Apogei 94

CHOISIR LA BIENVEILLANCE ENSEMBLE

Guide de la bientraitance



Pourquoi un guide de la bientraitance ?



Le **Guide de la bientraitance** s'inscrit pleinement dans la continuité du **Projet Associatif Global 2025/2030** et du **Projet managérial**. Si le Projet Associatif Global définit notre vision et nos valeurs (inclusion, bienveillance, autodétermination, respect, solidarité et neutralité) et si le Projet managérial formalise la manière dont nous mobilisons notre capital humain autour de la responsabilité, de la bienveillance et de l'exigence, le Guide de la bientraitance en constitue la traduction concrète dans l'accompagnement quotidien des personnes.

Au cœur de ce guide, **la personne accompagnée occupe la place centrale**. Chaque action, chaque décision, chaque organisation vise à respecter ses choix, ses besoins, ses aspirations et sa dignité. La bientraitance consiste à créer un environnement dans lequel **chaque personne peut s'épanouir**, **exprimer ses compétences** et **développer son autonomie**, tout en se sentant entendue, protégée et valorisée.

La bientraitance est **une culture partagée et un engagement collectif**, qui traverse tous les niveaux de l'association. Elle s'incarne dans les interactions quotidiennes entre professionnels et personnes accompagnées, dans l'organisation des services, dans les activités proposées et dans les pratiques de décision.



Chaque professionnel, chaque équipe, est invité à se mettre à l'écoute, à se décentrer pour mieux comprendre l'expérience de l'autre et à agir de manière respectueuse et responsable.

Pour faire vivre la bientraitance, **la bienveillance entre professionnels** est essentielle afin qu'ils disposent des conditions et du soutien nécessaires pour offrir un accompagnement de qualité.
La reconnaissance, l'écoute, la formation et la coopération sont des leviers essentiels pour que chaque équipe puisse répondre aux besoins et aux aspirations des personnes accompagnées avec **confiance** et **compétences**.

Ce guide est **une invitation à la co-construction** et à **l'amélioration continue**. Il engage tous les acteurs - personnes accompagnées, proches aidants, professionnels et partenaires - dans un chemin exigeant mais porteur de sens. Chaque attention portée, chaque initiative respectueuse, chaque progrès contribue à construire un cadre où la bientraitance devient une pratique vivante, observable et partagée, au service de la personne accompagnée et de sa qualité de vie.

Alexis ROGER
Directeur de l'Offre Médico-Sociale

Mylène AMDJAD
Directrice adjointe de l'Offre Médico-Sociale
- Directrice qualité

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1 - Principe de non-discrimination

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

Article 3 - Droit à l'information

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Article 5 - Droit à la renonciation

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

Article 7 - Droit à la protection

Article 8 - Droit à l'autonomie

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité



Que veut dire la bientraitance ?



La bientraitance est **une démarche globale** dans l'accompagnement de la personne, à laquelle est associé l'entourage si la personne le souhaite.



Elle vise à promouvoir **le respect de ses droits et libertés,** tout en prévenant la maltraitance.

La bientraitance **ne se limite pas** à la lutte contre les maltraitances.



Elle nécessite un questionnement **tant individuel que collectif de la part de chacun des acteurs :** elle est de la responsabilité tant des professionnels que de l'établissement ou service médico-social et sous-entend une implication des proches et de la personne accompagnée elle-même. L'interaction entre ces acteurs favorise la bientraitance

- Est une intention positive qui vise à promouvoir le bien être de la personne accompagnée
- N’est pas le contraire de la maltraitance
- Est une réflexion permanente et continue
- Engage un accompagnement individualisé
- Concerne tous les acteurs (personnels soignants et paramédicaux, éducatifs, administratifs, cadres, familles et proches)
- Contribue à l’amélioration globale de la qualité de vie de la personne accompagnée



Les repéres de la bientraitance



PRENDRE SOIN

Pourvoir aux besoins de la personne accompagnée tout en respectant son individualité, en prenant en compte ses potentialités.

COMMUNICATION

Adapter son langage verbal ou non verbal à la compréhension de la personne accompagnée en proposant un ensemble de stratégies et d'outils permettant de soutenir les difficultés de communication orale et écrite.



EMPATHIE

Désigne l'aptitude à comprendre les émotions de l'autre en se représentant son point de vue et son vécu.



ESTIME DE SOI

Aider la personne à développer une image positive d'elle-même en l'accompagnant dans son projet de vie.

RESPECT

- Accepter sans jugement la personne accompagnée avec son degré d'autonomie, ses compétences, ses choix et ses aspirations de vie
- Respecter ses coutumes, ses habitudes de vie et sa religion
- Etre attentif aux refus et à la non-adhésion de la personne accompagnée
- Prendre en compte le rythme de la personne accompagnée

Une culture commune au service de la bientraitance



L'objectif principal de l'Apogei 94 est de **déployer une culture partagée de la bientraitance** à travers des valeurs, des principes et pratiques professionnelles communes.

Ce déploiement prend en compte l'ensemble des éventuels freins pouvant impacter sa mise en œuvre.


À LA POINTE
LE COIN DES PHOTOS



Prévention de la maltraitance

Afin de prévenir tout acte de maltraitance, **l'Apogei 94** met en œuvre un processus concerté associant l'ensemble des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées, familles, proches et partenaires.

Ce processus a pris la forme d'un plan de prévention de la maltraitance qui repose sur les principes suivants



OBJECTIFS

- **Repérer précocement** les situations de maltraitance et à y répondre de manière appropriée, pour en **limiter l'impact**
- Contribuer à créer un environnement propice au **respect des droits et libertés des personnes accompagnées**
- Garantir le déploiement d'**un accompagnement respectueux**



ACTIONS

- **Rendre les droits de la personne accompagnée plus accessibles** par l'adaptation FALC/CAA des documents institutionnels
- **Déployer tous les modules du logiciel qualité** et gestion des risques
- **Suivre l'analyse**, la clôture des évènements indésirables/événements indésirables graves /plaintes et réclamations et retour aux parties prenantes
- **Sensibiliser les personnes accompagnées** au signalement des faits sensibles et/ou graves
- **Donner des repères communs** par le partage et l'appropriation des recommandations des bonnes pratiques professionnelles
- **Déployer des référents bientraitance** au sein des établissements
- **Animer le réseau des référents bientraitance** de l'association
- **Faire connaître la procédure associative** de protection du lanceur d'alerte*

*Un lanceur d'alerte est une personne, un groupe ou une institution qui signale un danger, un risque ou un scandale afin de provoquer une prise de conscience et une action collective.

PRÉVENIR LES RISQUES DE MALTRAITANCE ET QUESTIONNER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

OBJECTIFS

- **Identifier, évaluer** et **réduire les risques potentiels** pour la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées
- **Assurer les conditions d'amélioration des pratiques professionnelles** en les questionnant et en les associant à une culture qualité



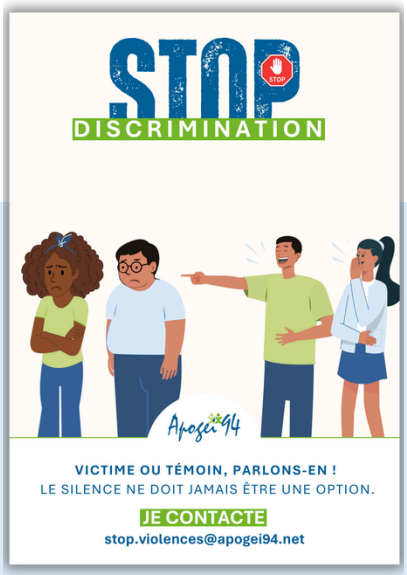
ACTIONS

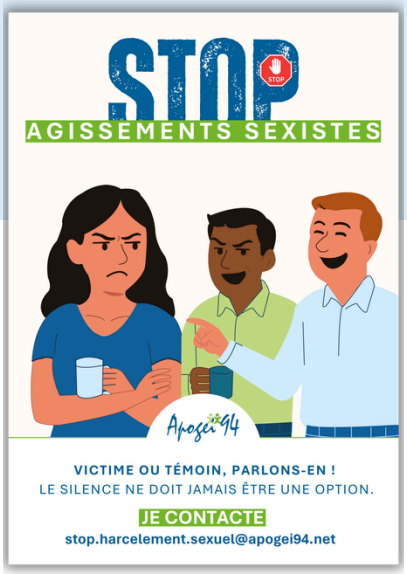
- **Questionner les pratiques professionnelles** par la mise en place de groupes d'analyses des pratiques dans tous les établissements et services médico-sociaux
- **Amener à faire évoluer** les pratiques managériales par des formations et groupes de travail
- **Suivre les actions** issues du document unique d'évaluation des risques professionnels et de l'analyse des risques psycho-sociaux
- **Cartographier les risques** de maltraitance dans chaque établissement et service
- **Réaliser des enquêtes de satisfaction** annuelle auprès des personnes accompagnées et de leurs proches
- **Déployer une démarche éthique** au siège de l'Apogei 94 en lien avec le projet associatif et les réseaux déjà existants
- **Animer une politique active de prévention** des différents types de harcèlement

Pour prévenir toutes formes de violences au sein de l'association,
l'Apogei 94 promeut une campagne d'affiches pour dire "**STOP**" aux abus et agressions.













- L'ensemble de ces actions seront **évaluées annuellement et adaptées** en fonction des différents indicateurs observés.

- **De nouveaux projets vont également émergés.** L'objectif est de maintenir une dynamique d'amélioration continue de **l'accompagnement des personnes vulnérables.**

- Cette qualité des services de **l'Apogei 94** passe par une politique des ressources humaines prenant appui sur **la qualité de vie et des conditions de travail.**



15
SAMU

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de soin.

17
POLICE SECOURS

Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police.

18
SAPEURS-POMPIERS

Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de soin.

112
NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne.

LES NUMÉROS D'URGENCE À CONNAÎTRE

Gratuits et joignables 7J/7 - 24H/24

114
NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Accessible par visioconférence, tchat, SMS et fax pour contacter le 15, 17 et 18. Application "Urgences 114" disponible sur iOS et Android.

3117

Pour signaler **par téléphone** une situation suspecte, dangereuse ou d'une agression dans le bus, métro, RER, en gare ou à bord d'un train.

3919

Chantage, humiliations, injures, coups... Les femmes vitcimes de violences peuvent contacter le 3919. Gratuit et anonyme, ce numéro de téléphone est accessible de 9h à 19h du lundi au samedi.

119

Numéro d'urgence dédié aux enfants en danger, victimes de violences physiques ou psychologiques.

31 17

Pour signaler **par SMS** une situation suspecte, dangereuse ou d'une agression dans le bus, métro, RER, en gare ou à bord d'un train.

115

Numéro du SAMU Social, vient en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale.

116 000

Numéro d'urgence en cas de disparition d'enfants, il a pour mission d'écouter et soutenir les familles d'enfants disparus.

Contactez-nous dès aujourd'hui !

© Apogei94 - 2025

70 avenue du Général de Gaulle,
94000 Créteil

@Apogei94
Apogei94.com

accueilsiege@apogei94.net
01 42 07 52 90