

# Charte de la bientraitance

La bientraitance est une démarche volontaire, collective et individuelle qui poursuit l'objectif d'améliorer en continu les pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- le respect de la liberté et des droits des personnes accompagnées et de leurs proches ;
- le respect de leur dignité et de leur singularité ;
- le respect de la prise en compte de leurs besoins et de leurs attentes particulières.

Elle renforce la cohésion des équipes au sein des établissements et services, le sentiment d'appartenance à l'Association, la confiance avec les personnes accompagnées et les partenaires.

## 1. Objet de la Charte de la bientraitance

Face aux enjeux de nos secteurs d'activité qui se complexifient et évoluent au gré des mutations de la société et des politiques publiques, l'ANRAS a décidé de se doter d'un projet associatif ambitieux. Dans le même temps il est apparu nécessaire d'accompagner les professionnels dans leurs missions en développant les bonnes pratiques, ainsi que les personnes accompagnées dans leur prise en charge.

La charte de la bientraitance de l'ANRAS est un outil au cœur des démarches d'amélioration de la qualité afin de développer la cohésion interne et externe, de permettre aux établissements et services de partager les bonnes pratiques, d'aider à la réflexion avec les personnes accompagnées.

La bientraitance est entendue comme 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 la personne accompagnée, dans le respect de ses choix et de ses refus et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

L'ANRAS fonde sa démarche de bientraitance sur cinq principes :

1. **Une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.** Ainsi, chaque personne accompagnée doit pouvoir trouver une réponse adaptée à ses besoins, à ses attentes, ses sensibilités, sa trajectoire de vie et son parcours de soin s'il existe.
2. **Une manière d'être professionnel au-delà des actes « standards ».** Ainsi les professionnels sont soutenus et accompagnés dans le sens qu'ils donnent à leurs actes et peuvent s'appuyer sur une Association qui a défini la démarche de signalement et les mesures correctives et accepte le droit à l'erreur.
3. **Une valorisation de l'expression des personnes accompagnées.** Ainsi les établissements et services favorisent l'expression des droits et des choix de la personne accompagnée ou de son représentant et de ses proches lorsqu'elle ne peut les énoncer. La personne accompagnée a la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner dans son parcours.
4. **Un aller-retour permanent entre penser et agir en donnant du sens.** Ainsi, l'ANRAS favorise le questionnement éthique, la réflexion collective sur les pratiques pour mûrir et les mesures les meilleures à mettre en place et pour améliorer les pratiques professionnelles.
5. **Une démarche continue d'adaptation.** Ainsi, l'objectif doit toujours être la recherche de la meilleure réponse possible et juste à un besoin identifié. Doivent être pris en compte le parcours de la personne accompagnée, son expérience personnelle, ses relations sociales et sa vie sociale, ses objets familiers et personnels, son univers de sons et d'images...

Ces principes impliquent dans leur organisation et leur pilotage tant l'Association que chacun de ses établissements et services. Ils s'appliquent à tous les professionnels, quelle que soit leur fonction, à toutes

## 2. L'objectif de bientraitance dans le cadre de la politique associative

L'ANRAS recherche :

- à sensibiliser régulièrement les professionnels sur le sens de leur mission ;
- à apporter une réponse adaptée aux besoins de la personne accompagnée grâce à la formation et à la qualification des professionnels ;
- à accueillir le nouveau professionnel et lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux personnes accompagnées qu'il accompagne ;
- à formaliser avec les professionnels les supports d'information les plus adaptés ;
- à promouvoir la réflexion éthique des professionnels ;
- à mettre en place des organisations qui fixent les rôles et les responsabilités et un fonctionnement collectif cohérent ;
- à ouvrir les structures à des actions d'évaluation et de recherches ;
- à développer la mutualisation des expériences entre les établissements et les services ;
- à organiser une articulation avec les partenaires et favoriser les interactions pour créer une culture de l'échange et du partage de bonnes pratiques.

## 3. L'objectif de bientraitance dans le cadre des projets d'établissements et services

Les projets d'établissement ou de services doivent poursuivre les objectifs suivants :

- créer un environnement propice à la prise de parole individuelle ou collective ;
- mettre en place une organisation limitant les occasions de dépendance des personnes accompagnées envers les professionnels ;
- évaluer le risque et travailler à l'équilibre entre marge d'autonomie et marge d'incertitude,
- informer les personnes accompagnées sur les événements institutionnels et les changements de professionnels ;
- effectuer un rappel à la règle si nécessaire, dénué d'un esprit de sanction, sans glisser dans l'excès de rigidité institutionnelle ;
- interroger les passages à l'acte violents à la lumière de la vie de l'institution et du parcours de la personne accompagnée ;
- entendre et comprendre les demandes et les besoins familiaux pour instaurer des solutions de prise en charge pérennes et respectueuses des équilibres familiaux ;
- maintenir des positionnements professionnels neutres et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre la personne accompagnée et ses proches.

## 4. La posture professionnelle de la bientraitance

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.

Ainsi, les professionnels s'attachent, dans le cadre de leurs démarches d'accompagnement des personnes accueillies :

- à adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager ;
- à tout mettre en œuvre pour établir, construire des liens de confiance ;
- à personnaliser l'accueil et à accompagner l'intégration de la personne accompagnée dans la structure ;
- à rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hébergement, de transport, d'hygiène ;

- à donner à la personne accompagnée une information accessible, individuelle et loyale et à s'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur ;
- à entendre la parole de la personne accompagnée et à respecter sa légitimité ;
- à garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte, dans la mesure du possible, sa liberté de choix et de décision ;
- à être réactif aux besoins de la personne accompagnée et à apporter une réponse appropriée à la demande ;
- à être attentif au refus et à la non adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée ;
- à mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne accompagnée ;
- à porter toute l'attention nécessaire à la nature et l'expression de la relation affective et sexuelle ;
- à 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 la personne accompagnée ;
- à garantir un accompagnement conforme aux bonnes pratiques et recommandations ;
- à évaluer et prendre en compte la satisfaction des personnes accompagnées et de leur famille ou entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.