

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM définissent la bientraitance comme « 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 ». La bientraitance est une culture inspirant au quotidien, tout à la fois, les actions individuelles et les relations collectives au sein des établissements et services. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en conservant à l'esprit le risque de maltraitance.

Inscrites au titre des orientations de son projet associatif 2014 2019, la promotion de la bientraitance et par voie de conséquence la prévention de la maltraitance restent aujourd'hui, pour l'association départementale des PEP 86 et l'ensemble de ses professionnels, des enjeux majeurs.

La présente charte est le fruit d'un travail collaboratif entre élus associatifs, professionnels et représentants d'utilisateurs.

Loin d'être un affichage supplémentaire parmi d'autres, la charte de bientraitance se veut être un premier support pour chaque établissement ou service PEP 86, chaque professionnel, tous engagés dans le déploiement d'une culture de la bientraitance et d'une démarche de questionnement éthique. Chaque établissement et service est appelé, ce faisant, à définir les stratégies d'utilisation de la charte en concertation avec les instances institutionnelles existantes.

## 1 UN ACCOMPAGNEMENT RESPECTUEUX DES DROITS ET DES CHOIX DE LA PERSONNE

### LIBRE CHOIX

→ Chaque personne accueillie au sein des PEP 86 exprime librement ses aspirations et attentes. Les établissements et services mettent en place les modalités de fonctionnement nécessaires au recueil de leur parole individuelle et collective. Le refus de l'utilisateur, est un droit légitime qui lui est reconnu et doit être pris en compte.

### PARTICIPATION

→ La personne accueillie est à la fois sujet et acteur de son projet de vie. Elle participe concrètement à la co-construction et à la co-évaluation de celui-ci. Elle dispose du droit à participer au fonctionnement de l'établissement ou du service.

### PERSONNALISATION DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

→ La personne accueillie dispose d'une liberté absolue de conscience. La singularité est le fondement de la personnalisation de notre intervention. Le projet personnalisé respecte le rythme et le mode de vie de la personne accueillie. L'association met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour offrir des locaux adaptés à la vie individuelle et collective.

### INTIMITÉ ET VIE PRIVÉE

→ Le droit à l'intimité et à la vie privée est fondamental. Les temps, les lieux et les pratiques sont pensés en conséquence.

### AUTONOMIE ET CITOYENNETÉ

→ L'ensemble des actions mises en œuvre au quotidien par les établissements et services garantit à la personne accueillie un accès permanent à l'éducation et à la culture. L'accompagnement favorise l'autonomie et de l'expression de sa citoyenneté.

## 2 LA QUALITÉ DU LIEN ENTRE PROFESSIONNELS ET PERSONNES ACCUEILLIES

### INFORMATION ET COMMUNICATION

→ La personne accueillie est accompagnée au quotidien par une écoute, une information et une communication adaptée. Les règles de confidentialité font écho dans les pratiques professionnelles.

### NATURE ET EXPRESSION DE LA RELATION

→ L'institution et les professionnels portent toute l'attention nécessaire à la nature et à l'expression de la relation avec les personnes accueillies.

### SÉCURITÉ PHYSIQUE ET MORALE

→ La sécurité physique, psychique, morale et le sentiment de sécurité des personnes accueillies sont assurés. Cela suppose de créer un environnement sécurisant qui prévienne et prenne en compte la souffrance et la douleur.

### PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE

→ Les établissements s'imposent une vigilance continue afin de prévenir et gérer les situations de violence et de maltraitance. Nul ne doit sous-estimer son potentiel maltraitant et s'impose de lutter contre tout abus de pouvoir.

## 3 UN CADRE ET UN FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNELS FAVORISANT UNE CULTURE DE LA BIENTRAITANCE

### PROJET D'ÉTABLISSEMENT ET PROJET ASSOCIATIF

→ Le Projet d'établissement s'établit au regard des orientations associatives et de la charte de bientraitance, il résulte d'une élaboration collective prenant en compte les besoins et les aspirations de la personne accueillie. Actualisé régulièrement, il est la référence de nos pratiques quotidiennes.

### ÉCHANGES, RÉFLEXION ÉTHIQUE, QUESTIONNEMENTS

→ Dans le cadre des valeurs de solidarité, de laïcité et de citoyenneté que porte l'association des PEP 86, chaque établissement développe une culture du questionnement des pratiques, des références, des postures... Dans une dynamique d'amélioration permanente des pratiques et de soutien aux professionnels, les établissements et services organisent des temps d'écoute, d'échange et d'analyse.

### ÉVALUATION ET QUALITÉ

→ Les établissements et services s'inscrivent dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de l'accompagnement. Au regard des besoins et des attentes des personnes accueillies, l'action conduite est évaluée collectivement et les ajustements nécessaires sont définis.

### FORMATION ET QUALIFICATION

→ La culture de la formation est un enjeu majeur. L'association a la volonté de respecter le recrutement de professionnels aux qualifications attendues et définies par les projets d'établissements. Chaque acteur doit avoir pour ambition l'actualisation de ses connaissances, le développement de ses compétences, l'adaptation au poste de travail, et la transmission des pratiques spécifiques.

### GESTION DE L'INFORMATION

→ L'association des PEP 86 développe des dispositifs qui favorisent la transmission, l'accompagnement et la réciprocity des informations. Les établissements offrent des temps, des lieux et des outils adaptés qui permettent et optimisent la circulation de l'information nécessaire à l'accompagnement pluridisciplinaire des personnes accueillies.

### ORGANISATION ET MANAGEMENT

→ Dans chaque établissement, le cadre de travail est clairement défini et énoncé. Le management s'exerce dans le cadre de relations professionnelles de confiance et de respect mutuels. Chaque professionnel s'engage à son niveau de responsabilité.

## 4 UNE OUVERTURE SUR UN ENVIRONNEMENT PORTEUR D'ENRICHISSEMENTS MUTUELS

### LIENS AVEC LES FAMILLES

→ Au regard des droits et des choix de la personne accueillie, il convient de prendre en compte la connaissance que la famille a de l'utilisateur et de créer des occasions d'échange. L'approche des professionnels reste neutre et sans jugement de valeur.

### PARTENARIAT ET OUVERTURE

→ Les établissements et services recherchent les partenaires et ressources extérieures qui complètent leurs propres compétences et savoir-faire. La mutualisation des expériences entre établissements et services favorise une prise de recul des professionnels et contribue à questionner les pratiques.

### RECHERCHE, CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

→ A partir des données et expériences recueillies dans les institutions, l'adoption d'une démarche volontariste en direction d'organismes de recherche extérieurs répond aux besoins du public accueilli et améliore les modalités d'accueil. Les établissements font preuve de créativité et d'innovation pour élaborer des actions concrètes qui répondent aux besoins de la personne accueillie.