



Quatre Vaux
Les Mouettes

Guide pour une bienveillance associative



VALABLE POUR NOUS TOUS :
ACCOMPAGNER, ACCOMPAGNÉS
INSTITUTION, PARENTS
BÉNÉVOLES, FAMILLES

NOTRE DIFFÉRENCE

NOTRE SPÉCIFICITÉ

OK!
PAS OK!

les Valeurs

Ce qui paraît DÉFENDABLE juste et BEAU

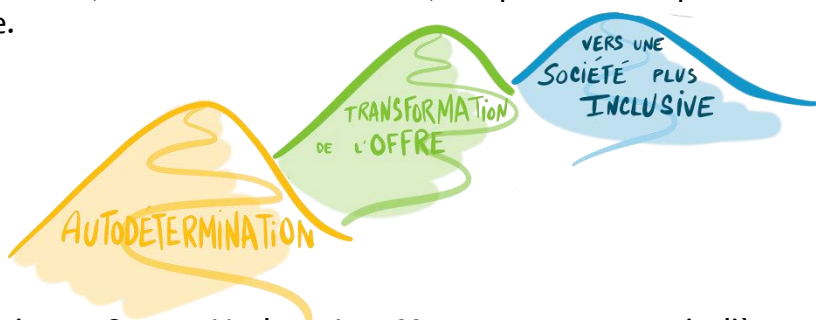
à l'ASSOCIATION

Pourquoi un guide associatif sur la prévention de la maltraitance et la promotion d'une culture de bientraitance ?

L'action de l'Association « Quatre Vaulx – Les Mouettes » s'inscrit dans les principes énoncés par la loi du 2 janvier 2002 et la loi du 11 Février 2005.

Le respect de la dignité de l'autre est source de droits, de devoirs et de responsabilités pour chacun, en s'appuyant sur la pratique du dialogue, de la communication et de l'échange.

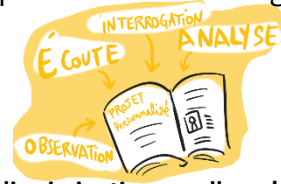
L'action des salariés s'organise dans le respect des valeurs partagées et en articulation avec les principes énoncés dans le projet associatif : accueil, écoute, ouverture aux autres, respect de la personne et tolérance.



L'Association « Quatre Vaulx – Les Mouettes » est particulièrement attentive à ce que les établissements et services qu'elle gère se conforment aux prérogatives de ces lois, notamment : un contrat de séjour et un projet personnalisé à jour pour chaque usager, un livret d'accueil et un règlement de fonctionnement actualisés et des conseils de la vie sociale interactifs.

Pour rappel, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, qui vise à garantir l'exercice effectif des droits des usagers, s'inscrit également dans une démarche de prévention des risques de maltraitance.

Chaque article énonce un droit ou un principe que chacun doit s'engager à respecter :



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de sa prise en charge ou de son accompagnement.

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui est proposé aux personnes accueillies est individualisé et le plus adapté possible à leurs besoins.

Droit à l'information

Les personnes accueillies ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Les personnes accueillies disposent du libre choix entre les prestations adaptées qui leur sont offertes.
 - Leur consentement éclairé est recherché en les informant des conditions et conséquences de leur prise en charge et de leur accompagnement et en veillant à leur compréhension.
 - Chaque personne a le droit de participer directement à la conception et à la mise en œuvre de son projet personnalisé.
-

Droit à la renonciation

Chaque personne accueillie peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie et quitter l'établissement ou le service.

Droit au respect des liens familiaux

L'accompagnement proposé favorise le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations concernant la personne accueillie est garanti dans le cadre des lois existantes. Le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins est également garanti.

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il est garanti à chaque personne de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des convictions de la personne accueillie.

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'établissement.

Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les personnes accueillies s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accueillie est garanti.



Tenant compte de cette charte, l'Association « Quatre Vaux – Les Mouettes » a décidé d'élaborer un guide à destination des salariés afin de leur apporter soutien et conseil dans le cadre de leur pratique professionnelle.



Ce guide s'articule en 2 parties :



La 1^{ère} partie définit les actes de maltraitance, délimite nos obligations afférentes et informe des procédures retenues pour traiter les situations préoccupantes.



La 2^{ème} partie présente notre définition de la « Bienveillance », propose une grille d'évaluation des risques et met à disposition des professionnels des recommandations inspirées de nos valeurs associatives et des travaux de l'ANESM.

1ère partie : Prévenir les actes de maltraitance

La définition de la maltraitance est celle retenue par le Conseil de l'Europe (1987), c'est-à-dire une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

Cette définition a été précisée en 1992 dans les termes suivants :

« La maltraitance, ce sont les **faits volontaires ou involontaires** se caractérisant par :

Les violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie), etc.

Les violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales, etc.

Les violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés, etc.»

Les violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur, etc.

La privation ou la violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse, etc.

Les négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire, etc.

Les négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage, etc.

Engagement

Le signalement : entre nécessité de se taire et devoir de parler

Obligation de discrétion :

L'Association rappelle **l'obligation de discrétion** des personnes intervenant dans ses établissements et services. Cette obligation assure le respect de la vie privée, de l'intimité et la confidentialité des informations concernant les usagers. Les procédures annexées au présent document cadrent cette obligation de discrétion.

Devoir de signalement :

Dans certaines situations particulières, les professionnels **ont le devoir de révéler** les informations ou de réagir face à certains comportements, sous peine de sanctions pénales prévues par le code pénal (« art. 434-3 : obligation de signaler » ; « art. 223-6 : non-assistance à personne en péril »).

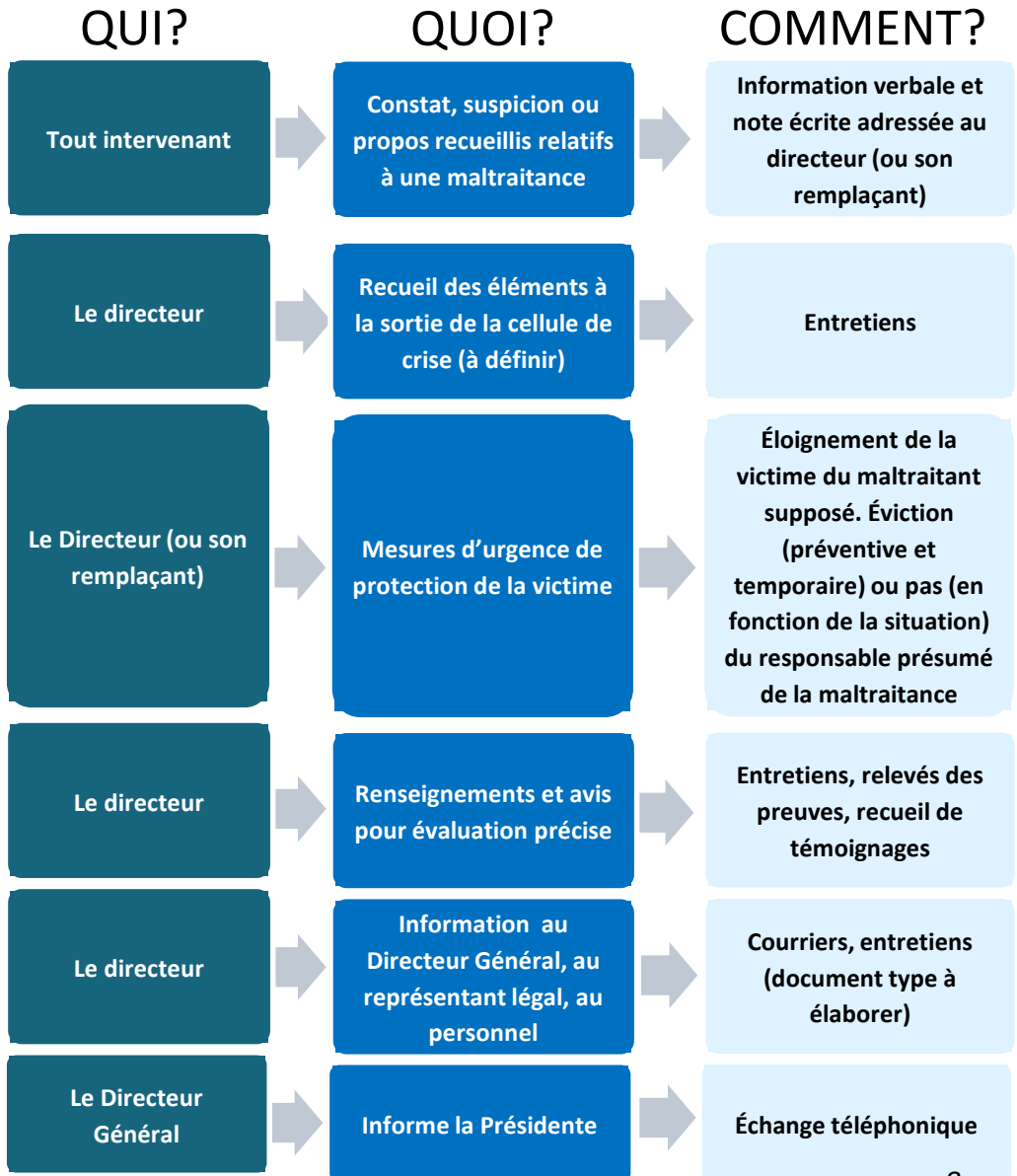
Ces différents articles du code pénal constituent les fondements de ce que l'on appelle « **le signalement d'actes de maltraitance** ».

Les procédures de signalement mises à disposition dans ce guide concernent les actes de maltraitance « d'un usager envers un autre usager », « d'une personne extérieure envers un usager », « d'un professionnel envers un usager ».

Chaque établissement et services proposera des procédures spécifiques en fonction du profil des personnes accueillies.

Protocole de signalement d'une situation de maltraitance

Maltraitant supposé (usager, professionnel ou tierce personne) /
usager (victime supposée)



Protocole de signalement d'une situation de maltraitance ?

Suite de la procédure de signalement...



2ème partie: Développer une Bienveillance associative

Au-delà du traitement ou de la prévention des actes de maltraitance, la promotion d'une culture de Bienveillance au sein des établissements gérés par l'Association est une priorité.

Il n'existe pas de réelle définition de la Bienveillance. Après avoir bénéficié d'une formation sur ce thème, après avoir abordé les dimensions juridiques, morales, éthique, après avoir analysé les situations préoccupantes constatées sur les établissements, les membres du Conseil d'Administration en ont donné cette définition :

« La Bienveillance est une démarche volontariste et collective consistant à mettre la personne accueillie au centre de nos préoccupations tout au long de son parcours en tenant compte de son histoire, de sa singularité et de sa dignité.

Elle s'appuie sur une manière d'être bienveillante partagée par tous qui ne se limite pas au strict savoir faire des professionnels.

La Bienveillance s'inscrit donc dans une recherche d'amélioration continue de la qualité des réponses proposées à la personne accueillie dans le respect impératif de ses droits et de son expression personnelle.

En ce sens, la Bienveillance concerne l'ensemble des acteurs concourant à l'accompagnement et aux soins de la personne : les professionnels, les familles, les représentants légaux, les partenaires, les bénévoles et les administrateurs. »

Évaluer les risques ! Comment ?

Pour promouvoir la Bienveillance, il s'agit, avant tout d'identifier les risques.

Identifier les risques, c'est porter un regard critique, positif ou négatif, sur les méthodes de travail, les conditions d'accueil, le travail en réseau et le partenariat, la place de chacun dans son rôle et ses responsabilités.

L'Association souhaite mettre à disposition des professionnels un outil d'évaluation de ces risques. Cet outil se doit d'être adapté aux spécificités de chaque établissement. L'évaluation doit être permanente. Elle ne doit pas être conçue comme un contrôle ponctuel, mais comme un outil constant d'amélioration de la qualité de service proposé aux personnes accueillies.



I – Risques liés aux conditions d’installation

Risques liés à l’inadéquation des locaux par rapport à la population accueillie

Non-respect des dispositions de l’autorisation

Équipement insuffisant ou inexistant :

- Chambres exigües, sanitaires collectifs,
- Manque d’accessibilité,
- Installation inconfortable,
- Installation ne permettant pas une individualisation des prestations.

Équipement inadapté :

- Signalétique inadaptée, trajets non sécurisés,
- Chauffage inadapté,
- Manque d’eau chaude,
- Véhicules inadaptés, etc.

Risques de chute

Matériel insuffisant ou inexistant :

- Barres d’appui, obstacles, etc.
- Protection des escaliers, rampe extérieure, etc.
- Exigüité des locaux,
- Installation inconfortable,

Matériel ou environnement inadapté :

- Sols extérieurs et intérieurs,
- Terrain accidenté ou non carrossable
- Équipement et mobilier (siège douche, lit médicalisé, etc.)

I – Risques liés aux conditions d’installation

Risques liés au manque de sécurité des équipements

Absence de surveillance des accès par manque de personnel ou de dispositif spéciaux.
Service de sécurité incendie inopérant.
Manque de connaissance des modalités d’évacuation et de lutttes contre l’incendie.

Risques infectieux

Défaut d’entretien et d’hygiène.

- Manque de procédures de prévention des risques infectieux (légionellose, mycose, etc.).
 - Organisation du dispositif de ménage inefficace.
- Organisation non formalisée :
- Personnel non formé,
 - Élimination des déchets,
 - Circuits linge sale, linge propre,
 - Absence de règles HACCP.

II – Risques liés aux conditions d'organisation

Risques liés au pilotage de l'établissement

Contenu du projet d'établissement non-conforme à la réglementation et aux recommandations.
Règlement de fonctionnement inopérant.
Pas de protocole, pas de conduite à tenir (fonctionnement sur l'habitude).
Pas de délégation claire. Pas de contrôle de gestion.
Circuit de décision opaque ou non connu.

Risques liés à l'accompagnement des personnels dans l'accomplissement de leur mission

Pas ou pas assez d'accompagnement aux prises de fonctions :

- Fiches de poste manquant de cohérence ou non remise des fiches de poste.
- Manque de formation du personnel.
- Pas de vérification de la capacité d'exercice.
- Manque d'évaluation des compétences professionnelles.

Pas de repérage des situations à risques :

- Repli sur soi, isolement de certains professionnels.
- Absentéisme élevé.
- Augmentation du nombre d'accidents du travail.

II – Risques liés aux conditions d'organisation

Risques liés
à
l'animation
et la
coordination
des équipes.

Absence ou insuffisance de coordination d'équipe :

- Temps de concertation et de coordination.
- Définition des conduites à tenir insuffisante ou absente.
- Glissement ou dévalorisation des fonctions.

Absence ou insuffisance d'animation d'équipe.

Manque de politique de mobilité et de promotion.

Pas ou trop peu de formation continue.

Risques liés
à l'organisa-
tion du
travail

Gestion du temps de travail :

- Amplitude de travail trop importante.
- Pas de visibilité sur les plannings.
- Taux d'encadrement insuffisant (jour/nuit).
- Vacances de poste ou postes non pourvus.
- Organisation du dispositif de ménage inefficace.

Défaillance des circuits d'information :

- Outils de communication et de transmission inopérants,
- Pas d'exploitation des données contenues dans les transmissions,
- Carence de consignes ou de protocoles,
- Manque d'anticipation et de préparation dans les prises de décisions.
- Non-respect des engagements pris à l'égard des usagers.

III– Risques liés aux conditions de prise en charge

Risques
d'atteinte à
la liberté –
Non-respect
des
habitudes

Procédure d'accueil inadaptée ou insuffisante :

- Clauses abusives
- Admission non consentie,
- Défaut d'information.

Non prise en compte des attentes et des choix. (droit à une pratique religieuse, politique, droit à une vie affective et sexuelle, etc.)

Pratiques sécuritaires de l'établissement ou de l'entourage.
Contention sans protocole.

Risques
d'atteinte à
la dignité, à
l'intimité ou
à la
confidentialité.

Excès de familiarité :

- Infantilisation, tutoiement systématique,
- Propos dégradants,
- Menaces, punitions, marchandages.

Manque de personnalisation de la prise en charge :

- Non-respect de l'organisation de la chambre ou des effets personnels.
- Méconnaissance ou non prise en compte de l'histoire et du projet de vie.

Non-respect de l'intimité et de la confidentialité :

- Atteinte à la pudeur.
- Non-respect de la confidentialité des informations médicales.
- Diffusion d'informations dans des lieux inappropriés.

III– Risques liés aux conditions de prise en charge

Risques liés à un défaut ou excès d'aide et/ou de soins

Insuffisance des aides à la vie quotidienne ou excès d'assistance :

- Toilette, alimentation, habillage.

Défaut de plan de soins individualisés

- Mauvaise gestion des médicaments.
- Détection de la douleur et de la souffrance psychique.
- Absences ou insuffisances des aides techniques.

Défaut de coordination des équipes :

- Absence ou insuffisance de projet de prise en charge globale.
- Défaut de coordination entre les professionnels de santé et les autres professionnels de l'établissement.
- Carence de personnels de santé.
- Cloisonnement entre les services (ménage, nuit, etc.).

Risques de limitation de la vie sociale de la personne.

- Carence de projets d'animation et/ou d'activité adaptés aux capacités et aux besoins des usagers.
- Isolement de l'institution.
- Pratiques et motifs sécuritaires de l'institution et de l'entourage.
- Censure des relations personnelles.
- Intrusions dans les relations sociales, affectives et sexuelles.

Promouvoir la Bienveillance : des solutions.



Après avoir identifié et évalué les risques, il convient de les réduire en définissant les orientations aptes à développer une culture de Bienveillance.

Pour ce faire, nous nous appuyerons sur les recommandations de l'Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-Sociale (A.N.E.S.M.). Ces recommandations ont pour finalité de développer les « bonnes pratiques professionnelles ». Au-delà de la conduite des évaluations internes et externes, qui ne sont que l'aspect formatif, l'Association souhaite interroger les aspects suivants :

Les attentes de la personne accueillie et le projet personnalisé

Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.

La mission du responsable d'établissement et le rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance

La mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard de la population accompagnée

L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement.

1) Les attentes de la personne accueillie et le projet personnalisé

Le Projet Personnalisé est un des outils essentiels prodigués par la Loi 2002.2.

Chaque procédure de Projet Personnalisé se doit de respecter autant que possible les étapes et postures suivantes :

Premiers contacts	<ul style="list-style-type: none">- Etre attentif aux premiers contacts ;- Réunir les conditions pour l'expression des attentes ;- Utiliser des supports facilitant l'expression des personnes.
Analyse de la situation	<ul style="list-style-type: none">- Donner à la personne l'information utile ;- Recueillir les seules informations nécessaires ;- Associer les personnes au recueil d'informations auprès des partenaires ;- Solliciter l'entourage de la personne ;- Repérer les habitudes de vie ;- Créer ou adapter les supports pour faciliter la réflexion ;- Produire une analyse partagée (en facilitant l'expression de tous les professionnels concernés et en utilisant l'expertise de la personne).
Co-construction du Projet Personnalisé	<ul style="list-style-type: none">- Se placer en position de reconnaissance mutuelle ;- Faire émerger des propositions nouvelles ;- Oser aborder les questions « sensibles » ;- Intégrer aux mieux les habitudes de vie ;- Encourager les essais.

**Phase
de
décision**

- Inviter les personnes à la prise de décision ;
- Dégager les objectifs issus du dialogue.
- Rechercher le maximum d'autonomie pour la personne.
- En cas d'accueil « par défaut », prévoir les aménagements spécifiques.
- Repérer les zones de vigilance (moments, actions, etc.).

**Phase de
rédaction du
Projet
Personnalisé**

- Séparer clairement les faits de leur analyse.
- Ecrire dans le respect des personnes.
- Ne pas transformer le projet en injonction.
- Inviter la personne (et son représentant légal éventuel) à conserver un exemplaire du projet

**Mise en
œuvre
du Projet
Personnalisé**

- Être attentif à la mise en place.
- Encourager un rôle actif des personnes dans la mise en œuvre.
- Coordonner et garantir la mise en œuvre.
- Suivre le Projet Personnalisé.

**Co-
évaluation
du Projet
Personnalisé**

- Être attentif à la périodicité de l'évaluation.
- Organiser un cadre facilitant l'expression de la personne.
- Permettre à la personne de formuler ses nouvelles attentes.

2) Concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement

Il s'agit ici de proposer des repères s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de vie des personnes accueillies.

La
personnalisation
de l'accueil et de
l'accompa-
gnement

- Préparer l'arrivée de la personne au sein de l'établissement.
- Formaliser un livret d'accueil simple, accessible et « accueillant ».
- Repérer le professionnel qui accompagne les premiers temps.
- Faciliter l'appropriation de l'espace privatif et en entériner son caractère privatif.
- Aménager l'espace privatif.
- Garantir la confidentialité de la correspondance.
- Mettre en œuvre concrètement le respect de l'intimité par rapport aux soins et à la toilette.
- Mettre en œuvre au quotidien la protection de la vie privée et le respect de la confidentialité vis-à-vis des autres usagers.
- Faciliter les visites et respecter leur caractère privatif.
- Mettre en place une organisation et des équipements permettant une personnalisation des aspects domestiques personnels (rangement, ménage, entretien du linge, etc.).

Une vie en
collectivité
de qualité

- Agencer et aménager les espaces collectifs.
- Adapter l'organisation des repas.
- Organiser le lever et le coucher de façon personnalisée.
- Organiser la participation à la vie quotidienne.
- Préciser la teneur et les objectifs des activités de groupe.
- Proposer des temps de communication et d'échanges au sein du groupe.
- Impliquer les usagers dans l'organisation de la vie quotidienne.

Un
positionnement
des
professionnels
cohérent

- Observer la vie collective au quotidien sans intrusion.
- Personnaliser la tenue des professionnels.
- Aider les personnes à préserver leur intimité.
- Veiller à la façon dont on s'adresse aux personnes.
- Accompagner les moments de transition dans la vie quotidienne.
- Veiller à la souplesse des moments collectifs de convivialité.
- Accompagner les événements exceptionnels par la parole.
- Gérer les perturbations de la vie collective.

3) La mission du responsable d'établissement et le rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance

Nous reprendrons ici les principes éthiques sur lesquels doit se positionner l'encadrement tels que définis par l'A.N.E.S.M. :

L'engagement : « ce principe se traduit par le fait que les convictions de l'équipe d'encadrement ne doivent faire aucun doute pour les professionnels. Elles doivent donc être rappelées à chaque moment de communication institutionnelle opportun, et incarnés dans des attitudes et des décisions concrètes chaque fois que les circonstances l'exigent. »

La responsabilité : « le principe de responsabilité implique que les équipes d'encadrement soient amenées de façon régulière à répondre de leurs actions en matière de prévention et de traitement de la maltraitance. Il est important que les professionnels soient informés de l'existence de ce dispositif de contrôle, afin de savoir que, comme eux, les membres de l'encadrement sont amenés à se positionner clairement. »

La justice : « définie comme juste milieu entre l'excès d'autorité et la permissivité, la justice appelle un positionnement équilibré de l'encadrement correspondant à la volonté de rendre à chacun ce qui lui est dû. »

Développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance

- Définir le rôle de l'encadrement en matière de prévention et de traitement de la maltraitance.
- Promouvoir conscience et connaissance des risques par l'équipe d'encadrement.
- Conduire au sein des équipes d'encadrement une réflexion sur les signaux d'alerte.
- Sensibiliser les stagiaires et les nouveaux professionnels.
- Mettre en place des formations pluri-professionnelles.
- Amener les professionnels à réfléchir sur les risques spécifiques à l'établissement.
- Informer les usagers et leurs représentants légaux de leurs droits.
- Associer les usagers et leurs représentants légaux à l'amélioration continue des pratiques

Mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention

- Fixer les responsabilités précises à tous les professionnels.
- Aménager des rythmes et une organisation de travail permettant un accompagnement continu et fiable.
- Définir les modalités d'échange et de coordination entre les acteurs.
- Veiller à ce que le règlement de fonctionnement soit garant des libertés fondamentales.
- Aménager le cadre de vie.
- Mettre en place des dispositifs d'analyse des pratiques.
- Promouvoir un dispositif permettant un regard extérieur sur l'établissement.
- Elaborer un dossier avec les informations essentielles concernant chaque usager.
- Formaliser avec les professionnels les conduites à tenir en cas de maltraitance, les outils de recueil et de traitement des plaintes ainsi que la procédure de gestion de crise.

Développer un accompagnement mettant en valeur les ressources des professionnels

- Recruter les professionnels dans une logique de prévention.
- Rappeler régulièrement l'objectif de travail vis-à-vis de l'usager.
- Reconnaître et promouvoir les ressources des professionnels.
- Valoriser et développer la compétence individuelle et collective par la formation continue.
- Prendre en compte le risque d'usure professionnelle.
- Adopter une démarche d'analyse et d'échange autour des conduites violentes éventuelles des usagers à l'égard des professionnels.
- Mettre à profit le regard et les interrogations des stagiaires questionnant les pratiques.

Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance

Voir § :
« Protocoles de signalement des actes de maltraitance »

4) La mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard de la population accompagnée

Mettre en œuvre une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées est un axe essentiel dans la prévention des situations de maltraitance et concoure à la promotion d'une culture de bienveillance.

Recueil et appréciation des besoins d'adaptation au regard des populations accueillies

- Repérer et analyser les besoins, les ressources, les potentialités des populations accompagnées, ainsi que leurs vulnérabilités et les risques liés à des pratiques inadaptées, voire nocives.
- Mettre en place des outils de veille sur la progression des connaissances relatives aux usagers et organiser cette veille au niveau de l'encadrement
- Analyser les besoins d'adaptation à l'emploi au regard des spécificités du projet d'établissement et de son actualisation.
- Évaluer lors du pourvoi de chaque poste les écarts entre les compétences requises pour l'emploi auprès de la population accompagnée et le profil de la personne affectée
- Repérer, en particulier lors des moments prévus à cet effet, les attentes et les besoins des personnels au regard de leurs rôles et de leurs pratiques.
- Organiser, au niveau des responsables le repérage des besoins d'adaptation à l'emploi, selon les groupes professionnels.

Mise en place d'un management d'équipe et une organisation de proximité

- Concevoir et organiser une phase d'accueil et d'intégration individualisée pour tous les nouveaux arrivants.
Informar les usagers concernés et les personnels en place de l'arrivée de nouveaux personnels.
- Diffuser le projet d'établissement ou de service et y développer des points de repère pour mieux comprendre la population accompagnée et les pratiques mises en œuvre.
- Mettre en place des réunions collectives pour informer sur des évolutions relatives aux populations accompagnées.
- Organiser l'accompagnement du nouvel arrivant en phase d'accueil et d'intégration.
- Prévoir dans l'organisation du travail de l'encadrement intermédiaire sa disponibilité et sa proximité avec les équipes sur le terrain.

Construction et mise en œuvre d'une politique de formation efficiente.

- Déterminer les objectifs de formation au regard des besoins d'adaptation à l'emploi des personnels selon les populations accompagnées.
- Mobiliser en amont les personnels concernés.
- Mettre en place des actions de formation et des cycles d'analyse des pratiques en précisant les dispositifs pédagogiques.
- Préparer et suivre les actions de formation.
- Travailler en lien avec les réseaux et les fédérations.

5) L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement

L'A.N.E.S.M. insiste sur le fait que « l'ouverture de l'établissement sur son environnement est devenue indispensable pour permettre aux personnes accueillies de maintenir ou de restaurer leurs liens familiaux et sociaux, et d'exercer leur citoyenneté. »

L'ouverture de l'établissement doit activer de nouveaux partenariats bénéfiques aux prestations proposées et permettre aux équipes de renouveler leurs modalités d'intervention aux contacts de méthodes et de pratiques différentes.

Développement
des liens sociaux
et de la
citoyenneté des
personnes
accueillies

- Faciliter les liens des personnes avec leurs proches.
- Ouvrir l'établissement à l'entourage des usagers (intéresser les proches à la vie de l'établissement, respecter la place et le rôle des proches).
- Développer les liens de citoyenneté (vie associative, etc.).

Interaction
avec
l'environnement

- Participer aux actions initiées par l'environnement qui concourent au vivre ensemble.
- Etre un lieu-ressource pour l'environnement.
- Faciliter l'accès aux nouvelles technologies.
- Se rapprocher du monde de la culture et du secteur socio-culturel.
- Encourager l'intervention des bénévoles.
- Développer les partenariats avec les dispositifs de santé.

Développement
du caractère
accueillant de
l'établissement

- Questionner l'architecture et les agencements.
- Mener une réflexion approfondie sur la notion d'accueil.
- Améliorer la communication externe.

Les autres recommandations à prendre en compte





Conclusion

L'Association « Quatre Vaulx – Les Mouettes » a conçu ce guide comme un outil au service des professionnels et des équipes d'encadrement.

Il ne doit pas être perçu comme une contrainte mais comme un levier pour s'engager plus encore dans une amélioration continue de la qualité de service que nous proposons aux personnes accueillies.

Cette démarche ne sera efficace que si chacun s'approprie ce guide et l'utilise régulièrement dans sa pratique quotidienne en gardant à l'esprit que :

La Bienveillance....

... c'est l'affaire de TOUS !!!

Annexe : Les articles de loi de référence

Article du Code Pénal :

Obligation de signaler

Article 434.3 :

« Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de mauvais traitements ou privations infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.»

Non-assistance à personne en péril

Article 223.6 :

« Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 75000 € d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.»

La levée du secret professionnel

Article 226.13 :

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par son état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. »

L'Article 226.14 autorise dans certaines circonstances la levée du secret professionnel, notamment lorsqu'une personne a connaissance de privations ou de sévices infligés à un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger.

D'autres articles plus spécifiques sont disponibles en annexe.

La protection des personnes devant faire face à des accusations sans fondement – De la dénonciation calomnieuse

Article 226.10 :

La dénonciation, effectuée par tout moyen et dirigée contre une personne déterminée, d'un fait qui est de nature à entraîner des sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires et que l'on sait totalement ou partiellement inexact, lorsqu'elle est adressée soit à un officier de justice ou de police administrative ou judiciaire, soit à une autorité ayant le pouvoir d'y donner suite ou de saisir l'autorité compétente, soit aux supérieurs hiérarchiques ou à l'employeur de la personne dénoncée, est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 45000 € d'amende.

La fausseté du fait dénoncé résulte nécessairement de la décision, devenue définitive, d'acquiescement, de relaxe ou de non-lieu déclarant que la réalité du fait n'est pas établie ou que celui-ci n'est pas imputable à la personne dénoncée.

En tout autre cas, le tribunal saisi des poursuites contre le dénonciateur apprécie la pertinence des accusations portées par celui-ci.

Articles du Code de l'Action Sociale et des Familles :

La protection des personnes qui procèdent à des signalements

Article 313.27

« Le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement du contrat de travail, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire.

En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande. »

Les autres textes (lois, circulaires, instructions.....)

La protection des usagers

Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance

Circulaire DAS n° 98-275 du 05 mai 1998 relative à la prise en compte de situations de maltraitance à l'enfant au sein des ESMS (Etablissement Sociaux et Médico-sociaux).

Circulaire DGAS n° 2001-306 du 03 juillet 2001 relative à la prévention des violences et maltraitements et notamment sexuelles dans les institutions sociales et médico-sociales accueillant des mineurs ou des personnes vulnérables.

Circulaire n° 2002-97 du 14 février 2002 relative aux suites des maltraitements et des violences sexuelles sur mineurs et la prise en charge des mineurs victimes.

Circulaire DGAS 5/SD2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales.

Circulaire DGAS/SD2 n°2002-280 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables, et notamment les personnes âgées

Instruction ministérielle n° DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance.



« La Bienveillance est une démarche volontariste et collective consistant à mettre la personne accueillie au centre de nos préoccupations tout au long de son parcours en tenant compte de son histoire, de sa singularité et de sa dignité. Elle s'appuie sur une manière d'être bienveillante partagée par tous qui ne se limite pas au strict savoir faire des professionnels.

La Bienveillance s'inscrit donc dans une recherche d'amélioration continue de la qualité des réponses proposées à la personne accueillie dans le respect impératif de ses droits et de son expression personnelle.

En ce sens, la Bienveillance concerne l'ensemble des acteurs concourant à l'accompagnement et aux soins de la personne : les professionnels, les familles, les représentants légaux, les partenaires, les bénévoles et les administrateurs. »



Association « Quatre Vaux – Les Mouettes »

BP 3 Notre Dame du Guildo

22 380 St Cast le Guildo

09.96.41.25.20

asso@4vaulx-mouettes.com