

Charte de la bientraitance et de la bienveillance



Préambule

La bientraitance, telle que conçue au sein de l'association CEREP-Phymentin, est une démarche éthique, collective et dynamique. Elle vise à garantir le respect de la dignité, des droits, des besoins et d'accompagner l'émergence et l'expression du désir singulier de chaque personne accueillie au fil de sa construction personnelle.

Elle s'appuie sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), et sur la notion de bienveillance : une posture active d'attention, d'écoute, de compréhension et de non-jugement, essentielle à toute relation de soin. Elle est le socle de notre engagement auprès des enfants, adolescents, jeunes adultes et familles accompagnés dans nos établissements et lieux de consultations.

1. Un engagement éthique envers la singularité de chacun

Chaque individu est reconnu comme unique, porteur d'une histoire, d'un désir, d'un inconscient et de droits inaliénables. Il ne saurait être réduit à un symptôme, un diagnostic, un comportement ou une situation sociale. La bienveillance, ici, implique une présence respectueuse et authentique, tenant compte de la complexité psychique et des capacités d'autonomie de chacun. Chaque personne accueillie est reconnue dans sa globalité corporelle, psychique, affective et sociale. Le soin s'ajuste à ses demandes, ses résistances explicites ou implicites.

2. L'écoute comme acte soignant, bienveillant et fondateur

Accueillir l'autre, c'est lui offrir un espace de parole sécurisé et non-jugeant, sans finalité normative. L'écoute ne se limite pas au langage manifeste : elle engage une attention fine à ce qui se répète, se tait ou se dérobe. Elle est le premier soin, dans la confiance faite à chacun pour se dire, à son rythme, dans le respect de ses silences comme de ses mots.

3. Le cadre, contenant et garant de la sécurité

Un cadre explicite, souple et stable constitue un repère sécurisant pour la personne accompagnée. Chaque structure organise ainsi les lieux physiques, des cadres d'activités et de prises en charges, des cadres de pensée, de relation et de structuration du temps. Loin d'un outil de contrôle, il incarne des règles et des repères communs et fiables qui permettent de se sentir reconnu. Il permet de s'inscrire dans une temporalité, dans une histoire partagée. Il est garant d'un climat de confiance, indispensable à toute relation bienveillante.

4. Nos institutions médico-sociales et sanitaires comme espaces vivant, tiers et ressources

L'institution n'est pas un simple lieu d'accueil : elle est espace de vie, de transformation. Le collectif, dans sa diversité, constitue un tiers structurant, favorisant la mise en pensée de ce qui fait énigme. La parole, qu'elle vienne des enfants, des adolescents, des jeunes majeurs et de leurs familles, ou bien des professionnels y trouve une place légitime, dans des temps institués et co-construits.

5. Une vigilance constante face aux violences « ordinaires ».

La bienveillance, comme la bientraitance, appellent à une vigilance quotidienne face aux risques de maltraitance ordinaire ou institutionnelle. Les mots, les gestes, les oublis, les automatismes, peuvent devenir problématiques s'ils ne sont pas interrogés. La fatigue, la routine, la pression peuvent altérer la qualité du lien, central dans le soin psychique. Il s'agit donc d'un travail d'attention permanente, au service de la sécurité et du respect de la personne. Le travail d'équipe pluridisciplinaire, l'analyse des pratiques, la supervision et la formation continue sont indispensables pour garantir cette vigilance.

6. Une éthique vivante, au-delà des normes

Le soin se déploie dans une éthique du cas par cas, qui refuse la standardisation, et la toute-puissance. Le professionnel n'a pas à tout maîtriser, mais à se tenir disponible, dans l'écoute et le questionnement clinique de ses actes et de ses positions. Chaque fonction soignante s'appuie également sur sa déontologie professionnelle et sur les orientations définies par son institution.

7. Un engagement collectif et partagé

La bientraitance est une responsabilité partagée : des équipes soignantes, des directions, des familles, et des personnes accompagnées elles-mêmes. Elle suppose des conditions structurelles adéquates (temps d'élaboration, effectifs suffisants, encadrement clinique) et encourage la participation active des personnes accueillies, dans le respect de leur parole, de leur autonomie et de leur capacité de décision.

Conclusion

Au CEREP-Phymontin, la bientraitance est indissociable d'une bienveillance agie et d'une éthique de la personne accueillie. Elle ne vise pas une conformité, mais une présence vivante, ajustée, à chaque rencontre, à chaque lien, à chaque histoire. Elle appelle à une disponibilité psychique, une écoute, une attitude de non-jugement, et à la confiance dans la capacité de la personne à s'inventer, même dans la complexité de ses troubles. Elle engage chacun – professionnel, usager, institution – à penser, élaborer, transformer, sans relâche tous les accueils, soins et accompagnements proposés dans nos institutions.