler à l'équilibre entre marge d'autonomie et marge d'incertitude,
- ⇒ Encourager la participation aux échanges par une sollicitation régulière et respectueuse des usagers,
- ⇒ Informer les usagers sur les événements institutionnels et les changements de professionnels,
- ⇒ Effectuer un rappel à la règle si nécessaire, sans glisser dans l'excès de rigidité institutionnelle,
- ⇒ Interroger les passages à l'acte violent à la lumière de la vie de l'institution et du parcours de l'utilisateur,
- ⇒ Entendre et comprendre les demandes et les besoins familiaux pour instaurer des solutions de prise en charge pérenne et respectueuse des équilibres familiaux,
- ⇒ Maintenir des positionnements professionnels neutres et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre l'utilisateur et ses proches.

### *Dans le cadre d'un travail de partenariat et de réseau à :*

- ⇒ Ouvrir les structures à des actions d'évaluation et de recherches,
- ⇒ Développer la mutualisation des expériences entre les établissements et les services,
- ⇒ Organiser une articulation avec les partenaires et favoriser les interactions pour créer une culture de l'échange.

Fait à Prat-Bonrepaux, le 14 novembre 2016.  
Nicolas GADDONI,  
Directeur Général.