

BIENTRAITANCE CHARTRE ASSOCIATIVE

Adoptée par le Bureau de l'ANRS le 11 février 2019

La bientraitance est une culture institutionnelle, évolutive, qui détermine les savoir-être et les savoir-faire professionnels. Elle vise à promouvoir le bien être des personnes accueillies. Elle se construit aux termes de réflexions collectives et se concrétise par des actions au quotidien.

L'ACCUEIL DU PUBLIC

- Organiser un espace et consacrer du temps à l'accueil du public.
- Adopter une posture, un langage favorisant l'accueil et l'intégration des personnes.
- Garantir la transmission et le recueil d'informations, notamment par une présentation précise du service ou établissement.

LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

- Adapter les modalités de participation des personnes en favorisant les pratiques innovantes.
- Prendre en compte les remarques et avis exprimés par les personnes accueillies, sous réserve des moyens légaux et financiers.

LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

- Éviter l'isolement des professionnels par l'organisation de réunions, de temps institutionnels et en favorisant les échanges entre eux.
- Garantir un cadre de travail précis, identifié notamment par des écrits (projet de service, règlement de fonctionnement, procédures et protocoles...).
- Assurer collectivement un climat professionnel favorable au travail.
- Ouvrir les équipes aux ressources internes et externes, notamment par la mise en place de supervisions et de formations.

L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Selon les missions, nommer un (des) professionnel(s) référent(s) pour chaque personne accompagnée.
- Quelle que soit la situation, garantir la continuité de service auprès du public.
- Assurer un accompagnement personnalisé.
- Susciter l'adhésion et la participation active des personnes à leur accompagnement en respectant leur projet.
- Respecter la vie privée et l'intimité des personnes.
- Assurer un accompagnement "ouvert" sur l'extérieur, associant les partenaires et les personnes ressources.
- Restituer à la personne les informations qui la concernent.

LA COMMUNICATION ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS

- Parler de la personne et de sa famille avec prévenance ("comme s'ils étaient présents"), en valorisant ses compétences et ses axes de progression.
- Faciliter, pour chaque usager, la compréhension des informations qui le concernent.



Paroles de jeunes

La bientraitance c'est lorsque l'on traite une personne de la bonne manière dans le respect et la dignité.

PÔLE

La bientraitance c'est se respecter ! Se faire protéger.

SAU 75

Ne pas juger !

La Manoise

C'est l'inverse de l'exploitation et de la maltraitance. La bientraitance se base sur l'accueil et la politesse.

SEA

La bientraitance c'est de bien nous traiter, nous conseiller, nous aider dans nos démarches et respecter nos droits.

CHRS l'Airial

