

 UN CHEMIN POUR CHACUN	CHARTRE BIENTRAITANCE	Référence :	QUAL-ASSOC-041
	POLITIQUE INSTITUTIONNELLE	Version :	2
		Date d'application :	01/02/2025
		Pagination :	5/5

CHARTRE BIENTRAITANCE

PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

POLITIQUE INSTITUTIONNELLE

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Depuis plus de cent ans, la **raison d'être d'Itinova** est d'« accompagner de façon désintéressée, solidaire et fraternelle, chaque personne en situation de fragilité à toutes les étapes de sa vie, en lui assurant une vie digne et respectueuse de sa singularité, au sein d'une société plus juste ».

En 2022, Itinova a réaffirmé **la primauté de la personne comme étant le socle de 6 valeurs** qui fédèrent et guident l'action des équipes au quotidien :

DIGNITÉ

Nous portons à chaque personne accueillie, de manière inaliénable le respect de son **intégrité** et de sa **singularité**, en accord avec les besoins qu'elle exprime.

GÉNÉROSITÉ

Nos métiers reposent sur le **don de soi** : nous offrons à chaque personne accueillie ce que nous sommes et nous agissons chaque jour de façon **désintéressée**, sans discrimination.

SOLIDARITÉ

Chaque collaborateur et collaboratrice contribue avec humilité et simplicité à la qualité de l'accompagnement.
L'entraide que nous développons dans nos établissements permet de répondre aux nombreux besoins des personnes accueillies.

ENGAGEMENT

Quel que soit notre métier et notre lieu de travail, nous nous impliquons **pleinement** et avec **bienveillance** au service des personnes fragilisées et de leurs aidants. Notre énergie, à la fois individuelle et collective, est tournée vers l'amélioration de la qualité du service que nous rendons.

EXIGENCE

Chaque jour, nous nous devons de **faire de notre mieux**. Nous cherchons toujours à **grandir et faire grandir les autres** ; et nous veillons à **optimiser les moyens** qui nous sont confiés pour rendre un service de qualité, proche et accessible.

INNOVATION

Depuis 100 ans, nous **osons** tracer de nouveaux chemins, développer des **solutions nouvelles** et **nous adapter** quotidiennement pour répondre aux besoins des personnes les plus fragiles et de nos territoires.

A travers ces valeurs, Itinova place la **bientraitance des personnes au cœur de sa mission et de sa démarche qualité**.

L'objectif de la présente politique est d'explicitier encore davantage **l'engagement d'Itinova à promouvoir la bientraitance dans tous ses établissements et services** en posant les bases d'une **culture partagée** et de relayer auprès de ses professionnels les **bonnes pratiques** à déployer auprès de chaque personne accompagnée.

La politique et les procédures relatives à la prévention, au signalement et au traitement de cas de maltraitance ou de violence s'appliquent en parallèle de la présente politique sur la bientraitance.

Itinova (sise TOUR PART- DIEU, 129 rue Servient 69003 LYON, représentée par son président, Monsieur DUPOYET) met cette politique en place dans chacun de ses établissements (sanitaire, social, médico-social) à **effet immédiat**.

2. DEFINITION

La bientraitance est une notion large et ne se limite pas à l'absence de maltraitance. Elle correspond à une **prise en charge globale de la personne et de son entourage** qui **répond à leurs attentes et à leurs besoins** et permette le respect de leurs **droits** et de leurs **libertés**. Elle est à distinguer de la bienveillance.

Définition de la Haute Autorité de Santé :

« La bientraitance est une **culture** inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'utilisateur** en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

Au-delà des connaissances et des compétences métiers, le **rapport humain** entre la personne aidée et l'aidant constitue l'élément clé de la **confiance** et de la **satisfaction** des personnes accueillies et de leurs proches.

Au-delà des individus, la qualité de cette interaction repose sur une **approche systémique** qui implique l'ensemble de l'établissement, ses services et son organisation.

3. PRINCIPES

Sur la base des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la Haute Autorité de Santé, une étude comparative des chartes bientraitance existant dans nos secteurs, et l'expérience partagée d'un groupe de travail de professionnels d'Itinova (octobre 2024), et après validation du Comité de Direction et du Conseil d'Administration d'Itinova, les **principes d'action suivants sont retenus pour constituer la Charte Bientraitance d'Itinova**. Cette Charte s'adresse en l'état aux professionnels de tout établissement et services Itinova afin de donner du sens et d'influer sur les attitudes et les comportements attendus de nos professionnels ainsi que d'alimenter le plan d'amélioration continue de la qualité :

1. **INSTAURER UNE RELATION DE CONFIANCE**
S'inscrire au quotidien dans des relations authentiques, de **respect**, d'encouragement et d'aide envers **la personne et ses proches**.
2. **RESPECTER LA DIGNITE ET L'INTIMITE**
Respecter **l'intégrité physique, psychique, la dignité et l'intimité** de la personne accompagnée à toutes les étapes de sa vie et jusqu'à la fin de vie.
3. **PERMETTRE UN CHOIX LIBRE**
Valoriser la singularité de chaque personne et accompagner chacune dans l'exercice de sa **citoyenneté**. Lui garantir d'être **acteur** de son projet en prenant en compte sa **liberté de décision**. Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités et adopter une attitude professionnelle **d'écoute** et de **discernement** à chaque étape du parcours de la personne.
4. **S'ADAPTER AUX BESOINS DES PERSONNES**
Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées en s'efforçant de **concilier l'intérêt de chaque personne accompagnée et les contraintes de la vie en collectivité** dans nos établissements.
5. **ASSURER LA CONTINUITE DES PARCOURS**
Proposer un **accompagnement global et personnalisé**, dans une logique de cohérence, de continuité et de complémentarité du parcours de chaque personne.
6. **FACILITER LE LIEN SOCIAL**
Reconnaître l'importance et favoriser la réponse au besoin de chaque personne à une **vie relationnelle, sociale et affective**.
7. **COMMUNIQUER DE FACON ADAPTEE**
Donner à la personne et à ses proches une **information accessible**,

individuelle et loyale. S'imposer le respect de la **confidentialité des informations** relatives à la personne accompagnée.

8. S'OUVRIRE SUR L'EXTERIEUR

Rechercher des **solutions** en développant **l'échange** et les relations en interne comme en externe.

9. PARLER SANS CRAINTE DE SES PRATIQUES ET LES AMELIORER ENSEMBLE

Rechercher constamment à améliorer les pratiques dans une logique **d'amélioration continue individuelle et collective**. Prendre en compte la satisfaction des personnes et de leurs proches dans cette dynamique d'amélioration des services proposés. Déclarer tout événement indésirable. Rechercher le **soutien entre professionnels**, le questionnement **éthique** et la coordination **interdisciplinaire**.

Les titres de chacun de ces principes sont repris en format poster pour constituer la **Charte Bientraitance Itinova**.

4. MISE EN ŒUVRE

La bientraitance est le résultat d'une dynamique collective volontariste mise en place par chaque établissement de manière singulière, selon son **contexte** et ses **spécificités**, en associant les professionnels et les personnes accompagnées. La présente politique nécessite d'être mise en perspective et de « vivre sa vie » dans chaque structure Itinova, signe que tous les acteurs se la seront **appropriée**. Ainsi, au-delà d'une liste de mesures obligatoires à mettre en œuvre, le Directeur d'établissement déclinera un ensemble de mesures adaptées à son environnement.

Au-delà de ces mesures, le personnel d'encadrement joue un rôle clé dans la promotion de la Bientraitance **au quotidien** en incarnant concrètement les valeurs associatives ainsi que les principes de cette Charte dans son management, afin de donner du sens et d'influer sur les attitudes et les comportements attendus par tous les professionnels.

4.1 Mesures obligatoires

A minima, le Plan d'actions doit contenir les mesures suivantes :

- ☐ Affichage de la Charte Bientraitance
- ☐ Adaptation des visuels de la Charte via poster (trame fournie par le siège), version FALC selon besoins, à des fins d'accessibilité, ensuite accrochée en établissement
- ☐ Diffusion et explication de la politique bientraitance au sein du CVS/CDU, inscription régulière à l'ordre du jour
- ☐ Identification du référent qualité (ou autre professionnel) comme référent bientraitance dans les contacts utiles de l'établissement

- ☐ Mention de la Charte bientraitance dans le projet d'établissement (RDEV-ASSOC-010)
- ☐ Actions de sensibilisation et de formation sur bientraitance/maltraitance auprès de toutes les catégories de professionnels et des membres du CVS/CDU.
- ☐ Cartographie des risques et plan de prévention de la maltraitance et de la violence au bénéfice des personnes accompagnées (RISQ-ASSOC-022)
- ☐ Intégration d'actions spécifiques au Plan d'Amélioration Continue de la Qualité

4.2 Mesures à adapter

La liste de mesures suivante, non-exhaustive, est à adapter et compléter en fonction de la typologie d'activité de l'établissement et des réalités d'équipe :

- ☐ Modalités de diffusion et d'explications de la Charte lors de l'admission des usagers et de l'intégration du personnel et de bénévoles
- ☐ Auto-évaluation de la bientraitance (avant évaluation ou certification). Exemple [d'outil d'auto-diagnostic page 38 du Guide HAS](#)
- ☐ Diagnostic via focus groups, enquêtes de satisfaction ou questionnaire de sortie des personnes accompagnées
- ☐ Enquête de perception des professionnels
- ☐ Références en CoPil Qualité, en GAP, en CREX, en Commission éthique d'établissement, ...

5. ANNEXES : REFERENCES PROFESSIONNELLES ET REGLEMENTAIRES

- ✓ Fiche-outil « [Rappel des postures bientraitantes professionnelles](#) », HAS, octobre 2024
- ✓ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :
 - [Guide « Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement »](#). HAS, octobre 2024 ;
 - « Le déploiement de la bientraitance : [Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD](#) ». HAS-FORAP, mai 2012 ;
 - « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » ([synthèse](#)). ANESM, 2008 ;
 - « [Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement](#) dans la prévention et le traitement de la maltraitance ». ANESM, 2008 ;
- ✓ « La bientraitance, c'est quoi? » [version FALC](#), Le Pas de Côté
- ✓ [Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances](#), 2024-2027