

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La « Bientraitance » couvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs, de respects et d'attentions à l'égard de l'autre.

Les intervenants (services d'aides-soignantes, d'auxiliaires de vie ainsi que le service administratif) interviennent dans l'environnement de la personne.

« Être soignant, ce n'est pas soigner mais prendre soin d'une personne »

1. Le lieu de vie : Les intervenants respectent le lieu de vie et l'intimité de la personne âgée ou handicapée.
2. Le respect de la personne : Les intervenants ont l'obligation de respecter la dignité de la personne, ses habitudes de vie, ses décisions et ses croyances. Ils adaptent leur communication, en éliminant toute attitude familière.
3. La discrétion : Les intervenants doivent respecter le secret professionnel pour la personne et se respecter entre service.
4. Respect des règles d'hygiène et de soins : Les soignants doivent, dans le cadre du projet de vie individualisé et formalisé avec la personne âgée ou handicapée, l'informer et la prévenir des risques liés à son état.
5. L'animation : Les soignants considèrent la personne aidée comme un être à part entière, ce qui permet de la sortir de l'isolement, de lui procurer de l'autonomie, du bonheur et du partage.
6. La personne âgée ou handicapée en fin de vie : Les libertés fondamentales, garantes de la dignité humaine, prennent tout leur sens dans l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées en fin de vie et apportent un soutien aux familles dans le respect de ses libertés.
7. Besoin de sécurité : Les intervenants veillent au confort et à la sécurité, aussi bien physique, spirituelle et matérielle de la personne vulnérable.
8. Les devoirs du soignant : Le respect de l'intégrité et de la sensibilité des personnes est primordial. Prendre soin, c'est faire preuve de patience et de sollicitude, qualités essentielles de l'accompagnement qui permettent de respecter le rythme de vie et d'action, souvent fortement ralenti par chacun. Le tact concerne tout à la fois la délicatesse du toucher et la volonté de ne pas brusquer ou heurter la sensibilité par le geste, souvent intime ou la parole. Dans le cas de l'accompagnement, le soignant se doit de transmettre à sa Direction tout doute, acte ou suspicion de maltraitance, qu'elle soit physique, matérielle ou psychologique afin de respecter le protocole de bientraitance et agir rapidement pour la protection de la personne âgée ou handicapée.





### Vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance

Vous pensez être victime ou témoin d'une situation de maltraitance : il est essentiel de ne pas rester seul face à cette situation.

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance.

⇒ Ecoute et conseil auprès du 3133, la plateforme nationale d'écoute dédiée aux personnes âgées et aux adultes victimes de maltraitance.

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance :

- Appelez le 3133 (du lundi au vendredi de 9h à 19h, service gratuit + coût d'un appel vers un numéro fixe),
- Ou signalez les faits par écrit sur le site [3133.fr](http://3133.fr)

Un agent formé vous écoutera et vous conseillera sur les démarches à entreprendre pour faire cesser la situation de maltraitance subie.

Lorsque la maltraitance est le fait d'un professionnel travaillant dans un établissement ou un service, contactez son supérieur hiérarchique pour l'informer de la situation.

⇒ Signalement obligatoire auprès des autorités administratives ou judiciaires.

Vous avez l'obligation de signaler une situation de maltraitance grave, comme par exemple : des privations, des mauvais traitements ou des agressions ou atteintes sexuelles.

Ne pas dénoncer une situation de maltraitance d'une personne âgée dont vous avez eu connaissance vous expose à une peine de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

- Signalement de la maltraitance aux autorités judiciaires

En cas d'urgence, la situation de maltraitance et/ou de danger imminent et manifeste doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.

Le signalement doit être fait auprès du procureur de la République du tribunal judiciaire compétent :

- du lieu de l'établissement si la maltraitance de la personne âgée a eu lieu au sein d'un établissement,
- du lieu de résidence si la maltraitance de la personne âgée a eu lieu à son domicile.

- Signalement de la maltraitance aux autorités administratives locales :

Si la maltraitance a lieu au domicile de la personne âgée, le signalement peut être transmis :





▫ à [l'Agence Régionale de Santé](#) (ARS) compétente pour le lieu de résidence de la personne âgée, *Point Focal Régional : ARS des Hauts de France*

**PFR (Point Focal Régional)**

556 Avenue Willy Brandt

59777 Euralille

☎ 03 62 72 77 77

✉ [ars-hdf-signal@ars.sante.fr](mailto:ars-hdf-signal@ars.sante.fr)

▫ au [Conseil Départemental de l'Aisne](#) :

**Conseil Départemental de l'Aisne**

Rue Paul Doumer

02013 LAON Cedex

☎ 03 23 24 60 60

✉ [signal-pa-ph@aisne.fr](mailto:signal-pa-ph@aisne.fr)



SIVOM DE LE CATELET  
14 rue Quincampoix  
02420 LE CATELET

[sivom.catelet@wanadoo.fr](mailto:sivom.catelet@wanadoo.fr)

Tél : 03 23 66 23 90

[www.sivom-lecatelet.fr](http://www.sivom-lecatelet.fr)

