



# Trajets

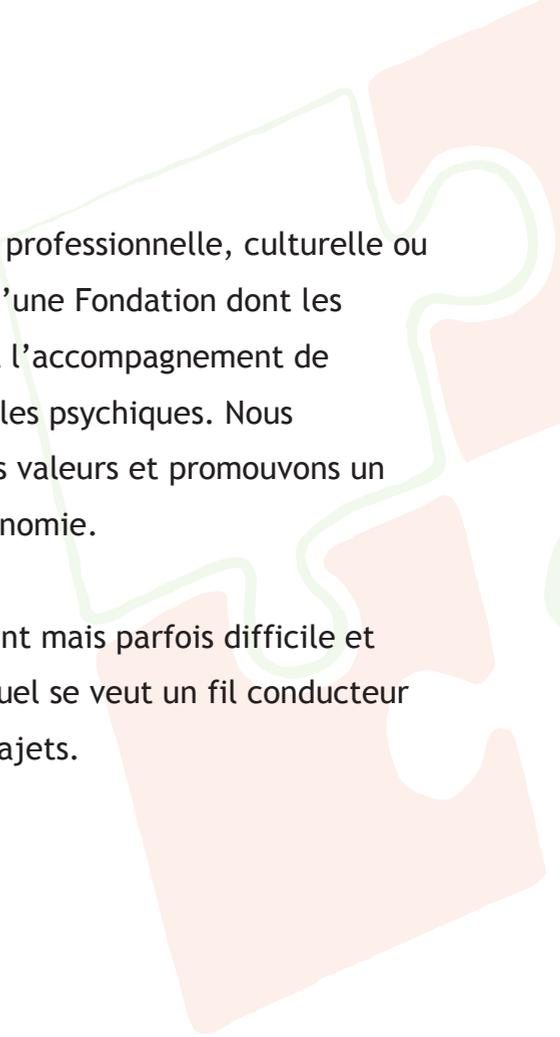
L'intégration sociale et professionnelle



## MOD'AC

### Manuel d'accompagnement des utilisateurs à usage des professionnels





Quelle que soit notre origine professionnelle, culturelle ou sociale, nous faisons partie d'une Fondation dont les missions sont l'intégration et l'accompagnement de personnes souffrant de troubles psychiques. Nous partageons dans ce cadre des valeurs et promovons un accompagnement vers l'autonomie.

Dans ce travail enthousiasmant mais parfois difficile et semé d'incertitudes, ce manuel se veut un fil conducteur pour les professionnels de Trajets.

## CHARTRE DE TRAJETS

La Charte est le document de référence à destination des professionnels et bénévoles de Trajets visant à ancrer leurs actions dans un cadre de valeurs et missions clairement exprimées et partagées.

### VALEURS

#### **Respect de la dignité humaine**

Respect de soi, respect de l'autre. Trajets garantit le respect de la liberté individuelle. Notamment la non-discrimination en raison de la nationalité, du genre, du handicap, des mœurs, de la situation de famille, de l'origine ethnique, des opinions politiques ou philosophiques, des croyances religieuses.

#### **Autodétermination**

L'Utilisateur est un partenaire, libre de ses choix. Ses valeurs socioculturelles et ses habitudes de vie sont respectées.

#### **Participation et Responsabilisation**

Un contrat de partenariat est établi entre l'Utilisateur et les différents intervenants, afin d'assurer une collaboration fondée sur l'échange, la concertation, la responsabilité, le dialogue et le respect mutuel, par des droits et des devoirs reconnus.

#### **Transparence**

Les droits et les devoirs des Utilisateurs et ceux de leurs proches sont explicités et respectés, notamment celui à une information claire et complète.

#### **Responsabilité sociale de l'entreprise**

Consciente de son implication dans le tissu économique et social genevois, Trajets promeut une mise en action de ses prestations respectueuse de son contexte local. Pour ce faire, elle inscrit son action dans un concept de Responsabilité Sociale d'Entreprise.

Elle veille à minimiser son impact environnemental.

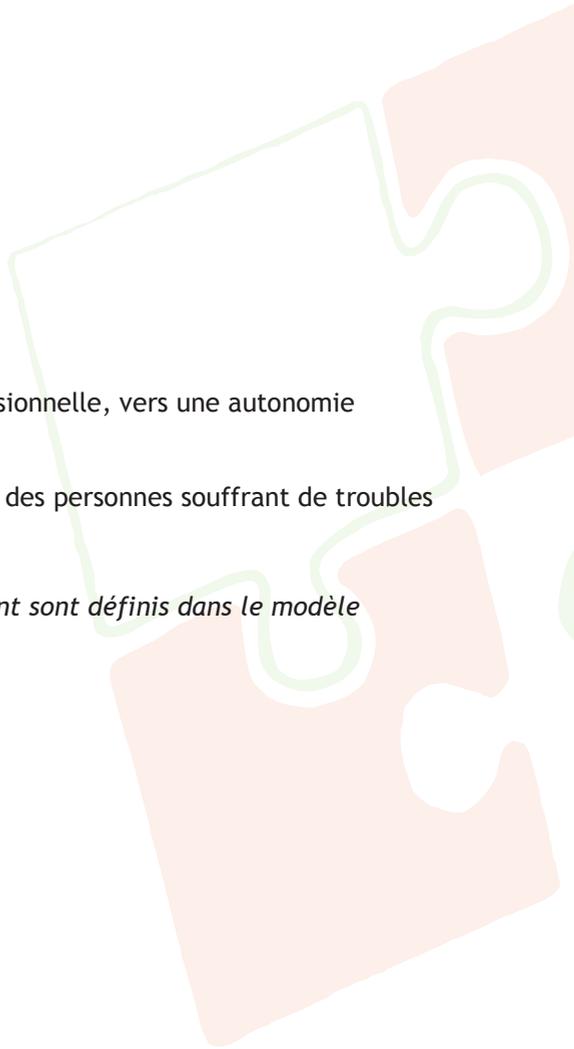
Elle choisit des partenaires, notamment financiers ou fournisseurs, garants d'une éthique.

Elle assure la formation de son personnel et favorise la participation des professionnels à la culture de l'Entreprise et à l'élaboration de ses projets.

## MISSIONS

1. L'intégration sociale et professionnelle, vers une autonomie maximisée
2. L'accompagnement spécifique des personnes souffrant de troubles psychiques

*Les objectifs de l'accompagnement sont définis dans le modèle d'accompagnement*



## **CODE DÉONTOLOGIQUE DES PROFESSIONNELS et BÉNÉVOLES DE TRAJETS**

*Le code déontologique vise à encadrer clairement et concrètement au quotidien les valeurs, les principes, les conduites et le savoir-être des personnes qui accompagnent les Utilisateurs de Trajets.*

*Il lie le personnel de Trajets (salarié et bénévole) en qualité de référence, qui doit guider son action et dont il est garant.*

### **I. OBJECTIFS DE L'ACTION DES PROFESSIONNELS**

Les professionnels et les bénévoles ont pour objectif de permettre à l'Utilisateur de garder ou de recouvrer le meilleur état de santé possible, ainsi que de lui assurer la sécurité, une meilleure qualité de vie et une plus grande autonomie.

Ils ne se substituent pas à la responsabilité de l'Utilisateur, de ses proches et de ses réseaux et s'assurent de la cohérence de leur action autant à l'interne de la Fondation qu'avec les réseaux externes.

Ils basent leur action sur l'écoute de l'Utilisateur, son projet personnel et l'analyse de ses besoins, afin de permettre une réponse adaptée qui tienne compte de ses potentialités, de ses réseaux et de ses ressources propres.

Son action s'inscrit dans une optique de responsabilisation, d'autonomisation et d'acquisition de compétences.

Le travail en partenariat vise à permettre à l'Utilisateur de développer ses réseaux et d'endosser des rôles sociaux valorisés.

### **II. PROTECTION DE LA PERSONNALITÉ**

Toutes formes d'abus ou de contrainte dans l'accompagnement sont absolument proscrites, notamment :

- non-respect de la dignité humaine, particulièrement discrimination (cf. Charte de Trajets), humiliations, insultes, moqueries récurrentes, etc.
- les négligences : non-réponse d'appel à l'aide, non-prise en compte de risque avéré, négligence dans l'accompagnement

- la violence : toute coercition, contention, menace
- l'abus sexuel : toute relation amoureuse et/ou sexuelle (y compris de plein gré) entre professionnels et Utilisateurs
- l'exploitation (financière, travail à des fins personnelles du professionnel, etc.)

### **III. DROITS DES UTILISATEURS**

#### **A. À LA SÉCURITÉ ET À LA PROTECTION**

L'Utilisateur a droit à un environnement de qualité, stimulant, respectant les normes d'hygiène, de sécurité, de confort en vigueur au sein de sa communauté.

Il a droit à la possession et à la protection de ses biens.

L'Utilisateur est responsable de la gestion de son argent. Il peut, au besoin, être aidé dans l'administration de ses revenus.

#### **B. LE DROIT À L'INTIMITÉ**

L'Utilisateur a droit au respect de sa vie privée. Il a le droit de choisir son orientation sexuelle, de vivre sa sexualité (dans le respect des autres).

#### **C. LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ**

L'Utilisateur a droit au respect de la confidentialité des données le concernant. Les professionnels de l'action sociale sont tenus d'observer strictement le secret professionnel.

L'Utilisateur a le droit d'être informé de toute collaboration le concernant.

L'Utilisateur a le droit de consulter son dossier.

Les informations concernant les Utilisateurs ne sont pas fournies à des tiers, sauf s'il s'agit d'institutions avec lesquelles il existe un rapport de mandat basé sur le droit ou sur une collaboration avec des partenaires validée par l'Utilisateur.

L'Utilisateur a droit au respect de son courrier et de l'ensemble de ses affaires personnelles.

#### **D. LE DROIT À LA PARTICIPATION**

L'Utilisateur (avec ses ayants droits) est le centre de son projet personnel.

Il participe à toute décision le concernant (mise en place, planification, évaluation, orientation, des programmes et services).

Il est informé de tout changement le concernant.

L'Utilisateur est libre de toute appartenance à un groupement ou à une association extérieure. Cependant, il a le devoir de s'abstenir de tout prosélytisme religieux ou politique dans le cadre de la Fondation.

#### **IV. SIGNALEMENT D'UNE VIOLATION DES DROITS DES UTILISATEURS**

Le personnel salarié et bénévole a le devoir de dénoncer toute violation des droits des Utilisateurs de Trajets constatée (à l'interne ou à l'externe) et s'engage à accompagner la personne dans cette démarche.

# CONFIDENTIALITÉ

## QUELQUES PRINCIPES

Dans le cadre de votre fonction à Trajets, vous détenez des informations confidentielles concernant les Utilisateurs.

Vous êtes impérativement soumis au « secret de fonction », cela implique certaines règles et certains usages :

- Toute information à transmettre doit être validée par l'Utilisateur
- Pas d'informations téléphoniques à des personnes non identifiées.
  - Dans un cas de demande : prenez le numéro de téléphone, nom et fonction de la personne, vérifiez les informations et appelez vous-même
- Pas de commentaires nominatifs à l'extérieur ou en présence de tiers (au bistrot par exemple)
- Protection des dossiers papier et informatiques (pas de dossiers chez vous !)
- Pas d'envoi par mail de dossiers personnels nominatifs
- Appliquer strictement les règles de confidentialité du DSI
- Ne pas enregistrer, ni transmettre les mots de passe

*Valeurs : Transparence, Cohérence, Respect*

## MODÈLE D'ACCOMPAGNEMENT

Les valeurs de Trajets sont le cadre de référence de notre action. Elles déterminent des postures professionnelles et se déclinent sous forme d'axes d'interventions, qui serviront aux professionnels de guide dans l'attitude à prendre pour accompagner les Utilisateurs. Ces axes sont au nombre de sept :

1. ASSURER LE CADRE
2. AUTONOMISER / INDIVIDUALISER
3. ACCOMPAGNER
4. PARTAGER / COMMUNIQUER
5. ASSURER LA COHÉRENCE
6. BOUGER
7. OSER

### 1. ASSURER LE CADRE

La première mission des professionnels de Trajets est :

D'assurer la sécurité et la santé des Utilisateurs

D'être garant du cadre et du respect d'autrui

Le cadre doit être ici compris comme vecteur d'intégration et non d'un ordre moral. Pour des personnes souffrant de troubles psychiques, la notion de cadre (comme contenant) est essentielle et revêt un caractère sécurisant et structurant. Cette sécurité est le socle qui permet ensuite de travailler sur les objectifs individuels d'autonomie...

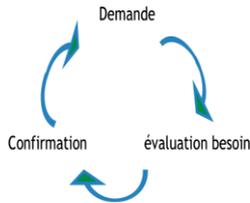
*Valeurs : Équité, Cohérence, Respect*

### 2. AUTONOMISER / INDIVIDUALISER

L'objectif fondamental de notre action est d'augmenter l'autonomie des Utilisateurs et ceci de manière individuelle et ciblée.

**Revenir régulièrement à la demande** est le meilleur moyen de clarifier les attentes et objectifs de chacun, surtout en cas de difficultés et/ou de tensions. Avec le temps, la demande évolue avec la personne ou bien le professionnel s'en est progressivement écarté.

## Positionner sa propre capacité à y répondre



Chacun a droit à ses rêves : il n'est donc pas humainement acceptable de casser les objectifs des Utilisateurs, mais en revanche il est important de vous positionner dans votre capacité à aider (ou non) l'Utilisateur à le réaliser par votre accompagnement...

*Valeurs : Respect de l'individu, Autodétermination*

### 3. ACCOMPAGNER

Une valeur clef est la conception d'un accompagnement qui n'assiste pas les gens, ni ne les maternelle. Il s'agit donc de ne pas faire à la place, ne pas « prendre en charge ».

Et d'éviter, en maternant trop l'Utilisateur, de l'installer dans une position d'assisté et/ou de victime

Il s'agit donc plus d'aider, de soutenir dans l'action que de faire à la place (le célèbre proverbe chinois : « Apprendre à pêcher plutôt que de donner du poisson »).

Approche globale  $\Leftrightarrow$  action spécifique : il s'agit également de veiller à agir dans le cadre de sa fonction et de son mandat et de ne pas tout porter et donc de travailler en réseau pour les autres besoins que vous aurez identifiés chez l'Utilisateur...

*Valeurs : Respect, Responsabilisation, Participation, Autonomie*

### 4. PARTAGER / COMMUNIQUER

Les problématiques psychiques étant complexes et non réductibles (bio-psycho-sociale et familiale), ainsi que cette nécessité de travailler avec la réalité quotidienne complexe de l'Utilisateur obligent à travailler dans l'interdépendance, en réseau.

- $\Rightarrow$  Rechercher, traiter et échanger de l'information
- $\Rightarrow$  S'inscrire dans l'environnement de l'Utilisateur : connaître ses réseaux personnels, ses forces et potentialités et vous y allier pour une action si possible concertée et cohérente...

*Valeurs : Complémentarité, Cohérence, Transparence*

**5. ASSURER LA COHÉRENCE**

Au travers de la complexité des situations et des intervenants :

- ⇒ S'inscrire dans l'environnement de l'Utilisateur
- ⇒ Externes (partenaires médico/sociaux, proches)
- ⇒ Internes (autres secteurs prestataires de Trajets pour l'Utilisateur)

S'assurer à tous les niveaux de la cohérence

- ⇒ des modèles d'accompagnement
- ⇒ des actions
- ⇒ des interventions

Cet accompagnement interdépendant se base sur une mise en action dynamique des projets...

*Valeurs : Cohérence*

**6. BOUGER**

La recherche d'autonomie se fait par le mouvement :

- ⇒ Evaluer, apprendre, expérimenter, évaluer...
- ⇒ S'inscrire dans un processus dynamique permanent
- ⇒ Inciter l'Utilisateur à cette dynamique

Cela suppose un accompagnement inscrit lui-même dans une approche dynamique

*Valeurs : Développement des compétences, Participation, Valorisation*

**7. OSER**

Inscrire son action dans un cadre dynamique, c'est parfois oser de nouvelles choses, de nouvelles expériences et donc prendre des risques... calculés ! C'est-à-dire :

- ⇒ S'inscrire dans l'environnement de l'Utilisateur
- ⇒ Gérer le risque, dans un cadre sécurisé et partagé
- ⇒ S'ouvrir à l'innovation
- ⇒ Interroger le(s) système(s)

*Valeurs : Responsabilisation et Valorisation*

## POSTURE PROFESSIONNELLE DANS LA RELATION AVEC DES UTILISATEURS

La question de la distance entre professionnels et Utilisateurs est une question récurrente et centrale des métiers du social. Entre le copinage et la « distance thérapeutique », une multitude d'attitudes peuvent (co)exister. L'intégration impose une certaine spontanéité des relations, tout en devant préserver la réalité de la nature de cette relation : nous ne sommes pas des amis, mais inscrits dans un contrat professionnel.

Si garder une distance rigide et excessive est contraire à la volonté des professionnels de Trajets, afin de favoriser l'intégration des Utilisateurs qu'ils accompagnent, un copinage peu clair peut amener une confusion souvent dommageable pour l'Utilisateur. Entre ces deux excès, tracer des règles de conduite standardisée est ardu, voire stérile. Une relation ne peut ainsi se codifier.

De plus, chaque lieu de Trajets et hors Trajets pose une relation différente entre les professionnels et les Utilisateurs et impose des règles qui y sont adaptées. Exemple du tutoiement : si en Hébergement, il est apparemment peu utilisé, il est difficile de le proscrire partout. En séjour de vacances, il peut être vite vécu comme une mise à l'écart.

Conclusion : quelques interdits stricts et pour le reste, édicter des principes de références qui aident à se situer.

### PRINCIPES

- Nous servons souvent, à notre insu, de modèle
- Vis à vis des Utilisateurs, nous devons garder une attitude professionnelle 24h/24h
- Être attentif à la portée symbolique de moments favorisant plus l'« intime », donc plus à risque de confusion
  - Soirées, nuits, domicile, fêtes et alcool, etc.
  - Important d'être d'autant plus attentif que le cadre professionnel est plus lointain

- Être le plus explicite possible avec les Utilisateurs pour éviter toute confusion
- Ne pas créer de confusion relationnelle, ne pas induire une relation faussée
  - Si au travers d'une cordialité marquée nous sommes au clair - pour nous-même - que cela reste une relation professionnelle, cela ne veut pas dire que cette limite est évidente de la même manière pour les Utilisateurs. Certains pourront avoir rapidement l'impression que nous sommes devenus des amis, voire empreints de sentiments plus forts encore. La désillusion peut être alors très violente
- Pas d'empiétement sur la vie privée de la personne, ni de la personne sur notre vie privée
- Un événement (« zone grise ») peut se concevoir occasionnellement et poser des problèmes s'il se répète régulièrement ou si plusieurs se cumulent
- Ne pas encourager les Utilisateurs à un repli sur un réseau personnel purement constitué de professionnels => la vocation de Trajets est de pousser les gens à se recréer un réseau social « naturel » et non centré sur nous
- Aider les Utilisateurs à apprendre à se protéger face aux abus

## POSTURE

La relation entre Utilisateurs et professionnels s'inscrit notamment dans une relation spécifique.

C'est une relation :

- Codifiée et contractuelle
- Incarnée par des rôles et fonctions (CPS, IPS, ASE, etc.)
- Assumant une responsabilité de protection / repère sécurité
- Empreinte d'exemplarité / permanence du rôle (24/24)
- Instaurant une distance relationnelle en évolution permanente
- Impliquant des projections et représentations de l'un sur l'autre

## RÈGLES

### INTERDITS ABSOLUS :

- Relation amoureuse, sexualité
- Comportements illégaux (fumette p.ex.)
- Enjeux d'argent : prêter des sommes importantes ou réduites mais de manière répétée, emprunter, vendre ou acheter des objets à des Utilisateurs, p.ex.
- Abus de substances (se saouler ensemble p.ex.)

### ZONES GRISES :

- Consommation (modérée) partagée d'alcool
- Invitation chez soi
- Donner son numéro de téléphone ou Natel
- Marque d'affection (tutoiement, geste affectif, etc.)
- Sorties le soir (hors sorties professionnelles)
- Se faire la bise
- Dépannage exceptionnel pour de petites sommes
- Amis sur réseaux-sociaux (FaceBook p.exemple)

## CONCLUSIONS

- Nous rencontrons tous des situations « surinvesties »
- Que faire alors ?
  - Sortir du silence (il renforce le sentiment d'intimité et de confusion)
  - En parler à vos collègues, responsables ou psychosociaux
  - En faire un élément de travail
  - Aller à une séance d'intervision
  - Se faire confiance, faire confiance à l'autre
  - Votre premier outil, c'est vous-même !



[www.trajets.org](http://www.trajets.org)