

### Une collaboration nécessaire par rapport à la mission qui leur est confiée

4.2 Les acteurs de l'action sociale mettent tout en œuvre pour s'inscrire dans un projet commun en y apportant leur technicité, leur compétence, dans le respect des statuts et des attributions de leurs partenaires.

Cette concertation implique en interne l'existence d'espaces de dialogue formalisés.

Les différents acteurs fondent leurs relations sur une reconnaissance réciproque et s'enrichissent de leurs compétences spécifiques.

Il situent le champ de leur action par rapport à la mission qui leur est confiée en mettant en œuvre une technicité et une compétence adaptées.

### Une complémentarité effective

4.3 Les acteurs de l'action sociale veillent à la complémentarité des compétences de chacun. Pour ce faire, ils participent à des réunions de concertation, de régulation, de médiation assurant la coordination des actions dans le cadre d'un projet partagé avec la personne.

### Une recherche de cohérence

4.4 Une évaluation des actions engagées s'impose régulièrement au sein de l'équipe et avec les autres intervenants. Chacun s'engage, au travers de ses réflexions et propositions d'action, à respecter et à faire respecter les droits des usagers dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet les concernant.

### Interinstitutionnalité et partenariat

4.5 Dans le traitement, l'accès et la transmission des informations, les acteurs de l'action sociale veillent à se limiter à ce qui est utile et nécessaire à l'accomplissement de la mission.

Ils s'assurent en outre que le destinataire est bien la personne habilitée à recevoir ces informations et que leur transmission s'effectue dans le respect des règles déontologiques.

## V. LES RESPONSABILITES MUTUELLES DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE

5.1 L'employeur développe son activité dans le cadre d'une mission d'utilité publique ou d'intérêt général. Il assume la responsabilité légale de la mission d'action sociale qui lui incombe et veille notamment à ce que les moyens nécessaires à l'accomplissement de cette mission soient mis en place conformément aux exigences de qualité.

Pour leur part, qu'ils soient ou non régis par un contrat de travail, les acteurs de l'action sociale sont conscients des obligations légales, professionnelles, éthiques et déontologiques qui découlent de leur statut. Ils veillent notamment à communiquer à la hiérarchie toute information lui permettant d'exercer pleinement ses responsabilités.

5.2 Les acteurs ont le souci de créer des espaces de dialogue propres à soutenir la cohérence du projet institutionnel. En outre, chaque acteur de l'action sociale pourra engager sa responsabilité s'il est convaincu qu'une démarche, un projet ou une disposition ne correspondent pas aux valeurs éthiques et aux règles déontologiques auxquelles il se réfère. Dans ce contexte, il veillera néanmoins à la continuité de son action avec le souci permanent de la prise en compte de l'intérêt supérieur de l'utilisateur.

5.3 Lorsque l'action sociale est relayée ou appuyée par des intervenants non régis par un contrat de travail (bénévoles ou libéraux), les acteurs de l'action sociale, soucieux de préserver la cohérence des interventions auprès de l'utilisateur, s'assureront de leur savoir faire (compétence et rigueur) ainsi que de leur respect de la culture institutionnelle et des valeurs éthiques.

5.4 Les acteurs de l'action sociale s'engagent dans une démarche d'évaluation propre à garantir la qualité du service rendu.



**Comité National des Références Déontologiques  
pour les pratiques sociales**

15 rue de Bruxelles  
75009 PARIS

### Membres fondateurs du CNRD :

ANDESI



ANAS



ANPEA



ANPASE



Citoyens et Justice



GNI



FGPEP



RNCE



UNASEA



UNALG



**DES RÉFÉRENCES DÉONTOLOGIQUES**

**POUR LES PRATIQUES SOCIALES**

Texte mis à jour et adopté au 1<sup>er</sup> octobre 2004

Le Comité National des Références Déontologiques (CNRD) propose un texte de « références déontologiques pour les pratiques de l'action sociale » à l'ensemble des acteurs intervenant dans des missions d'action sociale.

## « DES REFERENCES DEONTOLOGIQUES POUR LES PRATIQUES SOCIALES »

Texte initié par l'ANCE à Carcassonne en 1996. **Il a été remis à jour par les associations fondatrices du CNRD** au 1<sup>er</sup> octobre 2004

Les références déontologiques se veulent communes à l'ensemble des acteurs de l'action sociale. Elles se fondent d'abord sur :

- La déclaration universelle des Droits de l'Homme de l'ONU du 10.12.1948
- La Constitution française du 4.10.1958
- La Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales du Conseil de l'Europe du 4.11.1950
- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant de l'ONU du 20.11.1989
- Le Code Civil, le Code Pénal et la réglementation du travail.

Chaque professionnel se réfère en outre aux textes en usage dans sa profession.

### I. L'ACTION SOCIALE AU SERVICE D'UNE SOLIDARITE

1.1 La légitimité, les devoirs généraux et les missions des acteurs de l'action sociale se fondent sur la déclaration universelle des Droits de l'homme, les valeurs républicaines humanistes et les notions de laïcité et de justice sociale.

1.2 L'action sociale a pour objectif premier de rendre ou de faciliter l'accès à une capacité citoyenne à ceux, enfants ou adultes, pour lesquels elle intervient.

1.3 Au delà des compétences et responsabilités spécifiques à leur statut, employeurs, employés et bénévoles sont tous des acteurs de l'action sociale.

#### L'action sociale et la loi

1.4 Les missions de l'action sociale s'inscrivent dans le cadre de la loi, ce qui nécessite, pour une bonne pratique professionnelle s'appuyant sur réflexions et débats, que les acteurs de l'action sociale la connaissent et en assimilent le sens fondamental.

A partir des missions d'expertise et d'évaluation qu'ils conduisent, les acteurs sociaux doivent jouer un rôle actif dans la définition des politiques sociales.

#### L'action sociale : place de la puissance publique et de l'initiative privée à but non lucratif

1.5 La légitimité du travail social est fondée sur le devoir de solidarité dont est garante la puissance publique représentée par l'Etat et les collectivités territoriales. Une part importante de cette fonction d'action publique est assurée par le secteur associatif qui a alors mission de service public.

Quel que soit le statut des acteurs de l'action sociale, il incombe à la puissance publique d'orienter les politiques, de définir les priorités. Elle a également un devoir de contrôle et d'évaluation.

1.6 L'action sociale est mise en œuvre par des établissements et des services gérés par des administrations ou des associations dans un esprit de mission de service public. Privée ou publique, cette action doit répondre à une exigence de compétences. Elle doit faire l'objet d'une évaluation régulière.

#### Les missions

1.7 Dans le cadre des missions générales et spécifiques qui leur sont dévolues, les acteurs de l'action sociale doivent s'engager dans une solidarité active, respectueuse de la loi, prenant en compte un accompagnement aussi bien préventif que curatif.

1.8 Dans le cadre d'un projet d'établissement ou de service, l'acteur de l'action sociale a pour mission d'accompagner l'utilisateur dans la réalisation de son projet individuel.

### II. LES USAGERS AU CŒUR DE L'ACTION SOCIALE

2.1 On entend par usager toute personne faisant l'objet d'une intervention d'acteurs de l'action sociale.

2.2 La loi offre aux usagers la possibilité de bénéficier de toutes les interventions des acteurs de l'action sociale, des prestations en espèces et nature, afin d'acquiescer le plus grand développement de leurs potentialités.

#### Les droits et devoirs des usagers définissent un engagement vers la citoyenneté.

2.3 L'utilisateur doit être entendu dans ses attentes, respecté dans son développement et accompagné dans la réalisation de son projet de vie. Les prestations offertes à l'utilisateur doivent faire l'objet de procédures et de protocoles adaptés à sa problématique et prévoyant notamment :

- Une information claire et suffisante sur les actions susceptibles d'être mises en œuvre, sur les moyens offerts et les recours possibles.
- L'accès à son dossier facilité par un accompagnement adéquat.
- L'accord de l'utilisateur lorsque la loi l'oblige, son adhésion lorsqu'elle est suffisante.
- Sa participation active aux actions mises en œuvre et à l'évaluation des actions engagées.

2.4 L'utilisateur ne saurait être victime d'attitudes vexatoires ou attentatoires à la dignité de sa personne. Il a droit au respect quelles que soient ses convictions et ses croyances.

La personne doit être entendue par l'intervenant, même si ses valeurs sont inacceptables au regard de la loi et/ou des valeurs citoyennes.

Les droits de l'utilisateur pour lui-même sont aussi ses devoirs à l'égard d'autrui.

2.5 La confidentialité des informations recueillies sur la vie privée de l'utilisateur est pour lui un droit fondamental. Ce droit ne peut céder, en application de la loi, que pour protéger l'intérêt supérieur de la personne.

### III. LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE A L'EGARD DES USAGERS

#### Un engagement résolu

3.1 L'acteur de l'action sociale s'engage à respecter l'histoire et l'autonomie de l'utilisateur ; il assume sa part de responsabilité dans sa pratique, sachant qu'il ne peut se substituer à l'utilisateur qui est un être responsable.

Il doit veiller à la qualité de l'accueil et de la relation, au respect de l'intégrité physique et de la dignité de l'utilisateur .

3.2 L'acteur de l'action sociale s'engage à assurer à l'utilisateur l'information sur les droits et les recours qui lui sont ouverts, tant au niveau de ses biens que de sa personne.

3.3 Il participe à l'élaboration d'outils d'évaluation du service rendu, analyse et évalue les effets de ses actions pour y apporter les adaptations éventuelles au bénéfice des usagers.

#### Une qualification et une compétence reconnues

3.4 L'acteur de l'action sociale doit attester d'une qualification en rapport avec l'activité exercée. Il développe ses compétences par un souci constant de leur actualisation et une volonté de s'interroger en permanence sur le sens et le bien fondé de son action ; cela, tant par une démarche personnelle qu'en faisant valoir ce besoin dans le cadre des plans de formation.

3.5 Il veille à ce que les préoccupations d'ordre éthique et déontologique soient présentes dans toute démarche de formation.

#### Une capacité à faire des choix

3.6 L'acteur de l'action sociale dispose d'une autonomie technique pour élaborer son action. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer sa mission de manière conforme aux exigences de qualité.

3.7 Le respect du secret professionnel, l'obligation de discrétion concernant l'utilisateur vis-à-vis des tiers imposent des règles quant aux traitements et à la transmission des informations. L'acteur de l'action sociale partage avec l'ensemble de ses collègues et partenaires ces obligations concernant l'utilisateur.

3.8 L'utilisation des technologies d'information et de communication nécessite une clarification des enjeux, des logiques, des outils et des modalités de mise en œuvre des moyens. L'acteur de l'action sociale en informe la personne et le consulte a priori quant aux finalités, usages et limites. Dans ce domaine, il a un devoir particulier de vigilance.

### IV. LES ENGAGEMENTS ET ATTENTES DES ACTEURS SOCIAUX QUANT A LEUR COOPERATION

4.1 La complexification des situations et la recherche de moyens d'action amènent de nouvelles formes d'interventions sociales. En réponse à la multiplicité des intervenants, le travail en collaboration à l'interne et en partenariat à l'externe, doivent être privilégiés avec le souci, à la fois d'articuler les actions autour d'objectifs communs et de veiller au respect de l'utilisateur, de son intérêt et de ses droits.