

# CHARTE DES PROFESSIONNELS

*Oser être Résonance,  
une force collective en mouvement*



**Résonance**  
leur avenir, notre futur

## Pourquoi cette charte ?

*Dans le cadre de son projet associatif, Résonance affiche des ambitions fortes en termes de croissance, d'influence et de développement de son impact auprès de ses bénéficiaires. Ces ambitions lui sont nécessaires pour passer un cap, et se mettre en sécurité dans un secteur en cours de concentration.*

*Ces ambitions ne seront réalisables que grâce à la mobilisation de tous !*

*C'est pourquoi il est nécessaire de bien préciser les comportements attendus de chaque professionnel au service de la personne accompagnée et de sa famille, de l'organisation et de lui-même. Cette charte, qui façonnera entre autres la marque Résonance, précise les postures de chacune et chacun, illustrées par des situations repères. Elle a vocation à lui servir de boussole pour conduire son action au quotidien. Elle se décompose en 15 comportements types illustrés par des situations repères évoquées par les professionnels lors des différents groupes de travail organisés en 2022.*

**Nadine Blot**

*Directrice Générale*

## Comportement 1 : je veille à toujours prendre en compte son contexte et sa parole

### Exemples de situations repères :

- « Je discute avec les familles pour bien comprendre leurs besoins. »
- « Je suis attentif, j'adapte ma pratique en fonction de l'histoire de la personne et de ses besoins. »
- « J'ai un regard global de la situation et j'agis en fonction du projet de la personne. »
- « Je m'adapte à chaque jeune car chaque situation est unique. »
- « Je m'adapte à chaque famille. »

## Comportement 2 : j'anticipe ce qui peut se passer

### Exemples de situations repères :

- « J'anticipe au maximum pour trouver des solutions adaptées à chacun. »
- « Je fais attention au contexte de la personne pour mieux anticiper notre action. »
- « Je ne travaille pas dans l'urgence. »
- « J'ai du temps pour échanger, préparer, organiser. »

## Comportement 3 : je me mobilise pour son bien-être et je recherche toutes les solutions pour avoir un impact maximal

### Exemples de situations repères :

- « Je suis flexible dans la mesure du possible. »
- « Je me rends disponible, je suis présent, je suis investi. »
- « J'évalue mon impact par la communication et les échanges avec les collègues lors des PPE ou sur une situation vécue. »
- « J'ai un regard global de la situation et j'agis en fonction du projet de la personne. »

## Comportement 4 : je suis attentif et partage mon regard avec les autres professionnels, dans le respect de la confidentialité à accorder aux bénéficiaires

### Exemples de situations repères :

- « Je veille à respecter et faire respecter le secret professionnel. »
- « Je passe des temps d'immersion dans d'autres services. »
- « J'utilise la plateforme interne d'échanges, et le réseau social interne. »
- « J'échange avec les professionnels des autres groupes sur leurs pratiques quand j'en ai besoin, en fonction des situations j'identifie les personnes ressources en dehors de mon équipe à solliciter. »

## Comportement 5 : je conduis mes actions en m'appuyant sur les expertises de Résonance et sur les savoir-faire des partenaires

### Exemples de situations repères :

- « Je peux et j'ai les moyens de participer aux temps de réflexion avec les partenaires. »
- « J'ai les moyens de transposer les conseils dans ma pratique au quotidien. »
- « Je vais vers des partenaires extérieurs pour monter des projets avec eux. »
- « Je connais les attentes et les procédures et je fais de la veille pour élargir mes contacts de partenaires, je m'adapte à chaque besoin et je choisis le partenaire le plus adapté. »
- « J'échange avec mes homologues des autres pôles dans les situations de placement. »

## Comportement 6 : j'évalue l'impact de mes actions

### Exemples de situations repères :

- « Je suis content quand tout fonctionne bien et que cela permet à Résonance de progresser. »
- « J'essaie de faire progresser nos pratiques sans rester figé, une idée en entraînant une autre. »
- « J'essaie de bien comprendre les attentes des partenaires et je m'adapte à leurs attentes. »

## Comportement 7 : j'agis en équipe et pour l'équipe

### Exemples de situations repères :

- « J'écoute avec bienveillance et je favorise l'entraide au quotidien. »
- « Je peux mieux travailler grâce à la connaissance de l'organisation de l'autre professionnel. »
- « J'intègre les autres dans ma réflexion de façon plus systématique. »
  - « Je travaille en équipe pluridisciplinaire. »
- « Je travaille en équipe et je suis soucieux de partager avec mes collègues. »
  - « Je respecte ce qui a été décidé en amont. »

## Comportement 8 : je partage mes informations, mes idées, mes ressources et je suis reconnaissant envers ceux qui font de même

### Exemples de situations repères :

- « J'améliore la communication et les documents en fonction des demandes/attentes de mes interlocuteurs. »
- « J'adapte et je fais évoluer les outils pour mieux partager de l'information. »
- « Je propose des idées nouvelles pour améliorer notre quotidien, nos locaux, etc. »
  - « Je prends en compte l'avis des autres dans l'intérêt collectif. »

## Comportement 9 : j'identifie les problèmes de fonctionnement, je propose des solutions qui fonctionnent au niveau local

### Exemples de situations repères :

- « Je cherche auprès des collègues pour trouver des solutions les plus adaptées. »
- « Je partage les outils RH dans le commun et les informations par email. »
- « J'essaie dans la mesure du possible d'avoir des contacts directs en face à face et pas que par emails avec nos interlocuteurs car il est important de mettre des visages sur des noms. »

## Comportement 10 : je porte l'image et je suis un acteur de la valorisation de Résonance par mes actions, par mes propos

### Exemples de situations repères :

- « Je prône les avantages et les valeurs de Résonance. »
- « Je parle positivement de l'Association autour de moi. »
- « Je distribue ma carte de visite. Je veille à avoir la tenue vestimentaire adéquate. Je suis vigilant sur mes écrits professionnels. »

## Comportement 11 : Je connais et j'applique les principes de fonctionnement de Résonance

### Exemples de situations repères :

- « J'applique les procédures de Résonance. »
- « Je respecte le cadre et veille à sa mise en œuvre. »
  - « J'utilise les trames standard. »
  - « Je respecte les règles de Résonance. »

## Comportement 12 : je suis acteur du projet de Résonance

### Exemples de situations repères :

- « J'applique la pédagogie sociale de Résonance. Le socle qui forge nos pratiques professionnelles. »
  - « Je fais vivre et évoluer en permanence le projet de Résonance. »
- « Je veille à toujours disposer des moyens utiles à ma pratique (personnel, moyens matériels, etc.). »
- « J'adhère aux valeurs de l'association, tous les actes au quotidien contribuent à cette valorisation. »
  - « Je suis force de proposition et je participe aux groupes de travail. »

## Comportement 13 : je suis ouvert aux évolutions et je m'adapte aux changements

### Exemples de situations repères :

- « Je prends des risques, j'ose aller plus loin que ce qu'on me demande, j'ose prendre des initiatives dans le cadre de mon travail. »
- « Je m'adapte, j'accepte les changements, la nouveauté. »
- « Je suis ouvert aux changements et aux évolutions en vue du bénéfice de l'enfant, de sa famille, des professionnels. »
- « Je repère et signale les situations qui peuvent être améliorées. »
- « Je me pose des questions sur ce qui est bien pour les enfants. »
- « Je suis ouvert aux nouveaux projets et je participe volontiers à la construction de ces projets. »

## Comportement 14 : j'anticipe les changements en faisant évoluer mes compétences

### Exemples de situations repères :

- « Je demande des formations, je participe à des formations et je profite de l'entraide entre collègues. »
- « Je me rapproche des autres professionnels quand j'ai un questionnement spécifique. »
- « Je demande à me former en interne pour apprendre des autres professionnels. Je profite de l'expérience des autres via des formateurs internes. »

## Comportement 15 : je suis curieux des pratiques professionnelles des autres

### Exemples de situations repères :

- « J'identifie les besoins et pour trouver des solutions, je m'appuie sur les ressources de l'équipe (répertoire commun au pôle). »
- « Je participe aux projets qui sont mis en place en fonction des activités proposées par les professionnels, par exemple sur la créativité, gymnastique, piscine, etc. »
- « Je planifie des temps d'échange avec tous les intervenants de l'équipe pluridisciplinaire pour recueillir les informations qu'elles ont sur l'enfant. »
- « Je suis prêt à intervenir sur d'autres groupes de jeunes avec un autre fonctionnement et des âges différents. »

## Comment utiliser cette charte des professionnels ?

Cette charte est un guide, une boussole afin de faciliter le travail de chacun et les relations à la fois en interne et vis-à-vis des bénéficiaires et des partenaires. Il montre le chemin de comportements souhaitables au quotidien pour accompagner au mieux nos différents publics et leur famille.

Cette charte pourra être un outil de référence :

- Au moment des entretiens de recrutement pour bien appréhender les situations professionnelles et les comportements attendus
- Au moment des entretiens d'évaluation pour échanger sur les situations vécues et si besoin envisager des formations adaptées
- Au moment d'échanges entre professionnels et/ou avec des managers pour faire progresser des pratiques
- Au quotidien, comme un guide facilitant l'action au service de ses interlocuteurs : publics accompagnés, familles, collègues, managers, etc.

## Rappel sur sa co-construction :

Cette charte est le fruit d'échanges entre professionnels lors de différents groupes de travail en complément de la réflexion sur la construction du projet associatif. Tous les pôles et services ont été mobilisés et près de 80 personnes de Résonance ont pu participer à un ou deux groupes de travail animés par Michèle Vincent, Robert Mizrahi ou Aline Scourarnec afin de mettre en avant les principaux comportements attendus pour veiller au bon fonctionnement et développement de Résonance, et ce en cohérence avec le projet associatif.



**Résonance**  
leur avenir, notre futur

Association Résonance  
10 chemin des Confins  
68124 LOGELBACH

[www.resonance.alsace](http://www.resonance.alsace)