

CHARTRE DE VALEURS ET D'ENGAGEMENTS

SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE

Accompagner sans se substituer.

Éclairer sans décider à la place.

Aider aujourd'hui pour préserver l'autonomie de demain.

Sérénité Administrative est née d'une conviction simple : derrière chaque dossier, chaque courrier et chaque démarche, il y a d'abord une personne.

Cette Charte exprime les valeurs qui guident chacune de nos interventions. Elle constitue un engagement envers les personnes que nous accompagnons, mais aussi un repère pour nous-mêmes : lorsque les circonstances deviennent complexes, lorsque l'envie de rendre service risque de nous entraîner au-delà de notre rôle ou lorsque l'habitude pourrait remplacer le discernement, elle nous invite à revenir à l'essentiel : l'intérêt, la liberté et l'autonomie du bénéficiaire.

1. La personne avant les papiers

Nous commençons par écouter.

Avant de vouloir classer, résoudre ou organiser, nous cherchons à comprendre ce qui préoccupe la personne aujourd'hui, ce qu'elle souhaite et ce qu'elle attend de notre présence.

Nos outils, questionnaires et grilles servent à ne rien oublier. Ils ne remplacent jamais l'écoute et le dialogue.

Chaque accompagnement commence donc par la personne telle qu'elle est et par sa situation telle qu'elle se présente.

2. Faire avec, plutôt que faire à la place

Lorsque cela est possible, nous accomplissons les démarches avec le bénéficiaire.

Nous expliquons un courrier, organisons ensemble les documents, préparons une démarche, recherchons une information et aidons à comprendre les différentes possibilités afin que la personne puisse décider en connaissance de cause.

Nous cherchons à préserver et à valoriser ce qu'elle sait et peut encore faire, plutôt qu'à nous substituer inutilement à elle.

L'accompagnement doit faciliter l'action, non créer une dépendance.

3. Respecter chaque forme d'autonomie

L'autonomie n'est ni absolue ni identique pour tous.

Selon les aptitudes de chacun, l'âge, les difficultés rencontrées ou l'existence éventuelle d'un handicap, elle peut être complète, partielle ou nécessiter un accompagnement durable.

Notre objectif est de rechercher avec chaque bénéficiaire le degré d'autonomie qui lui correspond réellement, en nous appuyant sur ses capacités existantes plutôt qu'en dressant la liste de ses difficultés.

Lorsque cela devient souhaitable, et toujours avec son accord, nous pouvons contribuer à organiser une continuité avec un proche ou un autre intervenant.

Nous évaluons une situation, jamais une personne.

4. Agir avec l'accord du bénéficiaire

Le bénéficiaire reste maître de ses décisions.

Nous expliquons, proposons, préparons et accompagnons. Nous ne décidons pas à sa place.

Aucune démarche importante n'est entreprise sans son accord.

Ses moyens de paiement, ses codes, ses identifiants personnels ainsi que ses décisions financières ou patrimoniales restent sous son contrôle.

L'aide apportée doit renforcer sa capacité de choix, jamais la réduire.

5. Protéger la confiance

Les informations auxquelles nous pouvons avoir accès sont personnelles et parfois intimes.

Nous nous engageons à les traiter avec discrétion, confidentialité et respect, et à ne recueillir que les informations utiles à l'accompagnement demandé.

La confiance qui nous est accordée ne doit jamais devenir un moyen d'influence, créer une dépendance ou procurer un avantage personnel.

Cette exigence s'applique aussi dans nos relations avec les proches : aucune information concernant le bénéficiaire n'est transmise sans son accord, hors obligation légale.

6. Connaître nos limites et rester dans notre mission

Accompagner ne signifie pas tout faire.

Le temps d'intervention facturé est consacré aux prestations relevant de Sérénité Administrative.

Lorsqu'une situation nécessite les compétences d'un professionnel du droit, de la fiscalité, de la comptabilité, du patrimoine, de la santé ou de tout autre domaine spécialisé ou réglementé, nous le signalons et recherchons, si le bénéficiaire le souhaite, l'interlocuteur approprié.

Nous préférons dire « cela ne relève pas de notre rôle » plutôt que d'apporter une réponse qui dépasserait nos compétences.

L'entraide quotidienne garde naturellement sa place dans une relation humaine. Un petit service ponctuel et simple peut être rendu en dehors du temps facturé, selon nos disponibilités et dans la limite de nos compétences. Lorsqu'un besoin exige du temps, devient récurrent ou nécessite un savoir-faire particulier, nous proposons de passer le relais à un proche, un service ou un professionnel compétent.

Dans certaines situations, notamment lors d'une transition de vie, Sérénité Administrative peut contribuer à organiser et coordonner plusieurs intervenants.

Coordonner un professionnel peut faire partie de notre mission. Se substituer à lui n'en fait pas partie.

Les professionnels éventuellement proposés interviennent directement pour le bénéficiaire, selon leurs propres conditions et tarifs. Sérénité Administrative ne perçoit aucune commission ni avantage en contrepartie de leur intervention.

Nous refusons enfin tout prêt, don, somme d'argent ou avantage susceptible d'altérer notre indépendance. Les gestes de courtoisie ordinaires ne doivent jamais devenir une contrepartie de la relation.

7. Rechercher l'utilité réelle de chaque intervention

Chaque heure facturée doit avoir une utilité pour le bénéficiaire.

Lorsque sa situation le permet, nous recherchons avec lui les droits, aides, exonérations, crédits d'impôt, économies, résiliations, renégociations ou simplifications administratives auxquels il peut légitimement prétendre.

Notre ambition est de contribuer à ce que le coût réel de notre accompagnement soit le plus faible possible et, lorsque la situation individuelle le permet, que les économies ou droits obtenus puissent en compenser tout ou partie.

Nous recherchons la meilleure utilité possible de notre intervention, sans créer artificiellement des démarches ni prolonger une mission devenue inutile.

Cette ambition constitue un objectif d'accompagnement et non une garantie de résultat.

Notre rôle est aussi de prendre en charge la complexité nécessaire à la résolution d'une situation, afin que le bénéficiaire n'ait pas à la subir. Nous cherchons, vérifions, comparons et organisons pour lui restituer une information claire, compréhensible et directement utile.

La complexité reste de notre côté pour que la simplicité soit du vôtre.

8. Savoir devenir inutile

Notre réussite ne se mesure pas au nombre d'heures facturées ni à la durée pendant laquelle une personne reste accompagnée.

Elle peut au contraire se mesurer au moment où le bénéficiaire retrouve suffisamment de confiance, d'organisation ou d'autonomie pour avoir moins besoin de nous.

Lorsque son autonomie devient suffisante, lorsqu'un proche peut assurer sereinement une continuité ou lorsque notre présence n'apporte plus une valeur réelle, nous devons savoir proposer nous-mêmes l'allègement ou la fin de notre intervention.

Une mission peut donc réussir précisément parce qu'elle se termine.

Créer ou entretenir une dépendance serait contraire à notre raison d'être.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous ne prétendons pas résoudre toutes les difficultés.

Nous nous engageons à exercer notre mission avec écoute, respect, prudence, transparence, indépendance et discernement, en gardant toujours à l'esprit l'intérêt, la dignité, la liberté et l'autonomie de la personne accompagnée.

Et lorsque nous hésitons sur ce qu'il convient de faire, une question doit pouvoir nous ramener à l'essentiel :

« Ce que je m'apprête à faire sert-il réellement la personne que je suis venu accompagner ? »

SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE

Pour que l'administratif redevienne un outil, et non une inquiétude.

DIDIER MASSON - ENTREPRENEUR INDIVIDUEL

Sérénité Administrative - Assistance administrative à domicile

63 rue du Général de Gaulle - 95880 Enghien-les-Bains

SIRET : 108 393 463 00014 - Déclaration SAP : SAP108393463

Tél. : 06 11 36 46 97 - didier.masson.sap@gmail.com

www.serenite-administrative-domicile.fr