



## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

*« Il est essentiel de soigner les corps et de panser aussi les blessures des cœurs ».*

Père Bolet (Président de Cordia)

**Cette charte a pour projet de promouvoir le mieux être des résidents,  
tout en donnant aux professionnels un cadre de travail serein et motivant.**

1. Informer la personne et s'assurer de la liberté de ses choix et de ses décisions.  
Respecter sa parole et ses projets dès la première rencontre pour que la personne devienne un résident co-auteur de son parcours.
2. Evaluer l'autonomie du résident et adapter la prise en charge en y consacrant un temps en accord avec son rythme et ses besoins.
3. Mettre en place les outils nécessaires à la qualité de la communication pour optimiser la compréhension et l'échange entre résidents et/ou professionnels.
4. Favoriser et s'assurer de la compréhension des documents contractuels régissant le fonctionnement de l'institution : Règlements intérieur et de fonctionnement, livret d'accueil, charte des droits et libertés des usagers, contrat d'hébergement et charte de bientraitance.
5. Définir les objectifs précis et les moyens à mettre en œuvre dans le cadre du projet de vie personnalisé du résident en respectant sa singularité.  
Actualiser régulièrement son accompagnement pour apporter une réponse adaptée aux besoins du résident.
6. Permettre au résident **d'être acteur au sein de l'institution**. Recueillir ses attentes et suggestions via les instances représentatives et les temps informels : entretiens, conseil de vie sociale, questionnaire de satisfaction, ateliers...  
Traiter et rendre compte des avis par des écrits institutionnels. Dans la mesure du possible, répondre aux demandes par la mise en place d'action dans la vie quotidienne et l'élaboration de projets.
7. Agir dans le cadre des responsabilités confiées et le respect de la fonction de chacun en prenant appui sur le travail en équipe.  
Pérenniser une réflexion concernant la « juste distance » professionnelle.
8. Promouvoir les échanges entre professionnels en garantissant la parole et le respect de chacun. Favoriser l'enrichissement des compétences par des temps de réflexion et l'accès aux formations professionnelles.
9. S'assurer du bien-être physique et moral des résidents et des professionnels au sein de l'institution.
10. Veiller à maintenir un climat serein afin d'endiguer les conflits naissants en évitant tout excès de rigidité institutionnelle et favoriser les échanges pour prévenir tout passage à l'acte.
11. Maintenir et/ou développer les liens familiaux, la vie sociale tout en respectant la culture et l'histoire familiale des personnes dans le cadre des règles et des possibilités institutionnelles.
12. Ouvrir la structure aux partenariats interprofessionnels pour permettre une culture d'échange afin de mutualiser les compétences et ressources.

Signature