

LA DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE

En 2022, tous les membres de l'Entraide Protestante de Lyon ont réfléchi à la notion de bientraitance et à la définition qu'ils pouvaient en faire à travers leurs actes quotidiens.

A l'issue de ces réflexions, la mise en commun de toutes les idées a permis d'aboutir à un texte. Cette définition vient donner un éclairage et un appui sur ce que doit être le positionnement de chacun(e) dans les relations en jeu dans l'association. Elle est intégrée au projet d'établissement et s'impose désormais à tous.

1 Une culture commune

La bientraitance est une culture commune au sein de l'Entraide Protestante de Lyon. Elle a pour valeur fondamentale le respect.

Elle s'adresse à toutes les personnes accueillies, à l'ensemble des intervenant(e)s de l'association et à ses partenaires.

2 inscrite dans nos pratiques

Grâce aux moyens donnés par le cadre associatif, la bientraitance s'inscrit dans nos pratiques, savoirs être et savoirs faire.

La bientraitance implique un questionnement permanent, individuel et collectif.

3 pour une relation de confiance

Cette réflexion sur le sens de nos pratiques permet d'évaluer et d'adapter nos interventions. Nous prenons le temps de créer une relation de confiance. Nous tenons compte des potentialités et des difficultés de chacun en gardant une posture d'équité.

4 et une relation d'aide équilibrée

L'Entraide Protestante de Lyon s'engage à accueillir, rencontrer et considérer chaque individu comme un sujet, acteur co-responsable de son accompagnement, dans une relation d'aide équilibrée.



LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

En 2024, le Comité de pilotage dédié à la bientraitance au sein de l'Entraide Protestante de Lyon s'est réuni à plusieurs reprises pour créer une charte de la bientraitance. Elle s'impose désormais à tous.

Je respecte l'intimité des Bénéficiaires dans toutes les situations.

Je respecte la dignité des Bénéficiaires dans toutes les situations.

Je favorise l'estime de soi des Bénéficiaires dans les prises de décision les concernant.

Je respecte la confidentialité des informations concernant les Bénéficiaires dans toutes les situations.

Pendant la toilette des enfants des crèches, je respecte l'intimité et la dignité.

Je prends en compte la souffrance des Bénéficiaires dans toutes les situations.

J'identifie les moments de détresse des Bénéficiaires.

J'identifie les besoins et capacités de chacun, afin d'apporter une réponse adaptée.

Je suis attentif à la communication verbale et non verbale.

Je prends en compte les goûts, les habitudes et les capacités des Bénéficiaires pour la restauration et les activités.

Je favorise l'autonomie des Bénéficiaires en privilégiant le 'faire faire' ou le 'faire avec' plutôt que le 'faire à la place de'.

Je reconnais le Bénéficiaire comme une personne à part entière avec son vécu et son histoire de vie.

Je garantis un accueil sans discrimination.

Je m'interdis toute forme de prosélytisme.

J'adapte les modalités d'accompagnement aux contraintes et aux besoins des Bénéficiaires (horaires, lieux et formes).

Je respecte les us et coutumes des Bénéficiaires.

Durant chaque entretien, je suis disponible à 100% pour proposer une écoute active.

Je confronte ma pratique au regard des instances de régulation.

LA MISE EN PRATIQUE

Les équipes de l'Entraide Protestante de Lyon s'engagent à mettre en pratique les items de la charte dans leur quotidien en suivant les illustrations rédigées ci-dessous.

Les items de la charte	Les illustrations dans ma relation avec les Bénéficiaires
Garantir un accueil sans discrimination et sans condition.	J'ai proposé un accueil sans distinction d'identité, de genre, et d'orientation sexuelle, de conviction religieuse et politique, de culture et d'origine.
Garder en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de bienveillance.	Je n'ai pas laissé les affects envahir mes décisions et j'ai travaillé avec discernement pour proposer toujours le même service. Je me suis saisi des instances existantes (de l'équipe, des réunions, d'Analyse de la pratique professionnelle et d'analyse de situation) pour garder le recul nécessaire.
Donner aux Bénéficiaires et aux responsables légaux une information adaptée, compréhensible et honnête.	J'ai identifié les bons interlocuteurs. J'ai créé les conditions favorables à la transmission de l'information (environnement, posture, temps, disponibilité de chacun...).
Garantir au Bénéficiaire d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.	J'ai utilisé un langage clair et adapté. J'ai fait reformuler pour vérifier la compréhension du message. Je n'ai transmis que des informations vraies.
	J'ai informé le Bénéficiaire de sa totale liberté de choix. J'ai recueilli ses envies et ses besoins. Je lui ai donné toutes les informations nécessaires à un choix éclairé. Je me suis assuré que le Bénéficiaire valide le projet.

LA MISE EN PRATIQUE

Les équipes de l'Entraide Protestante de Lyon s'engagent à mettre en pratique les items de la charte dans leur quotidien en suivant les illustrations rédigées ci-dessous.

Les items de la charte	Les illustrations dans ma relation avec les Bénéficiaires
Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du Bénéficiaire.	Je me suis assuré que mes actions ou mes paroles n'ont pas causé de préjudices. Je me suis assuré que mes actions n'ont pas mis le Bénéficiaire dans une situation dégradante et/ou humiliante. En toutes circonstances, j'ai respecté les espaces privés, sauf urgence.
S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives au Bénéficiaire.	Je me suis assuré que le lieu d'échange est propice à la confidentialité. Je me suis assuré que les personnes présentes sont légitimes à avoir accès à l'information. J'ai informé les Bénéficiaires que je suis amené à partager des informations avec des personnes autorisées.
Rechercher constamment l'amélioration de la qualité d'accueil et de l'accompagnement.	Je pratique l'auto-évaluation en prenant du recul et en questionnant ma pratique pour adapter mes actions. Je me forme et m'informe régulièrement.
Prendre en compte l'avis du Bénéficiaire et de son entourage pour adapter ses interventions.	Je me suis assuré régulièrement que le Bénéficiaire et son entourage étaient satisfaits des modalités de mon accompagnement. Dans le cas contraire, j'ai adapté mes actions.

L'AUTO-ÉVALUATION

Pour proposer des accompagnements homogènes et de qualité, les équipes de l'Entraide Protestante de Lyon s'engagent à utiliser ce questionnaire d'auto-évaluation.

Les items de la charte				NC
Je respecte l'intimité des Bénéficiaires dans toutes les situations.				
Je respecte la dignité des Bénéficiaires dans toutes les situations.				
Je favorise l'estime de soi des Bénéficiaires dans les prises de décision les concernant.				
Je respecte la confidentialité des informations concernant les Bénéficiaires dans toutes les situations.				
Pendant la toilette des enfants des crèches, je respecte l'intimité et la dignité.				
Je prends en compte la souffrance des Bénéficiaires dans toutes les situations.				
J'identifie les moments de détresse des Bénéficiaires.				
J'identifie les besoins et capacités de chacun, afin d'apporter une réponse adaptée.				
Je suis attentif à la communication verbale et non verbale.				

L'AUTO-ÉVALUATION

Pour proposer des accompagnements homogènes et de qualité, les équipes de l'Entraide Protestante de Lyon s'engagent à utiliser ce questionnaire d'auto-évaluation.

Les items de la charte			 	NC
Je prends en compte les goûts, les habitudes et les capacités des Bénéficiaires pour la restauration et les activités.				
Je favorise l'autonomie des Bénéficiaires en privilégiant le 'faire faire' ou le 'faire avec' plutôt que le 'faire à la place de'.				
Je reconnais le Bénéficiaire comme une personne à part entière avec son vécu et son histoire de vie.				
Je garantis un accueil sans discrimination.				
Je m'interdis toute forme de prosélytisme.				
J'adapte les modalités d'accompagnement aux contraintes et aux besoins des Bénéficiaires (horaires, lieux et formes).				
Je respecte les us et coutumes des Bénéficiaires.				
Durant chaque entretien, je suis disponible à 100% pour proposer une écoute active.				
Je confronte ma pratique au regard des instances de régulation.				