

GUIDE DE BONNES PRATIQUES DE L'INTERVENANT SOCIAL DE DOM EVAL 33

Préambule

Ce guide est un document interne à l'Association Dom Eval. Il est le fruit d'une réflexion de ses salariés sur leur pratique professionnelle dans le but d'inscrire leur activité dans une démarche de qualité et de bienveillance vis-à-vis du public rencontré lors d'intervention sociale.

La visée de ce document est d'équiper les professionnels d'un outil de réflexion pour articuler l'éthique, la déontologie dans la dimension technique et relationnelle dans leurs interventions sociales à domicile.

Il permet de formaliser sa pratique et sa ligne de conduite à tenir lors de la réalisation de prestation. Il doit alors être un document commun auquel chaque professionnel de l'Association Dom Eval peut se référer.

C'est également une reconnaissance de leur engagement et leur professionnalisme.

TEXTES DE REFERENCE

Pour le déploiement de notre réflexion sur l'éthique dans notre pratique professionnelle, nous avons pris source à la *déclaration de principes de l'éthique dans le travail social* (2004, Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (IFSW), Association Internationale des Ecoles de Travail Social (IASSW)).

Cette déclaration rappelle le fondamentalisme des principes des droits de l'homme et de la justice sociale dans la pratique du travail social.

Les Droits de l'homme et dignité humaine :

Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérente à chaque personne et des droits qui en découlent.

Le rôle des intervenants sociaux doit alors s'inscrire dans le respect et la défense de l'intégrité et le bien-être de chaque personne ce qui suppose de :

✓ Respecter le droit à l'autodétermination. Les travailleurs sociaux doivent respecter et promouvoir le droit des personnes à faire leurs propres choix et à prendre leurs propres décisions, quels que soient leurs valeurs et leurs choix de vie, à condition que cela ne menace pas les droits et intérêts légitimes des autres.

✓ Promouvoir le droit à la participation : l'intervenant social doit favoriser l'implication et la participation des personnes utilisant les services de façon à leur permettre d'assumer de façon autonome tous les aspects décisionnels et d'actions affectant leur vie.

✓ Traiter chaque personne dans sa globalité : les travailleurs sociaux doivent s'occuper de la personne dans sa globalité, au sein de la famille, de la communauté et des environnements sociaux et naturels et doivent chercher à prendre en compte tous les aspects de la vie d'une personne.

✓ Identifier et développer des forces : Les travailleurs sociaux doivent se concentrer sur les compétences de tous les individus, groupes et communautés et promouvoir ainsi leur autonomisation.

Justice sociale :

Les travailleurs sociaux ont la responsabilité de promouvoir la justice sociale par rapport à la société en général et aux personnes avec lesquelles ils travaillent. Cela signifie :

✓ Contester la discrimination négative : les travailleurs sociaux ont la responsabilité de contester la discrimination négative sur la base de caractéristiques comme les capacités, l'âge, la culture, le genre et le sexe, le statut matrimonial, le statut socio-économique, les opinions politiques, la couleur de la peau, les caractéristiques raciales ou autres caractéristiques physiques, l'orientation sexuelle ou bien les croyances spirituelles.

✓ Reconnaître la diversité : les travailleurs sociaux doivent reconnaître et respecter la diversité ethnique et culturelle des sociétés dans lesquelles ils travaillent, en tenant compte des différences individuelles, familiales du groupe et de la communauté.

✓ Distribuer les ressources de façon équitable : les travailleurs sociaux doivent veiller à ce que les ressources mises à leur disposition soient distribuées de façon équitable, selon les besoins.

✓ Contester les règles et pratiques injustes : les travailleurs sociaux ont le devoir d'attirer l'attention des employeurs, des responsables, des politiques et du grand public sur les situations où les ressources sont inadéquates ou bien où la distribution de ressources, les règles et pratiques sont abusives, déloyales ou nocives.

✓ Travailler dans un esprit de solidarité : les travailleurs sociaux ont l'obligation de contester les conditions sociales qui contribuent à l'exclusion sociale, à la stigmatisation ou à la subjugation et de travailler à une société inclusive.

INTERVENTIONS SOCIALES DE L'ASSOCIATION DOM EVAL

Interventions sociales et valeurs :

L'intervenant social doit répondre à travers sa pratique aux principes fondamentaux définis précédemment. Il doit également faire preuve de savoir-être et savoir-faire en lien avec l'éthique.

En voici une liste non exhaustive :

➤ Empathie : l'attention portée à l'utilisateur doit faire preuve d'une attitude empathique qui nécessite un effort de compréhension intellectuelle dans la situation vécue par la personne, tout en gardant une distance qui convient.

➤ Bienveillance : volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui.

➤ Adaptabilité : capacité à s'adapter aux nouvelles situations, à la personne, à sa compréhension, etc.

➤ Acceptation : capacité à accepter les limites d'interventions, le refus et choix des personnes

➤ Dignité : respect, considération ou égards portés aux personnes. La personne ne doit jamais être traitée comme un objet ou comme un moyen, mais comme une entité intrinsèque.

➤ Disponibilité d'esprit : possibilité d'écouter et d'assurer une présence intellectuelle complète.

➤ Équité : juste traitement

➤ Respect : respect de la personne, de ses choix, de sa culture, etc.

➤ Contrôle de soi : capacité à maîtriser ses émotions et réactions.

➤ Solidarité

➤ Travail d'équipe

Interventions sociales et objectifs :

Les interventions sociales au sein de Dom Eval ont pour but de :

- Evaluer la situation de la personne en vue de lui proposer une aide ou un accompagnement adapté
- Conseiller et informer pour favoriser l'accès aux droits
- Conseiller, informer et participer à la résolution des problèmes et à l'amélioration des conditions de la vie quotidienne des individus ou groupe auprès desquels elle intervient.
- Encourager le maintien ou l'amélioration de l'autonomie de la personne

- Orienter les personnes en fonction de son environnement et de sa situation vers un dispositif partenarial
- Rechercher l'adhésion de la personne intéressée dans la proposition d'un accompagnement ou plan d'aide
- Conseiller et prévenir dans les domaines de la vie quotidienne (santé, budget, maintien à domicile, etc.)

BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

1) La communication :

La prise de contact téléphonique :

La prise de contact est une étape clé dans l'entrée en relation avec la personne. Elle doit répondre à des conventions de convenance et de politesse. Il est nécessaire que la prise de contact soit soignée :

- Demander la personne que nous cherchons à contacter pour éviter de révéler des informations qui ne concernent pas la personne qui décroche
- Se présenter et expliquer l'objet du contact
- Tenir un langage adapté à l'interlocuteur
- En cas de difficulté de communication importante, proposer à la personne de contacter un proche.

Pour favoriser la communication :

- ✓ Expliquer l'objet de la visite
- ✓ Etre à l'écoute du bénéficiaire
- ✓ Poser des questions pour obtenir des informations, dans le respect de son intimité et de sa coopération
- ✓ Reformuler et choisir un langage adapté si le bénéficiaire ne comprend pas
- ✓ Utiliser systématiquement le vouvoiement
- ✓ User d'un langage correct et éviter tout mot familier
- ✓ Eviter les obstacles physiques entre le professionnel et le bénéficiaire.

Si un ordinateur est utilisé lors de la rencontre, proposer à la personne de se mettre à côté de vous.

Exemples de pratiques à éviter :

- ✓ Ne pas utiliser des termes techniques ou professionnels
- ✓ Ne pas répéter les phrases mais reformuler
- ✓ Ne pas adopter une attitude dominante ou d'expert
- ✓ Ne pas exprimer de critique envers la personne rencontrée, son entourage, son environnement, etc.
- ✓ Ne pas répondre au téléphone ou l'utiliser durant l'entretien
- ✓ Ne pas consulter sa montre

2) Respect de la personne

Respect de la singularité de la personne :

- ✓ Respecter les croyances religieuses du bénéficiaire, ses opinions, sa culture et son mode de vie
- ✓ Respecter le silence du bénéficiaire : il arrive que la communication soit complexe pour une personne. Les questions doivent alors être courtes et réduites à leur essentialité
- ✓ Etre dans le respect de l'intégrité de la personne : ne pas infantiliser, être ironique, agressif, etc.

Respect d'opinion :

Les personnes émettent parfois leur opinion qui peut heurter le travailleur social dans ses convictions représentations, etc. Il est alors conseillé de :

- ✓ Recentrer sur l'objet de l'entretien
- ✓ Ne pas donner son opinion
- ✓ Respecter l'expression de la parole de la personne (même si contraire à ses propres représentations, opinion, etc...)

La personne comme actrice :

- ✓ Négocier, dans un souci de prévention : expliquer les bénéfices de l'aide proposée et le fonctionnement en lien avec la particularité de la personne / s'appuyer sur l'expérience / entendre les observations de la personne
- ✓ Respecter le refus de la personne
- ✓ Respecter le rythme d'acceptation de la personne
- ✓ Laisser une porte ouverte en donnant la possibilité de faire la demande par soi-même quand la personne se sentira prête
- ✓ Eviter les injonctions
- ✓ Etre vigilant quant à la portée de ses propos. Exemple : propos maladroit, faire peur, menacer, etc.

3) Lors des échanges écrits ou oraux, avec des tiers :

Régulation et transmission d'information avec des tiers :

Il peut arriver de contacter des professionnels ou proches de la personne rencontrée dans le cadre de son intervention ; de même, pour les notes synthétiques transmises. Il est recommandé de :

- ✓ Partager uniquement ce qui est utile dans le cadre de l'intervention sociale
- ✓ Demander et informer, dans la mesure du possible, à la personne du contact avec un tiers (professionnel ou proche)

Entretien en présence d'un proche aidant :

- ✓ Eviter de prendre parti entre le proche et la personne rencontrée
- ✓ Retraduire, reformuler pour que les paroles soient entendues des deux parties
- ✓ Recentrer l'entretien sur les objectifs de la rencontre
- ✓ Favoriser l'expression du bénéficiaire

4) Les points de vigilance

Les cadeaux :

Les cadeaux peuvent constituer une dette et compromettre notre neutralité.

Il n'est pas toujours facile et bienséant de refuser un cadeau ; en effet, le refus peut être pour la personne qui l'offre vexatoire. Celle-ci peut avoir de bonnes intentions et démontrer une réelle sympathie ; ou au contraire, demander, conscient ou inconsciemment, un retour dans l'évaluation réalisée.

Il ne s'agit pas d'interdire mais de rester vigilant et de le considérer comme un fait exceptionnel. Les conseils pour répondre à cette prudence :

- Refuser systématiquement le cadeau ; face à l'insistance, l'intervenant social apprécie la possibilité de refuser
- S'interroger sur les motivations de la personne qui offre le cadeau
- Refuser un don excédent une valeur estimative supérieure à 15€
- Si l'intervenant social n'a pu refuser un don sans pouvoir respecter ces conseils de vigilance, il doit en référer à son responsable

Prendre un verre ou un café :

Nous intervenons à domicile. De ce fait, les personnes par politesse et convivialité peuvent proposer un verre ou un café.

- Cela doit rester un fait exceptionnel
- Selon l'appréciation de l'intervenant, un café ou un verre (d'eau, de jus de fruits) peut être accepté car il constitue un moment d'échanges facilités nécessaire à notre intervention sociale
- Si proposition d'un verre d'alcool, l'intervenant se doit de refuser et le rapporte auprès de la personne à ses obligations professionnelles

5) Les situations difficiles pour l'intervenant social :

Les intervenants sont face à des publics fragilisés voire vulnérables dans des problématiques plus ou moins complexes, voire parfois de détresse. Bien que la prise de recul soit une compétence mise en œuvre quotidiennement, l'intervenant social peut être en difficulté pour conserver une distance professionnelle et dépasser le cadre de l'empathie. Les situations peuvent, en effet, renvoyer à des blessures intimes, à un vécu, etc.

Face à ces situations, les conseils seraient :

- Etre intervenant social demande de se connaître : qu'est-ce qui m'a amené vers le social ? Quelles sont mes limites ? Quelles sont celles de mon poste ?
- Identifier qu'il n'y a pas de prise de recul : quand on y pense hors de sa journée de travail, quand la situation génère des émotions persistantes, etc.
- Synthétiser par écrit la situation
- Echanger avec ses collègues voire, selon la gravité, avec son responsable
- Relayer à un collègue les prochaines interventions
- Si l'état de santé ou psychologique en est altéré, en référer à son responsable et solliciter la médecine du travail

La présence des animaux domestiques :

L'intervenant social doit garantir sa sécurité. En présence d'animaux domestiques, il est préconisé de :

- ✓ Attendre que le propriétaire de l'animal se soit aperçu de notre présence pour pénétrer dans le jardin ou sortir de la voiture
- ✓ S'assurer auprès de la personne que l'on peut rentrer sans danger
- ✓ Se permettre de demander à la personne de confiner son animal si l'on juge qu'il y a danger

Prochaine piste de travail :

Agressivité de la personne :

Détresse et idée suicidaire

Détection de maltraitance