

# La charte bientraitance

*Pas seulement une tendance !*

Le guide pratique de la charte  
bientraitance...

## **B**ientraiter, c'est d'abord un environnement accueillant (...)

Un lieu chaleureux, c'est aussi une question de détails ! Soyez attentifs à l'espace : du mobilier adapté, des couleurs apaisantes, des espaces bien pensés, des lieux partagés avec les familles...

Vous avez des idées pour améliorer les lieux ? Parlez-en lors des réunions d'équipe ou avec les résidents, chaque avis compte !

## **I**nformer de façon claire et accessible, pour mieux communiquer

Une bonne communication commence par des outils adaptés au plus grand nombre ! Un objectif : décliner tous nos documents en formats accessibles : FALC, pictogrammes, et même vidéos.

Vous voyez ce petit logo ? Il garantit que le document est adapté et inclusif.



## **E**ntendre toutes les idées et les envies pour améliorer les pratiques

Le projet personnalisé, c'est LE document clé de l'accompagnement. Objectif : 100 % des envies des personnes formalisées !

Et puis, on pense aussi aux attentes des professionnels, et pour cela il y a les entretiens annuels.

## **N**ous rendre disponibles les uns pour les autres

La disponibilité, ça passe par des petits gestes du quotidien : prendre le temps d'écouter sans interrompre, observer avec attention, ou simplement dire "je suis là pour toi".

Et si une situation urgente survient pendant que vous n'êtes pas disponible ? Signalez-le à vos collègues pour qu'ils prennent le relai.

## **T**enir compte des différences qui nous enrichissent

Reconnaître et respecter les différences, c'est une force ! Posez des questions, c'est en écoutant et en partageant qu'on apprend à mieux se connaître et à mieux accompagner.

Besoin d'idées concrètes ? Vous pourriez organiser un atelier autour des coutumes ou des saveurs d'un pays avec les résidents et les équipes.

## **R**especter les droits et libertés de chacun

Notre meilleur allié ? La charte des droits et libertés de la personne accueillie. Et parce qu'on veut une information accessible pour tous, nous avons une version FALC et vidéo.

Vous avez un doute sur une pratique ou une décision ?

C'est un sujet à soulever en comité éthique.



## **A**ssurer la qualité et la sécurité de l'accompagnement

Lisez la Qual'iNews et nos guides " collection qualité" pour vous tenir informés des dernières actualités et bonnes pratiques.

Une question? Le service qualité est là pour vous répondre.

## **I**nnover et chercher ensemble pour toujours trouver des solutions

Parce que les meilleurs idées naissent du terrain.

Vous avez une idée pour améliorer le quotidien des personnes accompagnées? La commission innovation est faite pour vous!



## **T**raiter avec douceur les douleurs physiques et psychologiques

La douleur, on ne la banalise pas, on l'écoute. Pensez à utiliser les échelles d'évaluation de la douleur.

Et pour les douleurs invisibles ? Beaucoup d'écoute, et un travail d'équipe, alors demandez un coup de main à vos collègues et au psychologue.

## **A**pprendre les uns des autres et partager nos expériences

Cela passe par le plan de développement des compétences, mais aussi par l'implication de professionnels proactifs et investis.

Et pour vous aider à grandir, le service RH est à votre écoute.

## **N**e jamais juger pour instaurer un climat de confiance

Vous avez remarqué ? Quand on accueille sans juger, les échanges sont plus simples et plus sincères. Utilisez la méthode "écoute bienveillante" : reformuler, poser des questions ouvertes, et ne pas imposer son avis.

Et si vous écriviez une charte de la communication positive par exemple?

## **C**roire en la capacité de chacun pour soutenir l'autodétermination

Cela veut dire s'engager pour que chaque personne puisse décider de son propre parcours, en accord avec ses envies et ses besoins.

L'autodétermination, c'est d'abord donner le choix ! À chaque étape de l'accompagnement, demandez simplement : "Qu'est-ce que vous en pensez ?" ou "Comment voulez-vous faire ?".

## **E**ncourager l'expérimentation et la découverte (...)

Tester, se tromper, apprendre... C'est valable pour tout le monde ! Vous avez une idée d'activité ou une nouvelle méthode d'accompagnement ? Proposez-la lors des réunions d'équipe .

Accompagnez les personnes dans l'exploration de leurs envies : cuisine, jardinage, ou une activité inédite. Essayer, c'est déjà réussir !

**Merci à tous d'avoir contribué  
à notre Charte bientraitance !**

Jonathan, Nicolas, Cécile, Nadine, Michèle, Claude,  
Alexandre, Coline, Matthieu, Eddy, Emilie,  
Aurore, Solène, Clara, Elisa, Aline  
Coralie et Chloé



Parc Valgora - L'impérial B  
199 rue Ambroise Paré  
83160 La Valette-du-Var

**04 94 20 42 91 - [siege@groupe-umane.fr](mailto:siege@groupe-umane.fr)**