

Charte institutionnelle

La charte est un document d'orientation générale, qui se définit par son caractère d'intentionnalité. Elle entraîne des comportements quotidiens conjointement à l'ensemble des lois, normes, directives et procédures de l'institution.

La charte explicite l'éthique professionnelle de l'HG. Elle formule un ensemble cohérent d'intentions, qui devient un fil conducteur pour l'action concrète quotidienne. Aussi, la première volonté de ce texte est de réduire le décalage entre la parole et les actes et de proposer un cadre de référence partagé par tous les acteurs institutionnels.

Missions

L'HG est un établissement de droit public institué par la Constitution, les lois. Il met en œuvre la politique sociale du parlement et du gouvernement en collaborant avec les communes, les organismes publics et privés.

Les missions de l'institution s'inscrivent dans l'ensemble du dispositif de sécurité sociale dont la finalité est le maintien de la cohésion sociale.

L'HG est au service de personnes¹ et/ou de groupes se trouvant plus ou moins à l'écart de la vie de la collectivité du fait d'une vulnérabilité, d'une fragilisation ou d'une exclusion. L'institution vise à tisser ou restaurer des liens sociaux entre ceux-ci et la communauté. Pour ce faire, elle agit sur :

- les ressources économiques
- les potentialités de la personne (formation, confiance en soi)
- le réseau de relations sociales

afin que les personnes retrouvent l'usage de leur liberté, leur responsabilité, leur autonomie et la maîtrise de leur vie.

A cette mission s'en ajoute une préventive auprès de l'ensemble de la population. L'institution s'efforce de rendre les personnes plus autonomes par la connaissance de leurs droits et des dispositifs institutionnels. De plus, elle vise à renforcer les liens sociaux grâce à des actions collectives et à la diffusion de l'information sociale. L'HG transmet toute information pertinente aux décideurs politiques, afin que la politique sociale soit mise en œuvre à partir de la réalité socio-économique de la population.

L'HG tend à améliorer la qualité de vie au sein de la collectivité genevoise.

Valeurs institutionnelles

Afin de réinsérer des personnes et de renforcer les liens sociaux, les collaborateurs de l'HG construisent des projets discutés et négociés avec les usagers ou les partenaires institutionnels. La communication est indispensable afin de construire une réalité partagée sur laquelle repose le projet.

Dans cette communication s'enracinent des valeurs et des principes qui guident un savoir-être dans les relations : à l'usager, au sein de l'HG, et à son environnement. Ces valeurs s'inscrivent dans trois pôles :

- affirmer l'identité institutionnelle,
- être en lien avec l'autre et le respecter,
- être acteur dans la collectivité genevoise.

¹ Administrés, assistés, bénéficiaires, clients, consultants, destinataires, usagers ; parmi tous ces termes la charte retient celui d'usagers qui paraît le plus approprié.

Affirmer l'identité institutionnelle

Affirmer cette identité, c'est : rechercher la cohérence entre les intentions et les actes, reconnaître les limites de l'institution, savoir dire oui et pouvoir dire non.

Autonomie, intégrité, modestie orientent le savoir-être des acteurs institutionnels.

Etre en lien avec l'autre et le respecter

Tolérance, compréhension, reconnaissance, confiance, loyauté, transparence, concertation, participation, solidarité illustrent ce que l'institution entend par respect de l'autre (son identité, sa dignité, ses droits, sa différence).

Le respect se traduit par une attitude professionnelle d'écoute, d'empathie, de non-jugement et par la confidentialité des échanges, ainsi que par la reconnaissance des limites et des erreurs respectives.

Etre en lien, c'est communiquer, échanger, discuter des engagements réciproques et les respecter.

L'HG applique le principe d'égalité de traitement. Toutefois, dans un souci d'équité, l'institution prend en compte les différentes demandes et les situations spécifiques.

Etre en lien avec l'usager

Les collaborateurs, cadres compris, s'efforcent d'être clairs dans leurs relations avec l'usager, de lui dire explicitement les possibilités et les conditions de leurs actions.

Ils essaient de comprendre l'usager et croient en ses capacités et en son potentiel de changement.

Ils respectent l'autonomie de l'usager et ils le rendent responsable en faisant avec lui - non pour lui - et en se mettant d'accord sur l'action à mener et les objectifs à atteindre.

La cohésion au sein de l'HG

Consciente que sa richesse se trouve dans son personnel, l'institution sait que l'espace de travail est également un espace de développement personnel.

L'autonomie signifie, dans le cadre institutionnel, la possibilité de choisir ses objectifs, la manière et les moyens de les atteindre.

L'HG favorise l'autonomie des personnes et des différentes entités, cela engage la responsabilité de chacun. La collaboration passe par la considération, l'estime de l'autre, tous rangs hiérarchiques confondus, ainsi que par la reconnaissance et l'acceptation des différents rôles, compétences et responsabilités.

La cohésion sociale au sein de l'HG se manifeste par le partage d'un projet commun, par l'esprit d'entraide, par le soutien et la disponibilité de tous.

Etre acteur au sein de la collectivité genevoise

La solidarité s'inscrit également dans l'échelle du temps, aussi l'institution se soucie-t-elle des effets à long terme de ses activités, du legs aux futures générations.

Etablissement de droit public, l'HG doit rendre compte à la communauté. Il affirme son identité et les buts de son action.

La relation avec les autorités politiques

L'HG met en œuvre la politique sociale définie par les autorités politiques, toutefois l'institution possède une certaine latitude dans l'application des mandats qui lui sont confiés. Aussi, peut-elle émettre publiquement un avis sur les mandats donnés.

Dans son rôle d'observatoire social, l'HG se positionne comme un organe de proposition. Il rend compte des difficultés et des problèmes rencontrés. Il en va de sa responsabilité d'alerter les décideurs politiques.

La relation avec les partenaires

L'HG collabore avec les différents organismes œuvrant dans le secteur social ou en relation avec celui-ci. L'institution vise à la complémentarité des actions en reconnaissant la spécificité de chacun des partenaires. Elle offre et demande une collaboration interinstitutionnelle.

Par la mission d'information sociale, elle est tenue de collecter, de partager et de rendre accessible l'information.

Elle recherche la qualité dans les échanges avec ses partenaires, ainsi que dans les prestations proposées.

Des prestations au service d'un projet

L'HG participe activement à la construction et au maintien du tissu social genevois. Aussi, l'institution agit-elle sur le lien entre l'individu et la collectivité. Pour ce faire, elle offre des prestations tant individuelles que collectives.

Prestations individuelles

Institution sociale polyvalente, l'HG est en relation avec des personnes de tout âge. L'institution offre : un accueil, une écoute, une orientation, des informations, de l'action sociale, de l'hébergement, de l'animation, des projets éducatifs. Ces activités sont menées dans le but de :

- aider à surmonter une situation vécue comme difficile par la personne ;
- développer, maintenir l'autonomie de la personne ;
- favoriser la capacité d'exercer sa responsabilité de citoyen, en tant que membre de la collectivité (droits et devoirs) ;
- retrouver, maintenir un bien-être, une sécurité ;
- recouvrer sa liberté dans le respect de celle des autres.

Prestations collectives

Œuvrer au maintien de la cohésion sociale demande d'être en relation avec les habitants, les communes, les associations, les organismes privés et publics. Il s'agit de mobiliser les différents acteurs en mettant en place du travail social communautaire et de réseau, de l'animation et de l'information sociale. Ces actions visent à :

- prévenir et anticiper les problèmes ;
- sensibiliser et faire prendre conscience de la réalité des problèmes sociaux ;
- maintenir et renforcer les liens sociaux.

Assurer des prestations de qualité

La qualité des prestations offertes par l'institution dépend des ressources mises à disposition.

Des moyens

L'institution veille à une dotation suffisante en postes. Elle se soucie de la qualité des conditions de travail, de l'infrastructure et des différents outils mis à disposition du personnel.

Des compétences

Afin de proposer des prestations de qualité, l'institution se dote des compétences nécessaires. Elle recrute des professionnels formés, encourage et favorise l'accès à une formation continue. Cette dernière permet leur évolution et la valorisation de leurs compétences.

De la motivation

L'engagement des collaborateurs dans la relation directe ou indirecte à l'utilisateur est en lien avec leur motivation. Afin de favoriser celle-ci, l'HG vise à ce que chacun puisse :

- donner du sens à son activité et y trouver de la satisfaction ;
- contribuer à la réalisation de l'autre ;
- avoir de la disponibilité ;
- être reconnu ;
- être informé régulièrement.

De la réflexion

Les prestations, répondant à une demande ou à une situation, nécessitent une bonne identification et analyse du problème, afin de poser des objectifs d'action pertinents.

Afin que cette mise à distance puisse se pratiquer plus facilement, du temps est octroyé pour la réflexion, notamment par la pratique de la supervision et de l'intervention.

Charte approuvée le 4 février 2002 par le Conseil d'administration, garant de son application.