



CHARTRE DE LA BONNE COMMUNICATION DANS NOS ÉTABLISSEMENTS

Un constat simple : parents et professionnels partagent un même objectif, le bien-être et l'épanouissement des personnes accompagnées. Ils tendent au même but, œuvrent ensemble, mais... cette collaboration n'est pas toujours un long fleuve tranquille :) Emotions, impatience, inattention, fatigue, nous sommes tous humains et tous faillibles. Alors pourquoi ne pas imaginer un petit guide de bonnes pratiques ?

Partons d'un bon pied !

- Parents et professionnels se présentent mutuellement, au téléphone ou bien en arrivant dans l'établissement, disent bonjour même de loin, d'un salut de la main, pour ne pas interrompre le travail.
- Les professionnels veillent à orienter, si besoin, la personne qui arrive dans l'établissement.

Echangeons de manière fructueuse...

- Lorsque l'établissement n'a pas immédiatement la réponse à une question, il accuse réception des mails adressés par les familles le jour même, et apportera une réponse dans les meilleurs délais.
- Les familles veillent à choisir le bon interlocuteur : un professionnel de terrain n'est pas nécessairement habilité à répondre, ni responsable de certaines décisions, mais peut les orienter vers la bonne personne. En cas de doute, le/la directeur/trice reste l'interlocuteur privilégié.
- S'il y a des critiques à formuler (oui, ça arrive) faisons-le de façon constructive. Il est compréhensible que certaines situations émeuvent, mais les mots qui blessent sont contre-productifs. Soyons responsables du ton et des mots choisis, respectueux si nous souhaitons être efficaces.
- Lors d'un échange, évitons de nous couper la parole...
- Les insultes et propos racistes ou discriminants sont tout simplement interdits (mais ça va mieux en le disant !)

Soignons la relation...

- Parents et professionnels évitent de reporter les rendez-vous au dernier moment, en particulier à l'occasion des projets personnalisés.
- Soyons tous à l'heure aux rendez-vous.
- En cas de besoin, les familles doivent s'autoriser à demander un rendez-vous en dehors de ceux du projet personnalisé. Rien de pire qu'un non-dit...
- Respectons la vie privée des professionnels en évitant l'envoi d'emails ou de textos sur leurs smartphones personnels. Pour éviter cela, les établissements sont invités à réaliser une communication régulière (photos des activités, sorties, etc).

- Si quelqu'un est témoin d'attitudes inadaptées, il doit en référer à la direction de l'établissement, éventuellement à l'administrateur référent: reconnaître les difficultés est enrichissant pour tous, c'est mieux d'en parler.
- L'accompagnement des personnes accueillies repose sur une bonne collaboration de tous, permettant des interactions positives et une compréhension mutuelle.

Et vis à vis des personnes accompagnées...

- Chacun doit s'assurer de l'accord de son interlocuteur avant de le tutoyer d'emblée.
- **Tous, parents et professionnels, devons reconnaître la parole des personnes accompagnées.** Tenir compte de leur ressenti, de leurs critiques, qu'ils expriment directement ou via la famille. N'oublions pas l'autodétermination, qui est au cœur de notre projet associatif. Soyons-en fiers !

En cas d'incompréhension majeure entre familles et professionnels, une fois tentées toutes les médiations, le président de l'association Avenir Apei est habilité à convoquer les parents pour exiger un changement d'attitude, dans l'intérêt de tous, en particulier des personnes accueillies.

En résumé, politesse, écoute et efficacité...

En adoptant cette chartre, nous nous engageons à favoriser un environnement propice à une communication fluide, à l'écoute active et à la résolution collaborative des problèmes.

**Ensemble, nous construisons
un cadre où chacun se sent
écouté, respecté et soutenu.**