MANUFACTURE
SOCIALE

MANUFACTURE SOCIALE
7 rue Maurice Ravel
65200 Bagnères-de-Bigorre
SIRET : 131 707 754 00019
rencontre@manufacture-sociale.fr
manufacture-sociale.fr

CHARTE · MS-CH-01 · VERSION 3.0 · SEPTEMBRE 2026

Charte éthique

Vous avez un sujet. On commence par vous.

Nous sommes convaincus qu'aucune organisation, aucune équipe et aucune personne ne peut être réduite à une procédure, à un diagnostic ou à une solution préétablie.

Notre engagement est de comprendre avant de proposer, de construire avec les acteurs concernés et de mesurer la valeur de notre travail à ce qu'il apporte réellement aux organisations, à leurs professionnels et aux personnes qu'elles accompagnent.

Préambule

Manufacture Sociale intervient auprès des acteurs du secteur social, médico-social, sanitaire et de la protection des personnes, dans les domaines du conseil, de la formation, de l'accompagnement, des ressources humaines, du management et de la prévention.

Nos interventions s'adressent aussi bien aux organismes gestionnaires et à leurs instances de gouvernance qu'aux directions générales, aux directeurs d'établissement et de service, aux cadres intermédiaires, aux professionnels de terrain et, selon les missions, aux personnes accompagnées et à leurs proches.

Nous accompagnons notamment les organisations dans la définition de leurs orientations stratégiques, la transformation de leur offre, l'évolution de leur gouvernance, leurs pratiques managériales, la conduite du changement, l'amélioration de la qualité et le développement des compétences.

Ces interventions peuvent nous placer au contact de situations de vulnérabilité, de tensions institutionnelles, de difficultés managériales, de conflits de gouvernance ou de décisions stratégiques entraînant des conséquences importantes sur les professionnels et les personnes accompagnées.

Cette responsabilité exige davantage que le respect des obligations légales et réglementaires. Elle suppose une réflexion permanente sur nos pratiques, nos décisions et leurs conséquences.

La présente charte définit les engagements éthiques qui guident Manufacture Sociale et l'ensemble des personnes intervenant en son nom.

ARTICLE 1

La dignité et les droits des personnes

Nous plaçons le respect de la dignité humaine, des libertés individuelles, de l'autonomie et des droits fondamentaux au cœur de nos interventions.

Nous nous engageons à :

- Respecter chaque personne, indépendamment de son âge, de son origine, de son genre, de son handicap, de ses convictions, de son statut ou de sa situation sociale.
- Prévenir toute forme de discrimination, de stigmatisation, de violence ou de maltraitance.
- Reconnaître la capacité des personnes accompagnées à exprimer leurs choix et à participer aux décisions qui les concernent.
- Promouvoir l'autodétermination, l'accessibilité et la participation effective des personnes.
- Sensibiliser les instances de gouvernance, les dirigeants et les cadres aux conséquences de leurs orientations et de leurs décisions sur les droits et la qualité de vie des personnes accompagnées et des professionnels.

Nous veillons à ce que les démarches de transformation, de réorganisation et d'amélioration des organisations ne se fassent jamais au détriment des droits et des besoins des personnes accompagnées.

ARTICLE 2

Comprendre avant de proposer

Nous refusons de considérer qu'une réponse standardisée convient nécessairement à toutes les situations.

Avant toute intervention, nous cherchons à comprendre le contexte, les besoins, les ressources, les contraintes et les attentes des acteurs concernés.

Cette analyse tient compte des différentes dimensions de l'organisation : son projet associatif ou institutionnel, sa gouvernance, ses orientations stratégiques, son fonctionnement managérial, ses ressources humaines, ses pratiques professionnelles et les besoins des personnes accompagnées.

Nous nous engageons à ne pas préconiser une formation, un diagnostic ou un accompagnement lorsqu'une autre réponse paraît plus adaptée, y compris lorsqu'elle ne relève pas de nos prestations.

Nos recommandations reposent sur une analyse argumentée, et non sur la seule recherche d'une opportunité commerciale.

Nous veillons également à distinguer les demandes exprimées par le commanditaire des besoins identifiés au cours de notre intervention, afin de proposer une réponse adaptée à l'ensemble des enjeux concernés.

ARTICLE 3

L'indépendance et l'intégrité professionnelles

Nous exerçons nos missions avec indépendance de jugement, loyauté et transparence.

Nous nous engageons à présenter clairement nos compétences, nos méthodes, nos tarifs, nos limites d'intervention et les résultats raisonnablement attendus.

Nous refusons toute pratique commerciale trompeuse, toute promesse de résultat irréaliste et toute situation susceptible de compromettre notre impartialité.

Dans nos missions de conseil stratégique, d'accompagnement de la gouvernance ou d'appui aux directions, nous conservons notre indépendance d'analyse, y compris lorsque nos constats remettent en question des orientations, des pratiques ou des décisions existantes.

Nous ne nous substituons pas aux responsabilités légales et décisionnelles des instances de gouvernance et des dirigeants que nous accompagnons. Notre rôle consiste à éclairer leurs décisions, à leur apporter des méthodes et des éléments d'analyse et à les soutenir dans l'exercice de leurs responsabilités.

Tout conflit d'intérêts réel ou potentiel doit être signalé et faire l'objet de mesures appropriées.

Lorsque les conditions nécessaires à une intervention éthique ne sont pas réunies, nous nous réservons la possibilité de refuser, de suspendre ou d'interrompre la mission.

ARTICLE 4

Une relation respectueuse avec les gouvernances, les dirigeants, les cadres et les professionnels

Nous reconnaissons que chaque acteur d'une organisation dispose de responsabilités, de compétences, d'une expérience et d'une connaissance de son environnement qui doivent être prises en considération.

Nous accompagnons les administrateurs, les présidences, les directions générales, les directeurs, les cadres et les professionnels sans adopter de posture culpabilisante, humiliante ou disqualifiante.

Nous reconnaissons notamment la complexité des responsabilités exercées par les dirigeants et les cadres, qui doivent souvent concilier des exigences réglementaires, budgétaires, institutionnelles, humaines et éthiques parfois contradictoires.

Nous nous engageons à créer les conditions d'un dialogue professionnel fondé sur la confiance, l'écoute, la confrontation constructive des points de vue et la recherche de solutions réalisables.

Dans nos missions d'accompagnement managérial, nous veillons à distinguer les difficultés individuelles des facteurs organisationnels et institutionnels qui peuvent y contribuer.

Lorsque nous identifions des dysfonctionnements, nous les présentons de manière factuelle, contextualisée et proportionnée, en distinguant les faits observés, les témoignages recueillis, nos analyses et nos préconisations.

Nous veillons à ne pas instrumentaliser la parole des professionnels, des cadres ou des dirigeants dans le cadre de conflits internes ou de tensions entre les différentes instances d'une organisation.

Notre intervention doit favoriser la coopération entre les niveaux de responsabilité, et non renforcer les oppositions entre gouvernance, direction, encadrement et équipes.

ARTICLE 5

La confidentialité et la protection des données

Nos interventions peuvent nous donner accès à des informations personnelles, professionnelles, institutionnelles, financières ou stratégiques sensibles.

Cette exigence de confidentialité est particulièrement importante dans nos missions auprès des instances de gouvernance, des directions générales et des cadres, notamment lorsque sont abordées des questions relatives aux ressources humaines, à la stratégie, à la situation financière, aux relations sociales ou à des difficultés individuelles.

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations recueillies et à ne collecter que les données nécessaires à nos missions.

Les informations ne sont partagées qu'avec les personnes habilitées, dans les limites des finalités annoncées et des obligations légales applicables.

Nous définissons, en amont de chaque intervention, les modalités de restitution et de circulation des informations, notamment lorsque plusieurs niveaux hiérarchiques ou instances de gouvernance sont concernés.

Nous portons une attention particulière à l'anonymisation des situations utilisées en formation, en analyse de pratiques, dans nos publications ou dans nos retours d'expérience.

Nos engagements en matière de protection des données sont précisés dans une charte numérique et une politique de confidentialité distinctes, conformément au RGPD.

ARTICLE 6

La compétence et la responsabilité des intervenants

Nous nous engageons à mobiliser des intervenants dont les qualifications, les compétences et l'expérience correspondent aux missions qui leur sont confiées.

L'accompagnement d'une gouvernance associative, d'une direction générale, d'un directeur d'établissement ou d'une équipe de professionnels nécessite des compétences et des postures adaptées à chaque niveau de responsabilité.

Nous veillons à mobiliser les expertises nécessaires, notamment dans les domaines de la stratégie, de la gouvernance, du management, des ressources humaines, de la qualité, de la formation et de l'accompagnement des pratiques professionnelles.

Chaque intervenant doit connaître les limites de son expertise et savoir solliciter un appui ou orienter vers un autre professionnel lorsque la situation l'exige.

Nous favorisons l'actualisation des connaissances, l'analyse réflexive des pratiques, la veille professionnelle et le développement continu des compétences.

Le recours à la sous-traitance ne diminue pas notre responsabilité dans la qualité des prestations réalisées au nom de Manufacture Sociale.

ARTICLE 7

L'accessibilité et l'inclusion

Nous recherchons les conditions permettant à chaque bénéficiaire d'accéder à nos prestations dans des conditions adaptées à ses besoins.

Cet engagement concerne l'ensemble de nos interlocuteurs : administrateurs, dirigeants, cadres, professionnels, personnes accompagnées et proches.

Nous nous engageons à identifier, en amont et tout au long des interventions, les éventuels obstacles à la participation et à rechercher des aménagements raisonnables.

Nous veillons également à adapter nos méthodes, nos supports et nos modalités d'intervention aux contraintes des organisations et aux responsabilités exercées par les participants.

Lorsque nous ne disposons pas des moyens nécessaires pour répondre à un besoin particulier, nous sollicitons les ressources compétentes et recherchons, avec la personne concernée, une solution adaptée.

Nous favorisons notamment l'accessibilité cognitive, la clarté des informations et la diversité des modalités pédagogiques.

ARTICLE 8

La liberté d'expression et la participation

Nous favorisons des espaces de travail dans lesquels chacun peut exprimer ses observations, ses désaccords et ses propositions sans craindre d'être dévalorisé ou sanctionné pour avoir participé de bonne foi.

Cet engagement concerne aussi bien les instances de gouvernance que les équipes de direction, les cadres, les professionnels et les personnes accompagnées.

Nous encourageons les démarches de concertation et de codécision lorsque celles-ci sont adaptées au cadre de la mission et aux responsabilités de chacun.

Dans nos interventions auprès des gouvernances et des directions, nous favorisons l'expression de points de vue différents afin d'éclairer les choix stratégiques et organisationnels.

Nous veillons à ce que les méthodes participatives ne servent pas à donner l'apparence d'une concertation lorsque les décisions sont déjà arrêtées.

Nous précisons, autant que possible, les marges de décision réelles, les responsabilités de chacun et l'utilisation qui sera faite des contributions recueillies.

ARTICLE 9

La prévention des risques et des violences

Nous adoptons une vigilance particulière face aux risques de maltraitance, de harcèlement, de discrimination, de violence et d'atteinte à la santé ou à la sécurité.

Nous nous engageons à promouvoir des pratiques professionnelles, managériales et de gouvernance respectueuses, à prévenir les risques psychosociaux et à favoriser des environnements de travail protecteurs.

Nous accompagnons les dirigeants et les cadres dans l'identification des facteurs organisationnels susceptibles de générer des risques, notamment les situations de surcharge, les conflits de rôle, les difficultés de régulation et les tensions entre les différents niveaux de responsabilité.

Nous veillons à ne pas réduire la prévention des risques à la seule responsabilité individuelle des professionnels ou des managers, mais à prendre en considération l'organisation du travail, les moyens disponibles et les décisions institutionnelles.

Lorsqu'une situation préoccupante est portée à notre connaissance, nous apprécions nos obligations et les mesures à prendre selon la nature des faits, le cadre de notre mission et les règles légales applicables.

La confidentialité ne peut être invoquée pour justifier la dissimulation de faits devant légalement faire l'objet d'un signalement.

ARTICLE 10

La transparence de nos évaluations et de nos recommandations

Nos diagnostics, audits, évaluations et missions de conseil reposent sur des méthodes explicites et des éléments vérifiables.

Nous nous engageons à restituer fidèlement les constats, y compris lorsqu'ils ne correspondent pas aux attentes du commanditaire.

Dans nos missions auprès des gouvernances et des directions, nous veillons à présenter des analyses permettant d'éclairer les décisions stratégiques, organisationnelles et managériales, en tenant compte de leurs conséquences sur les professionnels et les personnes accompagnées.

Nous distinguons clairement les observations, les analyses, les hypothèses et les recommandations.

Nous reconnaissons les limites de nos investigations et ne formulons pas de conclusions dépassant les éléments dont nous disposons.

Nous refusons toute demande visant à modifier artificiellement des résultats, à masquer des difficultés significatives ou à produire une évaluation de complaisance.

Nous veillons à ce que nos recommandations soient proportionnées aux moyens, aux contraintes et aux responsabilités des organisations concernées.

ARTICLE 11

Une utilisation responsable du numérique et de l'intelligence artificielle

Nous utilisons les outils numériques et les systèmes d'intelligence artificielle comme des moyens d'appui à notre travail, et non comme des substituts au jugement professionnel.

Nous nous engageons à vérifier les contenus produits avec leur assistance, à protéger les données qui nous sont confiées et à ne pas introduire d'informations personnelles ou confidentielles dans des outils non autorisés.

Cette vigilance concerne particulièrement les données stratégiques, financières, institutionnelles et relatives aux ressources humaines auxquelles nous pouvons accéder dans nos missions auprès des organismes gestionnaires et de leurs directions.

Nous conservons la responsabilité humaine des analyses, des recommandations et des décisions prises dans le cadre de nos missions.

Lorsque l'utilisation de l'intelligence artificielle présente un enjeu significatif pour une prestation, nous en informons les parties concernées.

Les règles opérationnelles sont précisées dans notre charte numérique et notre politique de protection des données.

ARTICLE 12

Le partage des connaissances et la contribution au secteur

Nous considérons que les connaissances et les outils développés au contact du terrain peuvent contribuer à l'amélioration des pratiques au-delà de nos seules interventions.

Nous souhaitons mettre progressivement à disposition des professionnels, des cadres, des directions et des instances de gouvernance des ressources documentaires, des outils pratiques et des espaces de partage gratuits.

Nous encourageons les échanges entre les différents niveaux de responsabilité et les différentes organisations, afin de favoriser la circulation des expériences et des savoir-faire.

Ce partage s'effectue dans le respect de la confidentialité, des droits d'auteur et des contributions de nos partenaires.

Nous reconnaissons les apports des administrateurs, des dirigeants, des cadres, des professionnels, des personnes accompagnées et des organisations qui participent à la construction de nos travaux.

ARTICLE 13

L'amélioration continue et le droit à la remise en question

Nous considérons qu'une intervention de qualité doit pouvoir être questionnée, évaluée et améliorée.

Nous recueillons les appréciations des bénéficiaires, des commanditaires et des intervenants. Nous prenons en compte les réclamations et analysons les écarts entre les objectifs annoncés et les résultats constatés.

Dans nos missions d'accompagnement stratégique ou managérial, nous encourageons également les instances de gouvernance et les directions à développer leurs propres démarches d'évaluation, de régulation et d'amélioration continue.

Nous nous engageons à reconnaître nos erreurs, à corriger les pratiques inadaptées et à documenter les actions d'amélioration engagées.

Nos méthodes ne constituent pas des modèles figés : elles doivent évoluer à partir des connaissances, des retours d'expérience et des réalités du terrain.

ARTICLE 14

La considération de nos collaborateurs et la construction collective de notre avenir

Nous considérons que la qualité de nos interventions repose d'abord sur les personnes qui les conçoivent et les réalisent. Salariés, formateurs et consultants indépendants, partenaires réguliers : chacun contribue, par son expérience et ses savoir-faire, à l'identité et au développement de Manufacture Sociale.

Nous nous engageons à entretenir des relations de travail fondées sur la confiance, l'écoute, la reconnaissance des contributions, la clarté des engagements et le respect des personnes. Nous veillons à prévenir les rapports de dépendance abusifs, les discriminations et les situations de surcharge, et à favoriser des conditions d'exercice compatibles avec la santé et l'équilibre de chacun.

Nous recherchons une rémunération juste, transparente et proportionnée aux compétences mobilisées, au travail effectivement réalisé, aux responsabilités assumées et aux contraintes de chaque mission. Les conditions financières sont convenues en amont ; nous veillons au respect des délais de paiement et refusons de faire reposer notre développement sur la précarisation de nos collaborateurs ou de nos partenaires.

Nous souhaitons associer celles et ceux qui font vivre Manufacture Sociale à la réflexion sur ses orientations stratégiques, ses méthodes, ses priorités de développement et ses engagements. Cette participation prend notamment forme au sein du Cercle de la Manufacture, espace de dialogue et de propositions réunissant des collaborateurs et partenaires autour de notre projet commun.

Le Cercle de la Manufacture a vocation à nourrir les décisions par la diversité des expériences et des regards. Ses modalités de fonctionnement, sa composition et le devenir des propositions formulées sont explicités aux participants. Il constitue un espace de consultation et de contribution ; il ne se substitue pas aux responsabilités légales des dirigeants et des associés.

Nous favorisons enfin le partage des connaissances, la reconnaissance des initiatives et la possibilité, pour chacun, de contribuer à l'amélioration de nos pratiques. La réussite de Manufacture Sociale doit pouvoir se construire avec celles et ceux qui y participent, et non à leurs dépens.

ARTICLE 15

L'application de la charte

Cette charte s'applique aux associés, aux dirigeants, aux salariés éventuels et aux intervenants extérieurs agissant pour le compte de Manufacture Sociale.

Elle constitue également un cadre de référence dans nos relations avec les organismes gestionnaires, leurs instances de gouvernance, les directions, les cadres et l'ensemble de nos partenaires.

Elle est communiquée aux intervenants lors de leur intégration et annexée, lorsque cela est pertinent, à leurs engagements contractuels.

Toute personne peut signaler une situation susceptible de contrevenir à ses principes. Les signalements sont examinés avec confidentialité, impartialité et respect des droits des personnes concernées.

La direction de Manufacture Sociale est responsable de la mise en œuvre de la charte, de son suivi et de sa révision périodique.

Notre engagement

Nous ne promettons pas de détenir toutes les réponses.

Nous nous engageons à poser les bonnes questions, à dire ce que nous savons et ce que nous ne savons pas, à respecter les personnes concernées et à construire des réponses dont nous pouvons assumer les conséquences.

Nous croyons qu'une organisation progresse lorsque sa gouvernance, ses dirigeants, ses cadres, ses professionnels et les personnes qu'elle accompagne peuvent contribuer, chacun à leur place, à la construction de son avenir.

Comprendre. Construire. Expérimenter. Ajuster.

C'EST NOTRE MÉTHODE. C'EST AUSSI NOTRE RESPONSABILITÉ.

MAÎTRISE DOCUMENTAIRE

DOCUMENT	Charte éthique
VERSION	3.0
STATUT	Diffusé
DATE	Septembre 2026
RÉDACTION	MI
VALIDATION	PL
DATE D'APPLICATION	Septembre 2026
PROCHAINE RÉVISION	Septembre 2027