

Charte bientraitance

Agir contre les exclusions



Table des Matières

Préambule	3
Méthodologie de construction de notre charte	4
Définitions	
• Bientraitance	5 - 6
• Maltraitance	
Les valeurs incarnées	7
Les besoins et attentes des personnes accompagnées	
• Les besoins	8 - 9
• Les attentes	
Nos engagements	10
Et après ?	11
Annexes référent bientraitance	12

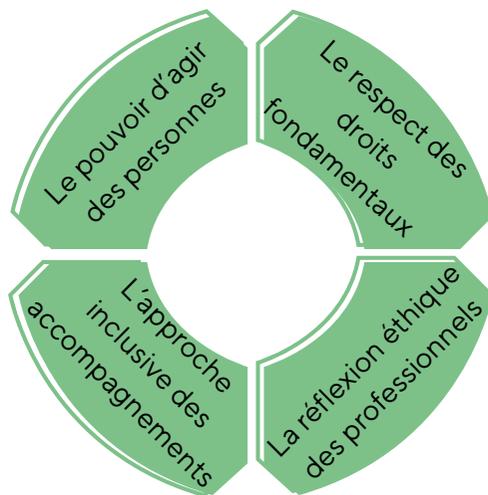
Préambule

Après des travaux conséquents autour de l'élaboration de notre charte managériale, le nouveau temps fort de notre organisation est de penser nos repères communs en terme d'éthique dans la pratique éducative.

Ces travaux menés de façon systémique ont été croisés avec la mise en place de notre nouveau projet associatif.

Parallèlement, le nouveau référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) de mars 2022 interroge plus explicitement les notions de bientraitance et d'éthique.

Le référentiel porte 4 valeurs fondamentales :



La bientraitance sera illustrée au travers de la présente charte, l'objectif étant :

- D'établir des définitions communes au-delà du cadre légal;
- D'identifier les valeurs incarnées par les professionnels de l'ACAL dans le cadre de la démarche bientraitance;
- D'identifier les besoins et attentes des personnes accompagnées;
- Donner une philosophie d'intervention auprès des publics;
- De prendre des engagements individuels, collectifs et institutionnels permettant de valoriser une pratique bientraitante.

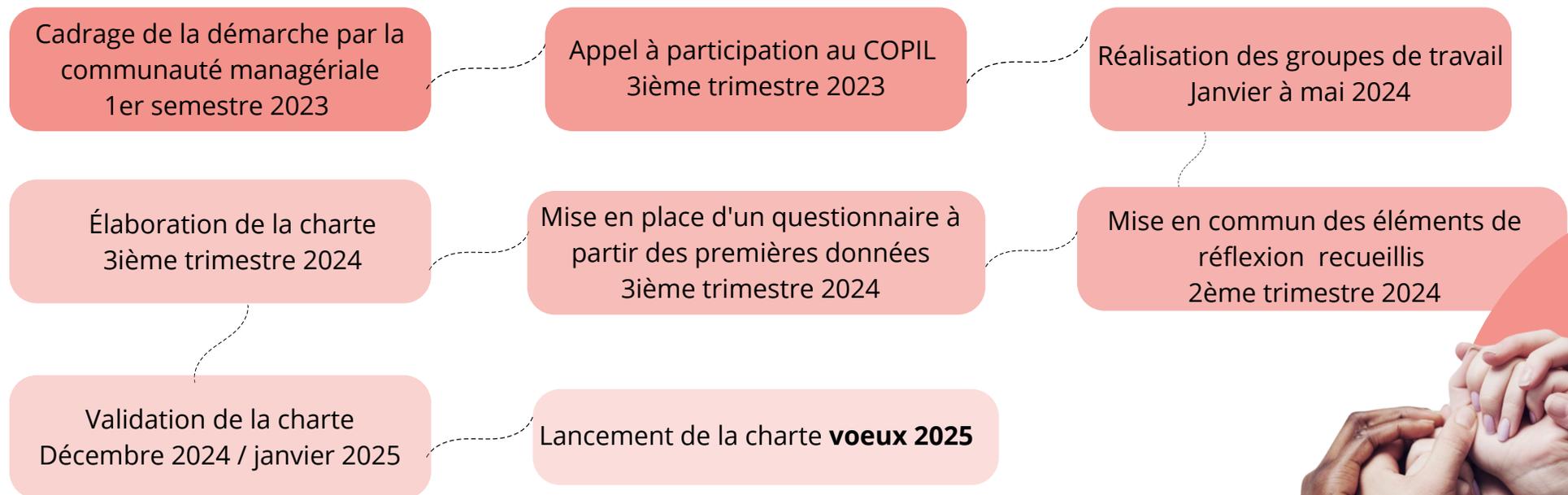
La présente charte devra être suivie de travaux permettant de s'assurer du respect des objectifs fixés (valeurs / attentes / besoins / engagement) et d'assurer une politique de prévention contre la maltraitance et de promouvoir une politique de la bientraitance.

Méthodologie de construction de notre charte

Elle s'appuie sur les valeurs du projet associatif : la participation de tous et le principe de l'apprenance. Afin de suivre la démarche un comité de pilotage a été mis en place par appel à volontariat. Il comprenait des salariés et des personnes accompagnées.

La présente charte a été construite à partir des remontées faites par les différents groupes de travail réalisés durant la démarche. L'objectif étant de valoriser la participation de tous, mais également de s'appuyer sur les savoirs expérimentiels notamment des personnes accompagnées.

Les groupes de travail ont pu être mixtes (professionnels et personnes accompagnées) ou non mixtes.



Définitions

Bienveillance

Définition recommandation HAS : La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bienveillance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.

Définition issue de l'un des groupes de travail des personnes accompagnées :

« La bienveillance c'est arrêter de s'illusionner sur la confiance mais prendre en compte la prise de risque de la personne accompagnée lorsqu'elle vient déposer ses difficultés au travailleur social (conséquence). Accepter la prise de risque c'est accepter qu'elle ne peut pas tout dire. »

Des exemples de pratiques de bienveillance vécues à l'ACAL, paroles de personnes accompagnées :

- « Un bon accompagnement, une bonne écoute, et la travailleuse sociale m'a apporté du soutien, des réponses et de la confiance. Je me suis sentie prise en considération ». Mme W résidente au centre d'hébergement de SESAME.

- « Je me considère dans une situation de bienveillance chaque jour dans ma structure je peux bénéficier d'un endroit à moi et être autonome et en plus, être aidé dans mes démarches...les gens que je rencontre et me prennent en charge sont « high quality ». » M. X résident au centre d'hébergement de SESAME.

- « J'ai toujours une réponse à mes demandes, même si c'est négatif, je ne reste pas sans réponse. » Mme Y prise en charge sur le SEUIL DA

- « J'ai toujours des explications quand je ne comprends pas quelque chose. » M. Z résident sur l'HUDA du Conflent.

Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité

Une valorisation de l'expression des personnes accompagnées: une capacité d'adaptation à l'autre

Un aller-retour permanent entre penser et agir: la bienveillance retient l'importance de l'intention positive, mais ne peut se passer d'acte concret.

Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes : la posture professionnelle est une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.

Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée : aucune fin ne peut être fixée à la démarche bienveillance.

Définitions

Maltraitance



Définition : loi n°2022-140 du 7 février 2022 – art 23 :

« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »



Définition Recherche internationale sur les dimensions cachées de la pauvreté ATD Quart monde et université d'Oxford 2019 :

« La maltraitance est un mauvais traitement occasionnel ou répété infligé à une personne ou à un groupe que l'on traite avec violence, mépris ou indignité. On parle de maltraitance institutionnelle quand une institution, par son action ou son inaction, ne répond pas de manière appropriée aux besoins des personnes qui font appel à elle et ne respecte pas leur dignité ce qui conduit à les ignorer, les humilier ou à leur nuire. »



Les valeurs incarnées

Elles ont été définies lors d'un groupe de travail mixte (personnes accompagnées / professionnels) ; elles sont fondamentales dans la valorisation des pratiques bientraitantes au sein de l'ACAL.

1. Le respect : de la dignité pour les personnes accompagnées, le respect de l'autre de sa vision et son fonctionnement.

2. La tolérance : être capable de parler aux personnes sans leur imposer des choses, respecter leur façon de penser et leur culture. La considération de l'autre dans tout ce qu'il est. Le respect du choix de l'autre sans vouloir imposer le nôtre.

3. Le partage et adaptation : le partage s'accompagne d'une dimension bienveillante, car les personnes que nous accompagnons se confient sur leur parcours de vie et leurs difficultés. L'adaptation se fait selon l'autonomie et l'histoire personnelle de chacun. Les professionnels ajustent leur approche aux besoins des personnes accompagnées, et inversement, ces dernières s'adaptent aux professionnels. Dès leur arrivée, un échange de connaissances s'instaure pour établir une compréhension mutuelle.

4. La disponibilité : la capacité à libérer de son temps et la posture qui permet aux autres de comprendre que l'on est facilement accessible. C'est effectivement le temps mais aussi la disponibilité de son esprit, de son intellect. C'est être vraiment avec la personne, vivre le moment présent.

5. L'équité : que le professionnel fasse le même accompagnement quelle que soit la personne en face (idée d'équité ou d'égalité de droits).

Les besoins et attentes des personnes accompagnées

Les besoins

« Un besoin est une sensation de manque, de privation, d'insatisfaction, accompagnée de l'envie de le faire disparaître par l'accomplissement d'actes volontaires. La satisfaction de ce besoin amène au bien-être de la personne. [1]»

Les personnes accompagnées ont besoin...

1. D'information et de solutions pratiques, fiables et accessibles de la part des professionnels et des institutions. Besoin de comprendre les possibilités qui s'offrent à eux et les démarches à entreprendre pour y arriver. Besoin d'avoir des réponses même négatives.

2. De considération : Être rassurés et sentir l'implication et la sincérité du professionnel afin de contribuer au mieux-être.

3. D'écoute très attentive de la part du professionnel et une analyse précise du dossier afin de mettre le plus de chances de son côté lors de la transmission aux institutions. Besoin d'être rassurés sur leurs craintes et leurs peurs : Institutions, démarches, placements...

4. De faire respecter leurs droits et notamment lorsqu'ils leurs sont favorables.

5. De neutralité et de non interprétation des situations :

- Un retard, un raté qui voudrait dire que la personne accompagnée manque d'implication dans son projet alors que ce n'est pas le cas ;
- Besoin de ne pas subir une pression quelconque (même exercée inconsciemment), si l'on refuse de faire quelque chose. (EX : refus et appréhension des sorties).
- Donner des informations objectives et sans préjugés en toute transparence.
- Que le travailleur social ne projette pas sur l'autre ses propres peurs et contraintes.

6. Que le professionnel ait une **capacité de discernement** afin de répondre ou de résoudre des situations d'urgence ou précises (EX : Prêt d'argent / carte ADA bloquée).

7. Que les professionnels identifient leurs degrés d'autonomie afin **d'adapter l'accompagnement** au mieux à leur vie quotidienne et à leurs démarches.

8. De disponibilité de la part des professionnels.

Les besoins et attentes des personnes accompagnées

Les attentes

« Une attente face à un besoin constitue le moyen, l'action future envisagée par l'individu pour y répondre soit lui-même, soit par une tierce personne. L'attente comporte des souhaits, des désirs, des envies [2]. »

1. **Respect des besoins et temporalités** de chaque personne accompagnée
2. **Disponibilité des professionnels**
3. **Améliorer la possibilité** pour les personnes accompagnées de faire leurs choix
4. **Adaptabilité** des aides financières et alimentaires en fonction des besoins des usagers (régime alimentaire, adapté au mode d'accueil...)
5. **Favoriser les temps d'échange** et de lien social (repas, ateliers)
6. **Avoir un espace d'échange** pour évoquer les difficultés et trouver des solutions : être à l'écoute des propositions des personnes accompagnées.



Nos engagements

Pour répondre aux attentes et besoins des personnes accompagnées, chacun doit s'engager à plusieurs principes d'actions :

DANS LE CADRE INSTITUTIONNEL

1. Signaler aux autorités tout acte de maltraitance, promouvoir la procédure s'y référant et veiller à la protection du lanceur d'alerte.
2. Diffuser la charte bientraitance et appliquer le plan d'action prévu par le comité de suivi.
3. Valoriser les outils de la loi 2002-2 et tout texte permettant la promotion de la bientraitance et la prévention contre les maltraitances sur l'ensemble des établissements et service.
4. Promouvoir une culture de la participation des personnes accompagnées afin de faciliter l'amélioration continue de la qualité de service rendu par la remontée des besoins et/ou dysfonctionnements.
5. Mettre en place des temps d'analyse de la pratique professionnelle.



DE FAÇON INDIVIDUELLE

1. Être dans une remise en question permanente.
2. Être à l'écoute et prendre en compte les besoins exprimés par la personne accompagnée.
3. S'adapter au niveau d'autonomie de chaque personne.
4. Ne pas faire de suppositions : « Ayez le courage de poser des questions et d'exprimer vos vrais désirs. Communiquez clairement avec les autres et cherchez à comprendre. » (Accords Toltèques).
5. Considérer les choix des personnes accompagnées (par exemple sur les priorités en matière de budget).

AU NIVEAU DU COLLECTIF

1. Engager en équipe une réflexion sur chaque situation en lien avec la charte bientraitance.
2. Promouvoir en équipe une éthique de la bientraitance.

Et après ?

Afin de faire vivre cette charte, il est apparu nécessaire de prévoir des instances de suivi de la bientraitance à l'ACAL, menant à une politique de prévention contre la maltraitance.

1. Nomination d'un référent bientraitance par établissement et service : un appel à candidature sera effectué. Les missions et caractéristiques seront décrits dans une fiche annexe;

2. Constitution d'un comité de suivi bientraitance : il sera composé à minima des référents, de personnes accompagnées et d'un membre de la direction. Il sera en charge de traiter les remontées et de faire des propositions d'ateliers transversaux dans le cadre de la démarche qualité. Il se réunit à minima 2 fois par an;

3. Le comité de suivi aura également la charge de mettre en place :

- Un questionnaire de satisfaction pour les personnes accompagnées, en veillant à ce qu'il soit accessible à tous;
- Une grille permettant à chaque professionnel de s'autoévaluer sur son engagement et le respect de la charte.

Annexes référent bientraitance

Le choix du référent :

Il s'agit d'un professionnel reconnu, le référent bientraitant a une qualité d'écoute autant vis-à-vis de ses collègues que des personnes accompagnées. Observateurs et capable d'analyser, le professionnel participe à l'ensemble des travaux sur la gestion de la maltraitance et la promotion de la bientraitance. Le référent doit faciliter les échanges, éviter les crispations ou les jugements liés à l'exposé ou l'analyse des constats, et adopter une attitude propre à ouvrir le débat. Comme tout professionnel, le référent peut être faillible et dans ce cas, il est le premier à se questionner ou à utiliser les outils mis à disposition des équipes. Le référent doit être sincère s'il veut être et rester crédible.

Le référent possède des compétences humaines et relationnelles qui lui permettent de « mettre de l'huile dans les rouages ». Le savoir être est la principale aptitude du référent, cela induit un croisement des regards.

Les missions :

Elles sont centrées sur l'observation des pratiques professionnelles et du bien-être des résidents. Il prévient toute forme de maltraitance en étant un observateur privilégié des risques de maltraitance. Le référent est source de conseils pour ses collègues. Il se charge de développer la réflexion et la culture de la bientraitance sur son établissement.

Les missions s'inscrivent dans le déploiement de la démarche qualité et sont en articulation avec les critères contenus dans le manuel de qualité des évaluations HAS.

On peut y retrouver :

- Participation au comité de suivi de la bientraitance ;
- L'assurance du respect des droits des personnes accompagnées;
- Participation au développement de la démarche d'amélioration continue;
- Participation à la sensibilisation des professionnels par des actions.

Pour toute information, contactez-nous :

 04 68 68 20 50

 acal@acal.asso.fr

 acal.asso.fr

Agir contre les exclusions

