



# Charte de la *bientraitance*

## PRINCIPE 3 – COMMUNIQUER AVEC RESPECT

*Nous adaptons notre communication afin qu'elle soit claire, respectueuse et compréhensible.*

Ce principe vise à garantir un accompagnement respectueux, centré sur la dignité, l'autonomie et les besoins des personnes âgées. Il rappelle l'importance d'être à l'écoute de leurs souhaits et d'adapter nos interventions afin d'assurer un environnement où chaque action reflète des pratiques justes, cohérentes et bienveillantes.

### ACTIONS BIENVEILLANTES

#### 1. Actions immédiates dans l'interaction

- S'adresser à la personne de manière respectueuse et valider sa préférence quant au vouvoiement.
- Ne pas présumer de la présence de difficultés auditives ; valider et ajuster le ton au besoin.
- Utiliser un langage clair et accessible, sans être infantilisant.
- Éviter les termes techniques et les acronymes propres à la profession.
- Porter attention à sa posture en interaction afin d'ajuster sa communication.
- Adapter le rythme de la rencontre aux capacités de la personne.
- Prendre le temps nécessaire pour écouter la personne et considérer l'ensemble de sa réalité.
- Vérifier sa compréhension tout au long de l'échange (par exemple, par la reformulation).
- Utiliser, lorsque pertinent, des supports visuels simples (images, tableaux, etc.).

#### 2. Reconnaissance de la réalité de la personne

- Reconnaître que la personne vieillissante peut devoir s'adapter, s'ajuster ou faire le deuil de certaines capacités.

#### 3. Pratiques d'équipe pour une communication adaptée

- Selon les besoins de l'organisation, échanger en équipe sur les meilleures pratiques de communication adaptées aux réalités cognitives, sensorielles ou linguistiques, notamment :
  - Parler lentement ;
  - Reformuler ;
  - Vérifier la compréhension sans infantiliser ;
  - Éviter les diminutifs (« ma belle », « mon grand », etc.).



#### 4. Actions organisationnelles structurantes

- Adapter les formulaires et les documents écrits en utilisant un langage clair, des phrases courtes, sans jargon ni acronymes.
- Élaborer, au besoin, une liste de formulations recommandées pour le personnel.
- Offrir, lorsque nécessaire, des formations visant à renforcer les pratiques de communication adaptées auprès des personnes âgées, notamment celles présentant des troubles neurocognitifs.

Le respect doit se refléter dans l'ensemble des communications auprès de la personne âgée, tant à l'oral qu'à l'écrit.

