



Charte de l'accueil et de l'accompagnement du public

Les 10 engagements des professionnels
de l'action sociale du Département





Philippe PICHERY

Président du Conseil départemental de l'Aube

Édito

Décider - comme nous l'avons fait - de placer l'utilisateur au cœur de l'action sociale du Département, c'est une chose.

Mettre en application ce grand principe, au quotidien, en est une autre... surtout lorsqu'on sait combien l'exercice du travail social, quel que soit le métier, peut s'avérer complexe et délicat – y compris parfois, dans la relation avec nos concitoyens.

Cette charte, ô combien utile, rappelle à quel point chaque détail compte, dans toute relation avec le public, ponctuelle ou de longue durée.

Du tout premier contact jusqu'au suivi individualisé qui s'engage, chaque personne, chaque cas, requiert une attention particulière et constante.

On ne mesure sans doute pas assez, à vrai dire, à quel point il faut, pour cela, être un professionnel formé, attentif et conscient des enjeux – notamment en matière d'égalité de traitement de chacun.

Dans cette approche, la prévention – anticiper plutôt que subir et guérir – tient et tiendra une place privilégiée.

Savoir accueillir, écouter, mais aussi, apporter une réponse adaptée, efficace, en sachant, le cas échéant, mobiliser les réseaux de partenaires : cela ne s'improvise pas.

Parce qu'elle met en lumière toutes les exigences du travail social en matière d'accueil et d'accompagnement du public, cette charte, j'en suis convaincu, deviendra vite le document de référence qui s'imposera à chacun.

Agents du Pôle des solidarités du Département, mais aussi, représentants des usagers qui ont bien voulu s'associer à la démarche... Je tiens à saluer tous ceux qui, ensemble, ont contribué à son élaboration.

Cette charte marque l'aboutissement de la première étape dans l'élaboration d'un schéma d'action sociale de proximité dans l'Aube.

Co-écrite par des professionnels du Département et des personnes accompagnées (=usagers), elle présente les 10 engagements pris, à l'échelle de l'Aube, par le Département afin de contribuer à l'amélioration et à l'adaptation de l'accueil de proximité et de l'accompagnement des publics vulnérables.

Le travail d'écriture est le fruit d'une action collective basée sur une consultation large de l'ensemble des agents du pôle des solidarités du Département et de personnes accompagnées par les services départementaux. Tous dotés d'expériences personnelles et professionnelles différentes.

4

Des ateliers de réflexion ont permis d'identifier les notions importantes relatives au travail social tant pour les professionnels et que pour les personnes accompagnées, et de travailler à des définitions communes de ces notions.

Zoom sur le travail social

Définition du code de l'action sociale et des familles, article D142-1-1

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. [...] Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. »

Les personnes accompagnées ont droit au respect de leur intimité, de leur vie privée et par conséquent à la confidentialité des informations qui les concernent.



© Département de l'Aube

Nos engagements

- 1• Respecter les principes de neutralité et d'égalité de traitement
- 2• Informer les personnes concernées sur leurs droits et devoirs
- 3• Offrir un accueil de qualité à toute personne dans le respect de ses spécificités
- 4• Garantir un égal accès aux droits pour tous
- 5• Être garant d'une première réponse à la personne
- 6• Construire et développer un réseau partenarial
- 7• Orienter vers le professionnel compétent et apporter une réponse adaptée
- 8• Construire un accompagnement avec la personne concernée
- 9• Adapter l'intervention sociale à chaque personne accompagnée
- 10• Agir dans l'intérêt de la personne accompagnée

1• Respecter les principes de neutralité et d'égalité de traitement

- Accueillir le public avec bienveillance, sans porter de jugement.
- Poser un cadre d'échanges fondé sur la notion de respect réciproque.
- Faire preuve d'une qualité d'écoute identique avec chaque personne reçue.
- Garantir la confidentialité des échanges.

2• Informer les personnes concernées sur leurs droits et devoirs

- Rappeler le cadre légal d'intervention du Département notamment le Règlement départemental d'aide sociale.
- Encourager la personne à respecter les engagements pris avec le professionnel.
- Evaluer la situation dans sa globalité.
- Veiller à l'ouverture de tous les droits, renseigner et accompagner les personnes dans leurs démarches.
- Réaliser ensemble les démarches après avoir recueilli le consentement de la personne accueillie.

6



3. Offrir un accueil de qualité à toute personne dans le respect de ses spécificités

- Favoriser l'accès aux lieux d'accueil par une signalétique claire, lisible et à jour.
- S'assurer de l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite ou porteuses d'autres handicaps.
- Offrir aux Audois différents modes d'accueil (physiques, téléphoniques, numériques ...) de qualité égale pour contacter aisément les services du Département.
- Assurer un accueil physique, téléphonique et numérique courtois, attentif et efficace.
- Fixer des horaires adaptés, respectés par chacun et réduire au mieux le temps d'attente.
- Ecouter et cerner les besoins de la personne.

4. Garantir un égal accès aux droits pour tous

- Garantir à tous les Audois les mêmes droits quel que soit leur lieu de vie en adaptant les réponses à leurs contraintes , notamment géographiques.
- Aller à la rencontre des personnes n'ayant pas les moyens de se déplacer.
- Mettre en place des moyens humains adaptés et garantir la formation continue des professionnels.
- Faciliter l'accès des personnes aux services départementaux par la mise en place d'un accueil de proximité au sein de locaux sécurisés et adaptés.
- Disposer de moyens matériels permettant de faciliter l'accompagnement des personnes.

5. Être garant d'une première réponse à la personne

- S'assurer de la bonne compréhension par le professionnel de la demande de la personne.
- Proposer un rendez-vous avec le professionnel compétent du Département.
- Orienter si besoin vers les partenaires institutionnels ou associatifs compétents.
- Informer le professionnel concerné par la demande de la personne.
- Assurer le lien entre la personne et le professionnel appelé à traiter sa demande.
- Rester si besoin à disposition de la personne.

8

6. Construire et développer un réseau partenarial

- Connaître les acteurs et les dispositifs existant sur le territoire aubois.
- Actualiser et échanger ses connaissances, ses pratiques et ses informations.
- Communiquer, transmettre et coopérer entre services/partenaires pour trouver la solution adaptée à la demande de la personne.

7. Orienter vers le professionnel compétent et apporter une réponse adaptée

- Mettre en relation la personne avec le professionnel compétent et pertinent, en la soutenant si nécessaire.
- S'assurer de l'accord de la personne avant toute transmission des informations la concernant.
- Informer la personne de l'avancement du traitement de sa demande.
- Apporter des renseignements précis, et s'assurer de la bonne compréhension des éléments transmis à la personne accompagnée.



8. Construire un accompagnement avec la personne concernée

- Consacrer à la personne accompagnée/ accueillie le temps nécessaire pour lui permettre d'exprimer ses difficultés et son parcours.
- Avoir une vision globale de son environnement social, familial et professionnel.
- Construire avec la personne un accompagnement adapté à sa demande, respectueux de ses choix, en prenant en compte ses besoins et ses potentialités.
- Orienter, si besoin, la personne accompagnée vers le bon interlocuteur des services départementaux ou vers un partenaire extérieur.

9. Adapter l'intervention sociale à chaque personne accompagnée

- S'assurer de la compréhension de la démarche et de l'adhésion de la personne.
- S'assurer du consentement avisé de la personne concernée et obtenir son accord explicite concernant les démarches à entreprendre.
- Définir avec le demandeur les frontières et les objectifs personnalisés de son accompagnement, et les adapter à l'évolution de sa situation.
- Fixer avec lui les étapes du suivi à court, moyen et long terme pour atteindre ces objectifs.
- Ajuster les modalités d'intervention à la situation de la personne (fréquence et lieu des rendez-vous, démarches engagées par le professionnel, accompagnement individuel ou collectif...).
- Informer la personne concernée des réponses aux démarches engagées par le professionnel.

10

10. Agir dans l'intérêt de la personne accompagnée

- Permettre à la personne accompagnée de rester actrice de ses démarches à toutes les étapes de l'accompagnement.
- Respecter l'intégrité de la personne.
- Veiller à la sécurité relationnelle, physique et matérielle de la personne.



A vos côtés

Département de l'Aube
Pôle des solidarités

Cité administrative des Vassaules
CS 50770
10026 Troyes Cedex

—
Tél. : 03 25 42 48 01
—

aube.fr

in **f** @aubedepartement
