



**CHARTRE DE LA  
BIENTRAITANCE  
DE L'APEI CENTRE  
MANCHE  
2009**

La bientraitance c'est tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc.) avec pour objectif de lui permettre un développement harmonieux. La bientraitance renvoie à l'idée de progrès, de recherche permanente du mieux être des personnes accueillies, de pratiques professionnelles reposant sur une éthique professionnelle forte.

Cette notion dépasse le simple engagement de ne pas être maltraitant et correspond à une recherche permanente de la qualité de service que l'établissement ou le service doit offrir à la personne.

## **1. Respect des personnes**

Respecter l'utilisateur suppose de favoriser la reconnaissance et la mise en œuvre de ses droits et la réponse à ses besoins divers.

### **1.1. Respect des droits**

#### **Expression**

- Susciter, recueillir et prendre en compte l'expression des usagers sous toutes ses formes (verbale, non verbale,..)
  - Dans le cadre de CVS, groupes d'expression ;
  - Dans le cadre d'une écoute au quotidien des professionnels de l'établissement (solliciter tous les usagers, se rendre disponible, être facilitateur)

#### **Accompagnement individualisé - Parcours**

- Formaliser un projet individualisé qui répond aux besoins de chaque usager et prend en compte ses attentes ;
- Mettre en œuvre, évaluer et réajuster le projet en fonction des évolutions constatées ;
- Impliquer l'utilisateur et son représentant légal et/ou son entourage familial tout au long de son parcours

## **Intimité**

- Respect du lieu privé (chambre,..), du corps, vie personnelle, des sentiments.
- Accompagnement à la vie affective, relationnelle et sexuelle
- Respecter l'espace de liberté de l'utilisateur, ne pas être intrusif

## **Dignité et intégrité**

- Les attitudes, le langage, le comportement des professionnels doivent respecter l'utilisateur en tant que personne à part entière et valoriser son image. Les sobriquets, les appellations familières, les attitudes infantilisantes doivent être proscrits. Le tutoiement doit faire l'objet d'un accord de l'utilisateur.
- Droit à l'image : accepter les codes vestimentaires, les signes distinctifs des utilisateurs dans le respect des limites de sécurité, d'hygiène, de respect d'autrui (caractère provocant).

## **Préservation des liens familiaux : partenariat avec les familles**

- Informer, faire participer, se rendre disponible
- Respecter les choix de la personne majeure par rapport à l'implication de son entourage
- Accompagner les familles dans les démarches liées au handicap de leur enfant
- Proposer une guidance parentale en cas de besoin

## **Accès au dossier**

- Assurer une pédagogie autour du droit d'accès au dossier et préciser les informations disponibles et les personnes détentrices des informations
- Structurer les dossiers et assurer leur mise à jour
- Accompagner les personnes ou représentant légal dans l'accès à leur dossier

## **Droit à l'information**

- La notion d'information regroupe : informations institutionnelles, liées au secteur du handicap, à l'environnement (sport, culture, politique, santé...)
- Rendre l'information accessible aux utilisateurs (communication aidée), la diffuser et échanger autour.

## **Citoyenneté**

- Expliquer aux usagers leurs droits et leurs devoirs en tant que citoyen
- Permettre aux usagers d'exercer leur citoyenneté (information, droits civiques, droit d'expression, activités liées à la vie de la cité).

## **Permettre l'exercice des croyances**

- Respect des croyances de chacun dans la limite du principe de laïcité et des missions de l'établissement.
  - Permettre la pratique des rites religieux
  - Respecter les signes religieux dans la sphère privée
  - Respecter les rites alimentaires

## **1.2 Respect des besoins**

### **Besoins vitaux/primaires**

#### **Besoins de sécurité**

- Physique : encadrement suffisant et de qualité, locaux et équipements adaptés et sécurisés
- Psychique : cadre sécurisant de prise en charge avec référent identifié ; notion de stabilité, repères

#### **Besoin d'appartenance**

- Veiller à l'intégration de l'utilisateur sur les différents lieux d'accueil (procédure d'accueil et d'admission, événements festifs, tutorat, sorties, transferts, voyages,..)
- Favoriser la socialisation dans la cité (associations sportives, culturelles, visites, sorties, achats, échanges avec des structures,..)

#### **Besoin d'estime / valorisation / reconnaissance**

- Être attentif à la personne, être dans l'encouragement, positiver les efforts accomplis
- Mettre en avant les usagers : implication dans des projets, actes gratifiants, responsabilisation
- Reconnaissance des acquis

## **Besoin de réalisation**

- Favoriser les initiatives personnelles
- Favoriser la concrétisation de leurs projets de vie, de loisirs, d'apprentissage et de travail

## **2. La recherche permanente de la qualité**

### **Conditions d'accueil**

- Se donner les moyens d'offrir des conditions d'accueil répondant aux normes de sécurité et garantissant un confort et une intégrité des usagers.

### **Evaluation et évolution des pratiques**

- Tendre vers l'amélioration permanente des pratiques ; éviter la routine
- Nécessité de se remettre en question pour avancer
- Pouvoir se dire les choses de façon constructive
- Travailler en mode résolution de problèmes

### **Ouverture des établissements**

- Favoriser les échanges avec les partenaires extérieurs et développer le travail en réseau
- Favoriser les interactions, les réunions de travail et d'échange afin de diffuser les bonnes pratiques

## **3. Une organisation au service de la bientraitance**

### **Clarté dans le fonctionnement, cohérence des interventions, transparence**

- Respecter l'intervention de chaque professionnel
- Assurer le lien entre les professionnels et une coordination entre eux
- Favoriser la transmission des informations

## **Travail d'équipe, pluridisciplinarité**

- Confrontation des pratiques
- Complémentarité des savoirs, compétences
- Garantir une objectivité
- Partager des objectifs de travail sur les usagers
- Créer une dynamique collective

## **Gestion des ressources humaines**

- Tout le personnel doit veiller à actualiser ses connaissances et compétences professionnelles afin d'offrir la meilleure prise en charge possible
- Donner les moyens aux personnels de se former
- Construire un projet professionnel avec chaque salarié
- Prendre en compte la fatigabilité, l'usure professionnelle en favorisant la mobilité intra/inter-établissements

## **1 comité de pilotage au niveau de l'établissement :**

### **Rôle :**

- Valide les plans d'actions de l'établissement
- Fait vivre la démarche au sein de l'établissement en lien avec le comité de pilotage associatif.

### **Composition :**

- Directeur
- Référent
- Groupe de travail (avec psychologue)

**Fréquence :** tous les 2 à 3 mois

## **1 comité de pilotage au niveau associatif :**

- Administrateurs : Mme HELAINE ou Mme WAJNTRAUB, Mr ETIENNE
- Directeur général
- 1 Directeur par secteur : Mme QUILLIEN (enfance), Mr DENIS (hébergement), Mr DELACOTTE (travail protégé), Mme TERRY (MAS)

- 1 Référent par secteur : Mme MENUET-BARON (enfance), Mme BEUVE-MESNIL (hébergement+MAS), Mme GAILLARD (travail protégé), Mlle DUCHEMIN (Assistante Sociale)

### **Fonctions du comité de pilotage :**

- Favoriser et entretenir la dynamique et faire vivre dans le temps
- Analyser et proposer les plans d'actions sur le volet transversal
- Fournir des références sur la compréhension du concept de bientraitance et faire des propositions par rapport à des thématiques fortes puis nécessitant un positionnement du Conseil d'Administration.

Elaborer un rapport annuel sur signalement, types de cas ; à faire par le responsable qualité.


### **Rôle des référents :**


- Veille/concept de bientraitance
- Veille/bonnes pratiques professionnelles
- Alimente le comité de pilotage en fonction des spécificités du secteur où il exerce
- Anime le réseau des référents d'établissements de son secteur pour la remontée des réflexions, des expériences et la diffusion des réflexions du comité de pilotage associatif.



APEI Centre Manche  
10 Rue de la Cavée  
BP 68

50180 AGNEAUX

 02 33 77 36 00

 02 33 57 11 48

 [siege.agneaux@apeicm50.org](mailto:siege.agneaux@apeicm50.org)