



Charte de la promotion de la bientraitance Et de la prévention de la maltraitance et des violences

(V2 - Issue du protocole complet validé par le CA du 01/07/25)

DEFINITION DE LA MALTRAITANCE (Art. L119-1 du CASF (Loi N°2022-140 art. 23 du 07/02/2022) :



« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. »

« Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

La promotion de la bientraitance s'inscrit au cœur des valeurs de La Passerelle et de son projet associatif. En s'attachant à instaurer une culture de bonnes pratiques, l'association assure auprès des personnes accompagnées, de ses professionnels et de ses bénévoles :

❖ Engagements auprès des personnes accompagnées :

- Garantir des conditions d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement conformes aux bonnes pratiques : respectueuses et dignes.
- Assurer l'accès à l'information des droits et libertés (charte des droits et libertés, personne qualifiée, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, projet de service, projet d'accompagnement personnalisé, voies de recours).
- Etablir un climat de confiance pour permettre la libre expression.
- Être à l'écoute de la parole individuelle et collective (enquêtes de satisfaction, réunion des usagers, Conseil de la Vie Sociale, participation à des groupes de travail...).
- Assurer un accompagnement transparent (Informer, Associer, Transmettre) en favorisant l'implication et en rendant les usagers acteurs dans le processus de décision.
- Accompagner les personnes dans leur projet personnalisé en prenant en compte leurs besoins et leurs attentes.
- Garantir le respect de la protection de leurs données personnelles et la confidentialité des informations.
- Signaler et traiter tout acte de maltraitance conformément aux procédures concernant les déclarations (événements indésirables et plaintes et réclamations).

❖ Engagements auprès des professionnels, des bénévoles et des intervenants extérieurs :

- Promouvoir et mettre en œuvre une politique associative de la bientraitance qui soutient et encadre la participation de l'ensemble des intervenants de la Passerelle (communication institutionnelle sur les outils, les protocoles, conditions de travail...).
- Permettre à chacun de connaître le cadre légal et être vigilant aux risques pouvant produire de la maltraitance.
- Promouvoir une culture du signalement dans une démarche de prévention des risques de maltraitance et d'amélioration continue de la qualité.
- Garantir de bonnes conditions d'action (moyens humains, locaux, matériel, organisation du travail...).
- Veiller au questionnement dans les pratiques de chacun, favoriser le lien de confiance pour faciliter une libre expression au sein des services (échanges sur les pratiques en équipe, analyse de la pratique, temps d'échanges avec les bénévoles, disponibilité et vigilance de l'encadrement...).
- Assurer la formation continue sur les bonnes pratiques de bientraitance, favoriser la mobilité professionnelle et développer l'ouverture des différents services vers l'extérieur.

Une plateforme Nationale de lutte contre la maltraitance, d'écoute, de soutien et d'aide a été mise en place pour les personnes accueillies dans les services et pour les professionnels :



N° 3977 (Appel gratuit), joignable 7 jours sur 7

Informations sur le site : <https://3977.fr/>