



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE DE L'ASSOCIATION LEDA "Les Espaces D'Avenir"

PREAMBULE

La Charte de la Bienveillance de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir », fruit d'un travail de réflexion de plusieurs mois du Conseil d'Administration et des Directions des Etablissements et Services au cours de l'année 2012, résulte de la nécessité absolue de mettre en œuvre l'amélioration constante de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies.

Cette démarche, inscrite dans le cadre du projet associatif mais fortement encadrée et impulsée par l'imposant développement réglementaire issue de la réforme des champs sanitaire, social et médico-social, doit désormais s'ancrer au cœur de chaque projet d'établissement et de service par la mise en place de l'usage permanent de bonnes pratiques professionnelles quel que soit le niveau d'où chacun intervient.

Cette démarche acceptée par tous les acteurs, commence par la pose d'un acte fondamental, celui de conduire une politique volontariste qui promeut la bienveillance pour prévenir la maltraitance, et dont l'évaluation, régulière, mutuelle et réciproque, en garantit l'efficacité au profit des personnes jeunes et moins jeunes, accueillies ou accompagnées au sein de chaque établissement ou service que l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » gère ou aura à gérer.

La présente charte, affichée dans les zones d'accueil et dans les salles du personnel de chaque établissement et service de l'association, est l'expression de cette ambition qui passe par :

- **Le respect des personnes accueillies dans leur singularité**
 - Reconnaître, maintenir les capacités et développer les potentialités de chaque personne.
 - Garantir le respect de ses droits.
 - Veiller à sa sécurité physique et psychique
 - Travailler en cohérence avec son environnement familial, social, culturel, médico-social ou ceux sollicités dans le cadre de la mise en œuvre de son projet individuel (scolaire, professionnel,...)

- **L'évolution qualitative de leurs conditions d'accueil et de l'organisation de leur accompagnement**

La bienveillance implique l'investissement de l'institution et l'engagement de chaque professionnel et de chaque bénévole.

LES ENGAGEMENTS MUTUELS ET RECIPROQUES

■ *L'association LEDA « Les Espaces D'Avenirs » et l'ensemble de ses établissements et services s'engagent à :*

- Se donner les moyens d'offrir des conditions d'accueil et d'accompagnement garantissant la sécurité, le confort matériel et physique des usagers (locaux, équipements, restauration, transport).
- Mettre en place et actualiser les outils des lois du 2 janvier 2002, du 11 février 2005 et du 5 mars 2007.
- Promouvoir la participation et l'expression des personnes accueillies ; garantir le respect de leurs droits et libertés.
- Informer les professionnels et les bénévoles du cadre législatif et réglementaire en vigueur et élaborer les procédures nécessaires aux bonnes pratiques professionnelles (médicaments, contention, canicule, pandémie, violence, fugue,...).
- Développer la cohérence des actions d'accompagnement des personnes accueillies en favorisant la dynamique de travail interdisciplinaire notamment dans l'élaboration, le suivi et l'évaluation des projets individualisés.
- Garantir l'écoute des familles et/ou représentants légaux et les associer à l'accompagnement de l'usager :
 - mise en place d'un accueil personnalisé (rencontres) ;
 - association dans le cadre de l'élaboration et du suivi du projet individualisé ;
 - participation à la vie institutionnelle (journées d'information, événements festifs,...) ;
 - enquêtes de satisfaction.
- Favoriser et développer un partenariat avec tous les intervenants qui concourt à l'accompagnement des personnes accueillies, et notamment avec les intervenants locaux qui permet d'inscrire les personnes accueillies dans la vie sociale et citoyenne de leur commune, de leur région.
- Mettre en place une politique de ressources humaines qui:
 - favorise l'embauche de professionnels détenteurs de la qualification requise par leurs prochaines fonctions ;
 - définit un plan de formation dynamique permettant une adaptation des connaissances aux besoins des personnes accueillies et des objectifs de l'établissement ;
 - soutient les évolutions de carrière.
- Améliorer la qualité de l'accompagnement et prévenir l'usure professionnelle :
 - De façon collective, par le biais d'une analyse des pratiques et/ou de supervision interne ou externe ;
 - De façon individuelle, en réponse à un besoin spécifique repéré ou exprimé.
- Rechercher des conditions de fonctionnement optimales et notamment:

- un effectif suffisant en nombre et en qualification au regard des objectifs définis dans le projet d'établissement et des moyens alloués ;
 - une organisation de travail (planning, gestion des congés et des remplacements,...) répondant aux obligations légales et conventionnelles et permettant d'assurer en permanence la qualité de l'accompagnement et la sécurité des usagers ;
 - des espaces d'expression et d'information permettant un lien entre l'ensemble du personnel, la direction de l'établissement et l'association.
- Mettre en œuvre un suivi et une évaluation des actions d'amélioration de la qualité et de prévention de la maltraitance. Cette démarche doit être conduite par la Commission associative de Bientraitance, d'Ethique et de Qualité en lien avec les Comités de même nom mis en place au sein des établissements et services de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir ».

■ *Chaque membre du personnel s'engage à :*

- Respecter la personne accueillie :
- Utiliser des propos respectueux et un ton adapté, développer une écoute et une gestuelle bienveillantes dans la volonté de valoriser et, autant que possible, de responsabiliser la personne accueillie ;
 - Veiller en permanence à favoriser son autonomie dans le respect de son intégrité physique, de son intimité et de son espace personnel ;
 - Adopter une attitude professionnelle envers l'usager et son entourage qui se situe ni dans l'indifférence ni dans une trop grande proximité affective.
- S'investir dans la mission qui lui est confiée. Dans son champ de compétence, chaque professionnel de l'Association LEDA « les Espaces D'Avenir », s'implique au sein d'une équipe interdisciplinaire et se montre force de proposition pour adapter et améliorer les accompagnements individuels et collectifs des personnes accueillies.
- Etre dans une dynamique d'amélioration personnelle constante :
- s'interroger sur ses pratiques professionnelles ;
 - accepter l'apport de l'équipe interdisciplinaire ;
 - s'adapter aux situations rencontrées ;
 - actualiser ses connaissances (lectures, échanges, participations à des formations, accueil de stagiaires,...), pour acquérir de nouvelles techniques et les mettre au profit des personnes accueillies et de l'équipe.
- Connaître et respecter les différentes sources du droit au sein de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » (textes de loi, projet associatif, projet d'établissement, règlement de fonctionnement, règlement intérieur des salariés, chartes actuelles et à venir, guide du signalement etc...).
- Participer à l'élaboration et à l'actualisation des documents institutionnels.
- Chercher de l'aide et du soutien, en cas de difficulté professionnelle, auprès des collègues, de la hiérarchie ou de tout autre intervenant.
- Se rendre disponible pour prendre le relais d'un collègue ou d'un bénévole en difficulté.

- Faire preuve de vigilance face à toute situation de maltraitance avérée ou suspectée, qu'elle concerne la personne accueillie, son entourage ou un professionnel. Il s'engage à la signaler conformément à l'obligation légale et aux modalités fixées par l'association (cf guide du signalement).

■ *Chaque bénévole s'engage à:*

- Respecter la personne accueillie :
 - Utiliser des propos respectueux et un ton adaptés, développer une écoute et une gestuelle bienveillantes dans la volonté de valoriser et, autant que possible, de responsabiliser la personne accueillie ;
 - Adopter une attitude bienséante envers l'utilisateur et son entourage qui se situe ni dans l'indifférence ni dans une trop grande proximité affective.
- S'investir dans la mission qui lui est confiée. Dans le cadre de la Charte du Bénévolat de l'Association LEDA « les Espaces D'Avenir » et de la Convention d'Engagements réciproques, mais aussi au regard de ses compétences, le bénévole responsable s'implique pour atteindre les objectifs nécessaires à la réalisation ou au soutien de l'activité qu'il a librement choisie pour améliorer les accompagnements individuels et collectifs des personnes accueillies.
- Etre dans une dynamique d'ouverture attentive constante :
 - accepter l'apport de l'équipe professionnelle ;
 - s'adapter aux situations rencontrées ;
 - Connaître et respecter les principaux textes œuvrant au fonctionnement de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » et de l'établissement ou service dans lequel il intervient.
- Chercher de l'aide et du soutien, en cas de difficulté d'intervention, auprès des professionnels ou des responsables.
- Faire preuve de vigilance face à toute situation de maltraitance avérée ou suspectée, qu'elle concerne la personne accueillie, son entourage ou un professionnel. Le bénévole s'engage à la signaler conformément à l'obligation légale et aux modalités fixées par l'association (cf guide du signalement).

LA COMMUNICATION

La Charte de la Bienveillance de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir », comme toute charte, est l'expression d'un ensemble de textes qui s'impose à tous, en droit comme en devoir, aux corps institués de :

- la gouvernance : le Conseil d'Administration.
- la direction : les cadres dirigeants, salariés ou bénévoles.
- la citoyenneté : le Conseil de la Vie sociale.
- les équipes techniques interdisciplinaires, les professionnels tous corps d'état confondus.
- comme aux stagiaires de la formation professionnelle, aux bénévoles mais aussi aux usagers en une règle fondamentale.

Elle est diffusée à l'ensemble des acteurs associatifs auprès desquels elle est commentée autant que faire se peut, rappelée si besoin était, afin que son appropriation individuelle et collective donne sens à la mise en œuvre d'une véritable démarche de promotion de la bientraitance visant à prévenir tout risque de maltraitance au sein de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir ».

■ *Rapport annuel au sein de chaque établissement ou service :*

Chaque année, à l'aide de la grille d'analyse des risques institutionnels de maltraitance et de celle destinée à la rédaction du rapport du plan d'action, il est fait appel à la réflexion collective de chaque établissement ou service de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » pour prévenir les risques institutionnels de maltraitance.

Les constats, qu'ils relèvent de la grille d'analyse des risques institutionnels ou qu'ils relèvent de la mise en œuvre du guide de signalement, comme les préconisations du plan d'action font l'objet d'un Rapport Annuel établi par le Comité Bientraitance, Ethique et Qualité de chaque établissement ou service.

Ce rapport annuel est adressé en premier chef au Président de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » comme au Conseil de la Vie Sociale.

■ *Rapport annuel associatif:*

Chaque année, dès réception de l'ensemble des rapports annuels des établissements et services, la Commission Bientraitance, Ethique et Qualité de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » invite les membres de chaque Comité d'Etablissement ou de service à la rejoindre pour réfléchir ensemble, eu égard aux constatations et aux préconisations locales, aux moyens d'améliorer la démarche collective associative de promotion de la bientraitance visant à prévenir tout risque de maltraitance, tant dans ses approches fondamentales que dans la mise en œuvre des outils d'analyse par des apports méthodologiques adaptés.

Son rapport annuel est fourni à l'Assemblée Générale de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » comme à chaque Conseil de Vie Sociale.

Ce rapport annuel associatif ainsi que les rapports annuels des établissements et services font l'objet d'un envoi spécifique aux autorités de tarification.

REVISION

La présente Charte de Bientraitance de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir » est établie pour une durée de cinq années au terme desquelles elle sera révisée.

Cependant, en fonction des préconisations souhaitées, il appartiendra à la Commission associative Bientraitance, Ethique et Qualité de proposer au Conseil d'Administration de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir », des modifications en cours d'année indépendamment du terme quinquennal.

Charte approuvée par L'Assemblée Générale Ordinaire de l'Association LEDA « Les Espaces D'Avenir », en sa tenue du 20 avril 2013 à Chaumont-sur-Loire (41150).