

*Nous sommes liés les uns aux autres.*

*Ce lien est notre force la plus précieuse — et notre responsabilité la plus haute.*

## Charte d'engagement mutuel pour la bientraitance

Tous établissements médico-sociaux  
Usagers • Familles • Professionnels • Encadrement • Direction

---

Cette charte n'est pas un règlement. Ce n'est pas un contrat. C'est un engagement vivant, partagé par tous ceux qui font vivre cet établissement.

Elle repose sur une conviction : la bientraitance n'est pas une destination que l'on atteint un jour. C'est un chemin que l'on choisit de parcourir ensemble, chaque matin — en acceptant que certains jours seront plus difficiles que d'autres.

Elle s'adresse à chacun : aux personnes accompagnées, à leurs proches, aux professionnels, à l'encadrement, à la direction. Parce que la bientraitance ne peut pas être demandée aux uns si elle n'est pas pratiquée par tous.

Ici, personne n'est parfait. Mais chacun s'engage à faire de son mieux — et à être accompagné, pas jugé, quand il n'y parvient plus.

**« La bientraitance, c'est prendre soin les uns des autres  
pour être capables de prendre soin. »**

## Les personnes accompagnées

---

*Cet engagement concerne les usagers qui en ont la capacité cognitive. Pour les autres, l'établissement s'engage en leur nom à les protéger, les respecter et préserver leur dignité en toutes circonstances.*

### **Ce que je m'engage à faire :**

- Exprimer mes besoins, mes préférences et mes refus quand je le peux.
- Traiter les professionnels qui m'accompagnent avec respect — comme je souhaite être traité(e) moi-même.
- Respecter les autres résidents et leur espace de vie.
- Dire quand quelque chose ne me convient pas, plutôt que de le garder pour moi.

### **Ce que je m'engage à ne pas faire :**

- Insulter, humilier ou agresser un professionnel ou un autre résident.
- Refuser systématiquement toute aide sans en expliquer la raison quand c'est possible.

### **Ce que j'accepte de recevoir :**

- Des soins attentifs, expliqués et respectueux de mon rythme.
- Qu'on me propose de l'aide même quand je ne la demande pas — sans me l'imposer.
- Qu'on me rappelle avec douceur les règles de vie commune si je les oublie.

## Les familles et les aidants

---

### **Ce que je m'engage à faire :**

- Communiquer mes préoccupations avec respect, même quand je suis inquiet(e) ou en colère.
- Reconnaître la complexité et la difficulté du travail des équipes.
- Signaler ce qui me préoccupe par écrit, de manière constructive, pour permettre à l'établissement d'agir.
- Participer, quand c'est possible, à la vie de l'établissement et au projet de mon proche.

### **Ce que je m'engage à ne pas faire :**

- Agresser verbalement ou physiquement un professionnel — y compris pour un incident matériel.
- Dénigrer l'établissement ou les équipes publiquement sans avoir d'abord cherché le dialogue.
- Exiger un traitement privilégié pour mon proche au détriment des autres résidents.

### **Ce que j'accepte de recevoir :**

- Une écoute sincère de mes inquiétudes, sans être étiqueté(e) « famille difficile ».
- Des informations transparentes sur la prise en charge de mon proche.
- Qu'on me dise avec bienveillance si mon comportement met un professionnel en difficulté.

***Ce que cela signifie concrètement :***

*Le pull de Papa a rétréci au lavage. C'est un incident matériel, pas une maltraitance.*

*Je peux le signaler calmement pour qu'on trouve une solution. Je ne crie pas sur l'aide-soignante qui n'y est probablement pour rien.*

*Et si je suis en colère parce que derrière le pull, c'est ma peur pour Papa qui parle — j'ai le droit de le dire, et j'ai le droit d'être écouté(e).*

## Les professionnels de terrain

---

### Ce que je m'engage à faire :

- Prendre soin de chaque usager avec attention, en respectant son rythme, ses choix et sa dignité.
- Accueillir les inquiétudes des familles sans me braquer — même quand elles sont maladroites.
- Soutenir mes collègues quand ils sont en difficulté, plutôt que de les juger.
- Dire quand je suis fatigué(e), dépassé(e) ou en souffrance — avant de craquer.
- Signaler ce qui dysfonctionne, parce que signaler c'est protéger.

### Ce que je m'engage à ne pas faire :

- Brutaliser un usager, même par un geste que je crois anodin.
- Infantiliser, moquer ou humilier une personne accompagnée.
- Détourner le regard quand un(e) collègue dérape.
- Reporter ma fatigue ou ma frustration sur les usagers ou les familles.

### Ce que j'accepte de recevoir :

- Un cadre de travail qui me permet d'exercer mon métier dignement.
- Du soutien quand je suis en difficulté — pas du jugement.
- Un recadrage respectueux si mon comportement n'est pas à la hauteur de mes engagements.
- La reconnaissance de mon travail et de mon engagement quotidien.

#### **Ce que cela signifie concrètement :**

*Ce matin, j'ai été brusqué avec Mme Martin parce que j'étais seul(e) dans le couloir depuis deux heures. Je ne cherche pas d'excuse — mais j'ai besoin que quelqu'un entende que je suis à bout. Je préfère en parler maintenant plutôt que de recommencer demain.*

## L'encadrement

---

### Ce que je m'engage à faire :

- Être présent(e) sur le terrain, accessible et à l'écoute de mes équipes.
- Protéger les professionnels face aux pressions et aux agressions.
- Traiter chaque alerte avec sérieux et donner un retour à celui ou celle qui signale.
- Reconnaître le travail bien fait, pas seulement pointer ce qui ne va pas.
- Créer des espaces de parole réguliers où chacun peut s'exprimer sans crainte.

### Ce que je m'engage à ne pas faire :

- Humilier un professionnel devant ses collègues ou devant les usagers.
- Ignorer les signaux de souffrance dans mes équipes.
- Utiliser la surcharge de travail comme outil de pression ou de punition.
- Répondre à une alerte par le silence ou le mépris.

### Ce que j'accepte de recevoir :

- Des remontées de terrain, même quand elles sont inconfortables.
- Le droit d'exprimer mes propres limites à ma direction.
- Un accompagnement si je suis moi-même en difficulté managériale.

***Ce que cela signifie concrètement :***

*Une aide-soignante me dit qu'elle a été brusque avec un résident ce matin.*

*Ma première réponse n'est pas « c'est inadmissible ». Ma première réponse, c'est : « Merci de me l'avoir dit. Qu'est-ce qui s'est passé ? Comment on peut faire pour que ça n'arrive plus ? »*

*Et ensuite seulement, si nécessaire, je pose un cadre.*

## La direction et l'administration

---

### Ce que je m'engage à faire :

- Donner aux équipes les moyens de travailler dignement — en effectifs, en matériel, en temps.
- Incarner dans mes décisions les valeurs de bientraitance que je demande aux autres.
- Être transparent(e) sur les contraintes, les difficultés et les arbitrages.
- Garantir que tout signalement sera traité avec sérieux, sans représailles.
- Pratiquer un management respectueux, y compris sous pression.

### Ce que je m'engage à ne pas faire :

- Demander la bientraitance envers les usagers tout en maltraitant les équipes par la pression, l'indifférence ou le mépris.
- Ignorer les alertes des cadres ou des professionnels de terrain.
- Prendre des décisions qui impactent le quotidien des équipes sans les consulter.
- Confondre exigence légitime et pression déloyale.

### Ce que j'accepte de recevoir :

- Des remontées directes du terrain, même quand elles remettent en question mes décisions.
- L'expression de la souffrance des équipes, sans la vivre comme une attaque personnelle.
- Un regard extérieur si mon propre management dérive — parce que la bientraitance me concerne aussi.

#### **Ce que cela signifie concrètement :**

*Je ne peux pas afficher « Bienveillance » dans le hall et envoyer un mail de reproches à 23h un dimanche.*

*Je ne peux pas demander aux aides-soignantes de prendre leur temps avec les résidents si je réduis les effectifs sans concertation.*

*La cohérence entre ce que je dis et ce que je fais est le socle de la confiance.*

## Notre engagement commun

Nous savons que nous ne tiendrons pas toujours ces engagements. Il y aura des jours de fatigue, de colère, de découragement. C'est humain.

Ce qui nous définit, ce n'est pas notre perfection. C'est ce que nous faisons quand l'un de nous faiblit.

### **Nous nous engageons à :**

- Chercher d'abord à comprendre avant de juger.
- Accompagner plutôt que punir.
- Proposer de l'aide avant de recadrer.
- Accueillir la vulnérabilité de l'autre comme un acte de courage, pas comme une faiblesse.
- Revenir, encore et encore, vers le chemin que nous avons choisi ensemble.

***La bientraitance n'est pas un état. C'est un mouvement.***

*Et ce mouvement commence à chaque instant où nous choisissons de prendre soin les uns des autres.*

## Signatures

### Engagement collectif de l'établissement

Nom de l'établissement : \_\_\_\_\_

Nous, membres de cet établissement, nous engageons collectivement à faire vivre cette charte au quotidien, à la revisiter chaque année, et à accompagner chacun dans ce chemin commun.

Date : \_\_\_\_\_

### Engagements individuels

**Personne accompagnée (si capacité cognitive)**

Nom :

Date et signature :

**Famille / Aidant(e)**

Nom :

Date et signature :

**Professionnel(le)s de terrain**

<b>Cadre / Encadrant(e)</b>	Nom :
	Date et signature :

<b>Direction / Administration</b>	Nom :
	Date et signature :

---

*Cette charte est un engagement moral, pas un contrat juridique.  
Elle ne peut être utilisée pour sanctionner quiconque.  
Elle existe pour nous rappeler, ensemble, le sens de ce que nous faisons.*