DOCUMENT DE PRÉSENTATION · COMMUN AUX TROIS OFFRES

Charte d'intervention

Analyse des pratiques · Accompagnement d'équipe et d'organisation · Consulting

Finalité. Les interventions de TerraformationPro sont des interventions professionnelles, conduites par un tiers extérieur et limitées dans le temps, au service de la mission de l'établissement et, le cas échéant, de la qualité de l'accompagnement des personnes. Elles prennent trois formes, précisées au point 5 : l'analyse des pratiques professionnelles (APP), l'accompagnement d'équipe et d'organisation, et le consulting. Dans chacune, les professionnels restent acteurs de leurs choix ; l'intervenant garantit le cadre et le processus, pas les décisions. Aucune de ces interventions n'est une thérapie, une évaluation individuelle des professionnels ou une médiation.

1 Engagements de l'intervenant – Eric Francon

Coach professionnel certifié, consultant en ESSMS et intervenant en analyse des pratiques, j'interviens comme tiers extérieur, en dehors de toute ligne hiérarchique, et je conduis l'intervention en autonomie méthodologique. J'agis avec impartialité à l'égard de chaque participant, de l'encadrement et du commanditaire, sans prendre parti. Je propose des méthodes explicites, j'explique leur intention et je respecte le droit de chacun à ne pas s'exposer. Je ne transmets au commanditaire ni propos attribués, ni appréciations individuelles.

Lorsqu'une situation dépasse le cadre de l'intervention (souffrance personnelle, conflit interpersonnel grave, harcèlement ou violences), je le signale et j'oriente vers l'interlocuteur adapté : service de prévention et de santé au travail, référent harcèlement, CSE ou dispositif de soutien prévu par l'employeur.

2 Engagements des participants

Chacun s'engage à préserver la confidentialité des échanges : ce qui se dit dans le groupe y reste, ce qui s'y apprend ou s'y décide peut en sortir. Chacun parle en son nom, limite les détails permettant d'identifier les personnes accompagnées, leurs proches ou des collègues, décrit des faits et des effets plutôt que des intentions, s'abstient de mettre en cause un collègue absent et écoute sans juger. Chacun peut exprimer un désaccord, qui devient une donnée de travail, et peut choisir de ne pas répondre à une question. Lorsque des engagements sont pris collectivement en séance, ils sont mis en œuvre entre les séances et font l'objet d'un retour.

3 Engagements du commanditaire

Le commanditaire définit avec l'intervenant le cadre, les objectifs généraux et les moyens de la mission, puis les présente aux professionnels concernés. Il respecte l'autonomie méthodologique de l'intervenant et la confidentialité des séances et des entretiens. Il garantit que la participation à l'intervention n'a aucune incidence sur l'évaluation professionnelle des personnes et que l'intervention ne sert ni à évaluer, ni à sanctionner. Il soutient la mise en œuvre des actions décidées ou préconisées lorsqu'elles relèvent de son niveau de décision, ou indique clairement pourquoi elles ne peuvent l'être.

4 Confidentialité et restitutions

Les échanges en séance et en entretien individuel sont confidentiels, sous réserve des obligations légales et des nécessités de protection des personnes. Les éléments recueillis en entretien ou par questionnaire ne sont restitués que sous forme collective et anonymisée.

Les modalités de restitution (destinataires, ordre et forme) sont fixées dans la note de cadrage et présentées aux participants dès le lancement. Lorsqu'un diagnostic est d'abord restitué au commanditaire, les personnes concernées en sont informées à l'avance, et le diagnostic leur est ensuite présenté pour discussion, complément ou correction. Les restitutions intermédiaires et finales portent sur le processus, les avancées et les actions décidées ; leur contenu est préparé avec les participants, et elles se tiennent de préférence en leur présence ou en présence de leurs représentants. En APP, le contenu des séances n'est jamais restitué. Une éventuelle alerte suit un circuit distinct (point 8).

5 Trois formes d'intervention, un même cadre

Analyse des pratiques professionnelles (APP). Un espace régulier de réflexion collective à partir de situations professionnelles précises apportées par les participants. Il aide à prendre du recul, à comprendre ce qui se joue dans l'accompagnement et dans l'institution, et à élargir les marges de manœuvre de chacun. L'APP n'est ni un contrôle des pratiques, ni un lieu de régulation des relations d'équipe ; les échanges s'y tiennent sans lien hiérarchique direct.

Accompagnement d'équipe et d'organisation. Une intervention collective, conduite par un coach professionnel certifié, au service de la coopération, de la régulation et du pouvoir d'agir. Elle aide une équipe à clarifier son fonctionnement, à renforcer sa coopération et à atteindre des objectifs qu'elle s'est appropriés.

Consulting. Un appui à la direction et aux équipes sur des questions d'organisation : diagnostic, conduite de projet ou de changement, organisation et coopération, démarche qualité. Les analyses et préconisations sont élaborées avec les personnes concernées ; les décisions restent celles de l'établissement.

J'adapte la démarche à la demande : lecture systémique des interactions et du contexte, approche orientée solutions centrée sur les ressources, méthodes d'intelligence collective, outils ludiques ou expérientiels, formalisation de plans d'action. Un diagnostic préalable (entretiens, questionnaire, observation) n'est mené qu'après information des personnes et avec leur accord. Chaque outil est présenté avant d'être utilisé, et les participants restent libres de ce qu'ils en retiennent. Une intervention peut en prolonger une autre (par exemple une APP après un accompagnement d'équipe) ; chacune fait alors l'objet d'un cadrage distinct.

6 Communication et mise en œuvre

Cette charte constitue le socle commun de toutes les interventions conduites par TerraformationPro, quel que soit le secteur de l'établissement. Elle est annexée à la convention de prestation, présentée et discutée avec les participants dès le lancement, puis rappelée ou ajustée si nécessaire, sans jamais réduire les protections qu'elle énonce. Les éléments propres à chaque mission (objectifs, critères de réussite, déroulement, place de l'encadrement, modalités de restitution, bilans) sont fixés dans la convention et la note de cadrage.

> **Principe directeur.** Les professionnels sont experts de leur travail ; l'intervenant est garant du cadre et du processus. La confiance se construit par des engagements réciproques et tenus.

7 Place de l'encadrement et contrat triangulaire

La place de l'encadrement est définie lors du cadrage, selon la forme d'intervention. En accompagnement d'équipe, le responsable fait partie du système accompagné : il peut participer à tout ou partie des séances, dans le respect des mêmes règles, ou être accompagné en parallèle ; son rôle est alors explicité au groupe. En APP, il ne participe pas aux séances, sauf disposition contraire convenue au cadrage. En consulting, il est l'un des interlocuteurs de la mission. Le contrat est triangulaire : les objectifs généraux sont posés avec le commanditaire, repris et reformulés avec les participants, et toute évolution des objectifs en cours de mission est partagée entre les trois parties.

8 Situations sensibles et procédure d'alerte

L'alerte reste exceptionnelle. Elle concerne des faits graves ou des éléments sérieux faisant craindre un danger pour la sécurité ou l'intégrité des personnes accompagnées, des professionnels ou de tiers. Les tensions, désaccords et difficultés ordinaires relèvent, eux, du travail mené pendant l'intervention. Cette procédure ne dispense ni les professionnels ni l'établissement de leurs propres obligations de signalement. La démarche suit, autant que possible, les étapes suivantes :

1. **Recentrer et protéger** : la séance est recentrée et, si besoin, un échange individuel est proposé à son issue.
2. **Soutenir la responsabilité de chacun** : la personne concernée est invitée à engager elle-même les démarches par les voies institutionnelles, et soutenue dans cette démarche.
3. **Informer avant d'agir** : j'informe préalablement la ou les personnes concernées, sauf si l'urgence, la protection des personnes ou une exigence légale l'empêche. Leur accord est recherché, sans être une condition à une alerte nécessaire et légalement fondée.
4. **Choisir le circuit compétent** : direction de l'établissement ou de l'organisation ou, si elle est mise en cause ou reste sans réponse, autorités compétentes selon le secteur (par exemple ARS, conseil départemental, inspection du travail, procureur de la République). En cas de danger immédiat : 15, 17 ou 112.
5. **Limiter l'information** : seules les informations nécessaires sont transmises, hors bilan d'intervention ; la démarche est consignée dans une note datée conservée par l'intervenant.

Repères : *Code pénal, art. 223-6, 226-13, 226-14 et 434-3 ; pour les établissements sociaux et médico-sociaux, CASF, art. L.313-24 (protection des professionnels qui témoignent de mauvais traitements). Écoute et conseil : 119 (enfance en danger), 3977 (maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap).*

9 Traces écrites, données et intelligence artificielle

Aucun enregistrement audio ou vidéo des séances n'est réalisé, ni par l'intervenant, ni par les professionnels qui y participent (membres de l'équipe comme encadrement). Mes notes de travail sont personnelles, jamais transmises et détruites au terme de la mission. Les réponses aux questionnaires sont traitées de façon anonyme et ne sont restituées que sous forme collective. Les productions élaborées en séance (plans d'action, supports) appartiennent aux participants. Seules les données administratives nécessaires sont conservées, conformément au RGPD.

Intelligence artificielle. Des outils d'intelligence artificielle peuvent être utilisés en appui au travail de l'intervenant : préparation des séances, élaboration de trames et de supports, reformulation et mise en forme d'écrits, veille documentaire. Ils restent une aide ; l'analyse, les choix méthodologiques et les contenus remis relèvent de l'intervenant, qui les vérifie et en répond. Aucune donnée nominative ou permettant d'identifier un participant, une personne accompagnée ou l'établissement n'y est saisie, pas plus que les propos tenus en séance ou en entretien. Les réponses aux questionnaires, même anonymisées, et le contenu des séances d'APP ne sont jamais traités par ces outils. Aucun outil d'IA n'est utilisé pendant les séances, sauf accord convenu au cadrage. Les outils retenus respectent le RGPD ; le commanditaire peut à tout moment demander lesquels sont utilisés et pour quel usage.

Repères : *RGPD ; règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle ; HAS, Premières clefs d'usage de l'IA générative en santé dans les secteurs sanitaire, social et médico-social (2025).*

10 Interventions à distance

Une intervention peut se dérouler en tout ou partie à distance lorsque cela est convenu au cadrage ; les règles de la présente charte s'appliquent à l'identique. Chaque participant se connecte seul, depuis un lieu garantissant la confidentialité, caméra activée de préférence, sans tiers présent, même hors champ. Aucun enregistrement, capture d'écran, transcription ou compte-rendu automatique n'est réalisé, y compris par les fonctions d'assistance intégrées aux outils de visioconférence. L'outil utilisé est proposé par l'intervenant ou, à défaut, convenu avec l'établissement, dans le respect du RGPD. Les supports partagés et le fil de discussion ne comportent aucune donnée permettant d'identifier les personnes accompagnées. En séance hybride, l'intervenant veille à l'équité de parole entre les participants présents et à distance. En cas de coupure, la séance reprend dès que possible, selon les modalités convenues au cadrage ; si un échange individuel doit être proposé (point 8), il peut se faire par téléphone.

11 Suivi, évaluation et fin de mission

Les critères de réussite et les modalités de bilan sont définis lors du cadrage et inscrits dans la note de cadrage. Les bilans associent le commanditaire, l'encadrement, les participants et l'intervenant ; ils évaluent le processus, les effets collectifs et les actions engagées, dans les limites du point 4. En fin d'intervention, un bilan final est réalisé avec le commanditaire, en écho à la rencontre de cadrage du démarrage. Tout changement significatif (composition de l'équipe, réorganisation, tension majeure, mise en cause du dispositif) donne lieu à un échange entre commanditaire et intervenant, sans atteinte à la confidentialité. Chaque partie peut mettre fin à la mission selon les modalités prévues à la convention ; une séance de clôture est alors proposée aux participants dans la mesure du possible.

Parlons de votre projet

Cette charte est présentée et discutée avec le commanditaire lors du cadrage, puis avec les participants dès le lancement de chaque intervention. Un premier échange, sans engagement, permet de clarifier votre demande et de choisir le cadre le plus adapté : analyse des pratiques, accompagnement d'équipe et d'organisation ou consulting.

Eric Francon · TerraformationPro eric@terraformation.pro · 07 72 18 07 00 · www.terraformation.pro