

NEWSLETTER BIENTRAITANCE

ÉDITORIAL

Je n'ai jamais été natalophobe. Autrement dit, les fêtes de fin et de début d'année n'ont jamais provoqué chez moi de stress particulier. Je dirais même que j'apprécie assez ces instants où un cap se franchit, quand la dernière page de l'année se tourne pour ouvrir un nouveau livre. La période est propice au bilan et c'est à mes yeux extrêmement motivant.

Depuis mars 2021, mois de parution de notre première newsletter, nous avons eu l'opportunité de travailler les 10 articles de la Charte de la Bientraitance, en illustrant chacun d'eux grâce aux nombreux acteurs de la Bientraitance qui ont partagé leurs expériences. De tout coeur, je les en remercie.



Virginie STEVENS

Déléguée à la Bientraitance
Directrice de Bientraitance asbl

L'exploration ne s'arrête pour autant pas là.

2024 nous invite aujourd'hui à poser un regard nouveau sur la Charte de la Bientraitance, le sens que nous lui donnons et ce qu'elle représente dans nos organisations. Elle nous incite à la découvrir autrement, en la faisant nôtre, en lui permettant de vivre dans nos pratiques professionnelles quotidiennes.

Vous le constaterez, la Charte de la Bientraitance est le fil rouge de cette newsletter où vous lirez pléthore de témoignages.

Fabienne Steffen, administratrice de Bientraitance asbl et Directrice générale d'elisabeth, y dévoile combien une telle Charte est essentielle pour chacun d'entre nous. Plusieurs acteurs du Dispositif Bientraitance y ont également partagé ce que la Charte signifie pour eux et comment elle est mise en place dans leur organisation.

Je ne peux que vous inviter à faire de même. Que signifie cette Charte pour vous ? Y a-t-il un article qui vous attire particulièrement ? Comment aimeriez-vous le mettre en oeuvre dans votre travail chaque jour ?

Avant de vous laisser à votre lecture, permettez-moi de vous souhaiter, au nom de tous les membres de Bientraitance asbl, tout le meilleur pour cette année nouvelle. Prenez bien soin de vous.

Summary

Page 2 - Le mot de Fabienne Steffen

Page 3 - Saviez-vous que... ?

Page 4 - Charte de la Bientraitance

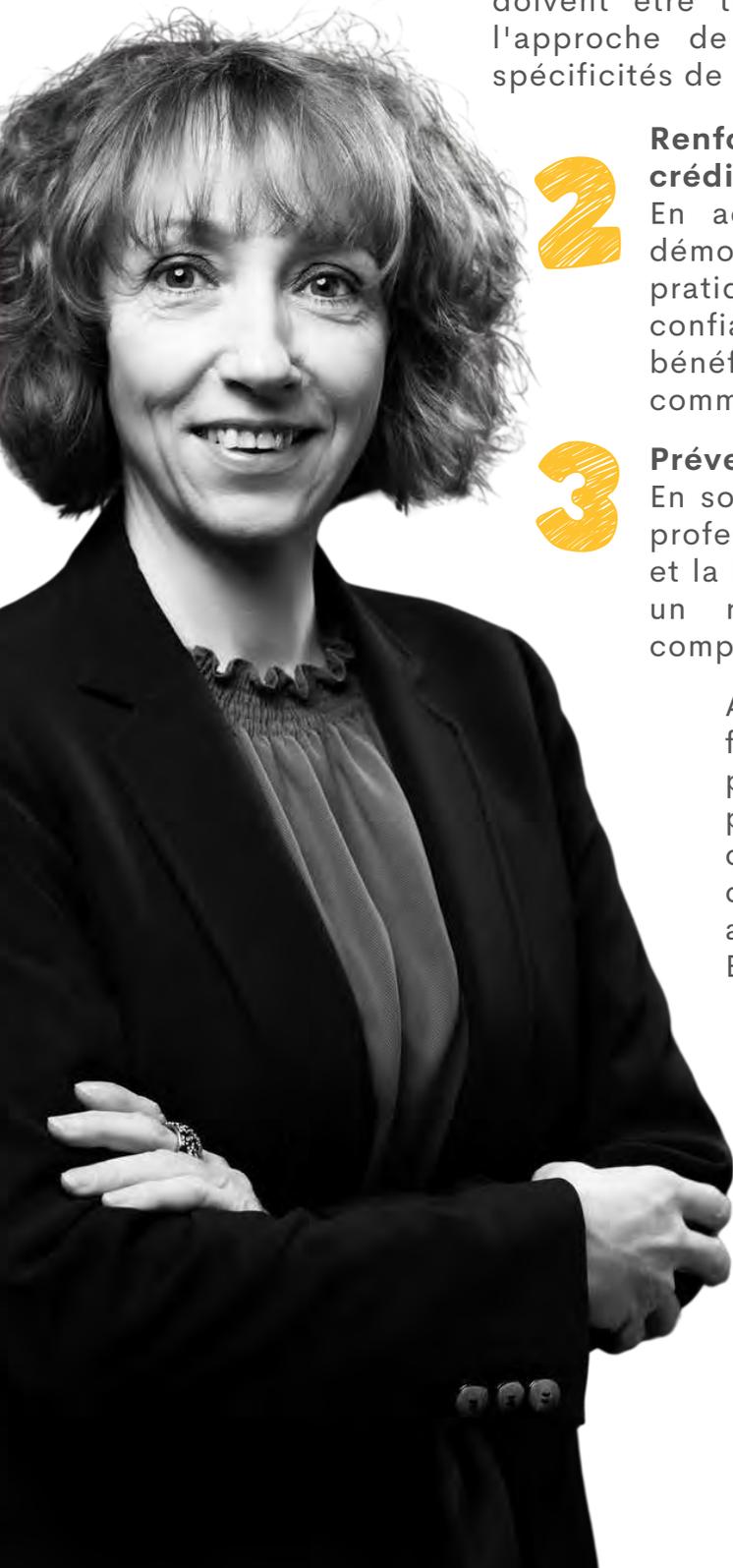
Page 4 - Regards sur la Charte

Page 7 - Zoom sur une forme de maltraitance - Idée lecture

LE MOT DE FABIENNE STEFFEN, ADMINISTRATRICE DE BIENTRAITANCE ASBL ET DIRECTICE GÉNÉRALE D'ELISABETH

La Charte de la Bientraitance est un document cadre essentiel qui souligne non seulement nos valeurs, mais aussi notre détermination à instaurer un cadre de vie et de travail respectueux et bienveillant à l'égard de tous nos bénéficiaires.

Elle est d'une importance capitale pour les organisations-membres pour plusieurs raisons :

A black and white portrait of Fabienne Steffen, a woman with short, curly hair, smiling. She is wearing a dark blazer over a light-colored top with a ruffled collar. Her arms are crossed.

1

Établissement de normes professionnelles :

La Charte sert de fondement professionnel, établissant des normes claires sur la façon dont les bénéficiaires doivent être traités. Cela assure une uniformité dans l'approche de la Bientraitance, indépendamment des spécificités de chaque organisation.

2

Renforcement de la confiance et de la crédibilité :

En adoptant cette Charte, les organisations démontrent leur engagement envers des pratiques bienveillantes, renforçant ainsi la confiance du public et la crédibilité auprès des bénéficiaires, de leurs familles et de la communauté en général.

3

Prévention de la maltraitance :

En soulignant des pratiques telles que l'écoute professionnelle, le respect de la confidentialité, et la lutte contre la maltraitance, la Charte joue un rôle crucial dans la prévention des comportements abusifs et/ou négligents.

Articulée autour de dix principes fondamentaux, elle est un véritable repère pour l'action. Elle fournit un cadre clair pour la prise de décision et le comportement des collaboratrices et collaborateurs, garantissant que toutes les actions sont alignées avec les principes de Bientraitance.

En cas de dilemme ou de situations difficiles, la Charte peut servir de référence pour trouver des solutions équilibrées, en accord avec les valeurs de respect et de dignité.

La Charte peut (ou doit) être incarnée dans la vision stratégique des organisations-membres :

1

Alignement avec les objectifs et les valeurs organisationnels :

Les principes de la Charte doivent être intégrés dans les missions, les visions et les stratégies des organisations, garantissant que tous les efforts et initiatives sont alignés avec les idéaux de Bientraitance.



2

Développement de politiques et de pratiques internes :

La Charte doit influencer le développement de politiques internes, de programmes de formation, et de pratiques de gestion des ressources humaines, en s'assurant que la culture organisationnelle reflète les principes de la Charte.



3

Évaluation et amélioration continues :

La Charte doit servir de base pour l'évaluation des performances et des pratiques actuelles, et pour identifier les domaines nécessitant des améliorations ou des ajustements, en ligne avec les principes de Bientraitance



En résumé, la Charte de la Bientraitance n'est pas seulement un document de référence, mais un élément vital de l'identité et de la stratégie des organisations-membres, guidant les actions, influençant la culture, et renforçant l'engagement envers le bien-être et le respect de tous les bénéficiaires.

Fabienne Steffen - Décembre 2023

SAVIEZ-VOUS QUE... ?

La Charte de la Bientraitance fait désormais partie de la formation de **"Sensibilisation à la Bientraitance"**.

Les articles y sont travaillés en groupes et permettent à la fois leur projection et leur appropriation concrète dans la pratique professionnelle des participants.

**SI CE N'EST PAS ENCORE FAIT,
NE TARDEZ PAS À VOUS INSCRIRE !**

Article 1 - Nous adoptons en toute circonstance une attitude d'écoute professionnelle et de juste appréciation à chaque étape du parcours du bénéficiaire.

Article 2 - Nous accompagnons le bénéficiaire en tant que co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

Article 3 - Nous mettons tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, l'intimité et la dignité du bénéficiaire notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission.

Article 4 - Nous agissons contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro.

Article 5 - Nous assurons au bénéficiaire l'accès aux informations le concernant d'une manière appropriée, détaillée et loyale,

Article 6 - Nous respectons la confidentialité des informations relatives au bénéficiaire et aux situations rencontrées.

Article 7 - Nous garantissons un encadrement du bénéficiaire et de ses proches conforme aux bonnes pratiques et règles de l'art et nous veillons à rendre impossible des agissements contraires aux droits et à la dignité de la personne.

Article 8 - Nous mettons tout en oeuvre pour une prise en charge transparente et adéquate de toute situation, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service.

Article 9 - Nous appliquons une politique managériale qui soutient la collaboration constructive des membres du personnel.

Article 10 - Nous prenons en compte et évaluons la satisfaction du bénéficiaire et/ou de ses proches par rapport à l'offre de nos services et recherchons constamment l'amélioration de nos prestations.

REGARDS SUR LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

Qui mieux que les Coordinateurs Bientraitance peuvent parler de la Charte de la Bientraitance au sein de leur organisation ? Voici un florilège de leurs témoignages ainsi que de ceux des Délégués à la Bientraitance.



Eric Wadlé
Coordinateur



“La Charte de la Bientraitance est une pierre angulaire chez Caritas Jeunes et Familles (CJF). Toutes nos actions s’inscrivent donc dans la bienveillance, la bienveillance et la solidarité. A cette fin, la Charte de la Bientraitance nous sert d’orientation et chaque collaborateur en reçoit un exemplaire lors de la signature de son contrat de travail, accompagné de l’autocollant « Ech passen op dech op », qui souligne l’engagement aux valeurs de CJF et de la Bientraitance. Avant l’entrée en service de nos collaborateurs chez CJF, nous communiquons déjà sur la Bientraitance et nous multiplions de collaborateur à collaborateur, nos valeurs de Bientraitance”.

“La Charte de la Bientraitance en action vise à assurer un accompagnement bienveillant en créant un environnement chaleureux et sécurisé.

Chaque individu est unique, avec ses propres talents, aptitudes et défis.

Nous considérons donc chaque enfant comme co-auteur de son propre chemin, ce qui implique une communication bienveillante et la prise en compte des besoins individuels.

Notre priorité est d’assurer l’épanouissement et le développement équilibré de nos bénéficiaires”.



Cynthia Gonçalves
Coordinatrice



“La Charte est à la fois un guide et un repère. Elle est un guide car elle donne un sens à notre intervention. Elle est un repère car elle donne un cadre à nos actions au quotidien. S’y référer, souvent, toujours, c’est se permettre prendre le recul nécessaire et réfléchir à notre positionnement”.

Didier Schneider
Délégué à la Bientraitance

“La Charte de la Bientraitance nous apporte une norme, un code de conduite afin que nous puissions adopter une attitude professionnelle commune, visant à placer les besoins, le bien-être et la protection de nos bénéficiaires en priorité. Elle est également un outil de réflexion professionnel nous permettant de nous interroger régulièrement sur nos pratiques quotidiennes”.



Laurent Weber
Coordinateur





“Pour moi, la Bienveillance est très variée, colorée et se présente sous différents habits et visages. Mais l'attitude fondamentale qu'exprime la Bienveillance est toujours la même. Elle est comme un cadre fixe dans lequel les multiples mages de la Bienveillance se manifestent dans les différentes situations quotidiennes. C'est exactement ce qu'exprime la Charte pour moi : elle offre un cadre que nous remplissons ensuite de vie dans nos actions quotidiennes.

Anne Junk
Coordinatrice



Les différents articles sont comme les fenêtres d'un calendrier de l'Avent perpétuel. De même que les fenêtres s'ouvrent les unes après les autres et permettent de découvrir chaque jour quelque chose de nouveau, les différents articles de la charte mettent tantôt un aspect au premier plan, tantôt un autre.

Cela permet d'intégrer les différents aspects de la Bienveillance dans la réflexion professionnelle quotidienne. L'ouverture de toutes les fenêtres de la Charte permet de vivre au quotidien l'image complète et colorée de la Bienveillance”.

“Outre le cadre de référence qu'elle apporte à nos collaborateurs dans leur pratique professionnelle quotidienne, la Charte de la Bienveillance est un véritable socle stratégique pour La Croix-Rouge. C'est en effet sur elle que s'appuie sa stratégie, qu'il s'agisse de la formation, des valeurs que l'on veut incarner chaque jour, de la prévention de toutes formes de maltraitance ou d'un processus de qualité à tous niveaux.

Pour moi, la Charte de la Bienveillance est un élément incontournable qui encadre les relations avec nos bénéficiaires”.



Véronique Hilbert
Coordinatrice



“La Charte de la Bienveillance constitue à la fois une obligation et un cadre commun à toutes les organisations-membres, mais aussi à tous les collaborateurs. Ces mots et ces phrases ont été longuement travaillés mais ils restent parfois complexes à appréhender. Le défi pour chacun d'entre nous est de transformer les articles de la Charte en une posture professionnelle bienveillante au quotidien.

Autrement dit, nous devons appliquer les enseignements de la Charte dans notre travail de chaque jour, avec et pour nos bénéficiaires”.

Geert Van Beusekom
Coordinateur



“La Charte de la Bienveillance nous donne orientation. Elle est un outil vivant à utiliser au quotidien, permettant de vivre satisfaction et fierté au cours de chaque moment de relation de qualité”.

Georges Haan
Délégué à la Bienveillance



ZOOM SUR UNE FORME DE MALTRAITANCE

Maltraitance psychologique (n.f)

La maltraitance psychologique est plus difficilement repérable car il s'agit souvent de comportements insidieux qui ne se manifestent pas toujours en public.

Elle se manifeste par des intimidations, de la dévalorisation, des brimades, des menaces, de la manipulation, des insultes, de la dérision, des critiques, de l'infantilisation, de l'isolement et du contrôle, du chantage...

Les sévices psychologiques ont de graves conséquences, tant en matière de santé mentale des victimes qu'aux niveaux de leurs relations interpersonnelles et de leur état de santé physique.



IDEE LECTURE



Max ne comprend pas pourquoi son copain Jérémie est souvent violent. Un jour, il découvre qu'il est maltraité par son père... Une histoire de Max et Lili pour apprendre que la maltraitance, c'est la violence répétée sur un plus petit.

Un enfant battu, humilié ou délaissé ne peut pas se défendre. Si on découvre sa souffrance, il faut le persuader d'en parler, pour qu'on puisse le protéger et aider sa famille.

La loi punit quiconque n'aide pas une personne en danger, spécialement un enfant.

D. de Saint Mars, S. Bloch, *"Jérémie est maltraité"*, Éditions Calligram, 1 mars 2004, 45 pages, 978-2884453745.

POUR NOUS CONTACTER...

Vous souhaitez nous contacter ou participer à la prochaine newsletter de Bientraitance asbl ?

Rien de plus simple !

Envoyez-nous un message à l'adresse

info@bientraitance.lu. Nous vous répondrons avec grand plaisir.

L'équipe des Délégués à la Bientraitance

RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS SUR...

<https://bientraitance.lu/formations/>
Contactez votre organisation pour vous inscrire.

