

Contribution de Didier MEYRAND, Directeur, aux réflexions sur la Charte de Bientraitance, le rapport au travail et à la société

La rédaction d'une Charte de Bientraitance propre aux Monts du Matin s'inscrit dans une démarche collective, Résidents / Familles / Salariés, faisant suite à la définition de nos trois valeurs fondatrices : **Respect, Joie, Solidarité**.

Désormais, lorsque nous évoquons les « Monts du Matin », il s'agit bien du **Domaine des Monts du Matin**, englobant : l'EHPAD Les Monts du Matin, la micro-crèche Les Bout'Chous, la Résidence Seniors Pic St Michel, et le SAAD Le Tourniol.

Depuis l'avis favorable du CROSMS ayant permis la création de l'EHPAD tel qu'il existe aujourd'hui, notre stratégie s'est affirmée : faire de l'établissement un **EHPAD hors les murs**, au cœur d'un réseau gérontologique de territoire. Cette ambition, au cœur de nos quatre derniers projets d'établissement, continuera de guider notre action tant que j'aurai l'honneur de diriger cette structure indépendante. Cette évolution est centrale, et sa mise en œuvre se fera **collégialement**, au service des aînés de notre territoire.

Une approche fondée sur le respect du lieu de vie

Nos résidents sont **chez eux** aux Monts du Matin. Nous, professionnels, y sommes **invités** pour les accompagner. Les mots ont leur importance : on parle de *logement*, pas de *chambre*. Nos résidents personnalisent leur espace, viennent parfois avec un animal de compagnie.

Pour respecter l'intimité des résidents et leur laisse le temps de répondre, nous appliquons tous la **règle des 7 coups** pour entrer dans un logement :

Je frappe trois fois, je compte jusqu'à trois, je reffrappe trois fois, je recompte, et je frappe une septième fois. Si aucune invitation n'a été formulée, j'entre en me présentant : « Bonjour Madame/Monsieur... Je suis Didier, votre directeur. »

Tous les locaux sont des lieux de vie. **On frappe à chaque porte.**

Le respect de la personne

Je **vouvoie** les résidents, je les appelle par leur nom. Si un résident a oublié qu'il était marié, j'adapte : « Bonjour Madame X, Bonjour [prénom] ». Le **tutoiement** n'est pas un marqueur de proximité, mais peut être perçu comme une infantilisation. Les diminutifs (« dudu », « gégé »...), le prénom du résident et les surnoms (« ma chérie », « mami »...) sont à proscrire.

Les familles cheminent avec leur propre histoire. Nous devons rester à **notre place de soignants bienveillants**, sans chercher à remplacer les proches, à prendre la place d'un petit-fils, d'un fils...

L'attitude professionnelle au quotidien

En tant que salarié, je suis **le premier à dire bonjour** à chaque résident ou visiteur. Je le redis si besoin. Un sourire, un mot chaleureux font la différence.

Alors qu'on forme pour la troisième fois, à la méthode de la Validation de Naomi Feil, je rappelle une évidence : téléphone portable et respect/se centrer/empathie sont incompatibles.

Je laisse mes soucis personnels à l'entrée, symboliquement sous **l'olivier**. Nos résidents ont suffisamment de difficultés : ils aspirent à la **joie**. N'oublions pas d'associer les résidents et leurs proches à nos bons moments de partage : rire avec, plutôt qu'à côté. Qui d'ailleurs n'a pas souffert d'entendre rire sans comprendre, voire s'interroger si le rire n'est pas à ses dépens. Inutile d'en rajouter à nos résidents qui peuvent souffrir de sentiments de persécution.

Mes collègues aussi ont besoin d'**énergie positive**. Râler sans mettre d'actions correctives est stérile. Les râleurs nous fatiguent et s'épuisent.

Je suis exigeant et j'en ai conscience. Mon benchmarking (visites d'autres établissements) m'aide certes à trouver des bonnes idées, mais me permet d'apprécier le professionnalisme de mes équipes, selon l'adage « Quand je me regarde, je me désole. Quand je me compare, je me console . ». Nous ne sommes certes pas parfait . Mais l'autodénigrement peut être un frein à l'action.

Une équipe unie au service du bien commun

Nos résidents sont **nos clients**, et *le client est roi*. Même lorsque la maladie ou la douleur provoque des paroles dures ou déplacées, je garde en tête que ce n'est pas moi, personne physique, qui suis visé. Je passe le relais à un collègue si nécessaire.

On parle dorénavant de la symétrie des attentions : prendre soin du personnel pour qu'à son tour, il puisse bien s'occuper des résidents. Aux Monts du Matin, tâchons déjà de contribuer à une bonne ambiance au sein de l'équipe, qui inévitablement rejaillira sur le collectif des résidents. Je suis celui qui apaise les conflits, car j'ai conscience que tout différend au sein d'une équipe aura des répercussions sur les personnes vulnérables que nous accueillons.

Je respecte mes limites de poste. Je fais confiance à ma hiérarchie qui a nécessairement une vision globale et un historique, et qui a toujours agi à ce jour dans l'intérêt des Monts du Matin d'aujourd'hui et demain : les résidents et les salariés.

Je respecte **mes missions, ma hiérarchie, les règles de l'institution**. Je m'attache à faire progresser **mon équipe**, et non à pointer les défauts des autres. Je vise à être **le professionnel que je souhaiterais rencontrer si mon propre parent était résident**.

Le collectif, moteur de sens

Je suis en tant que soignant, un être unique. Mais les résidents et leurs familles jugent une équipe qui assure une prise en charge 24h/24 7 jours/7. Mon travail inclut des transmissions qualitatives sur j.netsoins.com afin que mes collègues puissent qualitativement assurer le suivi.

Mon implication dans les activités, les sorties, les animations contribue à créer un **lien humain et authentique** avec les résidents, au-delà des soins, parfois si intimes.

Je suis créatif, polyvalent, **acteur du Domaine des Monts du Matin**. Ce n'est pas à la seule direction d'améliorer nos conditions de travail et la qualité d'accompagnement de nos résidents : chacun peut y contribuer.

Une responsabilité environnementale et citoyenne

Je limite l'**empreinte carbone** de mon poste. Nos dotations soins sont suffisantes, mais la **lutte contre le gaspillage** (consommables, eau, électricité...) est un devoir citoyen, à l'heure où notre pays laisse une dette financière et écologique aux générations futures.

Je prends soin de mon **corps** : j'utilise les aides techniques (lits électriques, rails au plafond, intégralifts, raizer, verticalisateurs...), je fais du sport par exemple.

J'accepte de me faire vacciner pour protéger nos résidents et nos boutchous : même vaccinés, ils peuvent tomber malades. Il faut vacciner l'entourage à savoir, nous salariés, pour vraiment les protéger. Merci pour votre altruisme, qui fait sens aux Monts du Matin.

Une éthique professionnelle forte

Je suis **ambassadeur** du Domaine des Monts du Matin. J'ai conscience que c'est cette entreprise qui me fait vivre.

En tant que manager, je prône un management par l'exemple.

Je **signale** les dysfonctionnements, les comportements inappropriés. Je ne couvre pas, je ne tais pas. Je **fais**

confiance à ma hiérarchie pour accompagner, sanctionner ou soutenir les collègues si besoin.

La direction est en charge de la communication interne et externe. Je sais qu'ils ne tairont pas les dysfonctionnements ; ils doivent se concerter pour gérer au mieux le problème, informer les autorités et nous revenir avec une solution pensée et réfléchie.

Pour conclure

Aux Monts du Matin, **rien n'est figé**, tout évolue dès lors que l'on s'inscrit dans une **démarche constructive et durable**. Il suffit parfois de convaincre **deux personnes** : mon responsable hiérarchique et moi-même.

Ces principes sont portés depuis l'origine par ceux qui ont fait et font encore aujourd'hui le Domaine des Monts du Matin. Ils doivent être **transmis aux nouveaux arrivants** pour qu'ensemble, nous continuions d'être **bons, puis meilleurs**, au service de ceux qui nous font confiance.

Bien cordialement,

Didier MEYRAND