

# MOD' AC

Modèle d'accompagnement

Février 2023

*#trajets*

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 vivant avec des troubles psychiques. Nous partageons dans ce cadre des valeurs et promovons un accompagnement vers l'autonomie et l'autodétermination.

Ce travail est enthousiasmant et semé de questionnements et des incertitudes. Ce manuel se veut un fil conducteur pour les professionnel·les de Trajets.

# SOMMAIRE

<i>CHARTRE DE TRAJETS</i>	5
NOS VALEURS	5
NOTRE VISION	7
NOTRE MISSION	7
<i>CODE DÉONTOLOGIQUE DES PROFESSIONNELS</i> <i>et BÉNÉVOLES DE TRAJETS</i>	8
I. OBJECTIFS DE L'ACTION DES PROFESSIONNEL·LE·S	8
II. PROTECTION DE LA PERSONNALITÉ	9
III. DROITS DES UTILISATEUR·TRICES	9
IV. SIGNALEMENT D'UNE VIOLATION DES DROITS DES UTILISATEUR·TRICES	11
<i>CONFIDENTIALITÉ</i>	12
QUELQUES PRINCIPES	12
<i>MODÈLE D'ACCOMPAGNEMENT</i>	13
1. ASSURER LE CADRE	13
2. AUTONOMISER/INDIVIDUALISER	14
3. ACCOMPAGNER	15
4. PARTAGER/COMMUNIQUER	16
5. ASSURER LA COHERENCE	17
6. BOUGER	18
7. OSER	18
<i>POSTURE PROFESSIONNELLE DANS LA RELATION</i> <i>AVEC DES UTILISATEUR·TRICES</i>	19
PRINCIPES	20
POSTURE	21
INTERDITS ABSOLUS	21
ZONES GRISES	22
CONCLUSIONS	22



# CHARTE DE TRAJETS

La Charte vise à ancrer les actions de chacun-e dans des valeurs, une vision et une mission partagées.

## NOS VALEURS

### Respect de soi et de l'autre

Nous respectons les libertés individuelles de chacune et chacun et ne tolérons aucune discrimination en raison de la nationalité, du genre, de l'orientation sexuelle, du handicap, des moeurs, de la situation familiale, de l'origine ethnique, des opinions politiques ou philosophiques, et des croyances religieuses.

### Bienveillance

Nous apportons une attention permanente à nous-même, à l'autre et au monde. Nos actes sont axés sur le bien-être commun et nous privilégions les relations et communications respectueuses et chaleureuses.

### Confiance

Nous accordons une grande importance à la qualité et durabilité des relations qui reposent sur une confiance partagée. Elle inclut la confidentialité apportée au traitement des informations personnelles.

### Autodétermination

Nous considérons la personne accompagnée comme une partenaire. Ses valeurs socioculturelles et ses habitudes de vie sont actrices de sa propre histoire.

### Participation et responsabilisation

Nous établissons un partenariat entre la personne accompagnée et les différents-es intervenants-es, afin d'assurer une collaboration fondée sur l'échange, la concertation, le dialogue et le respect mutuel par des droits et des devoirs reconnus.

### Transparence

Les droits et les devoirs de chacun-e sont explicités et respectés, notamment celui à une information claire, accessible et complète.

### Intelligence collective

Nous croyons aux compétences de l'autre et au fait que l'approche collective génère une valeur ajoutée en termes de réactivité, de développement de compétences. Chacun-e prend part à l'innovation.

### Responsabilité sociale et environnemental

Nous veillons à minimiser l'impact de nos actions sur notre environnement. Nous favorisons une économie sociale et solidaire ancrée dans le tissu genevois et choisissons nos partenaires garants d'une éthique. Notre gouvernance est participative et notre management est social et respectueux de chacun-e. Nous veillons au bien être et à la sécurité de nos collaborateurs-trices. Nos conditions de travail sont transparentes et conformes au cadre juridique. Nous encourageons la participation de toutes et tous à la vie de la fondation et aux projets/actions internes ou externes s'inscrivant dans notre mission. Nous croyons au bénéfice de la formation continue.

## Qualité

Nous encourageons l'innovation sous toutes ses formes et nous sommes engagé-e-s dans une démarche qualité afin d'améliorer continuellement nos prestations et garantir la satisfaction des personnes accompagnées, de notre clientèle commerciale et de nos collaborateurs·trices. Trajets est certifiée ISO 9001 et CLASS.

## NOTRE VISION

Nous croyons à une société qui reconnaît et valorise l'unicité de chaque personne tout en favorisant un environnement qui lui permette de devenir elle-même et d'y trouver sa place.

## NOTRE MISSION

Nous contribuons à cette vision par notre action en faveur de la personne fragilisée dans sa santé mentale en :

- la mobilisant, l'orientant et l'accompagnant vers les liens et rôles sociaux, professionnels, et citoyens auxquels elle aspire
- partageant notre expertise pour une société inclusive qui la reconnaisse et la valorise.

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

## I. OBJECTIFS DE L'ACTION DES PROFESSIONNEL·LE·S

Les professionnel·les et les bénévoles ont pour objectif de permettre à l'utilisateur-trice 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/elles ne se substituent pas à la responsabilité de l'utilisateur-trice, 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/elles basent leur action sur l'écoute de l'utilisateur-trice, 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.

L'action des professionnel·les s'inscrit dans une optique de responsabilisation, d'autonomisation et d'acquisition de compétences. Le travail en partenariat vise à permettre à l'utilisateur-trice 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 prosrites, 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 professionnel·les et utilisateur·trices
- l'exploitation (financière, travail à des fins personnelles du professionnel·le, etc.)

## III. DROITS DES UTILISATEUR·TRICES

### A. À la sécurité et la protection

L'utilisateur·trice 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/elle a droit à la possession et à la protection de ses biens.

L'utilisateur·trice est responsable de la gestion de son argent. Il/elle peut, au besoin, être aidé dans l'administration de ses revenus.

## B. Le droit à l'intimité

L'utilisateur-trice a droit au respect de sa vie privée. Il/elle 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-trice a droit au respect de la confidentialité des données le concernant. Les professionnel·les de l'action sociale sont tenu·es d'observer strictement le secret professionnel.

L'utilisateur-trice a le droit d'être informé de toute collaboration le concernant.

L'utilisateur-trice a le droit de consulter son dossier.

Les informations concernant les utilisateur·trices 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-trice.

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

## D. Le droit de participation

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

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

Il /elle est informé·e de tout changement le concernant.

L'utilisateur-trice est libre de toute appartenance à un groupement ou à une association extérieure. Cependant, il/elle a le devoir de s'abstenir de tout prosélytisme religieux

#### **IV. SIGNALEMENT D'UNE VIOLATION DES DROITS DES UTILISATEUR·TRICES**

Le personnel salarié et bénévole a le devoir de dénoncer toute violation des droits des utilisateur·trices 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 utilisateur-trices. 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-trice.

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 rappelez 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 professionnel·les de guide dans l'attitude à prendre pour accompagner les utilisateur·trices.

Ces axes sont au nombre de sept :

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

## 1. ASSURER LE CADRE

La première mission des professionnel·les de Trajets est :

- D'assurer la sécurité et la santé des utilisateur·trices.
- 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 vivant avec des troubles psychiques, la notion de cadre (comme contenant) est essentielle et revêt un caractère sécurisant structurant. Cette sécurité est le socle qui permet ensuite de travailler sur les objectifs individuels d'autonomie...

*Valeurs  
Équité, cohérence, respect*

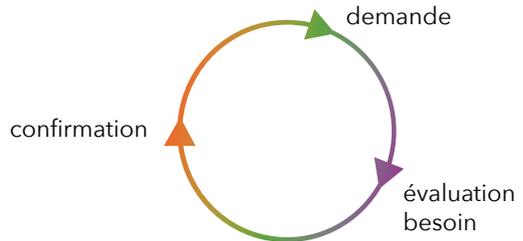
## 2. AUTONOMISER/ INDIVIDUALISER

L'objectif fondamental de notre action est d'augmenter l'autonomie des utilisateur-trices 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/la professionnel-le 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 utilisateur-trices, en revanche il est important de vous positionner dans votre capacité à aider (ou non) l'utilisateur-trice 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 infantilise. Il s'agit donc de ne pas faire à la place, ne pas « prendre en charge ». Et d'éviter, en infantilisant trop l'utilisateur·trice, 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 <-> 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·trice.

*Valeurs*

*Respect, responsabilisation,  
participation, autonomie*

#### 4. PARTAGER/ COMMUNIQUER

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

- Rechercher, traiter et échanger de l'information
- S'inscrire dans l'environnement de l'utilisateur·trice : 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 COHERENCE

Au travers de la complexité des situations et des intervenant-es :

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

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-trice 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-trice
- 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 UTILISATEUR·TRICES

La question de la distance entre professionnel·les et utilisateur·trices 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 ami·es, mais inscrits dans un contrat professionnel.

Si garder une distance rigide et excessive est contraire à la volonté des professionnel·les de Trajets, afin de favoriser l'intégration des utilisateur·trices qu'ils accompagnent, un copinage peu clair peut amener une confusion souvent dommageable pour l'utilisateur·trice. 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 professionnel·les et les utilisateur·trices 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 utilisateur-trices, 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 utilisateur-trices 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 utilisateur-trices. Certain-es pourront avoir rapidement l'impression que nous sommes devenus des ami-es, 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 utilisateur·trices à un repli sur un réseau personnel purement constitué de professionnels
- La vocation de Trajets est de pousser les personnes à se recréer un réseau social « naturel » et non centré sur nous
- Aider les utilisateur·trices à apprendre à se protéger face aux abus.

## POSTURE

La relation entre utilisateur·trices et professionnel·les 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

## 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 utilisateur·trices, 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 portable
- 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 toutes et 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 !
- En faire un élément de travail



