

Charte d'usage de WhatsApp dans le cadre d'un accompagnement professionnel

Cette charte a pour objectif de définir un cadre clair, explicite et partagé pour l'utilisation de WhatsApp dans le cadre d'un accompagnement professionnel. Elle vise à sécuriser la relation entre le mentor et la personne accompagnée, à prévenir toute confusion de rôle et à garantir une pratique éthique, responsable et soutenable dans le temps.

1. Nature de l'outil

WhatsApp est utilisé comme un outil de travail asynchrone. Il ne constitue ni un espace informel, ni une conversation privée, ni un canal d'urgence. Il permet de travailler entre deux temps formels d'accompagnement, dans une logique de formulation, de clarification et de maturation des situations professionnelles.

2. Confidentialité et protection des informations

L'usage de WhatsApp est strictement encadré par des règles de confidentialité : aucun nom de client, aucune donnée identifiable, aucun document interne, aucune capture d'écran ne doivent être transmis. Les situations évoquées sont systématiquement anonymisées. Ce cadre protège la personne accompagnée, l'organisation concernée et l'accompagnant.

3. Temporalité et modalités de réponse

Les messages peuvent être envoyés à tout moment, mais ils sont lus et traités uniquement sur des plages définies : du lundi au vendredi, de 8h à 18h. Les réponses ne sont pas immédiates par principe pédagogique. Le délai de réponse fait partie intégrante de l'accompagnement et vise à favoriser la réflexion, la prise de recul et la responsabilisation.

4. Responsabilité et posture

L'accompagnement via WhatsApp ne vise pas à décharger la personne accompagnée de sa responsabilité. Formuler une question implique déjà un premier travail d'analyse. Le mentor n'est ni décideur, ni manager, ni référent opérationnel. Il accompagne une posture, une réflexion et un cheminement.

5. Traçabilité des échanges

Les échanges écrits constituent une trace de travail. Ils ne sont ni un outil de contrôle ni un dossier d'évaluation, mais un support de relecture et de progression. Cette mémoire permet d'observer l'évolution des formulations, des postures et des prises de conscience.

6. Limites du dispositif

WhatsApp ne remplace pas les temps d'échange formels (entretiens, séances de travail). En cas de situation relevant de l'urgence, du mal-être profond ou d'un enjeu hors du champ de l'accompagnement, le mentor se réserve le droit de rediriger vers un cadre ou un professionnel plus adapté.

Le Mentor
Nom et Prénom :

La personne accompagnée
Nom et Prénom :

Date :

Date :

Signature :

Signature :