

*Charte d'engagement de l'AGAFPA en matière de prévention et de  
traitement de la maltraitance visant à la  
promotion de la bientraitance*



*a.g.a.f.p.a.*

Association Loi de 1901 Conventionnée Agréée

Centre Médico / Administratif  
Résidence du Parc  
13850 GREASQUE  
France

Tél. 04 42 12 61 74

Fax: 04 42 58 84 95



Résidences &  
Services à domicile

## *Charte d'engagement de l'AGAFPA en matière de prévention et de traitement de la maltraitance visant à la promotion de la bientraitance*

### **Préambule**

La maltraitance des personnes vulnérables, fragiles, âgées, dépendantes, handicapées est un ensemble de comportements et d'attitudes, uniques ou répétées, dans le cadre d'une relation de confiance ou de dépendance et qui peut causer la détresse ou la blessure chez ces personnes.

La maltraitance peut être de type physique, moral, financier, sexuel ou plus simplement être de la négligence, active (séviçes, abus, abandons avec intention de nuire) ou passive (ignorance, indifférence) ou privative (violation des droits et libertés).

La bientraitance recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance (tout particulièrement les enfants, les personnes âgées, les malades très vulnérables tels que ceux atteints par la maladie d'Alzheimer).

La bientraitance est une attitude (des parents ou proches ou tuteurs, du personnel d'encadrement d'une structure à vocation médicale, sociale ou psychosociale), qui - au-delà d'actes matériels et affectifs, inclut à l'égard d'un individu ou d'un groupe

- le respect de la personne dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire (y compris carences affectives, blessures narcissiques, traumatisme de viol, etc.)
- une attention portée au refus et à la non-adhésion de l'interlocuteur considéré ou du groupe considéré
- la valorisation de l'expression et de l'autonomisation des personnes ou groupes concernés
- une démarche proactive et continue d'adaptation à l'autre, malgré les variations éventuelles du contexte
- une volonté et des actes créant et entretenant un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement de la personne, notamment en favorisant et en sollicitant respectueusement et régulièrement la participation, l'expression des souhaits des usagers.
- une attention portée à la sécurité et au sentiment de sécurité de l'autre, à sa santé physique et morale, ce qui implique d'intervenir en cas de violence (pour - dans le cas des services sociaux et médico-sociaux - « contenir la personne qui l'exerce envers les autres (...) et interroger les passages à l'acte violents à la lumière de la vie de l'institution et du parcours de l'utilisateur » (...) en restant « neutres et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre l'utilisateur et ses proches »
- Tout cela requiert aussi un soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance (écoute, formation, promotion d'une réflexion éthique, soutien matériel, gouvernance adaptée...).

## *Charte d'engagement de l'AGAFPA en matière de prévention et de traitement de la maltraitance visant à la promotion de la bientraitance*

**Le Président, le Conseil d'Administration, la Direction et l'ensemble du personnel de l'AGAFPA** s'engagent à mener toutes les actions et attitudes utiles visant à la promotion de la bientraitance des personnes vulnérables, fragiles, dépendantes, âgées, handicapées dont ils assurent le suivi de la prise en charge dans le cadre de leur mission sociale.

Ces engagements sont conduits par les principes fondamentaux suivants :

- Universalité
- Interdépendance et indivisibilité
- Egalité et non discrimination
- Tous les êtres humains ont des droits fondamentaux et des libertés.
- Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité, sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation.
- Tout individu a droit à la vie, à la liberté, à la sûreté de sa personne et à la reconnaissance en tous lieux de sa personne juridique.
- Toute personne a droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion, impliquant la possibilité d'en changer.

### **Ces engagements se mettent concrètement en œuvre par :**

- Le respect du bénéficiaire placé au centre du dispositif de l'Action sociale de l'AGAFPA., par les actions suivantes :

- ✓ Protéger la santé de l'utilisateur ;
- ✓ Développer la prévention ;
- ✓ Assurer l'égalité d'accès aux soins et aides ;
- ✓ Délivrer l'aide la plus appropriée à son état de dépendance ;
- ✓ Assurer la continuité de l'aide ;
- ✓ Respecter l'intimité de l'utilisateur ;
- ✓ Assurer le traitement avec égard de l'utilisateur par le personnel en bannissant tout propos ou attitude équivoque, et toute discrimination dans l'accomplissement de l'aide ;
- ✓ Assurer à l'utilisateur le respect de sa vie privée et le secret des informations le concernant.

- Le respect du libre choix de la personne dans la mise en application de l'aide.
- L'information de la personne sur ses droits dont celui de choisir la personne de son choix comme « Personne de Confiance » pour l'accompagner et l'aider dans ses décisions.

- Le respect et la diffusion de la **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE (1997)**, dont les axes sont :

- ✓ Liberté de choix de son mode de vie ;
- ✓ Liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société ;
- ✓ Garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles ;
- ✓ Participer librement aux activités religieuses et philosophiques de son choix ;
- ✓ Recevoir soins et assistance.

## *Charte d'engagement de l'AGAFPA en matière de prévention et de traitement de la maltraitance visant à la promotion de la bientraitance*

### L'AGAFPA assure :

- La formation continue du personnel intervenant et encadrant, annuellement sur la promotion de la bientraitance et sur tout item visant au respect de la charte de la personne âgée dépendante et à la bonne gestion des soins à lui apporter, et aux bonnes pratiques professionnelles.
- L'information de tout public du numéro national de lutte contre la maltraitance : 3977
- L'information de chaque acteur (usagers eux-mêmes, familles, médecins, intervenants, acteurs médicaux et para médicaux, acteurs sociaux, acteurs de réseau, salariés..) de la présente charte et des procédures de signalement en cas de suspicion d'actes de maltraitance.
- L'information de chaque usager, chaque personne de confiance, chaque famille, chaque tiers qu'il pourra en toute liberté informer l'AGAFPA de toute suspicion de maltraitance causée par un salarié.
- L'information de chaque salarié qu'il pourra et devra en toute liberté, et sans crainte aucune informer son responsable hiérarchique direct de ses suspicions en matière de maltraitance.

**Le Code Pénal lève le secret professionnel pour permettre la dénonciation des faits de maltraitance.**

### L'AGAFPA prend toute disposition afin que :

La certitude que l'équipe d'encadrement (cadres intermédiaires et direction) au regard de ces éléments, après avoir vérifié l'éventuelle véracité de ces suspicions en informera par écrit tous les services qu'elle jugera utiles (CCAS, Services de police, DDASS, le Président du Conseil Général et/ou ses représentants, Procureur de la République...) permettant ainsi que des investigations complètes, légales et circonstanciées soient menées en vue de la protection de la personne fragile, et en interne, l'AGAFPA mènera, le cas échéant, toute action disciplinaire qu'elle jugera utile.

### **Bibliographie :**

- ✓ Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (10-12-1948)
- ✓ Constitution (1946) « La Nation garantit le droit à la protection et à la santé ».
- ✓ Loi du 4 Mars 2002 relative aux droits du malade et à la qualité du système de santé.
- ✓ Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- ✓ Recommandations de l'ANESM (2008), dans la prévention, le traitement de la maltraitance et la promotion de la bientraitance.
- ✓ Instructions du 22 Mars 2007 relatives au développement de la bientraitance
- ✓ Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée Dépendante (1997)
- ✓ Circulaire du 03 mai 2002 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les personnes vulnérables et les personnes âgées.