

1 – La Bienveillance

La bienveillance 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. La bienveillance ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bienveillance est une notion qui permet d'articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs les plus partagées –valeurs de liberté, de justice, de solidarité, de respect de la dignité. En ce sens, la bienveillance est bien « l'enjeu d'une société toute entière, un enjeu d'humanité ».

La bienveillance passe par :

- Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité ;
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes ;
- Une valorisation de l'expression des usagers ;
- Un aller-retour permanent entre penser et agir ;
- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

2 - Les valeurs de la bienveillance

Les personnes aidées ont des droits et libertés qui s'imposent à tout accompagnant, qu'il soit professionnel, bénévole ou familial, intervenant au sein d'un établissement, d'un service social et médico-social, ou en famille d'accueil...

Les personnes aidées sont les interlocutrices principales :

Elles apprécient elles-mêmes la qualité de l'accompagnement qu'elles reçoivent. Elles sont considérées dans leur globalité, avec leur personnalité, avec leur capacité d'entendre, voir, de sentir, de s'exprimer et de réagir.

Les personnes aidées sont libres de leur personne :

Aucune structure de prise en charge ne peut « **exclure** » d'une personne pour des motifs non liés au contrat de prestation ou au règlement de fonctionnement ou liés à l'aggravation de sa dépendance. En tout état de cause une autre solution doit être proposée. L'avis du responsable sera recherché chaque fois que nécessaire en étroite collaboration avec d'autres partenaires.

Les personnes expriment des besoins :

Ces besoins doivent être entendus et pris en compte, quels que soit leurs enjeux exprimés qu'ils soient directs ou indirects. Tous les intervenants familiaux et autres s'efforcent de lutter constamment contre les risques de maltraitance, en se formant et s'informant en continu pour développer une prise en charge de qualité. Tous les intervenants s'impliquent ensemble en respectant les compétences et les limites propres à chacun.

Les personnes doivent pouvoir s'exprimer :

Elles doivent pouvoir s'exprimer en tant que payeur des prestations, par rapport à la qualité de l'accompagnement qu'elles reçoivent.

Tout doit être mis en œuvre au quotidien :

Pour apporter une réponse adaptée aux attentes individuelles dans la limite de l'engagement du projet de vie initial de la personne aidées, qui est en droit d'affirmer son droit à la liberté, à l'autonomie, à la justice, à la dignité et plus particulièrement le droit :

- D'être accompagné par des intervenants compétents et formés ;
- D'associer librement ou non leur famille en tant que partenaire à leur choix de vie ;
- De faire évoluer leur choix de vie, à tout moment ;
- De se faire représenter, en cas d'empêchement ou difficultés psychiques ;
- De connaître la vérité dans tous les domaines : aucune information ne doit vous être cachée ;
- De demander un soutien psychologique.

La bientraitance des intervenants à domicile :

Si les intervenants se doivent de respecter la personne accompagnée, celle-ci se doit autant de respecter les professionnels.

Les personnes accompagnées ne doivent pas avoir :

- Des propos racistes à leur rencontre ;
- Des réflexions ou demandes à connotations sexuelles ;
- Des pressions psychologiques (dénigrement de leur travail, de leurs tenues et de leur physique...) ;
- Tous actes de violences à leur égard : verbales, physiques et sexuels.

Mais également, les personnes aidées ne peuvent pas :

- Refuser l'utilisation du matériel de prise en charge de leur handicap ou de leur dépendance (lève malade, gants à usage unique...) ;
- Imposer l'utilisation d'un matériel défectueux ;
- Exiger la réalisation de tâches qui ne sont pas définies dans leur projet de vie ou qui ne relèvent pas des missions des intervenants.

3 - La Maltraitance

On distingue différentes formes de maltraitance qui peuvent être classées dans deux grands groupes : les maltraitances actives et les maltraitances passives. Elles peuvent être d'origine familiale ou professionnelle.

Les maltraitances actives :

- ↳ Maltraitances financières : prélèvement indu de biens ou d'argent, signature forcée ou dont l'utilisation est abusive, donation en échange de promesses non tenues, etc...
- ↳ Maltraitances psychologiques : insultes, menaces ; elles peuvent être isolées, venir en corollaire d'autres maltraitances
- ↳ Violences physiques : moins fréquentes, elles viennent parfois, en appui des précédentes ou sont infligées sans raison par un « maltraitant » sous l'emprise de l'alcool ou à bout de tolérance. Elles se traduisent par des ecchymoses ou des cicatrices
- ↳ Plus surnoises : l'administration abusive de psychotropes ou la suppression volontaire de médicaments

Les maltraitances passives :

Plus méconnues, parce que plus faciles à dissimuler, elles se traduisent davantage par un manque d'aide à la vie quotidienne que par une action violente, mais aussi parfois, par des privations répétées.

La liste est longue :

- ↳ Manque d'aide pour le lever et le coucher ;
- ↳ Manque d'aide à la toilette, à l'habillage ;
- ↳ Manque d'aide pour la marche, pour aller aux toilettes ;
- ↳ Manque d'aide pour les repas, tant pour manger que pour boire ;
- ↳ Privation, voire interdiction de visites ;
- ↳ Privation de participation aux activités d'une institution ;
- ↳ Non-respect de la vie privée, etc...

4 - Que faire si vous vous sentez maltraité(e) ? Comment réagir en cas de suspicion de maltraitance ?

En parler !

Vous êtes une personne aidée « maltraitée » :

Adressez-vous aux professionnels qui vous entourent, ils ont un rôle majeur à jouer dans le domaine de la prévention et de l'alerte (Cf. rubrique CONTACTS ci-après).

Vous êtes un intervenant à domicile suspectant des actes de maltraitance :

Alertez votre supérieur hiérarchique, qui appliquera la procédure définie par l'association en pareil cas.

Vous êtes un intervenant à domicile « maltraité » :

Alertez votre hiérarchie qui mettra en œuvre la procédure prévue à cet effet. Elle peut aller d'un simple rappel à l'ordre de l'utilisateur jusqu'à une rupture du contrat de prestation le liant à l'utilisateur.

Vous avez également la possibilité de faire valoir votre droit de retrait (Cf. article **L 413-1 et L413-3 du code du travail**).

5 - CONTACTS

- ➔ **Conseil Général Départemental du Rhône**
29-31 cours de la Liberté, 69483 Lyon Cedex 03
Tél. : 118 612
- ➔ **La Métropole de Lyon**
20, rue du Lac, CS 33569, 69505 Lyon Cedex 3
Tél. : 04 78 63 40 40
- ➔ **Le Procureur de la République - TGI** (Tribunal de Grande Instance)
67 rue Servient, 69433 Lyon Cedex 03
Tél. : 04 72 60 75 75
- ➔ **RhônALMA** (Centre d'écoute du Rhône – Maltraitance personnes âgées et/ou handicapées)
BP 3104 69397 Lyon cedex 3
Tél. : **04 72 61 87 12** (coût d'un appel local)

ALMA Numéro National

3977

(appel non surtaxé hors surcoût
éventuel de l'opérateur de téléphonie)

- ➔ **Votre médecin**
- ➔ **Votre intervenant à domicile ou votre responsable de secteur** au 04 78 58 05 68