



## DGAS

Direction Territoriale de  
Prévention et d'Action Sociale du Douaisis

## Charte de l'Éthique de l'action sociale *Contribution à un service public de qualité*

**D**eux dimensions fortes caractérisent le travail social : sa mission d'aide aux personnes en difficulté et la démarche éthique qui l'anime. La Charte de l'Éthique de l'Action Sociale expérimentée sur le Douaisis conjugue cette double dimension au travers d'un guide d'interrogation des pratiques professionnelles.

**L'**ambition de cette charte est triple :

- > Confirmer les missions des professionnels sociaux, médico-sociaux et administratifs dans un cheminement éthique au profit de l'utilisateur
- > Favoriser leur adhésion à des valeurs communes
- > Leur offrir l'opportunité d'harmoniser leurs pratiques en respectant 3 principes :

### > Diffuser une information orale, réfléchie et appropriée

**Chaque professionnel, lors de tout échange verbal, est invité à privilégier la réflexion et la distance par une série de questionnements destinés à :**

- o Vérifier l'identité, la fonction de son interlocuteur et le bien-fondé de sa demande
- o S'interroger sur sa propre légitimité à recevoir ou transmettre l'information
- o Le cas échéant, orienter la demande vers un interlocuteur plus légitime pour y répondre
- o Anticiper l'usage qui peut éventuellement être fait de l'information communiquée
- o Ajuster le contenu informatif diffusé à ce qui est strictement nécessaire à l'interlocuteur et à l'objectif poursuivi
- o Veiller au contexte des échanges d'information et à leur confidentialité

### > Rédiger des informations dans le respect des droits de l'utilisateur

**Chaque professionnel est invité à rédigier tout écrit :**

- o Dans le respect de la personne concernée et de sa vie privée
  - o Le plus objectivement possible, dans l'éventualité d'une communicabilité de l'écrit à tout moment
  - o En ajustant le contenu rédactionnel à l'objectif poursuivi et au destinataire pressenti
- En informant au préalable l'utilisateur de toute transmission d'éléments écrits le concernant

### > Intégrer les dimensions de responsabilité individuelle et collective

**Tout professionnel amené à participer à une réunion représente l'Institution Départementale :**

- o Conformément à son devoir de discrétion et de réserve, il est garant de la diffusion ou de la non diffusion d'informations entrant dans le cadre de ses missions, dans un contexte professionnel

**Ce projet est le vôtre! Merci de nous faire part de votre avis !**

# Charte de l'Éthique de l'action sociale

## Dictionnaire pratique

### Charte

>Document retraçant **le socle commun des engagements** de celles et ceux qui les ont librement souscrits

### Ethique

>Concerne les principes de la morale (c'est-à-dire des normes d'action)  
>Ensemble des règles de **références personnelles** à un individu  
Est un questionnement sur la pratique, et évoque la réflexion sur le sens donné à l'exercice d'une mission

### Valeur

>Ce qui est vrai, beau, bien selon un jugement en accord avec celui de la société de l'époque  
>Les valeurs morales (règles de conduite socialement considérées comme bonnes) s'imposent aux hommes  
>La déontologie s'impose aux professionnels  
>Les valeurs éthiques renvoient à des **choix librement consentis**

### Déontologie

>Science des devoirs professionnels  
>Règles professionnelles qui concourent à la mise en œuvre des principes éthiques  
>Ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission

### Devoir de réserve et de discrétion

>**Devoir de discrétion professionnelle** : Obligation posée par l'article 26 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. Cet article impose à tout agent public de faire preuve de discrétion pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Sauf lorsqu'un texte le prévoit, l'agent public ne peut être délié de cette obligation que par décision expresse de l'autorité dont il dépend

>**Devoir de réserve** : Obligation posée par les tribunaux. Elle renvoie au principe de neutralité du service public et contraint tout agent public à faire preuve de retenue dans l'expression de ses opinions, notamment politiques, y compris en dehors du service, et à éviter, en toutes circonstances, les comportements susceptibles de porter atteinte à la considération du service public par les usagers. Le devoir de réserve varie d'intensité en fonction de différents critères tels que la place de l'agent dans la hiérarchie ou encore les circonstances dans lesquelles il s'est exprimé.

### L'Action Sociale et la Charte de l'Éthique

>L'enjeu de l'action sociale dans une société individualisée est de faire le lien par le sens que les hommes entendent donner à leur co-existence  
>La charte devient alors le lieu d'interrogation des pratiques professionnelles pour leur donner du sens

### Mon Attitude

---

>En quoi mon attitude et mon expression sont-elles respectueuses d'autrui : usagers, collègues et partenaires ?

>Dans quelle mesure ma relation à l'autre est-elle une relation « humaine » ou « d'égal à égal » ?

### Ma Mission

---

>Suis-je toujours en position d'écoute, quelque soit la demande de l'utilisateur ?

>Si je ne suis pas en mesure de satisfaire celle-ci, est-ce que je m'efforce d'y répondre le mieux possible ?

>En quoi j'accomplis au mieux ma mission de Service Public, qui est de répondre à la demande de tout usager?

### Ma Représentation de l'Autre

---

>Mon attitude est-elle la plus adaptée au comportement et/ou au ressenti de l'autre ?

# Charte de l'Éthique de l'action sociale

## Guide d'interrogation des pratiques professionnelles

Une information orale, réfléchie et appropriée

### Mon Interlocuteur

---

>Suis-je certain(e) de l'identité de mon interlocuteur ?

>Comment puis-je m'en assurer?

>La personne à qui je m'adresse, ou à laquelle je délivre l'information est-elle le bon interlocuteur?

>La demande de mon interlocuteur est-elle légitime ?

### Moi

---

>Suis-je la bonne personne pour délivrer cette information?

>Est-ce à moi de transmettre l'information ?

>Suis-je sûr(e) d'avoir compris ce que m'a signifié mon interlocuteur ?

>Comment m'en assurer?

>Suis-je la personne légitime pour recueillir les informations que me transmet mon interlocuteur?

>Si non, comment réorienter et accompagner cet interlocuteur vers la personne apte à recevoir ces informations?

### Mon Propos et son Environnement

---

>Dois-je transmettre cette information ?

>Mon propos n'est-il pas hors sujet ?

>Quel sera l'apport, pour la famille, de cette transmission d'informations ?

>Comment se limiter à ce qui est indispensable à la prise de décision. Comment faire admettre cette limite ?

>Comment veiller à l'opportunité de l'échange à un moment, dans une instance X, avec des participants Y ?

>Toutes les personnes présentes sont-elles concernées par la situation évoquée ?

>Evoquer cette situation ne peut-elle pas faire l'objet au préalable d'une réflexion approfondie ?

>Cet échange doit-il faire l'objet **d'une synthèse** ?

>Comment échanger avec des collègues ou d'autres professionnels sans contribuer à une représentation commune manquant d'objectivité ?

>Comment échanger sur une situation avec des collègues au quotidien sans compromettre la confidentialité des informations dont on m'a fait part ?

>Est-il toujours nécessaire d'échanger de façon nominative?

>Jusqu'où aller dans l'échange **téléphonique** ?

### Mon Propos et l'Usager concerné

---

>L'utilisateur a-t-il été informé des éléments que je m'appête à communiquer à son sujet ?

>Lui ai-je demandé ce qu'il m'autorise à dire de sa situation à l'interlocuteur ?

*(Hors cas déontologiques : cf. Protection de l'Enfance)*

>Comment associer l'utilisateur à cette synthèse ?

>Ai-je prévenu l'utilisateur de ce partage d'information avec mes collègues ou avec d'autres professionnels?

# Charte de l'Éthique de l'action sociale

## Guide d'interrogation des pratiques professionnelles

Rédiger des informations dans le respect des droits de l'utilisateur

### La Communication

---

- > Mon écrit est-il dénué de toute représentation personnelle et/ou de « jugement de valeur » ?
- > Mon écrit est-il communicable ?

### L'Usager

---

- > L'utilisateur a-t-il eu connaissance de mon écrit ?
- > Est-il en accord avec ce qui est écrit et sa transmission quand c'est possible (sauf cas particulier) ?

### Mon Écrit et son Environnement

---

- > Ai-je toujours en mémoire, l'objectif poursuivi, le destinataire, et la pertinence de cet écrit ?
- > Dans l'intérêt de l'utilisateur, ce que j'écris est-il suffisamment argumenté, ou au contraire ne l'est-il pas trop ?
- > Comment se limiter, et faire admettre « la limite » à ce qui est indispensable à la prise de décision ?

# Charte de l'Éthique de l'action sociale

Guide d'interrogation des pratiques professionnelles

Intégrer les dimensions de responsabilité individuelle et collective

## Par rapport à l'Usager

---

>L'information est- elle communicable, a-t-elle un intérêt à l'être et ai-je légitimité à la transmettre?

## Par rapport à ma Mission

---

>Ai-je tout mis en œuvre dans mes pratiques quotidiennes pour contribuer à un meilleur service public de qualité ?

## Par rapport à l'Institution

---

>Ce que je vais dire ne va-t-il pas discréditer l'Institution à laquelle j'appartiens ?



# Charte de l'Éthique de l'action sociale

La Boîte de vos idées !

(Merci d'imprimer cette page, de la renseigner et de la déposer dans la boîte à idées située près de l'ordinateur en libre service de votre Unité Territoriale)

Ce qui vous convient...

---

---

---

---

---

---

---

---

Ce qui peut être amélioré...

---

---

---

---

---

---

---

---

Vos impressions « à chaud »...

---

---

---

---

---

---

---

---