

# **Codes de pratique pour les travailleurs et les employeurs du secteur social**

**2024**

# **Codes de pratique pour les travailleurs et les employeurs du secteur social**

## **Les codes de pratique du SSSC (les codes) définissent :**

- les normes de pratique et de comportement attendues de toute personne travaillant pour les services sociaux écossais
- les normes attendues des employeurs de travailleurs du secteur social en Écosse.

## **À propos des codes**

Les codes permettent aux individus (personnes utilisant les services sociaux) de savoir ce qu'ils peuvent attendre des travailleurs qui les assistent. Ils aident également les employeurs et les travailleurs à réfléchir à la manière dont ils peuvent améliorer leurs pratiques en continu. Les deux codes reflètent les responsabilités des employeurs et des travailleurs en matière de respect des normes.

Nous avons publié les codes pour la première fois en 2003, établissant les normes nationales en matière de conduite et de pratique qui s'appliquent à tous les travailleurs du secteur social et à leurs employeurs.

Cette révision des codes de 2024 constitue la troisième édition et remplace les versions précédentes (2016 et 2003).

## **Code pour les travailleurs du secteur social**

Le code pour les travailleurs du secteur social définit des normes claires que toute personne travaillant pour les services sociaux doit respecter. Il est de votre responsabilité de respecter ces normes et vous devez utiliser le code pour réfléchir à votre pratique et identifier comment vous pouvez vous améliorer en continu.

## **Code pour les employeurs de travailleurs du secteur social**

Le code des employeurs de travailleurs du secteur social définit les responsabilités des employeurs, pour s'assurer que leur personnel est digne de confiance, compétent, confiant, et apprécié. En tant qu'employeurs, vous devez aider les travailleurs à atteindre les normes définies dans le code pour les travailleurs du secteur social et utiliser les deux codes comme un outil d'amélioration en continu.

## **Pourquoi les codes sont-ils importants ?**

### **Protection du public et réglementation de la main-d'œuvre**

Les codes, ainsi que les normes de soins de santé et de soins sociaux, constituent une part importante de la réglementation et de l'amélioration des soins ou de l'assistance dont bénéficient les individus.

Tous les employeurs et travailleurs des services sociaux s'engagent à travailler conformément aux codes de pratique.

Le SSSC réglemente le personnel afin de s'assurer que la population écossaise peut compter sur des services sociaux fournis par un personnel de confiance, compétent, confiant et apprécié.

L'inspection des soins (*Care Inspectorate*) réglemente les organisations qui fournissent des soins agréés et emploient des travailleurs. L'inspection des soins dispense également des conseils et promeut les bonnes pratiques pour améliorer les normes au sein des services sociaux.

Lorsqu'une personne inscrite ne respecte pas les normes définies dans les codes, le SSSC peut prendre des mesures dans le cadre de sa procédure d'aptitude à l'exercice de la profession. L'inspection des soins peut conseiller les prestataires de services de soins sur le respect des codes et, si nécessaire, prendre des mesures à l'encontre des employeurs qui ne respectent pas les normes attendues.

### **Promouvoir les bonnes pratiques au quotidien**

Les codes sont un outil de développement et d'amélioration de la pratique en continu. Vous pouvez par exemple les utiliser :

- pour soutenir des discussions régulières sur les codes lors de réunions d'équipe
- lors de l'intégration et pour l'apprentissage et la formation du personnel
- pour réfléchir à la pratique actuelle.

Pour en savoir plus sur les codes et le SSSC, consultez le site [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com).

## Codes de pratique pour les travailleurs du secteur social

### 1 : Je dois protéger et promouvoir les droits et intérêts des individus et des soignants.

#### En tant que travailleur, je m'engage à :

1.1	Travailler avec gentillesse, compassion et respect, et traiter chaque personne comme un être unique.
1.2	Respecter et promouvoir les droits, et, le cas échéant, les opinions, les souhaits et les choix des individus et des soignants.
1.3	Promouvoir le droit des individus à avoir le contrôle sur leur vie et à faire des choix éclairés concernant leurs soins ou l'assistance qui leur est fournie.
1.4	Travailler avec les individus et les soignants pour communiquer en utilisant la méthode et la langue qu'ils préfèrent.
1.5	Respecter et maintenir la dignité et la vie privée des individus.
1.6	Promouvoir la diversité et respecter toutes les identités, valeurs et cultures.

**2 : Je dois établir et maintenir la confiance des individus et des soignants.**

**En tant que travailleur, je m'engage à :**

2.1	Être sincère, ouvert, honnête et digne de confiance.
2.2	Communiquer de manière respectueuse, ouverte, précise et directe.
2.3	Respecter les informations confidentielles et expliquer clairement les politiques de confidentialité aux individus et aux soignants.
2.4	Être fiable et digne de confiance.
2.5	Honorer les engagements, accords et arrangements professionnels et, lorsque cela n'est pas possible, en expliquer les raisons aux individus, aux soignants et à mon employeur.
2.6	Déclarer les situations susceptibles de créer des conflits d'intérêts et veiller à ce qu'elles n'influencent pas mon jugement ou ma pratique.
2.7	Respecter les politiques et procédures relatives à l'échange de cadeaux et d'argent avec les individus et les soignants.
2.8	Établir des relations ouvertes et positives, et maintenir des limites professionnelles avec les individus, les collègues ou les soignants dans le respect de leur dignité, de leur bien-être et de leur sécurité.

**3 : Je dois promouvoir le bien-être et l'indépendance des individus, des soignants tout en les protégeant, dans la mesure du possible, de tout préjudice.**

**En tant que travailleur, je m'engage à :**

3.1	Signaler les allégations de préjudice, contester et signaler tout comportement dangereux, abusif ou discriminatoire en utilisant les systèmes établis dans les délais appropriés.
3.2	Suivre les pratiques, les procédures et les politiques conçues pour assurer ma sécurité et celle des autres sur le lieu de travail.
3.3	Informé mon employeur ou l'autorité compétente de toute question relative aux ressources ou de fonctionnement susceptible d'entraver la prestation de soins ou d'aide.
3.4	Informé mon employeur, ou une autorité compétente, lorsque l'aptitude à exercer d'un collègue est compromise.
3.5	Faire preuve d'ouverture et d'honnêteté vis-à-vis de mon employeur, des individus et des soignants lorsque la pratique peut avoir causé un préjudice ou une perte.
3.6	Coopérer à toute enquête menée par mon employeur, le SSSC ou une autorité compétente sur mon aptitude à exercer ou l'aptitude à exercer d'autrui. Cela peut comprendre assister à des auditions et de fournir un témoignage, des documents ou d'autres informations dans les délais appropriés.
3.7	Travailler avec les individus et les soignants pour donner et recevoir un retour d'information, soulever des préoccupations et des plaintes, les prendre au sérieux et agir en conséquence.
3.8	Reconnaître et utiliser de manière responsable le pouvoir et l'autorité dont je dispose lorsque je travaille avec des individus, des soignants et des collègues.

**4 : Je dois reconnaître que les individus ont le droit de prendre des risques, et je travaillerai avec eux pour comprendre et gérer ces risques.**

**En tant que travailleur, je m'engage à :**

4.1	Travailler avec les individus afin qu'ils fassent des choix éclairés concernant les risques potentiels et réels pour eux, ou pour autrui.
4.2	Suivre les politiques et procédures d'évaluation des risques pour déterminer si le comportement des individus présente un risque de préjudice pour eux ou pour autrui.
4.3	Prendre les mesures nécessaires pour réduire les risques que les individus se fassent du mal, ou en fassent à autrui.
4.4	Veiller à ce que les individus, les collègues concernés et les agences soient informés des résultats et des implications des évaluations de risques.

**5 : Je suis responsable de la qualité de mon travail et j'assume la responsabilité du maintien et de l'amélioration de mes connaissances et de mes compétences.**

**En tant que travailleur, je m'engage à :**

5.1	Respecter les normes de pratique pertinentes et travailler de manière légale, sûre et efficace.
5.2	Tenir des dossiers clairs, précis et à jour conformément aux politiques et procédures relatives à mon travail.
5.3	Informers mon employeur ou l'autorité compétente de toute circonstance ou expérience personnelle qui pourrait affecter ma capacité à faire mon travail avec compétence et en toute sécurité et informer le SSSC de tout ce qui pourrait affecter mon aptitude à exercer.
5.4	Demander une assistance à mon employeur ou l'autorité compétente si je ne me sens pas capable ou suffisamment préparé pour effectuer une partie de mon travail ou si je ne suis pas sûr de la marche à suivre.
5.5	Me préparer à la supervision et m'y engager pour réfléchir à ma formation, à mes besoins d'apprentissage, à mon bien-être et à ma pratique.
5.6	Me former professionnellement en continu pour améliorer mes connaissances et mes compétences et contribuer à l'apprentissage et à la formation des autres.
5.7	Coopérer et travailler de manière ouverte et inclusive avec les collègues et les autres, et les traiter avec respect.
5.8	Travailler en tenant compte de l'impact que les traumatismes peuvent avoir sur les individus, les soignants et les collègues.
5.9	Être responsable du travail que je délègue aux autres.
5.10	Respecter le rôle et l'expertise des collègues d'autres professions, qui peuvent suivre des codes professionnels différents, et travailler en partenariat avec eux.
5.11	Respecter le rôle et l'expertise des collègues d'autres professions, qui peuvent suivre des codes professionnels différents, et travailler en partenariat avec eux, le cas échéant.
5.12	Demander et écouter le retour d'information des individus, des soignants et d'autres personnes et l'utiliser pour améliorer ma pratique.

**6 : Je dois préserver la confiance du public.**

**En tant que travailleur, je ne dois pas :**

6.1	Abuser, nuire, négliger ou exploiter des individus, des soignants ou des collègues.
6.2	Abuser de la confiance des individus, des soignants ou des collègues, ou utiliser à mauvais escient les informations que je détiens sur eux et leur situation personnelle.
6.3	Nouer des relations non professionnelles ou nuisibles avec des individus ou des soignants.
6.4	Discriminer des individus, des soignants ou des collègues.
6.5	Tolérer les discriminations de la part d'individus, de soignants ou de collègues.
6.6	M'exposer ou exposer d'autres personnes à des risques inutiles.
6.7	Me comporter, dans le cadre de mon travail ou en dehors, d'une manière qui remettrait en question mon aptitude à travailler dans le secteur social.

## Code de pratique pour les employeurs de travailleurs du secteur social

**1 : S'assurer que les personnes que vous recrutez sont aptes à exercer le métier d'assistant social et qu'elles comprennent leur rôle et leurs responsabilités.**

**En tant qu'employeur, je m'engage à :**

1.1	Utiliser des procédures de recrutement approfondies et sûres pour s'assurer que les personnes ayant les attitudes et les valeurs appropriées, et le potentiel d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires, soient embauchées.
1.2	Suivre les conseils pertinents en matière de recrutement sûr pour vérifier les casiers judiciaires, les registres et les pauses dans l'emploi afin d'évaluer si une personne peut s'acquitter des tâches liées au poste.
1.3	Demander et fournir des informations ou des références précises et appropriées concernant l'aptitude d'une personne à travailler au sein d'un rôle spécifique.
1.4	Donner aux travailleurs des informations claires sur leur rôle et leurs responsabilités, sur la législation applicable et sur les politiques et procédures qu'ils doivent suivre dans le cadre de leur travail.
1.5	Fournir aux travailleurs des informations claires sur la gestion, la communication et l'assistance au sein de leur secteur.

**2 : Maintenir une culture et mettre en place des systèmes pour aider les travailleurs sociaux à respecter leur code de pratique.**

**En tant qu'employeur, je m'engage à :**

2.1	Diriger, gérer et superviser les travailleurs de manière à promouvoir une pratique bienveillante et compatissante.
2.2	Diriger de manière à valoriser la diversité, l'inclusion et l'égalité et à défendre les droits individuels.
2.3	Diriger les travailleurs de manière à s'assurer que les individus et les soignants, le cas échéant, sont impliqués dans les décisions relatives à leurs soins ou à l'assistance qui leur est fournie.
2.4	Amener les travailleurs à améliorer leur pratique et leur développement professionnel en continu, tout en veillant à ce qu'ils soient aptes à exercer.
2.5	Promouvoir une culture ouverte où les travailleurs sont encouragés à discuter des pratiques éthiques et des limites professionnelles.
2.6	Mettre en place des systèmes permettant de solliciter et d'utiliser le retour d'information des individus, des soignants et d'autres personnes afin de façonner et d'améliorer les services et les pratiques.
2.7	Mettre en place des systèmes permettant aux travailleurs de signaler les problèmes de ressources ou de fonctionnement susceptibles d'avoir un impact sur les soins ou l'accompagnement et s'efforcer de résoudre ces problèmes avec les autorités compétentes, le cas échéant.
2.8	Favoriser un environnement qui encourage les travailleurs à dénoncer les pratiques de travail discriminatoires, inappropriées ou dangereuses pour quelque raison que ce soit, et prendre des mesures appropriées pour répondre aux préoccupations.
2.9	Aider les travailleurs à respecter les normes de leur code de pratique et ne pas leur demander de faire quoi que ce soit qui puisse les en empêcher.
2.10	Aider les travailleurs employés par d'autres professions à respecter leurs propres codes professionnels.
2.11	Signaler à l'autorité compétente les travailleurs dont l'aptitude à exercer peut être compromise.

**3 : Offrir des possibilités d'apprentissage et de développement pour permettre aux travailleurs de renforcer et de maintenir leurs compétences, leurs connaissances et leurs pratiques à jour.**

**En tant qu'employeur, je m'engage à :**

3.1	Fournir une formation et un apprentissage accessibles et de bonne qualité ainsi que des possibilités d'apprentissage et de développement afin d'aider les travailleurs à remplir leur rôle de manière sûre et efficace.
3.2	Assister et préparer les travailleurs à des rôles nouveaux et changeants, à des responsabilités et à des évolutions dans la pratique, y compris numérique.
3.3	Contribuer à l'éducation et à l'apprentissage en proposant des stages, des évaluations et des possibilités d'apprentissage pratique efficaces sur le lieu de travail.
3.4	Aider les travailleurs qui doivent être inscrits auprès du SSSC à remplir et maintenir les conditions d'inscription, ainsi qu'une formation et un développement professionnels en continu.
3.5	Veiller à ce que tous les travailleurs sociaux nouvellement qualifiés bénéficient du niveau requis d'apprentissage et de développement professionnels au cours de l'année de soutien obligatoire afin de satisfaire pleinement aux exigences de formation professionnelle continue.
3.6	Répondre de manière appropriée aux travailleurs qui ont besoin d'aide parce qu'ils ne se sentent pas capables, ou pas suffisamment préparés, pour accomplir leur travail.
3.7	Assurer une supervision efficace et régulière qui permette aux travailleurs de développer et d'améliorer leur pratique par la réflexion et le retour d'information.

**4 : Maintenir un environnement qui favorise la sécurité et la protection tout en respectant le droit des individus à prendre des risques.**

**En tant qu'employeur, je m'engage à :**

4.1	Mettre en place des politiques et des procédures écrites pour protéger les individus, les soignants, les travailleurs et les autres contre les préjudices.
4.2	Mettre en œuvre et contrôler les politiques et procédures écrites, notamment en ce qui concerne le signalement des allégations d'exploitation, de discrimination, de préjudice, de négligence ou d'abus à l'autorité compétente dans les délais appropriés.
4.3	Veiller à ce que les travailleurs connaissent et comprennent les signes d'exploitation, de discrimination, de préjudice, de négligence et d'abus, ainsi que les mesures qu'ils doivent prendre.
4.4	Veiller à ce que les travailleurs comprennent que les agressions, le harcèlement ou toute forme de discrimination sont inacceptables et prendre des mesures pour faire face à de tels comportements.
4.5	Mettre en place des procédures permettant à un travailleur de signaler quand l'aptitude à exercer d'un collègue est compromise.
4.6	Mettre en place des procédures permettant à un travailleur de signaler qu'une pratique a causé ou peut avoir causé un préjudice ou une perte.
4.7	Traiter les rapports et les allégations des travailleurs de manière rapide, efficace et ouverte.
4.8	Promouvoir un environnement qui valorise la sécurité de chacun et où la violence, les menaces et les abus ne sont pas acceptables. Mettre en place des politiques et des procédures pour réduire et gérer ces incidents.
4.9	Être conscient des différentes manières dont les traumatismes peuvent affecter les travailleurs, et assister les travailleurs qui en font l'expérience.
4.10	Être conscient de l'impact qu'un comportement abusif peut avoir sur les travailleurs. Soutenir les travailleurs qui sont confrontés à ce type de comportement.
4.11	Mettre en place des politiques et des procédures qui promeuvent la santé, la sécurité, le bien-être et l'égalité des travailleurs et qui respectent l'inclusion et la diversité.

## Code de pratique pour les employeurs de travailleurs du secteur social

4.12	Assister les travailleurs dont l'aptitude à exercer peut être compromise et leur fournir des conseils clairs sur les restrictions éventuelles relatives à leur travail.
4.13	Signaler aux autorités compétentes les cas où la pratique a causé ou pourrait avoir causé un préjudice ou une perte.
4.14	Mettre en place des politiques et des procédures d'évaluation des risques.

**5 : Faire connaître et promouvoir le code de pratique pour les employeurs du secteur social et le code de pratique pour les travailleurs du secteur social auprès des particuliers et des soignants, et coopérer avec les procédures du SSSC.**

**En tant qu'employeur, je m'engage à :**

5.1	Respecter le code de pratique pour les employeurs du secteur social et informer les travailleurs de la responsabilité qui m'incombe de m'y conformer.
5.2	Informer les travailleurs du code de pratique des travailleurs du secteur social et travailler en partenariat avec eux pour qu'ils comprennent leur responsabilité de s'y conformer.
5.3	Promouvoir l'importance et le lien entre les codes de pratique et d'autres normes et cadres pertinents.
5.4	Informer les individus et les soignants des codes de pratique pour les travailleurs et les employeurs du secteur social et fournir des informations sur la manière de soulever des questions relatives à ces codes.
5.5	Tenir compte du code de pratique des travailleurs du secteur social lors de la prise de toute décision relative à l'aptitude d'un travailleur à exercer sa profession.
5.6	Suivre les conseils pour saisir du SSSC au sujet d'un travailleur dont l'aptitude à exercer est susceptible d'être compromise. Informer le travailleur que vous l'avez orienté vers un autre service, le cas échéant.
5.7	Coopérer rapidement aux enquêtes du SSSC et d'autres autorités, notamment en fournissant des documents, en assistant aux auditions et en répondant aux conclusions et aux décisions.
5.8	Permettre aux travailleurs de coopérer aux enquêtes du SSSC et d'autres autorités, et les aider à le faire.
5.9	Prendre les mesures appropriées à la suite de toute constatation du SSSC concernant l'aptitude d'un travailleur à exercer, y compris en aidant un travailleur à remplir les conditions de son inscription.
5.10	Prendre des mesures appropriées sur la base des conclusions d'autres organismes de réglementation afin d'améliorer le service fourni aux individus et aux soignants.

**Ces codes sont applicables à partir du 1<sup>er</sup> mai 2024 et remplacent toutes les versions précédentes.**

**Publié en vertu de l'article 53 de la Loi de 2001 sur la réglementation des soins (Écosse).**

Les codes donnent des exemples de pratiques, de conduite et de comportement, mais n'incluent pas tous les types de comportement que vous pouvez rencontrer.



Scottish Social Services Council  
Compass House  
11 Riverside Drive  
Dundee  
DD1 4NY

Tél. : 0345 60 30891  
E-mail : [enquiries@sssc.uk.com](mailto:enquiries@sssc.uk.com)  
Web : [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

Si vous souhaitez obtenir ce document dans un autre format, veuillez contacter le SSSC au numéro suivant :  
0345 60 30891