



**LA CIGALIÈRE** asbl

Service d'Accueil de Jour pour Adultes

*Créations Artistiques Théâtre Danse Musique Informatique Journalisme Vidéo Relaxation Céramique Cuisine  
Jardinage Socialisation Radio Chocolaterie Bois Photo-découverte Bibliothèque Vie Affective Esthétique Sports*

# CHARTRE D'ACCUEIL

## à La Cigalière

VERSION 2020

### Une Charte... C'est quoi ?

Une Charte concerne les règles éthiques de fonctionnement et reprend les valeurs auxquelles nous aspirons.

### Une Charte... Pourquoi ?

Une Charte vise à susciter une réflexion sur les droits des personnes accueillies en vue d'avoir un impact sur la façon d'organiser et de dispenser les services...

### Une Charte... Pour qui ?

Une Charte précise les droits des personnes accueillies. Elle vise également à rallier le personnel encadrant autour de certaines pratiques et conduites attendues.

## AVANT TOUTE CHOSE...



### Accueillir et soutenir...

- \* Le Service d'Accueil de Jour pour Adulte La Cigalière accueille et soutient des Personnes en situation de Handicap Mental qui, après leur scolarité, ne peuvent s'intégrer dans un milieu de travail, même protégé.
- \* La Cigalière se place au-delà des considérations partisans d'une idéologie, d'une profession, d'une corporation. Elle se défend de toute obédience confessionnelle, philosophique et politique.

### Le respect de la Personne...

- \* Le Service d'Accueil La Cigalière considère les phénomènes contribuant à l'épanouissement de la Personne accueillie comme multifactoriels et interactifs.
- \* Cette conception implique la mise en œuvre d'une approche globale de la personne avec laquelle se crée un échange singulier au travers d'un accompagnement où chacun est partenaire de la relation et où les choix de la personne sont pris en considération.
- \* Cette conception respectueuse de chaque personne constitue l'éthique propre à la mission d'accompagnement.

### Le travail de l'accompagnant se caractérise par...

- \* Un accompagnement qui vise à terme la responsabilisation et l'épanouissement de la personne.
- \* Une aide qui reconnaît chaque personne comme sujet de sa démarche, sans a priori ni discrimination aucuns, et tient compte de ses rythmes, choix et décisions dans les limites d'un règlement interne clairement établi et porté, dès l'entrée, à la connaissance de chacun.
- \* Le respect du secret professionnel et des règles de déontologie d'application.

### Ce travail est garanti par...

- \* Un projet socio-éducatif clairement écrit et transmis à tous les intervenants.
- \* Une collaboration réelle entre le pouvoir organisateur, garant de la cohérence du projet et de la stabilité de l'institution, et son équipe socio-éducative.
- \* Le respect des libertés d'action de chacun garanti par l'existence, au sein de l'institution, de lieux de concertation, de partage d'idées et d'avis.
- \* Une composition pluridisciplinaire de l'équipe socio-éducative où la spécificité professionnelle de chacun est soutenue et valorisée par un souci constant de réflexion sur les pratiques, de formation et d'adaptation à l'évolution de la société.
- \* Des conditions matérielles d'accueil correctes.
- \* Le respect des règles et lois en vigueur. (Arrêté du Gouvernement Wallon).

# DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES



La Personne a le droit à l'expression et à la prise de décision.

- \* A une écoute attentive, et ce, quel que soit son mode de communication.
- \* A être présente et participer à l'élaboration de son projet d'accueil individuel.
- \* A exprimer ses choix et à ce que ceux-ci soient respectés.
- \* A refuser un service ou de participer à une activité.
- \* A faire des erreurs lorsqu'elle prend des décisions.

La Personne a le droit à la dignité.

- \* Au respect en tant qu'individu, quelles que soient ses limites intellectuelles ou physiques.
- \* A s'adresser à elle et à parler d'elle de façon respectueuse.
- \* Au support nécessaire pour assurer sa sécurité et maintenir sa santé.
- \* A éviter d'avoir une attitude infantilissante à son égard.
- \* A un milieu de vie agréable dans un climat approprié.

La Personne a droit à l'information

- \* A recevoir toute l'information nécessaire sur les sujets la concernant.
- \* A consulter son dossier et recevoir l'assistance nécessaire pour le faire.
- \* A ce qu'on s'adresse à elle dans un langage accessible.

La Personne a droit à la confidentialité

- \* Au respect lors de la consultation de son dossier (limites de la divulgation d'information)
- \* A sa vie privée et à choisir à qui elle veut transmettre des informations personnelles.
- \* A ce qu'on évite de parler de ses problèmes et besoins en des circonstances inappropriées.

La Personne a le droit à la propriété

- \* A posséder des biens.
- \* A faire l'usage qu'il veut de ses biens et à ce que nul ne puisse les utiliser sans son autorisation.

La Personne a droit à l'intimité

- \* A côtoyer ses amis ou ses proches et d'avoir des conversations avec eux.
- \* A l'expression de sa sexualité.
- \* A recevoir ses soins d'hygiène de façon respectueuse.

Pour conclure... Il importe que l'intervenant œuvre à faire cheminer la Personne vers la connaissance de ses droits, qu'elle apprenne à les exercer et qu'elle assume également ses responsabilités.

La démarche éthique doit donc nécessairement passer par le respect de chaque individu et par l'acceptation de l'autre dans sa différence.

# CODE ÉTHIQUE DE L'INTERVENANT

« Si la morale est régie par des valeurs relatives, le Code éthique ou code de bonne conduite définit les comportements acceptables ou non à travers un questionnement institutionnel... »



## AVANT TOUTE CHOSE...

Le code d'éthique occupe une place prépondérante au sein de l'organisation et interpelle toutes les personnes qui contribuent aux services offerts.

Dans ce contexte, le code d'éthique s'applique à tous les intervenants directs, professionnels, gestionnaires, administrateurs, contractuels, bénévoles ou stagiaires, qui, dans le cadre des activités du Service d'Accueil de Jour pour Adultes « La Cigalière », accompagnent directement ou indirectement les Personnes accueillies. La direction, comme premier promoteur, doit donc s'assurer de tout mettre en œuvre pour susciter l'adhésion de tous, et chacun.

Le code d'éthique qui respecte les valeurs, principes et philosophies retenus dans le Projet Pédagogique de l'établissement énonce les droits des personnes qui doivent être respectés. Ces droits doivent s'exercer dans la mesure où il n'y a pas d'atteinte aux droits et à la sécurité d'autres personnes ou à leur propre sécurité.

Les accompagnants de la Personne fragilisée doivent, dans le cadre de leurs interventions, favoriser l'exercice de ses droits, tout en lui permettant également d'assumer ses responsabilités. Ces interventions expriment des attitudes et des comportements favorisant, chez la Personne, le développement de son autonomie et sa qualité de vie.

Le code d'éthique se veut un ensemble de « balises » d'encadrement. Il ne peut donner de réponses toutes faites à des situations problématiques, mais plutôt servir de base aux réflexions.

Le code d'éthique doit aussi permettre de questionner l'organisation du Service d'Accueil afin que l'établissement réponde prioritairement aux besoins des Personnes accueillies.

Les intervenants et les usagers sont invités à intégrer les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel.

Ces valeurs impliquent un engagement constant de la part des intervenants, individuellement et collectivement, à concrétiser dans leurs actions, tant envers les Personnes qu'entre eux.

Le code d'éthique devient alors un outil vivant et utile dans la mesure où il est une source de réflexion et de questionnement.

# LES DROITS ET CONDUITES ATTENDUS...



Nos engagements...

## ◆ DIGNITE ET INTEGRITE

### S'adresser à la personne avec respect

Nos engagements :

- \* Reconnaître que la personne est un être unique, doué d'une valeur intrinsèque, donc inviolable et digne de respect.
- \* Considérer également la personne indépendamment des différences sociales, culturelles, psychologiques, intellectuelles ou physiques.
- \* Tenir compte des réalités économiques et sociales de chaque milieu et des compétences, valeurs et particularités de chaque famille.
- \* Développer toutes les compétences nécessaires pour interagir efficacement auprès de la personne et maintenir un haut niveau de rigueur dans ses interventions. L'intervenant connaît et respecte la philosophie de l'établissement, son code d'éthique et les approches privilégiées.
- \* S'adresser à la personne avec chaleur, attention et considération.
- \* La formule de politesse «monsieur, madame» est privilégiée pour présenter une personne dans les relations formelles alors que le prénom et le nom de famille sont utilisés pour la présenter à un groupe.
- \* Pour présenter une personne de manière informelle à des amis, le prénom seul est utilisé, jamais le surnom. Les diminutifs, surnoms ou « noms doux » ne sont employés qu'entre intimes.

### Donner une image valorisante de la personne et son entourage

Nos engagements :

- \* Soutenir la famille dans le développement du réseau social de la Personne.
- \* Aider la personne à sortir de son état de « dépendance », à apprendre à donner, à rendre service, à se soucier des autres.
- \* Les attitudes ou les paroles qui infantilisent la personne aux yeux des autres sont bannies. L'usage de surnoms à connotation négative par les intervenants est inacceptable, notamment ceux référant à un trait physique ou qui humilie la personne.
- \* L'intervenant s'assure de présenter lui-même une apparence soignée, respectueuse de la personne et des normes sociales généralement acceptées.
- \* Aider la personne à exercer des rôles sociaux et à développer les compétences nécessaires à la vie en société (respect des règles sociales, habiletés sociales).

- \* Tenter de réduire les préjugés populaires à l'endroit des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Tenir compte des réactions de la communauté, face aux démarches d'intégration de la personne et réajuster les façons de faire, si nécessaire.
- \* Favoriser l'implication de toutes les ressources susceptibles de contribuer positivement à l'intégration de la personne dans la communauté.

---

## Respect de l'intégrité physique de la personne

---

### Nos engagements :

- \* Tous les moyens raisonnables sont mis en œuvre pour assurer le bien-être et le confort de la personne (température, bruits ambiants, positionnement, vêtements secs...).
- \* Être à l'affût des signaux pouvant camoufler des problèmes physiques chez la personne.
- \* S'assurer que la personne a droit aux mêmes services de santé que toute autre personne.
- \* Toute forme de violence physique à l'égard de la personne ou de ses biens est proscrite et doit être dénoncée.
- \* L'usage de la force ou de la contrainte est interdit, exception faite des situations où elles sont nécessaires pour maîtriser une personne en état de crise qui représente un danger pour elle-même ou pour l'entourage

---

## Respecter l'intégrité psychologique de la personne

---

### Nos engagements :

- \* Compte tenu du pouvoir que lui confère son rôle, l'intervenant ne doit pas en abuser. Il n'utilise pas le chantage, la menace, la brusquerie, la violence verbale, etc.
- \* Les comportements ayant pour effet de blesser, de peiner ou d'humilier la personne sont inacceptables, notamment les comparaisons désobligeantes, la raillerie, les propos sexistes, l'insistance sur les maladresses ou les défauts de la personne, les cris et un langage méprisant.
- \* Faire preuve de tact dans ses relations affectives avec la personne. L'intervenant est attentif à leurs conséquences psychologiques et maintient la distance nécessaire à son rôle d'aidant. Toute parole, tout acte ou geste à connotation sexuelle portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne est à proscrire.
- \* Prévenir et dénoncer aux autorités compétentes toute situation d'abus, de discrimination ou d'exploitation dont est victime la personne et en assurer le suivi.
- \* S'assurer que la personne reçoit des services dans un climat favorisant son épanouissement.



## EXPRESSION ET PRISE DE DÉCISION

### Considérer la personne comme un interlocuteur valable

#### Nos engagements :

- \* Favoriser la communication avec la personne et sa participation aux échanges de groupe, même si elle éprouve des difficultés.
- \* Utiliser les moyens nécessaires pour communiquer avec la personne et lui permettre de s'exprimer.

### Favoriser l'expression et la prise de décision par la personne

#### Nos engagements :

- \* Favoriser, chez la personne, l'affirmation de ses choix et l'expression de son refus. L'aider à s'affirmer face aux autres, à se positionner dans une relation d'égalité, en vue de prévenir les situations d'exploitation ou de subordination.
- \* Sauf en situation d'urgence, s'assurer d'obtenir l'autorisation de la personne ou de son représentant pour toute intervention médicale.
- \* S'assurer que la personne ou son représentant approuve les objectifs à retenir lors de l'élaboration du Projet d'Accueil Personnalisé.
- \* Développer des habiletés d'écoute et d'observation pour pouvoir décoder les messages exprimés par la personne, favoriser l'expression de ses goûts, de ses sentiments et de ses préférences.
- \* Encourager la personne à exprimer ses préférences en termes d'activités à pratiquer et les considérer en tenant compte de ses capacités.
- \* Faire en sorte que la personne reçoive le soutien nécessaire à l'amélioration des compétences qu'elle désire acquérir.
- \* Tenir compte de l'opinion de la personne dans la définition de ses conditions d'Accueil.
- \* Favoriser une intégration maximale de la personne dans la communauté.

### Responsabiliser

#### Nos engagements :

- \* Privilégier les situations où les rôles sociaux (activités, ateliers, loisir, communauté) de la personne sont valorisés.
- \* Impliquer la personne dans les décisions touchant son planning d'activités, ses routines. L'intervenant maintient une souplesse dans l'horaire de la personne lui permettant de faire des choix ou de profiter d'une opportunité de dernière minute.
- \* L'intervenant, après avoir aidé la personne à développer ses compétences et l'avoir préparée psychologiquement, lui fait confiance : il la laisse décider, agir et apprendre par les conséquences de ses actes, dans la

mesure où sa sécurité et celle des autres ne sont pas compromises (risque calculé).

## INFORMATION...SECRET PROFESSIONNEL...



### Respecter la vie privée de la personne

#### Nos engagements :

- \* Toutes les informations qui concernent la personne ou son entourage sont confidentielles et elles ne peuvent être divulguées sans sa permission ou celle de son représentant. Seuls les intervenants autorisés y ont accès et ils doivent s'assurer de les traiter avec discrétion.
- \* Respecter le caractère confidentiel des conversations téléphoniques ou de toute autre conversation dont il est le témoin.
- \* S'assurer d'un environnement propice à la confidentialité, l'intervenant fait connaître à la Personne les modalités d'accès à son dossier
- \* Le dossier de la Personne est conservé dans un endroit non accessible au public
- \* L'intervenant ne transmet à qui que ce soit les noms, coordonnées ou toute autre information concernant la Personne sans autorisation.
- \* Adopter une attitude de discrétion rigoureuse à l'égard des faits ou des informations qui sont portées directement ou indirectement à son attention et dont la divulgation pourrait porter atteinte à la vie privée de la Personne et/ou de sa famille.
- \* Consulter le dossier de la personne seulement si l'exercice de sa fonction le nécessite.

### Informar la personne

#### Nos engagements :

- \* Informer la personne de ses droits et la soutenir dans l'exercice de ceux-ci. La sensibiliser aussi aux responsabilités qui en découlent, entre autres, en lui faisant prendre conscience des conséquences de ses actes pour elle-même ou autrui.
- \* Prendre les moyens nécessaires pour que la personne comprenne toute l'information qui la concerne. L'information reçue doit faire voir l'éventail des possibilités et permettre un choix éclairé.
- \* Informer la personne, à sa demande, du contenu de son dossier, selon les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement.



## QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES



Nos engagements :

- \* Créer un climat de confiance et exercer toute la vigilance requise pour s'assurer d'un environnement propre et sécuritaire, tant sur le plan physique que psychosocial, afin de minimiser les risques d'incident et d'accident.
- \* Offrir aux Personnes la technologie et les ressources disponibles, et ce, tout en en faisant un usage judicieux
- \* Viser l'application des meilleures pratiques d'accompagnement.
- \* Avoir le souci de maintenir à jour nos connaissances et de développer nos compétences en fonction de l'évolution des pratiques et contenus spécifiques.
- \* Intervenir dans les meilleurs délais et poser des actions adéquates en mettant à profit nos connaissances, nos habiletés et nos compétences pour offrir des soins et des services de qualité.
- \* Encourager la Personne à participer, selon ses capacités, aux soins et services qui lui sont dispensés.
- \* Signaler à notre supérieur immédiat tout comportement d'abus, de négligence, de violence verbale ou physique.
- \* Être vigilant face à toute possibilité de situations de conflit d'intérêts et les dénoncer aux autorités concernées.

## PROPRIÉTÉ

### Respecter les propriétés de la personne

Nos engagements :

- \* Obtenir la permission de la personne avant d'utiliser ses biens.
- \* Manipuler avec soin les biens personnels de la personne.
- \* Faire en sorte que la personne ait accès facilement à ses biens.
- \* Veiller au respect du droit à l'intimité de la Personne



### Respecter l'intimité de la personne

Nos engagements :

- \* S'assurer que la personne est convenablement couverte, que les portes des vestiaires, toilettes et infirmerie sont fermées lors des soins d'hygiène ou de santé.
- \* La personne a le droit de recevoir ses soins intimes de la part d'un intervenant du même sexe lorsqu'elle ou son représentant en fait la demande.
- \* Respecter le choix de la personne de s'isoler, notamment, en vue de relations affectives ou amoureuses. La personne a le choix de ses amis.
- \* Favoriser les contacts entre la personne et ses camarades.
- \* Donner à la personne accès à l'information concernant la sexualité.

- \* Transmettre à la personne les valeurs sociétales et les responsabilités rattachées à l'expression de la sexualité et l'accompagner dans sa démarche.
- \* Indépendamment de ses valeurs personnelles concernant la sexualité, l'intervenant respecte l'orientation sexuelle de la personne.
- \* Soutenir la personne afin qu'elle puisse échanger avec son milieu d'Accueil sur ses besoins et ses choix aux plans affectif et sexuel tout en respectant les valeurs du milieu ou de la famille.

---

## Suivi des réclamations

---

La Cigalière s'engage à promouvoir la meilleure qualité possible des prestations à ses usagers. Toutefois, même dans les services les plus performants, il peut arriver que des problèmes surgissent. Ceux-ci nécessitent une action et il est important que les usagers et leurs familles puissent faire entendre leurs voix.

« *Votre satisfaction nous concerne. N'hésitez pas à nous faire part de votre mécontentement ou de vos remarques...* »

Au sein du service, la responsable pédagogique assurera le meilleur suivi des réclamations.



## POUR CONCLURE...

Le code d'éthique est un outil, un aide-mémoire et un guide. Il n'offre pas de réponse à tout, mais sert plutôt de base aux discussions.

Le code d'éthique ne pourra jamais se substituer à l'écoute, à la conscience individuelle et professionnelle des intervenants.

La démarche éthique doit donc nécessairement passer par le respect de chaque personne et par l'acceptation de l'autre dans sa différence.

En outre, il importe que les intervenants qui œuvrent au Service d'Accueil de Jour La Cigalière fasse cheminer les personnes afin qu'elles connaissent leurs droits, qu'elles apprennent à les exercer, mais qu'elles assument également leurs responsabilités.

Si l'intervenant se sent dépassé, en conflit avec ses valeurs, débordé par une ou des situations et qu'il s'interroge sur les gestes à poser, il doit demander le soutien dont il a besoin auprès des instances concernées.

Il pose alors un geste professionnel, assurant à la personne le respect de ses droits dans la réponse à ses besoins.

« ENGAGEMENT,  
INTÉGRITÉ,  
RESPECT ET  
TRANSPARENCE »

La Cigalière

Août 2020