



CHARTRE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INTERNE A L'ASSOCIATION

*Cadre, objectifs et principes de référence éthiques,
déontologiques et méthodologie
de l'accompagnement social*

*Version de 2002 réactualisée
au cours du 1^{er} trimestre 2016*

PREAMBULE

Contexte :

A l'heure où, par le biais de la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale, le législateur introduit les notions d'auto évaluation et d'évaluation extérieure, de guide des bonnes pratiques, et renforce le droit des usagers, il nous semblait essentiel, bien que l'Association n'ait pas attendu ces orientations pour poser des principes de travail, de donner corps à ce document en réflexion depuis plusieurs mois. Ce document, qui est évolutif doit intégrer au fil des mois d'autres lignes de forces communes qui seront discutées et qui émaneront des réflexions des équipes sur la réécriture des projets socio-éducatifs.

Cette charte qui n'est pas un catalogue d'intentions reprend des valeurs et des principes partagés qui se sont additionnés au fil de l'histoire de l'Association et de ses phases de développement. Mise en chantier sur le premier semestre de l'année 2002 par la direction générale qui s'est chargée de sa rédaction, cette charte s'est aussi largement inspirée des réflexions engagées par les services dans le cadre de la réécriture de leur projet socio-éducatif.

Ce document qui a connu plusieurs moutures a été commenté et travaillé, avec différents retours successifs, en réunion des équipes éducatives, en réunion des responsables de service, en comité de direction générale et en conseil d'administration.

Ce document indique des directions et des orientations de travail communes, sachant que les cadres de direction générale sont aussi des travailleurs sociaux en situation professionnelle. Chacun doit donc se référer à ces directions et ces orientations pour mettre en place et développer les pratiques d'accompagnement social.

Puisqu'il s'agit d'énoncer des éléments qui esquissent l'exercice de bonnes pratiques professionnelles auprès des usagers pris en charge, il appartient à chacun de se donner comme objectif de tendre à...

En proposant cette charte, l'Association s'engage à continuer à mettre en œuvre l'ensemble des moyens et des conditions propices, pour que chaque professionnel puisse exercer ses interventions avec qualité et dans les meilleures conditions.

Cette charte mise en application en juin 2002 a été plusieurs fois réactualisée.

Christian FOURNIER, Directeur Général

➤ Objectif de cette charte

○ Préambule/objectif premier

Comme toute charte, son objectif premier est de fédérer des personnes autour de valeurs et de principes partagés. En l'occurrence, il s'agit pour l'Association de fédérer ses travailleurs sociaux autour de valeurs et de principes auxquels ils vont se référer pour mettre en place et développer des interventions sociales et des actions éducatives.

Ces principes communs de travail définis, qui doivent guider les travailleurs sociaux en matière d'accompagnement social, respectent et intègrent le contenu des cahiers des charges liés aux missions des services, des approches différentes dues aux traitements des différents publics et à la diversité des pratiques au sein de l'Association.

○ Objectifs secondaires

- Décliner un label des pratiques de l'Association ESPERER 95 qui rappelle des fondamentaux en travail social (les pratiques d'écriture, les phases de prise en charge, la notion de contractualisation...) et qui intègre de nouvelles dispositions législatives qui réaffirment la garantie des droits des usagers et la qualité des prestations et qui recommandent de bonnes pratiques professionnelles. En ce qui concerne les bonnes pratiques, les outils d'auto évaluation existant déjà au sein de l'Association, il suffira de les adapter à des référentiels élaborés sur le plan départemental et national.
- Réaffirmer que nous sommes bien au service de l'utilisateur et qu'il est bien au centre de notre action.
- Appliquer cette charte à l'image d'un code éthique et déontologique ou un guide d'un savoir-vivre ou savoir être institutionnel.
- Se servir de cette charte comme un guide méthodologique.
- Utiliser ce document comme un des socles de l'identité associative dans le cadre notamment du recrutement des travailleurs sociaux qui se verront proposer cette charte et de s'engager à en respecter les principes énoncés, avant la validation de leur embauche.
- En terme de dynamique, se donner les moyens de faire évoluer cette charte au fil du temps.

Définition du mot éthique → qui concerne les principes de la morale. Ensemble des règles de bonne conduite.

Définition du mot déontologique → ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients ou le public.

➤ **Engagements préalables que l'association s'impose pour que chaque professionnel puisse exercer ses interventions avec qualité et dans les meilleures conditions**

- L'association confie la mise en œuvre de ses actions à du personnel qualifié et formé, intégré à des équipes pluridisciplinaires permettant des échanges et une prise de distance. Elle veille à lui assurer une formation continue et de qualité,
- Les procédures de recrutement veillent à s'assurer de la capacité du personnel à mettre en œuvre les valeurs de l'association,
- Celui-ci est recruté et rémunéré en référence à la convention collective 66,
- L'association favorise et encourage, quand cela est possible, la mobilité et les promotions internes afin de prévenir les risques d'usure professionnelle,
- Elle met en œuvre une communication interne (la lettre d'information interne de l'association : LIAISON, le site de l'association...) et intègre dans le planning de travail des salariés, des temps de réflexions, de débats et d'échanges (réunions institutionnelles trimestrielles, organisation de tables rondes, organisation de soirées plénières).

➤ **Des principes éthiques pour le travailleur social en situation d'accompagnant**

QUI EST LE PROFESSIONNEL QUI TRAVAILLE A ESPERER 95 ?

- Dans les principes qui le lient avec l'Association...
 - Il est embauché par l'Association.
 - Il souscrit à l'objet de l'Association et au projet associatif et partage les convictions, la philosophie d'action et les orientations politiques déclinées par cette dernière. Il valide, intègre et respecte la charte de l'accompagnement social.
 - Il adhère aux chartes, orientations politiques et aux valeurs et principes proposés et défendus : par les Associations dont ESPERER 95 est membre fondateur et adhérent (UDASHI 95, IDL 95, Le Maillon), par les fédérations auxquelles l'Association est adhérente (Citoyens et Justice, Chantier Ecole, ACSé) et aux projets et objets des Associations partenaires qui défendent les mêmes valeurs.
 - En prolongement de sa pratique professionnelle, il s'investit dans les différents réseaux de partenariats, il accepte d'occuper des espaces où se réfléchissent des problématiques qui traversent le secteur ou des fonctions de représentation. Lorsqu'il occupe un mandat de représentation au nom de l'Association il est porteur des engagements de cette dernière et en capacité de défendre les valeurs de cette dernière.
 - Il développe en son sein, des compétences transversales à la demande de la direction générale (personne ressource sur le logement...).
 - En termes de questionnement ou de recherche de solution sur des problématiques, il privilégie la démarche collective.

- Il met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique ce, quels que soient ses sentiments.
- Il est authentique et garde son authenticité (dans le sens travailler avec ce que l'on est). Quelque soit la place où il se trouve, il peut défendre les mêmes choses.
- Il est empreint de certaines valeurs morales en vigueur dans l'Association ; la tolérance, le respect de soi et d'autrui...
- Il est investi et engagé, pour défendre des convictions citoyennes et sociales (droit du logement pour tous, défense des droits de l'homme en prison...) et lorsqu'il s'agit d'influer pour produire un changement social.
- Au travers de règles de vie et de gestes anodins quotidiens il défend un savoir-vivre institutionnel (convivialité, cordialité, chaleur de l'accueil, savoir prendre le temps avec l'utilisateur). C'est le label et la reconnaissance de l'Association.
- C'est un praticien à l'approche humaniste. Tout en s'inscrivant dans des principes de réalité, il croit en la capacité des personnes à modifier leurs comportements.
- Il place l'utilisateur au centre de son action et doit garantir le respect de la parole de ce dernier. Dans toutes les situations il doit s'employer à défendre l'intérêt et les droits des usagers.
- Bien qu'habité par des certitudes sur le sens de son action, il doit être critique sur sa fonction sociale et notamment s'interroger sur le rôle qu'il peut être amené à jouer s'il pense que son intervention peut être utilisée à des fins de contrôle social.
- Sans corporatisme, il défend son identité professionnelle.

➤ Définition du statut et du rôle du travailleur social en rapport avec l'accompagnement social et en relation avec l'utilisateur

- Le travailleur social d'ESPERER 95, dans le cadre de ses interventions, ne peut être que mandaté par l'Association. Il doit pouvoir rendre compte régulièrement et à tout moment de son action et avoir le souci de la rendre transparente.
- Sa démarche d'accompagnement s'inscrit dans une conception et des convictions humanistes et, est centrée sur la personne. Elle est individualisée et personnalisée. Ses modes d'interventions privilégiés sont : l'écoute, le conseil, le soutien et la médiation.
- Notre action vise le respect des personnes même en cas de difficultés relationnelles et le respect de la parole des personnes accompagnées même en cas de désaccord.
- En terme de distanciation, le travailleur social n'est ni trop loin ni trop près, mais plutôt proche et à la bonne distance.
- Le travailleur social a l'obligation de compétence c'est-à-dire :
 - Maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer.
 - Développer ses connaissances.
- Notre intervention met à contribution nos compétences professionnelles mais aussi nos ressources personnelles, nos traits de caractères, nos valeurs dans la relation interpersonnelle.
- Le travailleur social doit accepter de ne pas se soustraire à la critique des usagers.
- Dans son action quotidienne, il doit regarder les personnes accueillies comme des résidents investis de droits individuels et collectifs. Partant du principe qu'une structure d'hébergement est une micro-société, le travailleur social doit appliquer les normes sociales et aider les personnes à exercer leur citoyenneté.
- Il favorise et facilite l'écoute et l'échange dans le cadre des relations quotidiennes.
- Il ne fait pas à la place de, mais avec.

Définition du mot authentique → Dont l'exactitude de l'origine, l'attribution est incontestable. D'une sincérité totale.

Définition du mot humaniste → Position philosophique qui met l'homme et les valeurs humaines au-dessus des autres valeurs.

➤ Les objectifs de l'accompagnement social et le cadre dans lequel il s'exerce

- Hormis les mesures où l'Association occupe un mandat judiciaire on parle bien d'accompagnement et non de suivi. Une mesure d'accompagnement ne peut-être imposée et être une mise sous tutelle déguisée.
- L'accompagnement social vise à :
 - Rendre les personnes autonomes.
 - Réinscrire la personne dans ses droits et son environnement quotidien.
 - Réinscrire la personne comme acteur (acteur de son histoire et de son propre changement...) en développant ses potentialités positives.
 - Restaurer des rapports sociaux générateurs de « lien social ».
 - Rendre possible l'insertion des personnes sous toutes ses formes (professionnelle,...) et résoudre leurs différents problèmes.
- L'accompagnement social traite des dynamiques et des parcours de vie liés à une trajectoire ou une histoire sociale, plus que des populations définies par des caractéristiques. C'est pour cela notamment que l'on évite de parler de toxicomanes, d'alcooliques, mais de personnes présentant une problématique alcoolique...
- Notre intervention sociale, en fonction des situations se situe plutôt dans une approche humanitaire lorsqu'il s'agit de dispositifs « assistantiels » ou plutôt dans une approche professionnelle lorsqu'il s'agit d'insertion. Dans ce dernier, c'est l'insertion qui donnera un sens à l'accompagnement social. Pour des personnes trop désocialisées et trop déstructurées, notre action est plus là au coup par coup dans le moment présent ou par cycle pour apporter un mieux être, gérer l'errance et pour susciter un déclic ou un désir de se remettre en mouvement. Le travailleur social travaille alors sur l'évitement d'une désinsertion totale. Ces deux approches développées au sein de l'Association peuvent se superposer ou se suivre.
- En ce qui concerne ces publics en situation d'échec qui formulent une demande d'aide et qui s'inscrivent et adhèrent par épisodes à une démarche visant leur autonomie, l'action éducative doit intégrer les aléas de la prise en charge et le travailleur social doit accepter de travailler avec cette perspective et de donner le droit aux personnes de conduire elles-mêmes les étapes de leur histoire. Aussi, le travailleur social ne serait être tenu responsable des conduites à risques et d'échecs à répétition des personnes dans la mesure où elles ont un sens pour les personnes.
- En dehors de certains mandats judiciaires, où l'intervention peut s'inscrire dans une forme d'accompagnement le temps d'un entretien, l'Association propose la transversalité de ses différents services un accompagnement social global, transversal et individualisé, qui prend en compte l'ensemble des problèmes rencontrés par la famille ou la personne. Dans la mesure où le travailleur social ne peut à lui seul résoudre l'ensemble des problématiques rencontrées, il se doit de construire son action en réseau avec des intervenants différenciés même s'il reste le principal référent coordinateur des interventions. Cette action évite la relation de dépendance et favorise l'émergence de « personnes ressources ».
- La liberté d'engagement de la personne est omniprésente. L'accompagnement social ne peut être fondé que sur une démarche volontaire de la personne. C'est la raison pour laquelle la relation d'accompagnement est une relation d'ordre contractuel qui repose sur un engagement réciproque entre l'usager et le travailleur social.
- Au regard de l'empilement des dispositifs et pour éviter une trop grande technicité qui nous éloignerait de l'approche humaine, on évitera la standardisation des interventions qui sont autant de pièges de l'instrumentalisation et de l'institutionnalisation. A tel problème on répond prestation ou orientation vers un dispositif. De même, avant de passer à la connaissance de la situation sociale d'une personne, on doit connaître la personne.

- On essayera toujours d'agir sur la dynamique personnelle de l'utilisateur et d'utiliser ses propres ressources. Cette approche suppose que le travailleur social se détache de son projet d'intervention défini à partir de la situation initiale et qu'il le fasse évoluer puisque son intervention produit un changement chez la personne. C'est sans doute le garant d'un changement durable qui se pérennisera au-delà de notre prise en charge.
- Pour certains publics trop ancrés dans leur problématique (alcoologie, toxicomanie...) et depuis trop longtemps, on ne parlera pas en premier lieu de soins ou de faire changer la personne mais de l'aider à cohabiter avec ses difficultés et à se rapprocher d'une image plus tolérable au regard des autres et/ou d'elle-même.

➤ Des principes méthodologiques pour et liés à l'accompagnement social

- Quelques principes généraux...
 - Chaque début de prise en charge nécessite une étape de diagnostic et d'évaluation qui définit puis prédétermine des orientations de travail et un processus d'action validés en équipe. Ce passage obligé ne peut que favoriser une cohérence dans les interventions.
 - Pour les structures collectives, il est souhaitable d'introduire une dimension collective dans l'accompagnement individuel (importance de la vie d'internat).
 - Chaque démarche effectuée par le travailleur social dans la conduite d'une situation doit nécessairement passer par un travail d'explication préalable auprès de la famille. Il doit par ailleurs rechercher l'adhésion des intéressés à tout projet d'action les concernant, ce en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.
- Le travail en équipe et le rôle de l'équipe.
 - Sur les structures de l'Association le travail en équipe s'impose au travailleur social.
 - L'équipe est le collectif de travail garant du projet socio-éducatif et des référentiels et outils utilisés par le travailleur social. Elle est aussi garante de la relation, des actions éducatives et du projet d'intervention mis en œuvre par le référent dans sa prise en charge des personnes.
 - Le travail d'équipe s'illustre principalement au travers de quatre aspects :
 - L'échange et le croisement des regards sur les situations évoquées par les référents. L'importance de ce travail de l'équipe permet une mise à distance des situations.
 - La possibilité de mobiliser les ressources collectives pour chacun.
 - La capacité d'élaborer collectivement des stratégies d'intervention. Un regard collectif différent mais complémentaire participe à l'élaboration de stratégies de prises en charge.
 - La capacité d'élaborer un cadre cohérent d'action.
 - L'équipe est avant tout un ensemble de personnes différentes, ayant un parcours de vie, des expériences et une vision du travail éducatif en lien avec sa propre histoire, professionnelle et personnelle.
 - C'est un groupe d'individus qui se retrouve dans un même lieu, avec le même intérêt pour la relation humaine, même si les moyens mis en place vont être abordés différemment.
 - L'équipe est un système interactionnel à composantes multiples et changeantes. Cohérence, qualité des relations, liberté des échanges, écoute mutuelle, respect des différences sont autant de qualités régulièrement soulignées.
 - Le travail d'équipe est « le fil conducteur », le lien qui va permettre une prise en charge cohérente et sensée.

- D'où l'importance de ne pas travailler seul, de ne pas se définir comme entités séparées, qui ne communiqueraient que sur un mode fonctionnel « pour le bien des usagers... ».
 - Ce type de rapport ne permettrait pas aux professionnels de se mettre en relation, car chacun vivrait sa relation de son côté, enfermé dans sa prise en charge, sans jamais prendre le recul nécessaire et sans jamais avoir la possibilité de se re-questionner sur sa propre pratique.
 - Ce type de fonctionnement finirait par mettre en « danger » le professionnel mais aussi les personnes que l'on accompagne.
 - « Travail d'équipe » ne veut pas dire non plus, s'aimer, partager tout, vivre comme une communauté, car une fois de plus, les risques encourus seraient un évitement à toute remise en question.
 - Cette tendance qui se veut certes conviviale, ne tient pas forcément compte des résidents et va très vite devenir asphyxiante et non constructive.
 - **L'équilibre** est :
 - Dans le partage où chaque professionnel est reconnu à sa place et à sa fonction.
 - Dans une forme d'esprit en commun allant dans la même direction pour le bien du résident qui se sentira en sécurité.
 - Dans la possibilité de se dire les choses « comme cela vient », sans craindre du jugement et dans un respect de l'autre. Une parole qui circule au quotidien...
 - Lorsque le résident finit sa relation duelle avec son référent, et peut enfin investir un autre professionnel.
- La notion de référent (attachée plus spécifiquement aux équipes de l'hébergement).
- En intégrant une équipe, le travailleur social se voit confier plusieurs prises en charge au titre de référent.
 - Le référent est le travailleur social qui s'engage auprès d'une personne ce, en situation de tiers et en recherchant son adhésion à l'aider à résoudre ses problèmes et à formaliser ou réaliser son projet sous toutes ses formes en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus.
- La pratique des écrits professionnels comme acte d'un véritable engagement
« Ecrire sert à construire un savoir et un savoir-faire de la relation éducative et à le faire savoir ».
- Au-delà des obligations faites à l'Association de répondre et de rendre compte des missions qui lui sont confiées au travers de ses cahiers des charges : bilans d'activité, fiches d'évaluation, différents types de rapport (social, de contrôle judiciaire, d'enquête de personnalité...) la transcription écrite comme mode d'expression privilégiée et plus précisément l'écrit professionnel sous toutes ses formes (notes et rapports de synthèse, cahier de liaison ou de consigne, écriture de projets, courriers divers...) est inscrite dans la culture et le projet institutionnel de l'Association, puisqu'elle formalise la pratique et l'acte (action) éducatif et lui donne un sens.
 - Dans la mesure où l'écrit professionnel met chacun en position professionnelle et personnelle le travailleur social qui travaille à ESPERER 95 ne peut s'y soustraire.
 - L'écrit professionnel permet de prendre de la distance et de restituer l'action vers l'utilisateur. C'est un support et moyen d'échange, de partage lorsque les actes et les interventions de chacun sont questionnés à la relecture et, d'auto évaluation mis au service de l'action.
 - En rapport avec certains cahiers des charges, la nature, la trame et l'organisation rédactionnelle des rapports sont décrits, voire codifiés, dans des fiches de procédure interne et

des guides méthodologiques de fédérations. L'Association, ayant participé à/ou validé ces documents, les travailleurs sociaux devront s'y référer.

- L'entretien comme outil et mode d'intervention privilégié qui oblige le professionnel à parfaire sa technicité
 - Quelques principes à appliquer et à respecter quelque soit la forme et le type d'entretien...
 - Le professionnel est en position d'écoute,
 - Il est absolument nécessaire que la confidentialité de ce qui se dit soit respectée, et de différencier ce qui est de l'ordre du secret professionnel et du partage d'information,
 - Le travailleur social fait place à, et respecte la parole de l'usager,
 - Principes secondaires liés aux techniques de l'entretien
 - Un entretien se prépare surtout quand il se fait avec deux professionnels (fixation des objectifs,...) et nécessite après, un temps de réflexion seul ou à deux.
 - Toutes les conditions doivent être réunies avant le démarrage d'un entretien ; conditions d'accueil, conditions matérielles, respect de l'intimité...
 - Les propos, le maintien du cadre de l'entretien (respect de l'horaire...) et la parole qui engage sont aussi importants que la collecte d'informations,

➤ Le respect et la mise en œuvre des droits des usagers

Droit à une vie de famille, Droit des enfants, Droit au respect de la vie privée, Droit à l'intimité, Droit à la citoyenneté...

- Dès son admission la personne se voit préciser les modalités de prise en charge et de fonctionnement de la structure.
- Sous le terme de « résident » chacun doit s'employer, dans la mesure du possible, à appliquer les conventions de séjour où les règlements pour que la vie des personnes sur les structures d'hébergement soit comme des équivalents du domicile.
- Les personnes accueillies sont considérées comme des résidents investis de droits individuels et collectifs.
- Toute action doit se faire si possible avec le consentement de la personne. A défaut, la personne doit être informée de la démarche la concernant qui va être faite (signalement dans le cadre de la protection infantile...).
- Tout usager a le droit à la confidentialité des informations concernant sa situation.
- Les personnes accueillies ont droit à une prise en charge et à un accompagnement individualisé de qualité favorisant leur autonomie, leur insertion...