

# RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



*Accompagner l'accès aux droits  
dans les établissements ou services  
de l'inclusion sociale  
relevant de l'article L312-1 du Code  
de l'Action Sociale et des Familles*

**Anesm**

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

Ce document a reçu l'avis favorable  
du Comité d'orientation stratégique de l'Anesm. Janvier 2012

<b>PRÉSENTATION GÉNÉRALE</b>	<b>3</b>
1 Le champ de la recommandation	4
2 Le contexte	5
3 Enjeux et objectifs de la recommandation	5
4 La recommandation, mode d'emploi	9
<b>I DIAGNOSTIC ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>11</b>
1 Un double diagnostic	12
2 Un accompagnement adapté au diagnostic	20
>>> <i>L'essentiel</i>	33
<hr/>	
<b>II L'ÉTABLISSEMENT OU LE SERVICE : SUPPORT DE L'ACCÈS AUX DROITS</b>	<b>35</b>
1 Le cadre d'intervention : le projet d'établissement ou de service	36
2 L'établissement ou le service : lieu d'apprentissage du droit	44
3 L'organisation de l'information : un soutien aux professionnels	48
>>> <i>L'essentiel</i>	52
<hr/>	
<b>ANNEXES</b>	<b>55</b>
ANNEXE 1 : Éléments d'appropriation	56
ANNEXE 2 : Élaboration de la recommandation	61
ANNEXE 3 : Participants	63
ANNEXE 4 : Repères	66
ANNEXE 5 : Liste des abréviations	72
ANNEXE 6 : Les références et les guides	73
ANNEXE 7 : Textes à portée internationale, européenne ou nationale	75



# *Présentation générale*

## 1 LE CHAMP DE LA RECOMMANDATION

Le thème portant sur l'accompagnement à l'accès aux droits dans les établissements et services du champ de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 s'inscrit dans le programme de travail de l'Anesm au titre du soutien aux professionnels.

L'accès aux droits des usagers est une dimension fondamentale des établissements et des services. Deux textes y font référence : la loi n° 98-657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 qui valorisent la liberté de choix et l'autonomie de l'usager.

Cette recommandation est un outil pour la réflexion, l'action et l'évaluation. Chaque établissement ou service se l'appropriera en fonction des réalités de l'environnement : la taille, l'organisation (hébergement collectif ou diffus), le contexte géographique (rural/urbain), socio-économique et politique.

Elle donne des repères en contribuant à l'organisation et à l'amélioration des pratiques professionnelles dans un contexte de refondation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion. Elle constitue une aide à l'élaboration ou à la réactualisation de projets d'établissement ou de service.

Les structures concernées par la recommandation sont les établissements et services accompagnant « *les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale et les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée du séjour des étrangers et du droit d'asile* » (art. L345-1 du Code de l'action sociale et des familles - CASF). Elles relèvent du secteur de l'inclusion sociale et sont répertoriées à l'article L312-1 du CASF. Les établissements et services qui ne relèvent pas de cet article mais qui travaillent dans le secteur de l'inclusion sociale peuvent aussi s'appuyer sur cette recommandation.

Une attention particulière sera portée :

- aux publics ayant un rapport difficile aux droits comme les personnes sortant de prison et plus particulièrement celles ayant purgé leur peine. L'incarcération, en effet, produit sur les personnes une perte de droits et de réseaux sociaux ;
- aux publics dont le rapport à la société est en cours d'élaboration comme le public jeune ;
- aux publics dont le rapport à la société s'est construit sur une économie parallèle comme le public touché par la prostitution.

Cette recommandation s'adresse aux responsables, professionnels et bénévoles, aux personnes accueillies et à leurs représentants légaux.

## 2 LE CONTEXTE

L'accès aux droits est garanti par les textes fondamentaux<sup>1</sup> qui régissent l'action des professionnels et définissent les droits des personnes accueillies en établissement et service.

Plusieurs facteurs impactent la mise en œuvre de l'accès aux droits et de son accompagnement :

- La pluralité des droits<sup>2</sup> : les droits des personnes se réfèrent aux droits économiques, sociaux et culturels autant qu'aux droits civils et politiques. Les travailleurs sociaux s'appuient sur une multitude de partenaires pour rendre effectif l'accès aux droits des personnes accueillies.
- La participation des personnes accueillies : les personnes en établissement ou service sont positionnées malgré elles en situation d'assistance<sup>3</sup>. Il s'agit de faciliter leur insertion en leur permettant d'agir sur leur parcours d'accès aux droits et d'exercer leur citoyenneté.
- L'organisation de l'établissement ou du service : le projet d'établissement/de service, en décrivant les modes d'organisation, favorise les relations entre les équipes et la personne accueillie. Il établit des relations partenariales facilitant l'accès aux droits des personnes accueillies durant leur accompagnement et en sortie de prise en charge.

La question de l'accès aux droits<sup>4</sup> ne se restreint pas à un acte technique. Elle interroge les pratiques d'accompagnement, d'information et de régulation des demandes.

## 3 ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

### 3 1 Lutter contre le risque de marginalisation

La difficulté d'accès aux droits réside :

- dans la multiplicité des champs couverts par les droits<sup>5</sup> ;
- dans les interactions entre les droits nationaux et supranationaux en particulier européens ;

---

<sup>1</sup> Annexe 7.

<sup>2</sup> Annexe 4.

<sup>3</sup> Au sens développé par N. Duvoux, c'est-à-dire celle où la personne en liaison constante avec un service d'aide se retrouve, de fait, en position d'attendre quelque chose de quelqu'un.

<sup>4</sup> Annexe 4.

<sup>5</sup> Champs identifiés par la loi n° 98-657 de lutte contre les exclusions : domaine de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

- dans la difficulté de compréhension des procédures d'accès et de recours aux droits ;
- dans les blocages nés de l'histoire personnelle, familiale et collective des personnes accueillies.

C'est l'addition de ces quatre éléments qui rend délicates les démarches d'accès aux droits.

Ces obstacles peuvent amener des personnes démunies à adopter des attitudes opposées. Soit un retrait progressif face aux possibilités d'affiliations de la société par une attitude affirmée d'abstention et de non-recours. Soit, à l'inverse, elles peuvent avoir tendance à se rattacher systématiquement au droit. Dans ce cas, les notions de contrat social et d'obligations disparaissent au profit de la revendication des seuls droits individuels. Entre ces deux extrêmes toutes les variations de positionnement des personnes face à la société sont possibles<sup>6</sup>.

En conséquence, conformément à la loi du 2 janvier 2002, les professionnels doivent informer les personnes accueillies mais ne peuvent pas se limiter à une simple transmission d'informations. C'est pourquoi, ils accompagnent la personne accueillie sur trois versants : l'information, l'exercice du droit et le recours au droit tout en respectant sa volonté de faire valoir ou non un droit.

En effet, l'information ne suffit pas pour les personnes qui ne croient plus au recours au droit commun en vue de faire face aux difficultés. Elle vient par contre renforcer l'exigence des droits individuels pour ceux qui abordent la société avec une attitude de « consommateur »<sup>7</sup>.

La recommandation se centre donc sur les accompagnements qui vont amener les personnes à se réinscrire progressivement dans la société.

Les droits<sup>8</sup> évoqués dans cette recommandation relèvent :

- des droits économiques sociaux et culturels : emploi, logement, santé, éducation, formation, culture, protection de la famille et de l'enfance etc. ;
- des droits civils et politiques : droit à une identité, droit d'asile, droit de vote, droit à la justice etc. ;
- des droits et libertés individuels ou droits des usagers : l'égalité en droit et en dignité, le droit à la liberté, à la protection, le droit à l'intimité, à la vie privée, à la vie familiale, etc.

Les deux premières catégories sont les droits que l'on retrouve dans la partie I de cette recommandation. La dernière catégorie de droits entrera davantage dans les propos de la partie II.

---

<sup>6</sup> Cf. document d'appui.

<sup>7</sup> Delevoye J-P., Préface, In Du Cheron P., Gelot D., Droit et pauvreté. Contribution issues du séminaire, ONPES/DREES-MIRE, 2007, p. 6.

<sup>8</sup> Annexe 4.



### 3 2 Articuler protection et autonomie

La loi garantit l'exercice des droits et des libertés individuels. Elle assure à la personne accueillie « une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins » (art. L311-3 du CASF).

Or, les personnes accueillies en établissement ou service vivent diverses situations d'exclusion plus ou moins durables qui les fragilisent. Les établissements ou services qui ont pour mission d'accompagner vers l'autonomie permettent à la personne accueillie d'arbitrer entre plusieurs possibilités et de choisir la solution la plus adaptée en fonction de son contexte<sup>9</sup>.

Favoriser l'autonomie, c'est alors être attentif aux capacités de la personne. C'est aussi les développer, les susciter, donner les moyens de les rendre effectives.

Permettre aux personnes de s'adapter progressivement aux différents environnements organisés, c'est identifier avec elles le caractère déterminé des activités. La personne autonome connaît ces déterminations par les lois sociales, physiques, économiques, politiques, etc. Le professionnel et la personne accueillie agissent de concert pour déterminer les niveaux d'intervention ajustés.

L'enjeu pour les professionnels est de proposer des démarches spécifiques tenant compte<sup>10</sup> :

- des projets de la personne accueillie et de son contexte familial ;
- des contextes culturels des personnes accueillies : les valeurs développées à travers les droits potentiels des personnes peuvent être en contradiction avec les valeurs auxquelles elles croient ;
- des niveaux d'insertion sociale : de l'intégration, en passant par la vulnérabilité jusqu'à la désaffiliation<sup>11</sup> ;
- des potentialités des personnes accueillies : capacité à répondre aux besoins vitaux, à faire face aux besoins économiques, à engager des rapports sociaux citoyens et responsables et à se projeter dans un avenir.

L'équipe professionnelle est sans cesse amenée à questionner ses pratiques pour ne pas conduire à privilégier des situations de protection ou bien, au contraire, à inviter les personnes accompagnées à développer leur autonomie.

---

<sup>9</sup> Annexe 4.

<sup>10</sup> Cf. le document d'appui.

<sup>11</sup> Au sens de R. Castel.

### 3 3 Ajuster les accompagnements aux enjeux

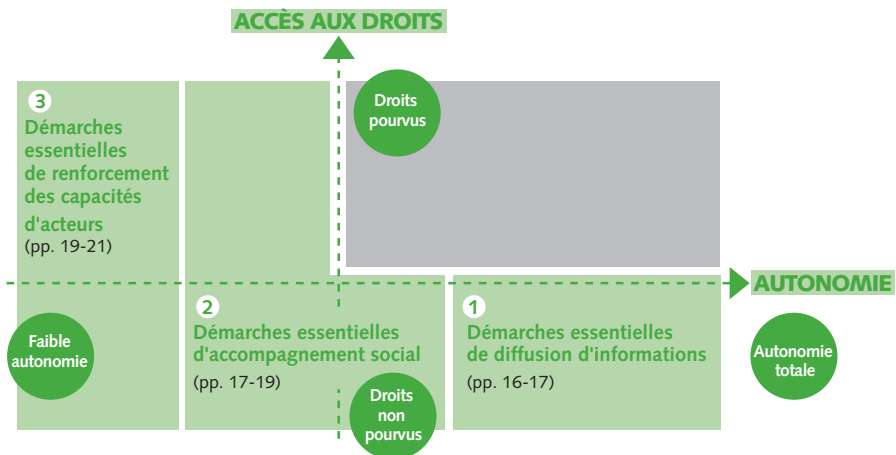
De nombreux guides<sup>12</sup> décrivent les étapes permettant l'accès aux droits sociaux et civiques (hébergement, alimentation, santé, ressources, etc.). Ces outils répondent à la question de savoir quelles informations, quels actes techniques ou partenariaux doivent être réalisés pour permettre l'accès à un droit spécifique. Ils ne peuvent être utilisés que si un diagnostic a été préalablement réalisé, pour permettre la mise en place d'un accompagnement ajusté à la personne : c'est l'objet de cette recommandation.

Les professionnels se trouvent confrontés aux contradictions qui existent entre assister et développer l'autonomie et ce d'autant plus que les personnes accueillies sont vulnérables. Ils sont souvent au cœur de dilemmes notamment entre informer, accompagner et parfois différer une réponse à une demande. Ils ont une responsabilité importante qui fait appel à leur capacité de discernement.

C'est pourquoi la recommandation invite les professionnels à apprécier de façon pluridisciplinaire et partenariale la situation spécifique des personnes accueillies afin de définir le cheminement adéquat d'accès aux droits. Elle identifie les éléments sur lesquels les pratiques d'accompagnement vont pouvoir s'adapter aux personnes accueillies. Le professionnel pourra ainsi choisir le champ de l'accès aux droits (l'accès au logement, à l'emploi, à la santé, etc.), le rythme de l'accompagnement et les moyens à mettre en œuvre.

Ainsi comme le montre le graphique suivant, la recommandation cherche à croiser le degré d'autonomie avec le niveau d'accès aux droits afin d'identifier des types d'accompagnements appropriés.

**Graphique 1 : Représentation des pratiques d'accompagnement selon le degré d'autonomie et le niveau d'accès aux droits.**



<sup>12</sup> Annexe 6.

Trois types d'accompagnement ressortent de ce graphique :

- ① : ciblé sur la diffusion d'informations relatives aux droits pour les publics les plus autonomes ;
- ② : ciblé sur le développement des relations sociales ;
- ③ : ciblé sur le renforcement des capacités d'acteurs.

Excluant de la réflexion la partie supérieure droite du graphique relative aux droits pourvus et où a priori l'accompagnement n'a pas lieu d'être, le reste du graphique laisse apparaître des zones caractérisant des accompagnements qui permettent d'orienter l'action des professionnels.

Même si cette représentation reste schématique et ne peut traduire toute la complexité présente dans les accompagnements, elle a l'avantage de mettre en exergue l'individualisation de la démarche d'accompagnement en fonction des critères d'autonomie et d'accès aux droits. De plus, le facteur temporel n'étant pas présent sur cette représentation, elle réfute ainsi toute progression linéaire de l'accompagnement.

## 4 LA RECOMMANDATION, MODE D'EMPLOI

Cette recommandation se décline en deux parties :

- I. la première partie intitulée « Diagnostic et modalités d'accompagnement » identifie les modalités d'accompagnement à définir en fonction des personnes accueillies et de leur situation ;
- II. la seconde partie aborde l'organisation interne des établissements et services comme élément facilitateur de l'accès aux droits des personnes accueillies.

Des thématiques transversales comme la pluridisciplinarité, et le partenariat sont traitées dans les deux parties à la fois car elles impactent les pratiques des accompagnants mais demandent aussi à l'établissement/service d'adopter une organisation favorisant l'émergence de ces pratiques.

Chaque chapitre comporte des recommandations génériques déclinées ainsi :

- Les enjeux : quels buts cherche-t-on à atteindre ?
- Les déclinaisons concrètes de la recommandation : quelles actions possibles pour atteindre ce but ?
- Les illustrations permettant de faire partager quelques-unes des expériences existantes. Ces exemples sont uniquement destinés à éclairer le propos ; ils n'ont pas de caractère exhaustif, ne sont ni des recommandations ni des situations transférables en l'état mais ils peuvent inspirer des initiatives.
- Des points de vigilance attirent également l'attention sur des problématiques importantes.

On retrouvera l'essentiel des recommandations résumé sous forme de tableau synthétique, à la fin de chaque chapitre. Une synthèse de l'ensemble du document, une bibliographie et un document d'appui sont par ailleurs disponibles sur le site de l'Anesm ([www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)).

Le document est complété par des annexes comportant des éléments d'appropriation de la recommandation, sa méthode d'élaboration, la liste des personnes qui y ont participé ainsi que des repères sur l'accès aux droits, la liste des abréviations utilisées dans la recommandation, les références et guides qui y sont cités et les textes juridiques sur lesquels la recommandation s'appuie.



I

*Diagnostic  
et modalités  
d'accompagnement*

L'accès aux droits débute par un diagnostic, démarche préalable qui conditionne la réussite de l'accompagnement.

Pour rappel, cette partie traitera prioritairement des droits économiques, culturels et sociaux ainsi que des droits civils et politiques.

## 1 UN DOUBLE DIAGNOSTIC

L'objectif du double diagnostic consiste à ce que les professionnels aient une représentation au plus près de la réalité de la situation de la personne.

### Enjeux

Le diagnostic comprend :

- une connaissance précise des droits acquis effectifs, en cours d'acquisition, ou ceux éligibles, non-demandés ou non-obtenus en fonction de la situation et du projet de la personne ;
- une évaluation des capacités d'action de la personne accueillie dans les sphères de vie quotidienne, sociale et économique.

### 1 1 Recueillir les informations

La recherche d'informations est une démarche nécessaire pour construire le diagnostic. Cette recherche s'appuie sur trois sources d'informations :

- la personne, en prenant en compte sa parole ;
- les partenaires, en étudiant les informations transmises ;
- les membres de l'équipe de l'établissement ou du service, en recueillant leurs observations.

Parce que le recueil d'informations fait partie des premiers contacts avec la personne accueillie, il installe « les bases d'une alliance »<sup>13</sup> professionnelle sur lesquelles l'accompagnement se construit. Il doit donc être précis sans être intrusif.

Les personnes accueillies ont très souvent des parcours institutionnels qui les obligent à « raconter leur vie ». Les professionnels de l'établissement ou du service adoptent une posture qui permet à la personne de se présenter sous l'angle qu'elle souhaite. C'est parfois, pour elle, l'occasion d'engager une relation reposant sur de nouvelles bases.

Le recueil d'informations s'appuie aussi sur les écrits professionnels transmis par les partenaires. Dans tous les cas, les personnes concernées ont donné leur accord

---

<sup>13</sup> ANESM, Les attentes de la personne et le projet personnalisé, déc. 2008, p. 20.

pour que les informations puissent être communiquées d'un partenaire à l'autre. Les écrits sont une base pour poursuivre la construction des démarches d'accès aux droits et garantir la continuité des interventions<sup>14</sup> aux personnes accueillies.

Enfin, l'observation concrète des membres de l'équipe, les informations qu'ils rapportent autorisent à questionner les orientations engagées antérieurement pour la construction de la démarche d'accès aux droits à venir.

Ces observations et informations proviennent de différents interlocuteurs : assistants de service social, éducateurs, agents d'accueil, psychologues, médecins, conseillers d'insertion et de probation, etc. Chacun contribue à la compréhension de la situation et apporte des informations selon l'angle d'approche qui est le sien. Ces échanges sont réalisés dans le respect du secret professionnel, les partenaires pouvant y être assujettis. Les membres de l'équipe des établissements ou services sous statut CHRS le sont par l'application de l'article L331-2 du CASF.

### ►►► Recommandations

- ▶ Prendre en compte la personne lors du recueil d'informations<sup>15</sup> :
  - accepter que la personne révèle ou non toutes les informations de son histoire ;
  - être attentif aux changements possibles de statuts entre deux prises en charge en identifiant les accès aux droits en cours ;
  - faire valider par la personne accueillie les étapes réalisées de la procédure et celles restant à mettre en œuvre.
- ▶ Analyser les écrits professionnels transmis par les partenaires :
  - repérer les actions mises en œuvre par le partenaire, en identifiant s'il s'agit de recherche d'informations, de conseils, de préconisations ou d'accompagnements physiques ;
  - identifier les évaluations sur lesquelles le partenaire s'est appuyé pour définir le projet ou l'axe de travail proposé.
- ▶ Recueillir les observations des membres de l'équipe.

#### POINT DE VIGILANCE

Dans les situations où le système judiciaire est intervenu, le professionnel de l'établissement ou du service doit se référer aux exigences de la décision du juge.

<sup>14</sup> Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Article 2.

<sup>15</sup> ANESM, Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance, déc. 2010, pp. 12-15.

## 1 2 Organiser les informations

Dans la quête de connaissance d'une personne et de ses droits, la place sociale qu'elle occupe est à considérer en relation avec son système de valeurs qui donne du sens à cette position particulière.

Toutefois ces deux dimensions ne peuvent pas non plus être considérées séparément de son système de connaissances et de raisonnement, ainsi que de son potentiel d'action. Ces deux dimensions viennent spécifier une personne dans son originalité et son unicité.

Aussi pour faciliter l'analyse, les informations peuvent être organisées par catégories interactives<sup>16</sup> :

- la place de la personne dans la société ;
- les valeurs qui soutiennent ses différentes positions (ses habitudes de vie) ;
- le système de connaissances et de raisonnement qui assoit la compréhension de la personne sur sa place dans l'environnement ;
- le potentiel d'action qui permet à la personne d'agir de façon particulière sur son environnement.

## La place de la personne dans la société

### Enjeux

- L'évaluation de l'état des droits se construit à partir du contexte et des statuts de la personne. L'identification de certaines inscriptions sociales et administratives établit un socle de « pré-requis » pour accéder à d'autres droits.
- L'environnement spécifique de l'établissement ou du service détermine des accès aux droits.

### Recommandations

- ▶ Examiner la situation des ressources et des droits fondamentaux dans le domaine de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance<sup>17</sup>. Le professionnel adopte lors de cet examen un questionnaire respectueux de l'intimité de la personne.
- ▶ Rechercher prioritairement les situations et attestations administratives suivantes : la présence et l'actualisation des papiers d'identité, la couverture sociale maladie, l'identification des ressources minimum, l'existence d'un régime de protection des majeurs, la déclaration aux centres des impôts.

---

<sup>16</sup> Cf. document d'appui.

<sup>17</sup> Droits fondamentaux identifiés par la loi n° 98-657 de lutte contre les exclusions.



## ILLUSTRATION

*Les premières démarches réalisées dans ce centre d'hébergement qui accueille des femmes, en liberté conditionnelle ou en sortie définitive d'incarcération, sont très administratives. Il s'agit de la carte d'identité, de la domiciliation, du rapport aux services de justice, du traitement des dossiers du placement d'enfant, de la sécurité sociale. Les impératifs sont les papiers d'identité puis dans les 48 h qui suivent l'installation de la résidente, cette dernière doit rencontrer le juge.*

- ▶ Rechercher les droits auxquels donne accès le lieu d'implantation de l'établissement ou du service.

## ILLUSTRATION

*Un directeur de centre d'hébergement rapporte des orientations différentes de communes. Certaines, ferment les services communaux (activités sportives, culturelles, etc.) aux personnes hébergées du centre d'hébergement alors que d'autres leur ouvrent très largement les portes. Le centre d'hébergement peut dès lors organiser des passerelles entre les services offerts par la commune et ceux du centre lui-même.*

## ↪ Le système de connaissances et de raisonnement

### Enjeu

L'appréciation du système de connaissances et de raisonnement de la personne identifie les points d'appui et de vigilance de l'accompagnement en terme d'intégration de l'information communiquée. Elle participe ainsi à l'élaboration des projets ajustés aux réalités de la personne.

### ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Repérer le niveau d'information de la personne face à sa situation et à ses droits pour adapter l'information à transmettre.
  - Questionner la personne accueillie sur sa connaissance de l'environnement institutionnel. Connaît-elle la CPAM, le Pôle emploi, la CAF, le secteur socio-économique local, etc. ?
  - Fait-elle le lien entre les organismes cités et les droits qu'ils permettent de mettre en œuvre ?
  - A-t-elle connaissance de ses droits et des procédures d'accès ?

- ▶ Accepter d'entrer dans des schémas de pensée différents afin de faciliter la compréhension mutuelle lors des entretiens.
  - Demander à la personne accueillie de préciser sa pensée à chaque fois qu'elle se réfère à une donnée qu'elle considère naturelle.
  - En reformulant, l'accompagnant vérifie qu'il a bien compris le discours de la personne accueillie.

#### ILLUSTRATION

*Cette dame s'exprime souvent en faisant référence à des habitudes : « vous savez... », « comme d'habitude », « je fais toujours comme ça... » sans jamais expliquer réellement ce qu'elle fait. L'accompagnant s'efforce alors de questionner ces habitudes pour mieux la comprendre.*

#### POINT DE VIGILANCE

Si les freins de la langue sont importants, faire appel à un interprète ou à des guides (cf. annexe n° 6).

L'appel à la famille ou aux compatriotes pour exercer l'interprétariat est à éviter. Parce que la neutralité dans l'analyse des situations n'existe pas, cette solution en apparence aisée amène généralement des tensions dans la famille ou entre les personnes.

### ↳ Les habitudes de vie

#### Enjeu

L'analyse des représentations sociales exprimées lors des entretiens (idées toutes faites, préjugés) autour des habitudes de vie<sup>18</sup> met en évidence les priorités que la personne se donne et ce qui est important pour elle. Elle oriente le sens de l'accompagnement.

#### ▶▶▶ Recommandation

- ▶ Recueillir des informations sur les habitudes de vie, les façons de voir et d'agir.

<sup>18</sup> Bourdieu, P. Le sens pratique, Paris, éd. Minuit, 1980.

## ILLUSTRATIONS

1- Un travailleur social rapporte comment dans ce centre d'hébergement composé d'appartements diffus, une maman refuse les meubles qui lui sont livrés à l'occasion de la naissance de ses jumeaux car ils sont de couleur noire. Elle pense que l'équipe, avec cette couleur, veut lui porter malchance. Cette incompréhension prend des proportions démesurées qui n'auraient pas existé si l'équipe avait estimé cet aspect préalablement.

2- Une personne a obtenu un travail mais ne s'y rend plus. Le professionnel la questionne sur ce qu'il s'est passé. Le matin, elle est partie du centre d'hébergement, comme la veille pour travailler, mais elle a préféré aller rejoindre ses amis de la rue au lieu d'aller travailler. Le professionnel recherche les éléments qui ont présidé à sa décision en la questionnant sur ce qui lui est apparu comme important quand elle a fait le choix de rejoindre ses amis. La personne lui répond que bien entendu le travail est important mais qu'elle a besoin de se retrouver avec ses amis de la rue qui lui apportent sécurité, amitié et qui la respectent. La personne a priorisé la valeur développée par son groupe d'appartenance par rapport à la valeur travail. Cette position indique au professionnel une hypothèse d'accompagnement qui portera sur la place de la personne dans sa démarche d'intégration sociale.

## POINT DE VIGILANCE

Les personnes peuvent se présenter de façon très en phase avec les attentes de l'équipe de l'établissement ou du service. Elles produisent ainsi un discours socialement acceptable mais qui ne traduit pas nécessairement leur rapport réel à leur environnement.

## ↳ Les potentialités d'agir

### Enjeu

L'évaluation du degré d'autonomie cherche à identifier les moteurs et/ou les freins présents dans les démarches entreprises par la personne.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Observer la personne accueillie dans sa vie quotidienne au sein du collectif ou dans le logement diffus mis à sa disposition.
- ▶ Rechercher les actions assumées par la personne dans les domaines de la vie quotidienne, professionnelle et/ou sociale.

- Repérer les micro-décisions et les comportements réactionnels.
- Identifier les éléments pris en compte par la personne pour mettre en œuvre les micro-décisions et ceux qui produisent des comportements réactionnels.
- ▶ Recueillir auprès du personnel de nuit et des agents des services généraux les faits qu'ils constatent au quotidien. Ils concernent la capacité à faire face aux angoisses de la nuit, à la prise en charge de l'hygiène de la chambre ou de l'appartement, à l'intérêt de réaliser quelques petites réparations etc. Ils sont des indicateurs nécessaires à l'appréciation de l'autonomie des personnes.

### **1 3 Analyser les informations et élaborer les hypothèses d'accompagnement**

La réflexion est progressive et intègre le croisement des regards sur la situation de la personne. Elle aide à son objectivation, permet le libre choix et le consentement éclairé<sup>19</sup> de la personne.

L'accompagnant et la personne accueillie identifient les accès aux droits à prioriser dans la démarche, les difficultés pour les mettre en œuvre, les solutions pour y faire face, les changements qu'ils vont produire. Ils s'appuient sur les facilités qu'offre l'environnement immédiat de l'établissement ou du service, les capacités de la personne à prendre en charge les démarches et à faire face aux changements.

Cette période d'analyse est composée de différents moments : des espaces d'analyse avec la personne accueillie, des temps de formalisation des informations recueillies, des échanges avec les personnes en charge du quotidien, avec le cadre hiérarchique, des temps de réunions avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire.

Pour de multiples raisons liées à l'histoire, aux goûts et aux valeurs, la perception de besoins n'est pas la même que l'on se situe du point de vue de l'accompagnant ou de celui de la personne accueillie. La démarche du consentement éclairé consiste donc :

- à accompagner la personne accueillie à expliciter ses choix et argumentations ;
- à exposer les éléments qui amènent parfois à proposer un accès aux droits différents de celui auquel la personne avait pensé ;
- à étudier d'autres hypothèses possibles ;
- à valider avec la personne accueillie la stratégie choisie d'accompagnement à l'accès aux droits.

---

<sup>19</sup> Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Article 4.

La façon dont la personne accueillie s'approprié ces débats est un indicateur pour l'accompagnant. Il lui permet d'ajuster la démarche aux attentes, au rythme, aux connaissances de la personne accueillie.

## ↪ Analyser des informations

### Enjeux

- La construction de l'accompagnement s'appuie simultanément sur l'analyse de la situation partagée avec les membres de l'équipe et la prise en compte de la parole de la personne accueillie. Ces deux leviers aident à l'organisation des informations recueillies et au contrôle des projections du professionnel sur la situation de la personne.
- La priorisation de l'accès aux droits se fait en fonction des besoins de la personne accueillie et des exigences procédurales.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Rapprocher les éléments recueillis dans le champ des positions sociales, des connaissances, des valeurs et des capacités à agir et identifier d'éventuels écarts qui sont des hypothèses d'entrée dans les accompagnements à venir.
- ▶ Définir les priorités en fonction des écarts identifiés entre les différents éléments recueillis et en s'appuyant sur la capacité de la personne à faire face aux changements.

#### ILLUSTRATIONS

*1 - Une personne qui n'a pas de papier d'identité ne peut pas ouvrir de droits au RSA. Il s'agit donc de prioriser l'accès à l'état civil avant celui des ressources.*

*2 - Une personne refuse de faire des photos pour ses papiers d'identité tant que ses soins dentaires ne sont pas faits. Cette position est accompagnée par les équipes et la priorité porte sur les modalités de décisions de la personne.*

## ↪ Élaborer des hypothèses d'accompagnement

### Enjeu

Pour construire la (les) stratégie(s) d'accompagnement, il s'agit de comprendre les raisons de nonaccès aux droits qui peuvent relever d'un niveau d'offre de services sur le territoire et d'un degré de participation de la personne à ses démarches d'accès aux droits.

## ►►► Recommandations

- ▶ Construire les modalités de l'accompagnement à partir des indicateurs d'autonomie recueillis par l'observation des décisions prises dans la vie quotidienne<sup>20</sup>.

### ILLUSTRATION

*Un professionnel d'un centre d'hébergement identifie des incohérences dans les actes d'une personne. Il la sollicite pour qu'elle puisse rechercher avec lui les causes. Elle ne réussit pas à décrire les faits de vie et à expliciter ses actions. Ce constat informe le professionnel sur la modalité d'accompagnement qu'il convient de proposer. Il s'agit avant tout, d'aider la personne à se réapproprier les éléments de sa vie. Pour cela un accompagnement dans la description des événements de son quotidien précèdera une analyse des facteurs qui dirigent ses comportements, ses actions et ses décisions. Ce travail conduit à lui faire se réapproprier les actions afin de mieux les comprendre.*

- ▶ Formuler différentes hypothèses d'accès aux droits pour anticiper l'inefficacité d'un premier accompagnement.
- ▶ Veiller à ce que la personne ne se rende pas coupable de la situation de non accès et prévoir des aménagements transitoires pour que la période d'attente puisse néanmoins lui permettre d'y trouver un intérêt<sup>21</sup>.
- ▶ Faire valider les hypothèses d'accompagnement par la personne accueillie.
- ▶ Valider en réunion d'équipe pluridisciplinaire :
  - le diagnostic sur des éléments tangibles ;
  - la stratégie d'accompagnement qui en découle ;
  - les actions de prévention à proposer ou à mettre en place.

## 2 UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ AU DIAGNOSTIC

Les pratiques d'accompagnement d'accès aux droits font l'objet de nombreux guides et référentiels<sup>22</sup>. Néanmoins, la question des non-recours impose d'identifier des modalités d'accompagnement ajustées aux personnes et à leur situation :

<sup>20</sup> Cf. les potentialités d'agir, p. 17.

<sup>21</sup> ANESM, Les attentes de la personne et le projet personnalisé, déc. 2008, p. 27.

<sup>22</sup> Annexe 6.

« Le non-recours renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. »<sup>23</sup>

Les trois principales formes de non-recours sont :

- la non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue ;
- la non-réception, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue ;
- la non-demande, quand elle est connue mais pas demandée.

L'accompagnement vers l'accès aux droits développe parallèlement la participation de la personne accueillie. Il lui permet d'adopter une posture où elle est bénéficiaire active du droit<sup>24</sup> auquel elle accède. Il construit ou consolide les capacités à faire des choix éclairés. Il enrichit le système de connaissance, en particulier sur le fonctionnement social. Il reconnaît, développe les capacités personnelles et offre des occasions de développer des réseaux sociaux et d'endosser des responsabilités.

Trois types d'accompagnement sont identifiés :

- l'apport de connaissances et d'informations lorsque les personnes en manquent et qu'elles sont en capacité de les comprendre et de les mettre en œuvre ;
- le soutien social lorsque la demande de droit n'est pas obtenue ou est en attente. La personne est en capacité de réaliser les démarches mais a besoin d'appui social pour mener les démarches à leur terme ;
- le renforcement des capacités lorsque la demande n'est pas faite ou lorsqu'elle ne correspond pas à l'autonomie nécessaire pour porter les exigences des droits acquis.

## Enjeux

- Même si l'accompagnement d'accès aux droits concerne l'ensemble de l'équipe de l'établissement ou du service, l'accompagnateur en référence de la personne accueillie veille à ce que la démarche menée garde le cap des objectifs négociés pendant le diagnostic. Au cas où les intentions ne seraient pas ajustées à ses capacités, la démarche d'accompagnement risque de formuler des exigences relevant de la double contrainte : conseiller de faire ce qu'une personne ne peut pas faire.
- L'accompagnement est centré sur la personne et sa participation. La Charte des droits et des libertés précise que si la personne le juge nécessaire, « elle peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches

---

<sup>23</sup> Warin P., Le non-recours : définitions et typologies, Document de travail, ODENORE, juin 2010, p. 3.

<sup>24</sup> En opposition aux « bénéficiaires passifs d'aide » identifiés lors de la Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme. « Recommandations politiques du jury », 9-10 déc. 2010, Bruxelles, pp. 17-18.

nécessités par la prise en charge ou l'accompagnement » (art. 4). Aussi, le professionnel et la personne accueillie vérifient que la présence du tiers procure un réel soutien et favorise la participation de la personne accueillie dans ses démarches d'accompagnement.

### ►►► Recommandations

- ▶ Évaluer l'accompagnement :
  - par des observations régulières et par le suivi des démarches (échanges sur les démarches réalisées, demandes d'aide énoncées, facilités et difficultés rencontrées par la personne) ;
  - en identifiant les conditions plus ou moins favorables de l'environnement économique et social ;
  - en questionnant les intentions énoncées par la personne accueillie afin qu'elles soient à sa portée.
- ▶ Permettre à tous les professionnels, dans le cadre des réunions d'équipe, de relater leurs observations pour évaluer avec la personne les évolutions de sa participation au sein des différents espaces occupés (par exemple : au sein de l'atelier bricolage, de l'entreprise dans laquelle elle travaille, de la prise en charge de la cuisine dans son appartement etc.).
- ▶ Réajuster la modalité d'accompagnement :
  - si les démarches de la personne n'aboutissent pas – même avec les aides régulières apportées ;
  - si la personne entre dans un système de conflit, de violence ou d'incompréhension avec les différents interlocuteurs à qui elle a à faire ;
  - si la personne prend des décisions inadéquates à des moments inopportuns<sup>25</sup>.
- ▶ Garder une attitude d'ouverture permettant à la personne de reconstruire une démarche même si elle a cumulé des échecs.

#### ILLUSTRATION

*Dans un CHRS, le directeur explique comment il s'adapte aux éventuelles rechutes, en acceptant que la relation puisse être reprise là où la personne l'a laissée. Par exemple si la personne part, il lui laisse le temps de s'essayer à sa nouvelle vie et elle n'est pas remplacée immédiatement. Si dans un délai de quinze jours elle rappelle car cela se passe mal, elle peut revenir.*

<sup>25</sup> Berthoz A., Nous ne prenons pas nos décisions au terme d'une analyse rationnelle, oct. 2003, [www.decision.info/Alain-Berthoz.html](http://www.decision.info/Alain-Berthoz.html)



## 2 1 Apporter des connaissances et de l'information

### ↳ Diffuser une information compréhensible et accessible

#### Enjeu

Il convient de dispenser à la personne accueillie une information claire, d'actualité et adaptée à sa situation spécifique au regard de ses droits pour qu'elle puisse dépasser les freins qui la gênent dans son accès aux droits.

#### ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Donner une information adaptée :
  - sur les démarches que le droit implique, les délais de traitement, les dossiers à remplir, les interlocuteurs à rencontrer, les contreparties qui seront demandées, les responsabilités nécessaires pour la mise en œuvre du droit en question ;
  - par des documents actualisés permettant de l'aider dans ses démarches, tels que le livret d'accueil, des brochures, des guides<sup>26</sup>, etc. ;
  - en mettant en relation la personne avec les partenaires identifiés en fonction des accès aux droits qu'elle souhaite atteindre.
- ▶ Échanger individuellement ou collectivement avec la (ou les) personne(s) accueillie(s) pour qu'elle(s) se représente(nt) le plus clairement possible l'enchaînement des différentes phases du processus d'accès au droit.

#### ILLUSTRATION

*Ce CHRS a mis en place une action d'information et de recherche de logement : c'est une action collective où l'objectif est d'informer, de conseiller, d'orienter et d'accompagner les publics en difficulté d'accès au logement en participant à des modules qui abordent les démarches à réaliser (procédure, délais, interlocuteurs), les droits et les devoirs des locataires, les documents de la location (le bail, l'état des lieux, les quittances, etc.) et leur utilité, les frais à prévoir (déménagement, installation), les frais courants (le loyer, l'eau, l'électricité, etc.), les aides financières, les moyens de maîtrise d'énergie, l'entretien de son logement, les relations de voisinage, etc.*

<sup>26</sup> Quelques références pratiques en annexe 6.

## ↳ Adopter une posture professionnelle de soutien

### Enjeu

La personne en insertion participe – autant que possible – à la compréhension des processus d'accès, à l'identification des partenaires à solliciter, aux démarches administratives et physiques. L'accompagnant reste disponible pour offrir des soutiens nécessaires.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ L'accompagnant et la personne accueillie construisent ensemble la démarche :
  - L'accompagnant aide la personne à identifier les obstacles et à imaginer des solutions pour les surmonter.
  - Ils étudient les impacts que cette démarche va avoir sur l'actuel mode de vie de la personne.
  - Ils déterminent l'implication que la personne devra mettre en œuvre dans son accès au droit. Elle décide ainsi des changements envisagés.

#### ILLUSTRATION

*Dans ce centre d'hébergement, une personne sortant de prison veut faire valoir son droit au travail. Elle devra tenir compte des contraintes issues de son passé judiciaire qui limite sa recherche d'emploi à des postes qui ne sollicitent pas d'information concernant le casier judiciaire.*

- ▶ Apporter de nouvelles explications si la personne sollicite l'accompagnant ou si les démarches ont été modifiées par un contexte évolutif (interlocuteurs, procédures, cadre législatif, etc.).

## 2 2 Soutenir socialement les démarches

Chaque accès aux droits génère des transformations dans le mode de vie et dans la façon d'appréhender les situations. Par exemple :

- l'arrivée en établissement ou service implique soit une participation collective à la vie du centre soit une prise en charge totale ou partielle de la gestion du logement.
- L'arrivée d'un enfant ou la restauration de droits parentaux conduit à une position de parent avec des rôles associés : de nourricier, de protecteur, d'éducateur, d'agent socialisant.
- L'ouverture de droits à l'assurance maladie offre la possibilité de soins souvent autant craints qu'attendus.

- L'entrée en situation d'emploi conditionne un mode de vie intégrant un nouvel espace comprenant des exigences de production et de relation à l'autre différents de ceux vécus au sein de l'établissement ou du service.

Le soutien social développé dans l'accompagnement peut se situer sur :

- les démarches en cours de réalisation ou sur les demandes de droit qui n'ont pas abouti ;
- un appui à l'intégration des nouveaux rôles ;
- le développement de compétences relationnelles.

## ↪ Faciliter les démarches d'accès aux droits

### Enjeux

- Il convient d'apprécier le rapport au temps de la personne accueillie pour qu'elle puisse réaliser ses actions non seulement en fonction de sa propre temporalité mais aussi en tenant compte de celle des démarches administratives, juridiques et des délais légaux.
- Au-delà des problèmes d'accessibilité physique, la personne fragilisée dans l'estime d'elle-même ou ayant des expériences malheureuses avec des administrations, des entreprises ou tout autre institution (banque, centre de formation, etc.) peut avoir besoin d'un accompagnement physique dans ses démarches.

### ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Étudier avec la personne le degré d'accompagnement dont elle a besoin :
  - s'appuyer sur une ou plusieurs démarches qu'elle a déjà réalisées pour déterminer le niveau d'accompagnement ;
  - lui proposer un accompagnement physique pour apprécier les freins et moteurs constatés dans les démarches ;
  - utiliser les actions qu'elle a déjà réalisées pour consolider ses initiatives.

#### ILLUSTRATION

*À l'arrivée au centre d'hébergement, une jeune femme souhaite très vite entrer en démarche de formation. La directrice explique comment il a fallu lui laisser du temps pour se réapproprier son histoire, prendre conscience de ses problèmes et de ses capacités, assimiler des façons de faire, donner du sens à la prise en charge dans le centre d'hébergement avant d'entamer les véritables démarches de formation professionnelle.*

- ▶ Rechercher des moyens pour faire face aux difficultés d'accessibilité (distance, mobilité) pour que la personne puisse rencontrer aisément les organismes en lien avec le droit recherché.
- ▶ Se rendre avec la personne accueillie chez les partenaires pour dénouer d'éventuels malentendus.

## ↳ Accompagner à l'intégration des nouveaux rôles

### Enjeu

La personne participe à l'intégration des nouveaux rôles qui lui sont attribués concomitamment aux nouveaux droits acquis.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Identifier les repères du nouvel environnement en prenant appui sur le livret d'accueil ou tout autre document susceptible de donner des informations utiles.
- ▶ S'appuyer sur le système de raisonnement pour accompagner le changement :
  - étudier, avec la personne accueillie, les contraintes et les apports de la réalité à assimiler ;
  - construire des réponses possibles aux problèmes rencontrés ;
  - chercher des alternatives dans les situations critiques.

### ILLUSTRATION

*Un directeur de centre d'hébergement rapporte la situation de cette femme d'une cinquantaine d'années qui identifie avec l'aide de son accompagnatrice les difficultés de reprendre seule un appartement. En effet, au-delà de la gestion du quotidien, la solitude et les voisins à respecter, cette femme doit aussi protéger son intégrité physique du fait de sa difficulté à refuser l'hospitalité à qui la lui demande. Elles en viennent, après plusieurs semaines à peser le pour et le contre, à accepter l'orientation vers une maison relais qui la protégera tout en lui laissant sa liberté au sein d'un cadre un peu plus contraignant qu'un habitat locatif classique.*

- ▶ Faciliter le repositionnement de la personne accueillie dans son nouvel environnement à chaque changement d'habitat.
  - Repérer avec la personne les points ou les personnes ressources (mairie, centre médical, crèche, centre social, etc.)<sup>27</sup> .

<sup>27</sup> ANESM, Ouverture de l'établissement à et sur son environnement, déc. 2008.

- Avec l'accord de la personne accueillie, contacter des personnes du territoire reconnues comme facilitant l'intégration dans la cité (régie ou association de quartier, assistant social de secteur, ...). Ils permettent d'étayer les nouveaux statuts et les nouveaux droits.
- Accompagner physiquement dans l'environnement du nouveau lieu de vie.

## ILLUSTRATION

*Les travailleurs sociaux de ce centre d'hébergement expliquent qu'ils ne se contentent pas de faire les démarches de relogement (dossier logement, d'aide financière, etc.), ils participent parfois au déménagement, prennent contact avec les travailleurs sociaux locaux ou les associations de quartier pour mettre en relation la personne avec son nouvel environnement.*

## ↪ Développer les compétences sociales des personnes accueillies

### Enjeux

- Les accompagnants favorisent en interne ou en externe des opportunités pour que la personne accueillie puisse expérimenter les nouveaux rôles qui l'attendent. Ils portent leur attention sur l'évolution de ses compétences sociales afin de discerner très rapidement les interventions à ajuster.
- Permettre aux personnes de (re)trouver une existence sociale.

### ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Permettre aux personnes accueillies d'accéder aux instances décisionnelles et consultatives de l'établissement ou du service.

## ILLUSTRATION

*Une personne accueillie participant au CCPA (conseil consultatif de la personne accueillie) explique : « permettre aux personnes accueillies de participer aux évolutions de l'établissement, c'est un peu comme à l'époque dans l'industrie : laisser une place au salarié dans des instances consultatives ». Aujourd'hui, il fait valoir la voix des personnes accueillies au sein du CVS de son établissement et intervient dans les instances où s'élaborent les outils de la refondation et les projets autour du logement d'abord.*

- ▶ Reprendre a posteriori avec la personne les différentes relations sociales qu'elle a développées :
  - pour valoriser ses prises de paroles quand elles ont été ajustées ;
  - pour comprendre les difficultés dans le cas inverse.
- ▶ Renforcer les compétences sociales des personnes en proposant des activités collectives adaptées.

#### ILLUSTRATION

*Ce CHRS développe des activités de théâtre-débat où des personnes extérieures interviennent au sein de la structure pour débattre d'un sujet de société. La dernière fois, après la représentation théâtrale de la pièce d'A. Camus « Les justes », un philosophe intervenait sur le sujet de la justice, de la morale, de l'amour et de l'engagement. Les personnes accueillies étaient invitées à participer au débat.*

- ▶ Développer des situations et des activités où la personne accueillie peut réussir ses relations avec les autres et s'ouvrir à son environnement.
- ▶ Dans les activités collectives, permettre une progression : petits groupes/ grands groupes, sur des thématiques différentes : du domaine domestique, professionnel ou de la vie sociale.

#### POINT DE VIGILANCE

L'accompagnement valorisant l'intégration à un collectif en travaillant sur le lien social peut ne pas convenir à des personnes qui ont un besoin de solitude. Quelles qu'en soient les causes (sociale, idéologique, psychique, limite d'autonomie quotidienne, etc.), l'intégration dans un groupe peut produire une dépendance. Au contraire, elle peut produire un effet de rejet ou de mise à l'écart.

### 2 3 Renforcer les capacités d'acteur

L'accompagnement de renforcement des capacités des personnes vise :

- à rechercher les ressorts présents chez les personnes pour les développer afin d'augmenter le plus possible leurs capacités de maîtriser leur devenir ;
- à identifier les capacités liées aux rôles sociaux correspondant aux droits acquis et à les développer.

## ↳ Étudier la non-demande

### Enjeux

- Dans les situations où la personne refuse un droit, l'accompagnant aide à distinguer :
  - ce qui est de l'ordre du choix raisonné, par exemple : une personne ne souhaite pas de RSA car elle entre en emploi dans les mois à venir et elle a financièrement de quoi faire face ;
  - de ce qui est dicté par son système de valeurs, par exemple : choisir d'envoyer de l'argent à sa famille plutôt que de le garder pour accéder au logement ;
  - de ce qui est de l'ordre des conditions sociales d'accessibilité, par exemple : la sécurité d'un lieu d'hébergement.
- Du fait de leur expérience, certaines personnes accueillies peuvent ne plus souhaiter bénéficier de prestations sociales ou de services sociaux. Après avoir vérifié avec la personne la validité de son choix à ne pas accéder à un droit, il est important de respecter sa position afin de ne pas déroger au principe de dignité.

### ►►► Recommandations

- ▶ Approfondir avec la personne son manque d'intérêt à l'offre de droit, en recherchant des contradictions éventuelles entre les droits offerts et :
  - ses attentes ;
  - ses principes ;
  - son désir d'implication.

#### ILLUSTRATION

*Une personne accueillie explique comment elle vit l'aide sociale : « c'est le problème du yoyo. Tu sais : tu pars de bas, on te remonte un peu, tu y crois, tu refais des projets de soins et on te l'enlève (la CMU) subrepticement, l'air de rien. Tu replonges plus bas, avec des frais sur le dos, ou bien des frustrations, t'y as cru.*

*Le mieux, ce serait de ne plus dépendre des autres, de pouvoir travailler. Quand ce que tu as, tu l'as avec ton travail, tu sais qu'on ne te le reprend pas. Quand on arrive dans les aides sociales, on tombe sous des puissances qui nous dépassent. »*

*« Ce qui amène certains à ne plus solliciter les droits auxquels pourtant ils sont éligibles » conclut un travailleur social.*

- ▶ Accepter que la personne choisisse de ne pas accéder à un droit. La non-accession aux droits est une possibilité qui lui est offerte. Respecter son expertise tout en lui permettant d'intégrer les responsabilités individuelles et sociales qu'elle a dans son rapport à elle-même et dans sa relation à l'autre.
- ▶ Chercher à créer ou maintenir l'alliance nécessaire à l'engagement dans un accompagnement renforcé.

#### ILLUSTRATION

*Une personne sans domicile fixe refuse absolument de rejoindre ce centre d'hébergement malgré les sollicitations des travailleurs sociaux soumis aux injonctions de la mairie et de la préfecture, malgré les promesses d'un hébergement de qualité sans violence, et malgré les conditions météorologiques déplorables. Le seul moyen qu'aient trouvé les accompagnants pour maintenir le lien a été de lui fournir une couverture et des repas sur place.*

## ➤ Renforcer des capacités à faire face aux nouvelles situations

### Enjeux

- Dans les situations où la perte d'autonomie est telle qu'une personne ne satisfait plus à ses besoins essentiels, les droits ne peuvent plus s'appliquer sans risquer une dégradation de la situation. Il s'agit de renforcer les capacités individuelles et sociales de la personne. Elle décidera alors des moyens ajustés pour accéder aux droits auxquels elle est éligible.
- La démarche de renforcement des capacités d'acteurs tient compte du droit auquel accède la personne en suscitant chez elle des démarches actives ajustées.
- Il apparaît parfois nécessaire d'effectuer un accompagnement physique. L'accompagnant évalue en situation l'évolution de la personne dans la prise en charge de la satisfaction de ses besoins. Parfois, une seule action accompagnée lui suffit pour qu'elle reprenne confiance en elle. La réunion d'équipe, en permettant l'expression des observations des membres de l'équipe pluridisciplinaire, aide à la régulation de l'accompagnement. L'accompagnant s'appuie sur ces regards croisés pour faire évoluer le degré de prise en charge.

### ➤➤➤ Recommandations

- ▶ Construire un panel progressif d'actions autour de la satisfaction des besoins fondamentaux : alimentation, sommeil, santé. L'accompagnant ajuste en fonction de la personne la mise en œuvre de ces actions allant de l'acte accompagné jusqu'à l'acte pris en charge de façon autonome.



## ILLUSTRATION

*Dans cet établissement, l'accompagnement porte sur la réappropriation des gestes de la vie quotidienne : préparation des repas, tenue de la propreté du logement, prise en charge des enfants, qui sont réalisés avec l'aide d'une éducatrice. La résidente est invitée à participer à des groupes d'échanges de savoirs où des femmes se réunissent pour parler de la vie quotidienne, les activités avec leurs enfants, les petits problèmes passagers, la santé, l'hygiène de vie, l'esthétisme, etc.*

- ▶ Reprendre a posteriori une action que la personne a prise en charge et lui proposer de réaliser une description détaillée de l'événement :
  - l'accompagnant assiste la personne dans sa description des faits en l'invitant à respecter la chronologie des événements. Exemple de questions invitant la description : « Au début qu'est-ce qui s'est passé ? » ... « Ensuite ? » ... « Et après ? » ... ;
  - après le récit, même s'il est partiel, l'accompagnant amène la personne accueillie à reprendre les événements sous l'angle des actions qu'elle a posées, en distinguant les décisions et les comportements réactifs. Cette démarche conduit la personne à se représenter en train d'agir et ainsi à se découvrir actrice et créatrice là où elle pouvait penser avoir subi les événements.
- ▶ Se positionner sur une temporalité courte, soit dans l'immédiateté du « faire avec » soit dans un temps ne dépassant pas une semaine quand il s'agit de la reprise d'une action.
- ▶ Apprécier les capacités de la personne à occuper les rôles attendus : les rôles de protection pour soi-même, pour les enfants, et les rôles sociaux.

## ILLUSTRATION

*Un travailleur social explique que des familles se présentent parfois avec une seule problématique identifiée : celle de se retrouver sans logement suite à des dettes de loyer. Or, au cours de l'accompagnement, l'équipe constate que d'autres carences sont présentes pour assumer le rôle de parent, dans les habitudes alimentaires, des relations compliquées entre les deux conjoints. Aussi, au-delà du traitement du dossier relatif aux dettes de loyer, afin de faciliter leur accession aux droits l'équipe accompagne physiquement le couple dans les démarches auprès de l'école, dans le logement, etc.*

- ▶ Proposer de nouveaux rôles pour mettre en œuvre et éprouver les apports ainsi que les exigences des statuts, et observer les modes d'occupation que la personne déploie pour évoluer dans ces rôles.

ILLUSTRATION

*Dans ce CHRS, la première forme d'insertion proposée consiste à prendre une part active dans le fonctionnement quotidien du lieu, à assumer des responsabilités réelles et concrètes. Mais aussi à participer aux nombreux échanges, rencontres, débats qui animent le lieu et l'association. L'accès à l'hébergement implique des rôles concrets au sein du collectif du centre d'hébergement.*

- ▶ Apprécier avec la personne l'évolution de ses décisions prises en se référant aux justifications et aux conséquences des actes.
- ▶ Construire avec la personne son cheminement vers l'accès aux droits :
  - l'équipe de l'établissement ou du service lui propose d'accéder à un droit qui paraît ajusté à la situation, même si la personne ne l'évoque pas ;
  - l'équipe évalue tout au long de la démarche la capacité de mobilisation psychique de la personne pour accéder à plusieurs droits en même temps ;
  - l'équipe de l'établissement ou du service vérifie que la personne est prête à faire face aux exigences découlant du nouveau droit ; elle peut différer les démarches d'accès à un droit jusqu'à ce que la personne en possède les capacités.



# L'essentiel

## UN DOUBLE DIAGNOSTIC

### Recueillir les informations

- Identifier les démarches d'accès aux droits réalisées et les projets de la personne.
- Apprécier l'évolution des situations des personnes accueillies pouvant avoir un impact sur leurs droits.
- Repérer les liens de la personne avec son environnement.
- Interroger les partenaires jalonnant le parcours de la personne.

### Organiser les informations

- Adopter une catégorisation favorisant l'analyse des éléments recueillis.
- Identifier les éléments de positions sociales, de valeurs, de connaissance et de potentialités d'action.
- Identifier la situation des droits fondamentaux dans le domaine de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation, de la culture, de la protection de l'enfance et de la famille.

### Analyser les informations et élaborer les hypothèses d'accompagnement

- Ordonner les droits acquis, les droits éligibles et les demandes en cours.
- Analyser les modes d'accompagnement dont a bénéficié la personne avant son arrivée dans l'établissement ou le service.
- Caractériser le niveau d'autonomie en se basant sur les potentialités de prises de décisions dans la vie quotidienne.
- Identifier les institutions à solliciter et leurs conditions d'accès.
- Le diagnostic élaboré avec la personne accueillie comprend notamment :
  - les éléments identifiés de la situation de la personne au regard des droits acquis ou possibles ;
  - les éléments retenus pour construire l'orientation vers l'accès à un droit particulier ;
  - l'argumentation du choix de ces éléments ;
  - les étapes de réalisation de la démarche et les moyens nécessaires aux différentes étapes ;
  - l'identification argumentée du mode d'accompagnement choisi ;
  - les indicateurs d'évaluation de l'accompagnement ;
  - les stratégies alternatives.
- Utiliser la réunion d'équipe pour valider le diagnostic de la situation, exposer les orientations envisagées, recueillir le point de vue des autres professionnels pour étayer la démarche.

# ➤➤ L'essentiel

## UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ AU DIAGNOSTIC

**Réévaluer régulièrement le parcours et les soutiens nécessaires pour favoriser le passage de l'assistance au droit – quel que soit le type d'accompagnement.**

### — Apporter des connaissances et de l'information —

*Type de profil : la personne manque de connaissances pour faire valoir ses droits mais est capable de les comprendre et de les mettre en œuvre.*

- Diffuser une information adaptée.
- Rester en soutien tout au long de la démarche.
- Donner des explications à tout moment d'incompréhension.

### — Soutenir socialement les démarches —

*Type de profil : la demande de droit n'est pas obtenue, la personne est en capacité de réaliser les démarches mais a besoin de soutien social pour les mener à terme.*

- Jalonner le parcours d'accès aux droits par des repères (lieux, personnes, temporalité).
- Favoriser la prise en charge de nouveaux rôles au sein de l'établissement ou le service.
- Proposer des actions collectives développant les relations sociales.
- Reprendre avec la personne les facilités ou difficultés relationnelles.
- Développer des situations où la personne accueillie s'ouvre à son environnement.

### — Renforcer les capacités d'acteur —

*Type de profil : la demande de droit n'est pas réalisée ou ne correspond pas à l'autonomie nécessaire pour porter les exigences des droits acquis.*

- Respecter la dignité de la personne.
- Permettre à la personne de se réapproprier son quotidien.
- Favoriser toute situation permettant à la personne d'agir, pour elle-même d'abord, puis avec et pour les autres.
- Permettre à la personne de se représenter en tant qu'acteur d'une décision.
- Construire une démarche très progressive.
- Accepter les temporalités courtes.
- Différer l'accès à un droit s'il peut déstabiliser la situation déjà précaire.

## II

# *L'établissement ou le service : support de l'accès aux droits*

L'accès aux droits est une démarche d'insertion sociale et professionnelle qui fait référence simultanément à l'accès aux droits individuels et collectifs.

En ce sens, les principes et l'organisation de l'établissement ou du service favorisent les démarches des professionnels comme celles des personnes accueillies. Ils encouragent l'intégration de la personne accueillie dans un ensemble collectif et développent leurs individualités.

Les recommandations présentées dans ce chapitre sont organisées en trois parties. La première porte sur le projet d'établissement ou de service comme outil de la loi n° 2002-2 posant le cadre d'intervention des professionnels et d'accueil des personnes hébergées. La deuxième partie s'intéresse à l'organisation de l'établissement ou du service pour faciliter l'apprentissage du droit par les personnes accueillies. Enfin, les dernières recommandations visent les connaissances nécessaires aux équipes sur les droits et les procédures. Elles ouvrent sur les partenariats inhérents à cette thématique.

Pour rappel, ce chapitre traitera prioritairement des droits et libertés individuels ou droit des usagers.

## **1** LE CADRE D'INTERVENTION : LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE

Il s'agit ici d'un complément de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles relative au projet d'établissement ou de service<sup>28</sup> adapté à la thématique de l'accès aux droits.

### **1 1** Connaître les caractéristiques du public

#### **Enjeu**

Les modifications des modes de vie dans la société sont identifiées. L'établissement ou le service s'organise pour accompagner ces changements en son sein.

#### **►►► Recommandations**

- Mettre en place des outils statistiques appréciant les caractéristiques et l'évolution du public. L'établissement ou service ajuste ainsi ses prestations.

---

<sup>28</sup> ANESM, Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, mai 2010.

ILLUSTRATION

*Un CHRS a créé un lieu « l'appart à papa » pour permettre aux pères hébergés d'assumer leur droit de visite et d'hébergement à l'égard de leurs enfants. Un tiers des hommes accueillis dans ce lieu sont pères. Ce sont des hommes seuls de 35 à 60 ans, qui restent au CHRS entre dix-huit mois et deux ans après une sortie d'incarcération, une perte de logement, une séparation ou la fin d'une cure de désintoxication.*

*« Nous avons affaire à des papas très délinquants, qui ont parfois connu un parcours carcéral. Ils ont du mal à faire reconnaître leur droit de garde, car ils n'imaginent pas que la justice puisse être de leur côté », expose la chef de service.*

*L'équipe commence par mettre en place un accompagnement individuel autour des questions familiales en assistant les pères dans la reconnaissance de leurs droits, jusqu'à passer devant le juge aux affaires familiales. L'initiative est prolongée par la mise en place d'un groupe de parole de pères, animé par la psychologue de la structure et un travailleur social, référent « parentalité » de l'équipe.*

*Puis la loi 2002-2 sur les droits des usagers est venue réaffirmer l'importance du maintien du lien parent-enfant. La démarche s'est poursuivie jusqu'en 2006 où l'un des appartements de la structure s'est libéré. L'équipe convainc la direction de le récupérer pour le mettre à disposition des papas résidents : L'appart à papas est né.<sup>29</sup>*

- ▶ Adapter les prestations de l'établissement ou du service au public.

ILLUSTRATION

*Ce centre d'accueil des femmes victimes de violences et leurs enfants a bénéficié de fonds pour l'humanisation des structures. Ainsi, l'architecture du bâtiment a été conçue dans le but d'être le plus fonctionnel possible par rapport aux différentes exigences du projet. Afin d'assurer la sécurisation des femmes et de leurs enfants, les accès fonctionnent avec des badges électroniques. Un système de sas entre les studios adjacents permet de convertir un studio en logement de deux ou trois pièces, selon le nombre d'enfants. En outre, le bâtiment possède une grande salle conviviale (.../...)*

<sup>29</sup> Synthèse de l'article de Guiller A., *Un week-end chez papa*, ASH, n° 2705 du 15 avril 2011.

*(.../...) pour l'accueil de jour, deux salles pour les ateliers, une salle de repos et une salle à laquelle sera bientôt ouverte une micro-crèche. Enfin, un jardin est à la disposition des résidents dont une partie sécurisée sera réservée à la micro-crèche.*

*Le centre est organisé en pôles, afin de prendre en compte toutes les dimensions dans l'accompagnement des femmes victimes de violences : accueil et protection, longs séjours, droit des étrangers, santé, sport/diététique, logement, insertion professionnelle, animation/vie culturelle, famille/enfance.*

- ▶ Confronter les évolutions des caractéristiques des populations accueillies au sein de l'établissement ou du service avec les analyses issues des observatoires du territoire.
- ▶ Rechercher des compétences techniques à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement ou du service pour élaborer des solutions avec les personnes accueillies et les accompagnants.

*Afin que les personnes accueillies en CHRS puissent rester en contact avec les partenaires de l'hébergement, de l'emploi, de la santé mais aussi avec leur famille ; un CHRS s'est lancé dans une expérimentation qui consiste à mettre à disposition des téléphones portables à moindre coût afin que les personnes puissent être joignables et maintenir leurs réseaux familial et amical.*

*Pour les travailleurs sociaux, il est possible de déposer des messages auxquels la personne pourra avoir accès en consultant sa messagerie, elle peut rappeler gratuitement son correspondant avec une durée d'appel limitée.*

*Les personnes accueillies peuvent plus facilement être joignables, en particulier pour les personnes qui recherchent du travail ou pour toutes les démarches d'accès aux droits fonctionnant avec un système de SMS<sup>30</sup>.*

<sup>30</sup> Synthèse de l'article de Roque F., *Quand réinsertion rime avec connection*, TSA n° 10 mars 2010 p. 25.



## 1 2 Définir les principes d'intervention des accompagnants

### Enjeu

L'accès aux droits est un ajustement à trouver entre la reconnaissance d'une individualité et l'insertion dans la société. L'établissement ou le service veille à ce qu'un équilibre soit respecté entre ces deux versants de la démarche.

### Recommandations

- ▶ Définir le périmètre d'intervention des professionnels en identifiant les accès aux droits et les démarches juridiques qui s'y rattachent.

#### ILLUSTRATION

*Au sein de cet établissement, la citoyenneté s'exerce en travaillant avec les résidents sur l'exercice de leurs droits. L'ouverture des droits sociaux est un des premiers objectifs de travail dès l'arrivée dans la structure. Par la suite, les professionnels interviennent avec les personnes pour faire valoir leurs droits (constitution des dossiers logements, de dossiers de surendettement.), y compris en se présentant devant la justice (par exemple s'agissant des droits de garde ou d'hébergement). La mise en place d'une permanence juridique hebdomadaire va dans ce sens.*

- ▶ Caractériser les champs à investiguer dans le cadre de l'accès aux droits en prenant appui sur l'analyse des situations des publics accueillis et de leurs évolutions.

#### ILLUSTRATION

*Cet établissement de stabilisation indique très clairement à chacun que le séjour au centre d'hébergement doit avoir une fin, dans la mesure où il ne s'agit pas d'un lieu de vie. Compte tenu du public accueilli, les projets d'accès au logement s'imaginent plutôt à long terme. Ce choix n'invite pas pour autant les personnes à considérer l'établissement comme une fin en soi, puisqu'elles en sortent effectivement. Toutefois, si ces sorties s'orientent parfois vers le logement autonome, elles peuvent aussi s'orienter vers d'autres CHRS, des lieux à vivre, ou encore pour certains vers l'élaboration d'habitats alternatifs.*

- ▶ Traduire de façon pragmatique les principes d'action, les moyens, les procédures de l'établissement ou du service.

## ILLUSTRATION

*Dans cet établissement, la prise en charge s'articule autour de plusieurs axes principaux :*

- *l'accès aux droits sociaux (situation administrative, couverture sociale, formation et/ou insertion professionnelle, ouverture des droits aux prestations, etc.) ;*
- *l'accès aux soins (mise en place d'un suivi médical, soutien à l'observance des traitements, travail d'information, de prévention sur les pathologies) ;*
- *l'aide à l'autonomie : gestion du quotidien, de l'appartement, aide à la gestion du budget, accès aux loisirs, soutien à la parentalité, soutien psychologique, etc. ;*
- *la préparation au relogement.*

- ▶ Définir les positionnements et actions des accompagnants au sein de l'établissement ou du service en s'appuyant sur les fondements des pratiques professionnelles<sup>31</sup>.

## 1 3 Coordonner les accompagnants

### ↳ Accompagner les équipes

#### Enjeu

En fonction des caractéristiques des publics, de l'évolution de la législation et des procédures des partenaires, l'établissement veille à ce que l'équipe pluridisciplinaire puisse répondre aux nouvelles exigences liées à ces modifications.

#### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Adopter une procédure de recrutement des personnels cadres et non-cadres, aussi rigoureuse pour les bénévoles que les professionnels.
- ▶ Identifier les besoins de qualification nécessaires en fonction des publics accueillis et de l'environnement : définir les postes en conséquence pour faciliter leur accès aux droits.

<sup>31</sup> Les normes juridiques, les plans départementaux d'accueil, d'hébergement et d'insertion, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM, Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, mai 2010, p. 42), le référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, les référentiels des métiers, les guides des fédérations, les mandats confiés par des autorités judiciaires, les valeurs de l'organisme gestionnaire, les référents théoriques, ...

ILLUSTRATION

*Au sein de ce centre d'hébergement situé en Ile-de-France où l'offre de logement est rare, un dispositif spécifique a été mis en place. Le Pôle Relogement du service se situe comme un filtre entre les usagers, les réservataires de logements sociaux et les futurs bailleurs. L'association a mis en place deux « chargés de missions » qui n'ont ni la formation ni l'expérience des travailleurs sociaux. Ils ont plutôt un profil de type école de commerce ayant déjà travaillé chez des bailleurs sociaux. Leur rôle est de prospecter des logements et de mettre en relation les résidents du centre d'hébergement avec ces bailleurs. Ce travail est mené en coordination avec le travailleur social référent du ménage.*

- ▶ Mettre en œuvre une démarche d'intégration progressive des nouveaux professionnels.<sup>32</sup>
- ▶ Définir avec les professionnels des objectifs issus du projet d'établissement ou de service, de leur poste de travail et des accompagnements qu'ils ont à mener avec les personnes accueillies.
- ▶ Réaliser une évaluation régulière de ces objectifs.

## ↳ Promouvoir l'approche pluridisciplinaire

### Enjeux

- À l'issue du diagnostic, chaque professionnel ou bénévole intervient auprès de la personne accueillie sur un champ défini. La complémentarité des interventions est recherchée.
- Les démarches d'accès aux droits génèrent des tensions parce que les interprétations sont différentes d'un interlocuteur à l'autre. L'établissement ou le service définit un cadre au sein duquel les équipes s'appuient sur des critères de décisions pour construire les accompagnements et réguler les débats.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Se doter d'outils partagés au sein de l'établissement ou du service afin de pouvoir échanger collectivement sur les analyses des situations des personnes accueillies, dans le respect du secret professionnel :
  - privilégier les outils de présentation qui favorisent la mise en relation des éléments recueillis ;

<sup>32</sup> ANESM, Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, juil. 2008, p. 19.

- identifier des liens explicites entre les différents champs explorés par les professionnels pour rechercher les cohérences et incohérences ;
- organiser l'évaluation et la mise à jour de ces outils partagés.

### POINT DE VIGILANCE

Les grilles d'analyse sont avant tout des outils pour les professionnels. L'utilisation de ces grilles en entretien doit être faite avec discernement. Si des questionnaires doivent être complétés, ils peuvent l'être à l'issue de la rencontre. Le temps de l'entretien est consacré à une recherche d'informations que la personne produit pour ajuster l'accompagnement à venir.

- ▶ Spécifier les principes d'intervention et les interactions entre les professionnels et/ou les bénévoles.<sup>33</sup>

#### ILLUSTRATION

*Dans ce projet d'établissement, il est inscrit qu'une équipe pluridisciplinaire veille à ce que la mise en œuvre des actions repose sur le respect des principes de collégialité et de croisement des compétences et des pratiques.*

- ▶ Le cadre en charge de l'action éducative coordonne l'action des membres de l'équipe (professionnelle ou bénévole) afin de rendre cohérente l'intervention globale auprès des personnes accueillies.
- ▶ S'assurer que chaque professionnel ou bénévole concourt, de sa place, à la démarche d'accès aux droits des personnes accueillies. Les moyens privilégiés sont les réunions d'équipe d'analyses de pratiques, dans lesquelles sont questionnées de façon systématique les contributions à l'accès aux droits.

#### ILLUSTRATION

*Dans un centre d'hébergement collectif, Mme X est accueillie avec ses deux enfants (4 et 7 ans). Elle n'exerce pas une surveillance très rapprochée de ses enfants qui jouent librement sur le site et parfois en dehors. Récemment c'est un résident qui les a rattrapés alors qu'ils jouaient dans la rue.*

(.../...)

<sup>33</sup> ANESM, Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, déc. 2009, p. 62.

## ILLUSTRATION

(.../...)

*Cette situation est examinée en réunion d'équipe avec l'arbitrage du chef de service. La médiatrice parents-enfants considère que la sécurité des enfants est en danger. Elle propose que les enfants soient pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Selon elle, les enfants, comme la mère et les autres résidents, se doivent de vivre dans un cadre sécurisant. Or, le centre d'hébergement n'est pas un lieu protecteur dans la mesure où les enfants sont très souvent livrés à eux-mêmes. La médiatrice ne veut pas porter la responsabilité d'un éventuel accident. Elle souhaite faire un signalement, en son nom propre, si elle n'a pas le soutien de l'institution.*

*La référente de Mme X intervient et fait valoir la préservation du lien familial comme motif d'admission du ménage dans le centre d'hébergement. Elle insiste sur l'impact positif du cadre familial comme moyen d'épanouissement des enfants qui respectent l'ensemble des adultes du centre : leur mère, les autres résidents, les salariés et les bénévoles. Contrairement aux apparences, les enfants ne sont pas livrés à eux-mêmes. Dans la culture de la famille, les enfants sont élevés par « le collectif » autant que par la mère.*

*Le chef de service indique que les échanges autour de cette situation seront rapportés dans le compte rendu de réunion. Cependant, compte tenu du droit à la protection et à la sécurité des enfants, de leur droit à la vie familiale, du droit au travail que Mme X vient de démarrer ; il assume, par délégation, la responsabilité de la décision qui sera prise.*

- ▶ Favoriser l'expression des accompagnants sur leur pratique professionnelle au sein des réunions d'équipe ou d'analyse de pratiques.
- ▶ Identifier et énoncer les processus de régulation pour traiter de situations complexes.
  - Aborder collectivement les questions relatives à l'accès aux droits.
  - Éviter au maximum les situations de rapport de force où ce sont les capacités de persuasion de certains accompagnants qui orientent dans un sens ou dans un autre un accompagnement sur des bases « d'intime conviction » – en particulier dans les réunions d'équipe :
    - l'encadrement demande aux professionnels les points de repères de leur prise de position et de leur action ;
    - l'encadrement rappelle les principes d'action de l'établissement ou du service et la place de la personne accueillie et des professionnels.

## ↳ Élaborer des référentiels de pratiques

### Enjeu

Pour favoriser la prise de distance des professionnels dans les situations très impliquées entre l'accompagnant et l'accompagné et pour arbitrer des accès aux droits, l'élaboration d'un référentiel de pratiques commun aux membres de l'équipe aide l'accompagnant dans ses prises de décisions.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Convenir d'un cadre d'intervention suffisamment souple, réajustable dans le temps au fil des pratiques professionnelles, mais orienté vers les démarches d'accès aux droits :
  - mettre en commun les approches des professionnels et des bénévoles ;
  - identifier et formaliser les pratiques des professionnels ;
  - faire éventuellement appel à des compétences extérieures pour faciliter cette construction.
- ▶ Réactualiser régulièrement les référentiels en vigueur au regard des changements : dans les types de publics accueillis et dans l'environnement partenarial ou institutionnel.

#### ILLUSTRATION

*Ce collectif de professionnels qui a travaillé sur un guide des pratiques constate que ce type de document n'est pas un répertoire de pratiques closes et arrêtées une fois pour toutes. Une pratique se définit toujours en situation. Le collectif permet d'assurer la pratique de tel ou tel travailleur social, il est aussi et surtout un espace d'émergence et de (re)définition de pratiques.*

## 2 L'ÉTABLISSEMENT OU LE SERVICE : LIEU D'APPRENTISSAGE DU DROIT

L'objectif des démarches d'accès aux droits est relié à l'insertion sociale des personnes accueillies. L'établissement ou le service est un espace d'expérimentation du vivre ensemble avec toutes les incidences qui en découlent : les relations sociales, le rapport à la loi (le règlement de fonctionnement), la connaissance de ses droits (la charte des droits et des libertés), l'identification des voies de recours, etc.

L'établissement ou le service, en développant des pratiques concrètes du droit dans un milieu bienveillant et dynamisant, permet à la personne accueillie de préparer sa sortie : entrer dans un logement autonome, dans un emploi, se soigner, etc.

## 2 1 S'appuyer sur la dynamique des outils de la loi n° 2002-2

### Enjeu

Les outils de la loi n° 2002-2 sont des moyens pour permettre au public accueilli d'expérimenter le droit. Ils sont donc mis en œuvre, connus de tous et développés. La personne accompagnée peut ainsi s'en saisir.

### ►►► Recommandations

- ▶ Élaborer un règlement de fonctionnement qui valorise le double caractère protecteur et stimulant de l'établissement ou du service.
- ▶ Construire le livret d'accueil ou des guides spécifiques avec les personnes accueillies qui serviront à transmettre des informations essentielles relatives aux différents droits.

### ILLUSTRATION

*Dans certains établissements, les personnes accueillies ont construit des guides avec les professionnels : « guides des bons tuyaux » ou « SOS galère » où sont répertoriées les difficultés auxquelles peuvent s'attendre les personnes qui devront accéder à tel ou tel droit sur le territoire du centre d'hébergement.*

- ▶ Élaborer des supports compréhensibles pour les personnes accueillies, notamment pour celles qui ne savent pas lire, ou celles parlant peu ou pas le français. Apporter une vigilance particulière sur les sigles employés.
- ▶ Présenter, commenter et concrétiser l'ensemble des outils de la loi n° 2002-2 :
  - intégrer dans les échanges autour du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement, entre l'accompagnant et la personne accueillie, l'identification des espaces où la parole individuelle peut s'exprimer ;
  - susciter l'intérêt du rôle de représentant des usagers dans les instances mises en place ;
  - s'appuyer sur les propositions émanant des conseils de la vie sociale<sup>34</sup> pour rechercher des solutions adaptées aux personnes accueillies ;
  - adopter un mode d'animation des instances de participation qui permet aux représentants élus de s'exercer à la citoyenneté et d'occuper une position valorisante.

<sup>34</sup> ANESM, Expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale, avril 2008.

*Dans cet établissement une réunion hebdomadaire avec les personnes accueillies est institutionnalisée. Elle constitue un exercice et une mise en œuvre de l'accès à la citoyenneté. Elle permet de se familiariser avec la prise de parole, le difficile exercice de formuler ses idées ou réflexions, de se retrouver exposé, parfois mis en cause, mais dans un climat général de respect mutuel. Elle contribue à créer un climat d'écoute et de tolérance qui se poursuit et se cultive tout au long de la semaine. Mise en pratique de la vie en société et de ses exigences, cette réunion permet de renvoyer les usagers du centre à leur propre responsabilité dans la bonne marche de la maison et du confort qu'ils peuvent y trouver.*

## 2 2 Développer la pratique du droit et de la citoyenneté

### Enjeu

Le développement d'espace, d'action, d'organisation visant la stimulation de la participation de la personne lui permet de percevoir sa part de contribution possible à l'amélioration de la qualité de vie dans et hors de l'établissement.

### ►►► Recommandations

- ▶ Construire des occasions au sein de l'établissement ou du service où la personne accueillie peut prendre des décisions :
  - offrir des espaces d'activités médiatisés ou non (ateliers réparation vélo, mobylette, couture, lecture, etc.) ;
  - faciliter la possibilité de prise en charge d'un service collectif (repas, nettoyage des locaux, animation d'un atelier, etc.) ;
  - offrir des espaces de débats ;
  - inciter la personne accueillie à s'inscrire dans une démarche collective de participation à la vie de quartier, du territoire, etc. ;
  - ouvrir des formations communes pour les équipes accompagnantes et les personnes accueillies.



ILLUSTRATION

*Cette association gestionnaire organise des co-formations : pendant 2 à 4 jours, des personnes en difficulté et des professionnels se forment ensemble. En général, le groupe est composé de 15 à 20 professionnels et de 5 à 10 personnes en difficulté. Chacun apporte ses savoirs et ses analyses. Il s'agit d'un travail sur les représentations : les professionnels d'un côté, et les personnes en difficulté de l'autre. Par exemple à propos des représentations de la santé, les échanges se construisent à partir des récits d'expériences où interagissent des personnes en difficulté, des professionnels et des institutions. L'analyse en commun de ces récits s'effectue à travers plusieurs angles d'approche. Les participants en découvrent les conditions favorables et les conditions à éviter pour pouvoir être acteurs ensemble d'un projet de santé. Une restitution aux responsables institutionnels est prévue, et une évaluation commune de l'action est réalisée. L'attestation de formation est identique pour les professionnels et les personnes en difficulté.*

- ▶ Organiser des échanges entre partenaires et personnes accueillies :
  - pour confronter les impératifs de chacun et rechercher des solutions adaptées ;
  - pour envisager une insertion aisée dans les organismes extérieurs à l'établissement ou au service dès que cela est possible (associations sportives, culturelles, entreprises, etc.).

## **2 3** Sensibiliser aux démarches de recours

### Enjeu

La pratique du droit peut entraîner des situations où des démarches supplémentaires de recours doivent se mettre en œuvre.

### ▶▶▶ Recommandations

- ▶ Décrire, commenter et accompagner – si nécessaire – les processus de recours que la personne accueillie peut activer dans les situations internes ou externes à l'établissement ou au service.
- ▶ Identifier la nécessité de la présence d'un tiers « non-impliqué » pour accompagner les personnes accueillies dans leur démarche de recours.
- ▶ Identifier les personnes qualifiées du territoire de l'établissement ou du service et en informer les équipes et les personnes accueillies.

- Orienter et accompagner les personnes accueillies vers les délégués du Défenseur des droits.
- S'appuyer sur les compétences des comités/conseils départementaux d'accès aux droits ou les maisons du droit et/ou toute instance de défenses des droits.

## ILLUSTRATION

*Dans ce livret d'accueil figure un paragraphe sur les contestations-réclamations. Il reprend l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles qui précise que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste arrêtée conjointement par le représentant de l'État dans le département et le Président du Conseil général. Il est indiqué les modalités pour saisir la personne choisie en cas de contestation ou de réclamation.*

## JURIDIQUE

Pour saisir la commission de médiation DALO, le requérant utilise un formulaire signé par lui-même et précisant l'objet et le motif du recours, ainsi que ses conditions de logement ou d'hébergement (pièces justificatives avec notamment les demandes de logement ou d'hébergement effectuées antérieurement, arrêté d'insalubrité, etc.).

Il peut être assisté d'un service social, d'un organisme bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique ou d'une association agréée pour la défense des personnes en situation d'exclusion.

### 3 L'ORGANISATION DE L'INFORMATION : UN SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

L'accès à l'information des professionnels est d'autant plus important que tous les établissements ou services ne disposent pas systématiquement d'assistants de service social – profession la plus à même au sein des établissements et services pour répondre aux questions relatives à l'accès aux droits, avec les juristes.

#### 3 1 Veiller à l'effectivité des connaissances des professionnels

##### Enjeu

Le champ large de l'accès aux droits entraîne une organisation de l'équipe de l'établissement ou du service. Le ou les relais d'informations concernant les droits est (sont) identifié(s) par chacun de ses membres.

### ►►► Recommandations

- ▶ Maintenir un haut niveau de connaissances chez les professionnels en charge de diffuser l'information relative aux droits auprès des personnes accueillies.
  - Déterminer et mettre à disposition des professionnels des outils (dictionnaire, guide, code, etc.) mis à jour.
  - Participer et/ou initier des rencontres (colloque, forums, formations) avec les partenaires spécialisés dans le droit pour échanger sur les évolutions législatives, procédurales, etc.

#### ILLUSTRATION

*Dans cet établissement un représentant de l'association est présent à chacune des réunions des lieux ressources du territoire, où des professionnels donnent des informations par exemple sur le surendettement, la Banque de France, les dispositifs emploi, etc. Ce représentant en informe ensuite les membres de l'équipe.*

- ▶ S'appuyer sur les ressources internes (documentaliste, par exemple) ou externes (centres sociaux départementaux, union d'associations, maison des droits, etc.).
- ▶ Identifier un référent par domaine d'informations à traiter qui classe, ordonne et diffuse les informations à l'équipe.

## 3 2 Partager les expériences d'accès aux droits

### Enjeu

Les établissements ou services développent localement des solutions d'aide à l'accès aux droits, les acquis de ces initiatives sont partagés.

### ►►► Recommandations

- ▶ Participer activement au travail des Services Intégrés de l'Accueil et de l'Oriente (SIAO), aux démarches d'écriture des plans départementaux (PDAHI, PDALPD) et à tous réseaux de partenaires développant une approche globale des problématiques d'insertion.
- ▶ Regrouper les expériences développées par les établissements ou services, visant à faciliter l'accès aux droits :
  - organiser cette information au sein d'un réseau ;
  - prendre appui sur ces pratiques existantes et expérimentées pour les développer ;
  - s'inspirer des initiatives pour en créer d'autres.
- ▶ Communiquer autour de ces expériences.

### 3 3 Entretien et développer les partenariats du droit

#### Enjeu

L'accès aux droits ne se limitant pas au périmètre d'intervention de l'établissement ou du service, les partenariats sont définis. Ils permettent aux personnes accueillies de poursuivre leurs actions engagées au-delà de leur temps passé en établissement ou service.

#### ►►► Recommandations

- ▶ Identifier les partenaires du territoire pouvant offrir des droits non-pourvus par l'établissement ou le service.
- ▶ Vérifier que pour chaque thématique d'accès au droit, l'établissement ou le service entretient des relations partenariales. Elles peuvent varier d'un territoire à l'autre. Par exemple :
  - pour l'accès à la protection sociale maladie : les Caisses primaires d'assurance maladie ;
  - pour l'accès aux prestations familiales et de logement : les Caisses d'allocations familiales ;
  - pour des aides exceptionnelles : les collectivités territoriales, associations ou fondations ;
  - pour l'accès au logement : les bailleurs sociaux ou privés, les agences immobilières à vocation sociale ;
  - pour l'accès à l'emploi : les entreprises, les agences Pôle emploi, les missions locales ;
  - pour l'accès à la formation : les centres d'animation régionaux d'information sur la formation et les associations spécialisées ;
  - pour l'accès à la justice : les maisons du droit ou les centres départementaux d'accès aux droits ;
  - pour l'accès à la culture : les maisons pour tous, les médiathèques.

Cette liste n'est pas exhaustive et doit s'adapter simultanément aux situations du public et à l'environnement de l'établissement ou du service.

- ▶ Conventionner des partenaires qui sont identifiés comme essentiels au regard des situations des personnes accueillies.

ILLUSTRATION

*Dans cet établissement, un partenariat est formalisé avec l'association Accès Aux Droits Solidarité Paris. Ce partenariat offre une permanence juridique d'une demi-journée par semaine afin que les familles puissent bénéficier d'un accompagnement juridique pour les questions en lien avec le droit : droit des étrangers, droit de la famille, droit de la consommation, etc.*

- ▶ Communiquer aux partenaires les possibilités et les limites d'interventions de l'établissement ou du service (portes ouvertes, sites internet permettant de visiter à distance, etc.).
- ▶ Rechercher des partenariats pour élaborer de nouveaux services quand les cadres sont contraints.

ILLUSTRATION

*Dans le cadre d'un réseau précarité santé, des partenaires ont travaillé autour du problème de ces personnes qui perdent leurs droits à la CMUc et qui n'ont pas les moyens de prendre une mutuelle. Ce collectif a réfléchi sur la mise en place d'une complémentaire santé sous la forme d'un contrat de groupe (comme dans les entreprises) au bénéfice des usagers. Une étude a été diligentée autant pour identifier finement les besoins des usagers que pour élaborer un cahier des charges et identifier le prestataire de mutuelle à retenir. Une mutuelle a été retenue, des conventions entre les partenaires du territoire (Secours Catholique, CCAS, Hôpital, Centres d'hébergements, Mission Locale, etc.) se sont mises en place afin que les usagers de ces structures puissent bénéficier de la mutuelle retenue.*

- ▶ Trouver des solutions pour faire face aux modifications d'action des partenaires de l'insertion.

ILLUSTRATION

*Les partenaires tels que le Pôle emploi, la CAF ou d'autres utilisent de plus en plus internet pour les actualisations des droits. Ce directeur d'établissement indique les solutions retenues pour faire face à ces évolutions. Il a ouvert aux personnes accueillies son réseau d'accès à internet initialement autorisé exclusivement aux professionnels. Par ailleurs, des accompagnements à l'utilisation de cet outil se sont mis en place.*



# L'essentiel

## LE CADRE D'INTERVENTION : LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE

### ————— **Connaître les caractéristiques du public** ————— **pour ajuster les prestations d'accès aux droits**

### ————— **Définir les principes d'intervention** ————— **des accompagnants**

- Définir les positionnements professionnels au regard :
  - des missions d'accès aux droits telles que définies par les textes législatifs et réglementaires ;
  - des principes et valeurs de l'établissement ou du service.
- Identifier les champs d'investigation des accompagnants de l'accès aux droits.
- Promouvoir l'action et l'interaction de chaque professionnel et bénévole vers la personne accueillie.

### ————— **Coordonner les accompagnants** ————— **autour de références partagées**

- Construire des cadres d'intervention communs aux accompagnants.
- Élaborer une procédure de recrutement intégrant la connaissance de ces cadres d'intervention.
- Ajuster les référentiels aux évolutions des caractéristiques du public.
- Traiter collectivement des situations complexes.
- Favoriser l'expression des accompagnants sur leur pratique professionnelle.

## L'ÉTABLISSEMENT OU LE SERVICE : LIEU D'APPRENTISSAGE DU DROIT

### ————— **S'appuyer sur la dynamique des outils** ————— **de la loi n° 2002-2**

- Vérifier l'existence des outils de la loi n° 2002-2 et leur accessibilité.
- Insuffler une dynamique autour de ces outils.
- Permettre l'appropriation des outils en favorisant la co-construction de ceux-ci avec les personnes accueillies.



# L'essentiel

## Développer la pratique du droit et de la citoyenneté

- Construire des occasions de mise en œuvre du droit.
- S'appuyer sur les initiatives territoriales et/ou nationales pour suggérer la participation des personnes accueillies.
- Ouvrir la pratique du droit sur l'extérieur du centre d'hébergement.

## Sensibiliser aux démarches de recours

- Décrire les voies de recours.
- S'appuyer sur les compétences extérieures et spécialisées.
- Faire appel à un tiers si nécessaire.

## L'ORGANISATION DE L'INFORMATION : UN SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

### Veiller à l'effectivité des connaissances des professionnels

- Identifier des référents thématiques garantissant l'actualité des informations.
- Participer et/ou organiser des échanges avec les partenaires spécifiques de l'accès aux droits.

### Partager les expériences d'accès au droit

- Participer au SIAO et aux réseaux locaux d'insertion.
- Organiser un système de partage des initiatives des centres d'hébergement.
- Communiquer sur ces expériences.

### Entretenir et développer les partenariats du droit

- Identifier les complémentarités de prestations entre celles du centre d'hébergement et des partenaires.
- Entretenir des relations partenariales avec les professionnels d'autres institutions.
- Chercher à développer de nouveaux services en tenant compte sur le territoire des spécificités d'intervention des partenaires.





# *Annexes*

## ANNEXE 1 ÉLÉMENTS D'APPROPRIATION

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles constituent des points d'appui et des repères pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elles permettent aux équipes d'interroger leurs pratiques et de les améliorer, en fonction des publics accompagnés et des missions des établissements et services.

Le questionnaire présenté dans cette annexe vise à l'appropriation du contenu de la recommandation par les membres de l'équipe de l'établissement ou du service.

Les questions s'adressent successivement aux différents acteurs de l'établissement : les professionnels et les bénévoles d'une part, la direction et l'encadrement d'autre part.

### Les questions transversales

- Comment l'équipe professionnelle définit-elle la notion d'autonomie de la personne accueillie et celle de l'accès aux droits ? Ces définitions sont-elles partagées au sein de l'équipe ?
- Existe-t-il des lieux de débats collectifs au sein de l'établissement ? À défaut, est-ce que les réunions existantes laissent la place à des questions éthiques ? Par exemple :
  - Entre le droit à la liberté et le droit à la protection.
  - Entre le droit à la vie privée et les nécessités de l'accompagnement.
  - Entre l'intérêt collectif et l'intérêt individuel.
  - ...

Existe-t-il des comptes rendus de ces réunions ?

- Les professionnels et les bénévoles acceptent-ils des schémas de pensée différents lors de leurs :
  - relations avec la personne accueillie ?
  - échanges pluridisciplinaires ?

Le but de cette question est de déceler des incompréhensions mutuelles que peuvent ressentir les professionnels, les bénévoles et les personnes accueillies. Ce questionnaire cherche à prévenir à la fois les risques de maltraitance à l'égard des populations accueillies et le risque d'épuisement professionnel.

- Quels moyens l'établissement met-il en œuvre pour lutter contre ces incompréhensions ?

## Vous êtes professionnels ou bénévoles, quelles sont vos pratiques ?

### Le diagnostic des personnes accueillies

Dans une première étape, le diagnostic s'appuie sur un double questionnement (1 et 2) qui fait l'objet d'une analyse pluridisciplinaire (3).

Évaluation des droits (1)	Évaluation des capacités à agir (2)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels sont les statuts actuels et antérieurs ?</li> <li>- Dans les domaines définis par la loi<sup>35</sup> : quels sont les droits déjà acquis ? Quelles sont les démarches en cours ?</li> <li>- Quelles sont les types de revenus actuels ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est le niveau de connaissance du fonctionnement social (les acteurs sociaux, les prestations et leurs procédures, l'organisation administrative, etc.) ? Est-il compris ?</li> <li>- Quel est le degré d'autonomie de la personne ?</li> <li>- Quelles sont ses habitudes de vie ?</li> </ul>



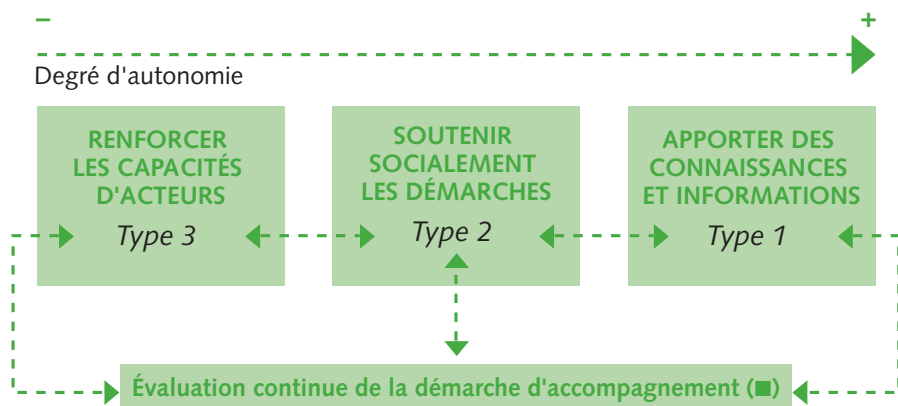
L'analyse pluridisciplinaire des informations recueillies (3)
<p>Comment l'accompagnant analyse-t-il les éléments de la situation pour construire et décliner le diagnostic ?</p> <p>Comment les priorités d'accès aux droits sont-elles définies ?</p> <p>Comment construit-il les étapes de l'accompagnement ?</p> <p>Comment le diagnostic est-il validé ? Fait-il l'objet d'une décision collégiale ?</p> <p>Le référent intègre-t-il la personne accueillie tout au long du diagnostic ?</p>

### L'accompagnement envisagé à la suite du diagnostic

Dans une seconde étape, les professionnels et les bénévoles vérifient que le type d'accompagnement répond aux enjeux soulevés par le diagnostic. Les accompagnements n'étant pas figés, une évaluation continue est nécessaire afin que les besoins et les attentes de la personne accueillie soient satisfaits.

<sup>35</sup> Champs identifiés par la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions : domaine de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

**Graphique 2 : Les 3 types d'accompagnement identifiés dans la recommandation**



### Apporter des connaissances et des informations – Type 1

- Les professionnels de l'établissement s'appuient-ils sur des partenariats pour diffuser des informations actualisées ?
- L'information est-elle compréhensible ? Des supports ont-ils été produits avec les personnes accueillies (livret d'accueil, règlement intérieur, etc.) ?
- Les supports d'informations reprennent-ils des guides ou des référentiels déjà existants : la circulaire du 16 juillet 2010, les guides existants réalisés par les acteurs locaux (Mairie, associations...), ... ?
- Les différentes étapes franchies pour l'accès à un droit ont-elles fait l'objet d'une explication à la personne accueillie ?

### Soutenir socialement les démarches – Type 2

- Les personnes accueillies ont-elles la possibilité de choisir entre des activités collectives et des activités individuelles ?
- L'accompagnement permet-il à la personne accueillie de développer ses relations sociales et d'apprendre des nouveaux rôles sociaux ? Il est fait référence ici à la pratique de la citoyenneté dans l'établissement ainsi qu'à l'extérieur.
- Est-il prévu des temps de préparation à la participation à des instances consultatives ? Cette préparation porte-t-elle sur le choix des thématiques, sur les règles de prises de paroles ?
- L'accompagnement proposé par les professionnels et les bénévoles permet-il à la personne accueillie d'entrer en contact avec des personnes extérieures à l'établissement ?
- L'accompagnant reprend-il avec la personne accueillie les facilités ou difficultés relationnelles ?

### Renforcer les capacités d'acteurs – Type 3

- Quels sont les actions ou les aménagements mis en place pour permettre à la personne accueillie de répondre à ses besoins primaires (dormir, manger, se soigner) ?
- Quelles sont les activités proposées (internes ou externes à l'établissement) permettant à la personne d'agir pour elle-même d'abord, puis d'agir pour les autres ?
- Les accompagnants reprennent-ils les activités réalisées en vue de relire l'action et d'établir un retour sur expérience, afin de développer la représentation d'acteur de la personne accueillie ?

#### ■ UNE ÉVALUATION CONTINUE DE LA DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

- L'accompagnement proposé fait-il l'objet d'une évaluation, notamment par la personne accueillie ?
- Durant l'accompagnement, les professionnels partagent-ils avec leurs collègues les perspectives de l'accompagnement ou de son réajustement ?

Il s'agit ici de savoir si l'accompagnement est bien vécu et s'il respecte les besoins et attentes de la personne. Dans le cas inverse, l'accompagnant consulte ses collègues et propose un réajustement de la démarche – les types d'accompagnement n'étant pas figés.

### Vous êtes cadre ou directeur, quelles sont vos pratiques ?

#### L'organisation générale de l'établissement

- L'établissement fait-il référence, notamment dans son projet d'établissement ou de service, aux missions relatives au développement de l'autonomie et de l'accès aux droits des personnes accueillies ? Quelle est la position de l'établissement sur l'articulation de ces deux missions ?
- L'actualisation du projet d'établissement ou de service s'appuie-t-il sur les conclusions des débats autour des questions éthiques ? S'appuie-t-il également sur l'évolution des caractéristiques du public ?
- Le projet d'établissement ou de service identifie-t-il les types de droits abordés dans l'établissement ou le service ? Est-il fait référence aux modalités pratiques de leur mise en œuvre ?
- Comment vérifie-t-on que les principes posés dans le projet d'établissement ou de service sont respectés dans les pratiques des professionnels et bénévoles ?
- L'organisation interne du travail assure-t-elle une continuité dans la prise en charge des personnes accueillies ? Des référents sont-ils nommés en vue de rendre effective cette continuité ?
- La formation des professionnels et des bénévoles fait-elle l'objet d'une actualisation régulière ?

- Les objectifs assignés à chacun des membres de l'équipe font-ils l'objet d'une définition précise, reprise notamment dans une fiche de poste ? Sont-ils évalués ?
- Des référents thématiques sont-ils identifiés pour réaliser la veille documentaire ?
- La complémentarité des postes est-elle recherchée entre l'ensemble des métiers de l'établissement (du veilleur de nuit au directeur) ?

### Les partenariats

- L'établissement s'inscrit-il dans des coopérations avec d'autres structures permettant l'accès à des droits, notamment ceux non-pourvus par l'établissement ?
- À quel(s) moment(s) les partenaires sont-ils interpellés ? Comment ? Par qui ?
- Quelle est la part d'action de la personne accueillie vers le partenaire ? Celle du professionnel ? Comment est-ce défini ? Un accompagnement physique vers un partenaire est-il possible ?

## ANNEXE 2 ÉLABORATION DE LA RECOMMANDATION

### Méthode d'élaboration

Pour la rédaction de cette recommandation, l'Anesm a retenu la méthode du consensus formalisé.

Cette recommandation s'est appuyée sur les revues de littérature issues des deux conférences de consensus du secteur : la conférence de consensus Sortir de la Rue qui s'est tenue en novembre 2007 offrant une vision exhaustive de la situation de l'hébergement et de l'exclusion avant cette date. La conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme qui s'est tenue les 9 et 10 décembre 2010 à Bruxelles.

L'enquête qualitative s'est construite avec des établissements et des acteurs des directions départementales de la cohésion sociale et des directions régionales de la jeunesse et des sports et de la cohésion sociale.

L'élaboration s'est appuyée sur un groupe de travail composé de professionnels, d'usagers ou de représentants d'usagers et de personnes qualifiées. Il s'est réuni à cinq reprises.

Une première version des recommandations a été élaborée. Elle définit le cadre retenu puis propose des recommandations à partir de la pratique des professionnels et des expériences identifiées comme innovantes sur le terrain.

Cette version a été soumise à un groupe de cotation ; ce dernier a rendu un premier avis par courrier. Les résultats de cette cotation ont été discutés lors d'une réunion de travail du groupe de cotateurs.

À l'issue de cette réunion de travail, 98 % des propositions ont pu être validées grâce aux reformulations élaborées au moment de ce groupe de travail.

Le Conseil Consultatif de la Personne accueillie a été sollicité sur la relecture de cette recommandation en identifiant les points qui leur paraissaient importants à voir apparaître.

Une nouvelle version intégrant les modifications a été transmise au groupe de lecture.

Ce groupe de lecture a été interrogé sur la pertinence, la cohérence et la lisibilité du projet de recommandations.

### Conduite des travaux

#### Équipe projet de l'Anesm

Thérèse HORNEZ, chef du service Recommandations

Odile MANSARD, responsable de projet

Élise GATESOUBE, chef de projet

Patricia MARIE, documentaliste

Carole AUBRY, chargée d'études statistiques

Mahel BAZIN, chargé d'études statistiques

Nagette DERRAZ, assistante du service Recommandations

### **Partenaire de l'équipe projet**

Robert MICHIT, consultant, cabinet MC2 Consultant

### **Stagiaires de l'équipe projet**

Céline COURCIER

Laurent COURET

### **Édition**

Dominique LALLEMAND, responsable de la Communication et des relations institutionnelles

Yaba BOUESSE, chargée de communication

### **Analyse juridique**

Magali FLECHEUX, responsable des affaires juridiques

Chloé DRUTEL, juriste

Flore RECHER, juriste

Cabinet Delprat



## ANNEXE 3 PARTICIPANTS

### Groupe de travail

Julien ANDRE, responsable secteur insertion Union régionale interfédérale des organismes privés sanitaires et sociaux (URIOPSS) Nord-Pas de Calais, représentant l'Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non-lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOSS)

Aurélié ANTIPOD, représentante de l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS), assistante sociale CHRS habitats et Soins, Paris

Isabelle ASTIER, sociologue – université Picardie Jules Verne / Centre Universitaire de Recherches Administratives et Politiques de Picardie (CURAPP)

Gérard BARBIER, directeur adjoint – Hôtel social 93, Gagny, Seine-Saint-Denis

Margareth BUCHOLZER, chef de service du CHRS les cytises à Troyes

Armelle DEGUIBERT, coordinatrice nationale du pôle ressources grande précarité de l'association Les petits frères des pauvres, présidente de la section inclusion sociale au Comité d'Orientation Stratégique de l'Anesm

Ibtissam ELKARMA NACER, représentante d'utilisateurs

Brigitte FOY, assistante sociale CHRS ASSAGE à Troyes

Marie GAFFET, représentante du réseau IDEAL, Paris

Danie JULIEN, directrice CHRS Association Départementale d'Aide aux Femmes et aux Familles (ADAFF) de l'Aude, déléguée départementale de la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)

Valérie KALBACHER, conseillère technique en service social, Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) du Finistère

Philippe LEMAIRE, représentant France Terre d'Asile, membre du bureau Comité d'Orientation Stratégique de l'Anesm

Maryannick LENARDUZZI, éducatrice représentant l'Organisation Nationale des Éducateurs Spécialisés (ONES)

Jean-Marc LHUILLIER, juriste, École des hautes études en santé publique (EHESP), Rennes

Béatrice UTEZA, représentante d'utilisateurs

Patrick NOGUES, délégué – Défenseur des Droits

Nicole RAHMOUNI, représentante d'utilisateurs

Gaëlle TELLIER, déléguée régionale groupe SOS pôle social, médico-social et sanitaire, Paris

Aurore WALCZAK, assistante sociale association ASSAGE pôle inclusion centre d'accueil et d'hébergement féminin (CAHF) les Cytises, Troyes, Aube

## Groupe de cotation

Valérie BERTHAUD, responsable de foyer à la Société dijonnaise de l'assistance par le travail (SDAT), Dijon, Bourgogne

Michèle DARAN, représentante de l'Observatoire des non-recours (ODENORE), Grenoble, Isère

Patrick DOLLET, directeur du pôle hébergement et insertion au Centre d'accueil et de soins hospitaliers (CASH) de Nanterre, Hauts de Seine

Philippe GARGANNE, directeur CHRS Espérance, Paris

Jocelyne LABATUT, directrice CHRS Association Gardoise Femme Accueil Solidarité (AGFAS), Alès, Gard

Jean-Luc MAHO, responsable d'une communauté Emmaüs à Cabriès

Claudie PAILLERET, responsable qualité, association Aurore, Paris

## Groupe de lecture

Karine ANGELVIN, assistante sociale, Résidence sociale Le Petit Cerf – Habitat et Soins, Paris

Alexia ANNE, chef de service, CHRS Insertion -Revivre, Caen, Calvados

Gilbert BERLIOZ, expert auprès du Conseil de l'Europe, consultant en politique publique, Cabinet CRESS, Grenoble, Isère

Jérôme BUISSON, conseiller technique, URIOPSS Champagne-Ardenne, Reims

Annick DEVEAU, directrice adjointe, Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), Ile-de-France

Joël DOBIGNY, directeur association Atre, Blain, Loire-Atlantique

Sylvie FOURNIER, chargée de mission, direction de l'action sociale, Croix Rouge Française, Paris

Serge KROICHVILI, directeur CREA I Basse et Haute Normandie (ANCREAI)

Chantal LAUREAU, directrice du centre de promotion familiale, Noisy-le-Grand, Seine-Saint-Denis

Marie-Françoise LAVIEVILLE, Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées (DIHAL), Paris

Geoffrey POUCHIN, chef de service CHRS la Maisonnée, Douai, Nord

Anne-Lise TILLY, doctorante EHESP, Institut de l'Ouest : Droit et Europe (IODE)

## Autres contributeurs

Le Conseil Consultatif de la Personne Accueillie qui s'est réuni autour de cette question le 29/09/2011

ARIFONT Marie-Pierre, assistante sociale, Caisse d'allocation familiale

BERSIA Liliane, Directrice CHRS – Accueil Femina, La Garde  
MLATI Fatiha, directrice de l'intégration, France Terre d'Asile, Paris  
NOUGARED Stéphane, animateur CHRS de l'Armée du Salut, Paris  
SIBUE-DECAIGNY Chantal, ATD Quart Monde, Nancy  
WARIN Philippe, responsable scientifique d'ODENORE, Grenoble Isère

### Personnes et structures sollicitées dans le cadre de l'enquête qualitative

CHU Georges Sand, Mmes T. LACAZE, A-S. ABGRALL et M. C. CHEVRIER, Paris XX<sup>e</sup>  
Membres de l'ASM13 (association de santé mentale du XIII<sup>e</sup>) dont le Dr MERCUEL  
CHRS Le Soleillet (Association Aurore), Mme V. CAULIER et M. P. LABORY, Paris XX<sup>e</sup>  
M. C. LOUIS, Centre d'urgence et de stabilisation, les enfants du Canal, Paris XIV<sup>e</sup>  
CHRS Le Relais de la Poterne des peupliers, Paris XIII<sup>e</sup>  
CHRS du CASH de Nanterre, Haut de Seine  
Mme LEROY, CHRS Les Hespérides, Amiens, Somme  
Membres du réseau santé du mouvement ATD  
CHRS ADAFF (Association Départementale d'Aide aux Femmes et Familles), Narbonne, Aude  
CHRS Le Relais APREMIS chef de service et usager, Amiens, Somme  
CHRS ATD Quart Monde, Noisy le Grand, Seine-Saint Denis  
Membres de la FNARS, Mme M. LIGNAC et Mme G. COLINET-DUBOIS  
CHRS ADARS, Mme TREBOUTE, Beauvais, Oise  
CHRS Le Grand Sauvoy, M. MOREL, Mmes JAULIN et CASUCCI, Maxeville, Meurthe et Moselle  
M. BECEREN, Accueil permanent pour SDF vieillissants, Strasbourg, Bas Rhin  
Mme JUSTIN, SOS Habitat et Soins, Paris  
Mme ORSENA, CHRS les AJONCS, Brest, Finistère  
Les Directions départementales de la Cohésion Sociale de l'Ain, des Alpes de Haute Provence, de l'Ardèche, de l'Aube, de l'Aude, du Bas Rhin, de Corrèze, de Côte d'Armor, de Dordogne, d'Eure et Loire, du Finistère, du Gard, de Haute-Saône, des Hautes Alpes, d'Ille et Vilaine, du Jura, de Loir et Cher, de Lozère, de la Marne, du Morbihan, de Paris, du Pas de Calais, du Territoire de Belfort et de Saône et Loire.

## ANNEXE 4 REPÈRES

### Les droits individuels et collectifs, les droits-libertés et droits-créances

La conception des libertés et des droits fondamentaux a changé selon les époques. De manière schématique, dans un premier temps, les droits individuels qui étaient des droits-libertés ont été favorisés. Ils se sont vus adjoindre, dans un second temps des droits collectifs et des droits-créances.

Les premières déclarations des droits sont inspirées par une philosophie libérale. C'est le cas de la Déclaration des Droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789 dont la caractéristique majeure est l'individualisme. Aucune référence n'est faite à des groupes, des associations, des coalitions, pas même à la famille ou à tel ou tel corps intermédiaire. Les droits énoncés sont des droits individuels. Ce sont aussi des droits-libertés, c'est-à-dire des droits impliquant une abstention de l'État, sans exiger de sa part une action positive. Les principes affirmés dans la Déclaration sont les suivants : la liberté d'opinion et notamment la liberté religieuse (art. 10), la liberté d'expression (art. 11), une procédure pénale respectueuse des droits de la défense (l'égalité des délits et des peines, présomption d'innocence... (art. 7, 8 et 9), l'égalité de droit (et non de fait) devant la loi (art. 6), la séparation des pouvoirs (art. 16), la garantie des droits (art. 16) et le droit de propriété (art. 17).

À partir du <sup>xix</sup><sup>e</sup> siècle, mais surtout au <sup>xx</sup><sup>e</sup> siècle, de nouveaux textes accordent une place à la fois aux droits collectifs et aux droits-créances. Le préambule de la constitution de 1946 et la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 en sont des illustrations.

En France, les Constituants de 1946 compléteront la Déclaration de 1789 en proclamant des « principes politiques, économiques et sociaux particulièrement nécessaires à notre temps »<sup>36</sup>. Il s'agit de poser les conditions nécessaires à la réalisation des droits civils et politiques de 1789. La liberté ne peut être la propriété que d'un individu affranchi de l'état de besoin ; d'où les différents droits politiques, économiques, culturels et sociaux inhérents à la Déclaration. La collectivité s'attribue de la sorte un devoir de protection de la dignité de tout être humain, que cette protection passe par le logement, le travail, l'éducation, la santé, etc.

En outre, le préambule de 1946 énonce des droits-créances, droits qui impliquent une action effective de l'État et, dans la majeure partie des cas, un engagement important de fonds publics. Ainsi, il reconnaît le droit, pour chacun, d'obtenir un emploi. Ce droit au travail avait déjà été énoncé par la constitution de la Deuxième République en 1848. De plus, le préambule reconnaît à tous,

---

<sup>36</sup> Si le référendum du 5 mai 1946 a rejeté le projet de Déclaration dans lequel trois articles étaient construits autour de la notion de dignité, il n'en rejetera pas l'idée qui irriguera la philosophie d'ensemble.

« notamment à l'enfant, à la mère, aux vieux travailleurs, la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs ». Ce texte accompagne les politiques sociales de l'État-providence.

La Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, résolution adoptée par l'ONU, a elle aussi mêlé les droits individuels et les droits collectifs, les droits-libertés et les droits-créances. Ainsi, la rédaction de l'énoncé sur la propriété constitue un compromis parfait entre droit individuel et droit collectif : « Toute personne, aussi bien seule qu'en collectivité, a droit à la propriété » (art. 17 de la Déclaration). On trouve également dans ce texte des droits-créances, par exemple le droit à la Sécurité sociale. La dichotomie entre droits-libertés et droits-créances apparaît également dans l'adoption, le 16 décembre 1966 par l'Assemblée générale de l'ONU, de deux pactes : l'un sur les droits civils et politiques (énonçant majoritairement des droits-libertés), l'autre sur les droits économiques, sociaux et culturels (énonçant essentiellement des droits-créances).

Durant une trentaine d'années (des années 40 aux années 70), les deux notions d'indépendance individuelle et d'interdépendance sociale étaient articulées autour du concept de solidarité au sein des politiques de protection, de promotion et de redistribution.

La fin des années 70 marque la primauté de la dignité de l'homme comme base de nouveaux droits individuels sans que l'articulation avec le collectif soit aussi clairement marquée. « Tout se passe comme si le champ était désormais celui du registre moral et de la personne en tant qu'entité indépendante d'un tout, au détriment de son inscription dans ce tout vis-à-vis duquel elle aurait des obligations »<sup>37</sup>.

Les droits énoncés dans les textes fondateurs ont été précisés et déclinés dans des textes législatifs, et notamment dans :

- la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998,
- la loi du 2 janvier 2002 dite loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale.

Ces lois ont été codifiées dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) aux articles L115-1, L115-6, L311-3, L311-4 (Charte des droits et libertés de la personne accueillie).

Ce mouvement d'amélioration de l'accès aux droits fondamentaux est inspiré par la double construction européenne (Conseil de l'Europe et Union Européenne), en particulier avec :

- la charte européenne révisée en 1996 et entrée en vigueur en 1999 – s'agissant du Conseil de l'Europe.

---

<sup>37</sup> Bec C., « De l'État social à l'État des Droits de l'Homme » In *Colloque État et régulation sociale*, Paris 11-13 sept. 2006, p. 15.

- la charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne adoptée en 2000 par l'Union Européenne.

Afin de faciliter l'appropriation des droits énoncés dans les différents textes, ils ont été classés en trois catégories :

- Les droits économiques sociaux et culturels : emploi, logement, santé, éducation, formation et culture, protection de la famille et de l'enfance
- Les droits civils et politiques : droit à une identité, droit d'asile, droit de vote, droit à la justice, etc.
- Les droits et libertés individuelles ou droits des usagers : l'égalité en droit et en dignité, le droit à la liberté et à la protection (notamment, la liberté d'aller et venir), droit à l'intimité, à la vie privée, à la vie familiale, ...

## L'accès aux droits

L'accès aux droits dans une démarche éducative d'insertion sociale et professionnelle fait référence simultanément à l'accès aux droits fondamentaux et à l'inscription de la personne humaine dans une société organisée par ces lois du vivre ensemble.

La loi du 18 décembre 1998 étend considérablement l'accès au droit en y joignant la résolution amiable des conflits, mais aussi « l'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits, l'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et l'assistance au cours des procédures non-juridictionnelles, la consultation en matière juridique et l'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques » (art. 9 de la loi n° 98-1163 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits).

Cette extension a ouvert l'accès au droit à des nouveaux acteurs sociaux tels que les associations, mais aussi les collectivités locales associées à la mise en place de structures nouvelles. C'est particulièrement le cas des conseils/comités départementaux de l'aide juridique.

Dans les mêmes textes, et sous le même vocable de l'accès au droit, se développent des politiques novatrices d'accès à la justice qui reposent sur les Maisons de justice et du droit, les antennes de justice, puis plus récemment les juges de proximité. Si ces dispositifs de proximité participent à l'évidence de l'aide à l'accès au droit, en particulier par l'organisation de permanences tenues par des travailleurs sociaux, des associations d'aide aux victimes ou des avocats, il semble difficile de confondre l'accès au droit et l'accès à la justice. Certes ils participent tous deux à rapprocher les droits des justiciables. Mais les uns peuvent relever de la compétence de l'État, des collectivités locales ou d'associations quand l'accès à la justice est une compétence exclusivement étatique sous le contrôle du parquet.

Un ouvrage d'Alain Supiot<sup>38</sup> a notamment justifié la syntaxe du droit et des droits : « Car le droit a deux faces, l'une subjective et l'autre objective, et ce sont les deux faces d'une même médaille. Pour que chacun puisse jouir de ses droits, il faut que ces droits minuscules s'inscrivent dans un Droit majuscule, c'est-à-dire dans un cadre commun et reconnu par tous ».

L'affirmation des droits des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux est à placer dans le contexte général du développement et de la généralisation du droit dans les sociétés actuelles.

Rarement nouveaux, les droits des usagers se rattachent pour la plupart aux droits fondamentaux de la personne humaine inscrits dans la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen.

Cependant, divers obstacles sociaux, linguistiques, culturels peuvent exclure. Le vieil adage selon lequel « nul n'est censé ignorer la loi » ne peut suffire à lui seul pour l'accès aux droits. La décision n° 99-421 du Conseil Constitutionnel du 16 décembre 1999 consacre une définition de l'accès aux droits en le mettant sous l'égide du principe d'égalité : l'accessibilité et l'intelligibilité de la loi sont des objectifs de valeur constitutionnelle (...) l'égalité devant la loi énoncée par la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen et la garantie des droits (...) pourraient ne pas être effectives si les citoyens ne disposaient pas d'une connaissance suffisante des normes qui leur sont appliquées ».

Le rapport Bouchet (2001), alors président d'ATD Quart Monde, sur l'accès au droit ou celui de 2000 de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) pointent le poids de cette exclusion sociale qu'elle prenne la forme de freins à l'accès à un avocat, ou du non-recours aux prestations sociales, qu'elle s'explique par défaut d'information, la complexité des démarches ou la variété des délais d'action et de prescription.

La question de l'inaccessibilité renvoie à deux aspects : un premier aspect lié à la complexification des lois. La juriste Delmas-Marty émet d'ailleurs l'idée « d'un droit des droits » tellement le système est spécialisé, internationalisé et difficile à appréhender. Le deuxième aspect qui en découle concerne la distance qui s'accroît entre le citoyen et le législateur.

L'accès au droit commence par une information parce que l'information est un droit identifié dans la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. Mais il va bien au-delà en touchant les racines de ce qui lie l'individu à la société.

Le rapprochement de l'accès au droit et de l'action sociale ne se limite pas à une seule proximité locale (exemple des points d'accès aux droits). Il est proclamé solennellement dans la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Il y est indiqué que l'État, les collectivités locales, les insti-

---

<sup>38</sup> Supiot A., *Homo juridicus – essai sur la fonction anthropologique du Droit*, éd. du Seuil, 2009, 334 p.

tutions sociales et médico-sociales, les organismes de sécurité sociale prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales à leur mise en œuvre dans les plus brefs délais.

Dans le même esprit la loi du 2 janvier 2002 vise à assurer, par divers instruments (livret d'accueil, charte des droits, règlement de fonctionnement...) l'exercice effectif des droits et libertés au sein des institutions sociales et médico-sociales.

À un double niveau, l'action sociale s'ouvre dès lors sur l'accès au droit : elle en fait à la fois un objectif et une méthode.

## L'autonomie

L'accès aux droits questionne ainsi directement l'autonomie de la personne. À ce propos, nous héritons de deux traditions dans l'usage du terme d'autonomie : la tradition kantienne et la tradition anglo-saxonne. Avec Kant, respecter l'autonomie, c'est viser plus largement la dignité de la personne. Avec la tradition anglo-saxonne, la référence centrale, c'est l'individu. C'est à Kant que nous devons l'articulation de la notion d'autonomie avec celles de dignité et de personne. L'autonomie est, au sens strict, la capacité à se donner à soi-même ses propres lois, c'est-à-dire obéir à la raison, à la conscience morale : faire des choix raisonnables. Pour soi, mais pas seulement puisque, selon Kant, le critère de l'acte raisonnable est qu'il devrait pouvoir être universalisé, c'est-à-dire valable pour tous.

« La définition de la personne – et sa dignité – s'enracinent là : dans la capacité d'agir raisonnablement, de se laisser guider par la raison, d'oser penser par soi-même. C'est la difficulté ou la limite de cette définition de l'autonomie : que faire lorsque la raison est déficiente, son usage limité ou simplement perturbé par les émotions, ou la souffrance ? »<sup>39</sup>

D'autres auteurs (Descartes R., Ricœur P., Guindon J., ...) préfèrent partir du fait que l'autonomie est imparfaite et qu'elle s'acquiert. Cette autonomie n'est pas idéale, elle n'est pas donnée d'un seul coup ni une fois pour toutes. Elle se donne à voir dans les capacités à vivre, à connaître et à accepter les lois qui sont imposées à la personne de par sa nature humaine et sociale<sup>40</sup>.

Favoriser l'autonomie, c'est alors être attentif aux capacités de la personne. C'est entrer dans une dynamique de reconnaissance dont chacun a besoin pour se sentir exister personnellement. C'est aussi les développer, les susciter, donner les moyens de les faire passer à l'effectivité.

---

<sup>39</sup> Zielinski A., « Pour une éthique de la relation : la dimension relationnelle de l'autonomie et de la vulnérabilité », In Premières rencontres scientifiques sur l'autonomie – *Évaluer pour accompagner*. CNSA, fev. 2009, p. 6.

<sup>40</sup> Neville M., Michit R., *Violence, pulsion vitale – Comment faire échec à la loi du plus fort ?*, Conférence du conseil plénier de l'ORSAC déc. 2009, Hanko éd., Rives, 2010, pp. 35-45.



Ce passage s'inscrit dans un contexte dans lequel se développent les activités autonomes de la personne. Elles sont déterminées par les lois sociales qu'il est nécessaire de connaître pour les intégrer progressivement dans un système de valeur. Ce processus permet à la personne de s'ajuster progressivement aux différents environnements organisés à partir des mêmes lois sociales.

La maîtrise des activités dans un contexte ou domaine de vie permet non seulement de s'adapter mais aussi de se servir de cet appui pour construire de nouvelles actions.

Le travail d'autonomie se décompose en deux temps. Il s'agit d'une intégration des normes et des lois et l'activité peut ainsi se développer conformément aux attentes de l'environnement. Ensuite, l'élaboration de nouvelles activités peut s'appuyer sur ces normes et lois intégrées, l'autonomie est alors trouvée.

Une personne autonome est une personne qui sait trouver l'équilibre entre les lois qui la gouvernent.

A. Sen dédouble le concept de liberté, qui est à la fois processus et possibilité (ou opportunité). « La liberté-processus, c'est la perspective du choix ; elle se définit par la présence d'une alternative, et ses conditions sont l'autonomie de la décision et une immunité maximale à l'égard des interférences des autres. (...) La liberté-possibilités, liberté de réussir notre plan de vie et tout ce qui s'y rattache, ne se situe pas dans l'espace des possessions mais dans celui de l'usage de ces dernières. »<sup>41</sup>

Dans le cadre du centre d'hébergement ou des services, accompagner vers l'autonomie c'est permettre à la personne accueillie d'arbitrer entre plusieurs possibilités, de choisir ce qui apparaît comme raisonnable en fonction du contexte dans lequel elle est et de réaliser ses choix. Seule la mise en œuvre de ses choix montre l'autonomie qui lui permettra de quitter le dispositif mis en place pour un temps, le temps de retrouver ses modes d'existence individuelle dans la société.

---

<sup>41</sup> Zwarthoed D. *Comprendre la pauvreté – John Rawls – Amartya Sen*, PUF, Philosophies, Paris 2009, p. 127.

## ANNEXE 5 LISTE DES ABRÉVIATIONS

- AHI : Accueil, Hébergement et Insertion
- AMP : Aide Médico-Psychologique
- ASE : Aide Sociale à l'Enfance
- CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
- CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
- CCPA : Conseil Consultatif de la Personne Accueillie
- CDAD : Conseil Départemental d'Accès au Droit
- CMU : Couverture Maladie Universelle
- CMUc : Couverture Maladie Universelle complémentaire
- CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- CPH : Centre Provisoire d'Hébergement
- CAF : Caisse d'Allocation Familiale
- CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence
- CNLE : Conseil National de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion sociale
- CVS : Conseil de la Vie Sociale
- DALO : Droit Au Logement Opposable
- HCLPD : Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées
- MIPES : Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion Sociale en Ile-de-France
- ODENORE : Observatoire DEs NOn REcours
- ONPES : Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale
- PARADS : Pôle d'Accueil en Réseau pour l'Accès Aux Droits Sociaux
- PDAHI : Plan Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion
- PDALPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
- RSA : Revenu de Solidarité Active
- SIAO : Système Intégré d'Accueil et d'Orientation

## ANNEXE 6 LES RÉFÉRENCES ET LES GUIDES

- Association ALC, *Guide Pratique – Identifier, accueillir, accompagner les victimes de la traite*, 2007, 105 p., en ligne gratuitement sur : [http://www.acse-alc.org/pole\\_ressource\\_publications.html](http://www.acse-alc.org/pole_ressource_publications.html)
- Association Village à Vivre, *Guide de l'entrepreneur social innovant*, 2008, 207 p.
- Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), *Recommandation pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration et à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques*, oct. 2011, 57 p.
- Collectif d'associations, *Guide vers l'emploi, mais pas tout seul*, 2010, 96 p.
- COMEDE, DGS, INPES, *Livrets de santé bilingues*, (23 langues) déc. 2005, 96 p.
- COMEDE, *Migrants/étrangers en situation précaire – Prise en charge médico-sociale – Guide pratique destiné aux professionnels*, éd. 2008, 568 p.
- CRIDA, *Guide des pratiques professionnelles*, 2010, 33 p.
- DGAS, *Guide méthodologique – Accès aux droits sociaux – Améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté*, novembre 2006, 36 p.
- DGAS, DGALN, *Guide des dispositifs d'hébergement et de logement adapté*, sept. 2008, 34 p.
- DGCS, *Référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement d'insertion*, Circulaire n° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010, 49 p.
- FNARS, *Livret pédagogique : Usagers, conseil de la vie sociale, groupe d'expression : la participation ça s'apprend*, juillet 2007, 69 p.
- FNARS, *Guide de bonnes pratiques de soutien à la parentalité*, mars 2009, 168 p.
- FNARS/Administration pénitentiaire, *Guide pratique pour l'accueil en association des personnes placées sous surveillance électronique*, mai 2010, 17 p.
- FNARS/DGCS, *Guide précarité et santé mentale : repères et bonnes pratiques*, 2010, 66 p.
- France Terre d'Asile, *Le regroupement familial des réfugiés – l'unité familiale, enjeux et impacts sur l'insertion professionnelle des réfugiés statutaires*, les Cahiers du social, n° 6, juil. 2004, 78 p.
- France Terre d'Asile, *Droit des réfugiés – guide pratique*, les Cahiers du social, n° 14, nov. 2007.
- France Terre d'Asile, *Guide de l'accès au logement des réfugiés statutaires*, les Cahiers du social, n° 23bis, déc. 2009, 168 p.

- France Terre d'Asile, *Répertoire national des actions en faveur de l'intégration des réfugiés*, les Cahiers du Social, n° 24, déc. 2009.
- France Terre d'Asile, *Quelle intégration pour les mineurs isolés reconnus réfugiés ?*, les Cahiers du Social, n° 28, fév. 2011, 68 p.
- France Terre d'Asile, *Guide de l'accompagnement vers l'autonomie des bénéficiaires de la protection internationale et des apatrides*, les Cahiers du Social n° 29, septembre 2011.
- GISTI, *Les droits des citoyens de l'UE et de leur famille*, les Cahiers Juridiques, fév. 2010, 32 p.
- GISTI, *Le travail social auprès des sans papiers : droits et obligations face à la hiérarchie, à la police, à la justice*, les Cahiers Juridiques, déc. 2011, 32 p.
- Hirsch M. (ss dir.), *Code des droits contre l'exclusion*, 2<sup>e</sup> éd., nov. 2010, 906 p.
- Ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'État, *Charte Marianne – complément au guide méthodologique accueil des personnes présentant des difficultés spécifiques*, mai 2005, 37 p.
- Mission régional d'appui Droit et Ville, *Répertoire régional Justice de proximité, accès au droit et résolution amiable des conflits en Ile-de-France*, juin 2004, 360 p.
- UNAFO, *Précarité sociale et vieillissement – Accompagner les personnes vulnérables et isolées – Guide de bonnes pratiques*, 2010, 41 p.
- UNCASS - FNARS - DGCS, *Guide pratique de la domiciliation*, 2010.

## ANNEXE 7 TEXTES À PORTÉE INTERNATIONALE, EUROPÉENNE OU NATIONALE

### Textes internationaux :

- Déclaration universelle des droits de l'homme, ONU, 1948.
- Pacte international sur les droits civils et politiques, ONU, 1966.
- Pacte international sur les droits économiques, sociaux et culturels, ONU 1966.
- Convention internationale relative aux droits de l'enfant, ONU, 1989.

### Textes européens :

- Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, Conseil de l'Europe, 1951.
- Charte des droits fondamentaux, Union Européenne, 2000 (portée symbolique).

### Textes nationaux :

- Préambule de la constitution de la V<sup>e</sup> République de 1958 constitué de :
  - Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, Assemblée nationale, 1789.
  - Préambule de la constitution de la IV<sup>e</sup> République, Assemblée constituante, 1946.

## Textes spécifiques aux établissements et services relevant du L312-1 8°

### Code de l'action sociale et des familles :

- Article L115-1 : principes généraux de la politique de lutte contre les exclusions.
- Article L116-1 et L116-2 : principes de l'action sociale et médico-sociale.
- Article L311-1 et 2 : missions générales des établissements sociaux et médico-sociaux.
- Article L311-3 à L311-11 : droits des usagers.
- Articles L345-1 à L345-4 : missions des CHRS et de l'urgence.

### Textes législatifs :

- Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.
- Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable.
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

### **Textes réglementaires :**

- Arrêté du 26 mars 2002 relatif au diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale.
- Annexe 1 de l'arrêté du 12 mars 2004 modifiant l'arrêté du 6 juillet 1990 fixant les modalités de sélection et de formation des éducateurs spécialisés, d'organisation des examens pour l'obtention du diplôme d'État d'éducateur spécialisé.
- Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social.
- Arrêté du 11 avril 2006 relatif au diplôme d'État d'aide médico-psychologique.
- Arrêté du 20 juin 2007 relatif au diplôme d'État d'éducateur spécialisé.
- Bulletin officiel n° 38 du 15 octobre 2009 du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Référentiel de compétences du diplôme d'État de conseiller en économie sociale et familiale.
- Décret n° 2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées.

### **Autres références juridiques :**

- Circulaire n° SAPJPV 2002-01/12-04-2002 relative à la politique judiciaire de la ville.
- Circulaire n° SADJPV 2004-24 BADPV/24-11-2004 relative aux maisons de justice et du droit et aux antennes de justice.
- Circulaire n° DGAS/1A/5B/2006/204 du 21 avril 2006 relative à la mise en place d'un système unique d'information concernant les centres d'hébergement et de réinsertion sociale.
- Circulaire n° DGAS/1A/LCE/2007/90 du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans abris.
- Circulaire n° DGAS/LCE14/2009/351 du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement.
- Circulaire n° DEVA 1014065C du 8 avril 2010 relative au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).
- Circulaire n° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion.
- Circulaire n° DEVU 1017090C du 6 septembre 2010 relative aux agréments des organismes agissant en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées.

## Codes de référence des droits cités dans la recommandation

- Code de l'action sociale et des familles
- Code du travail
- Code de la santé publique
- Code de la sécurité sociale
- Code civil
- Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile
- Code de l'habitat et de la construction

## L'AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ANESM)

Créée par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) est née de la volonté des pouvoirs publics **d'accompagner la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe** dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), dispositif institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'Agence est constituée sous la forme d'un groupement d'intérêt public entre l'État, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et des organismes représentant les établissements sociaux et médico-sociaux, les professionnels et les usagers.

### Ses missions

Les missions de l'Anesm sont directement issues des obligations faites aux ESSMS en matière d'évaluation.

- La première a pour but de mettre en œuvre un système d'évaluation interne en continu des activités et de la qualité des prestations délivrées par les catégories d'ESSMS visés à l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles, à partir des références, des procédures et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, produites par l'Anesm.
- La deuxième consiste à habilitier des organismes extérieurs qui procèdent à l'évaluation externe à laquelle sont soumis les ESSMS.

L'État a aussi confié à l'Anesm des missions connexes parmi lesquelles la détermination des principes fondamentaux de l'évaluation.

### Son fonctionnement

L'Anesm est dotée d'une instance de gestion – le **Conseil d'administration** – qui valide le programme de travail et le budget, et de deux instances de travail :

- le **Conseil scientifique**, composé de 15 personnalités, apporte une expertise, formule des avis d'ordre méthodologique et technique et veille à la cohérence, à l'indépendance et à la qualité scientifique des travaux ;
- le **Comité d'orientation stratégique**, composé de représentants de l'État, d'élus, d'usagers, de collectivités territoriales, de fédérations, de directeurs d'établissements, de salariés, d'employeurs..., est une instance d'échange et de concertation qui participe à l'élaboration du programme de travail de l'Agence et formule un avis sur le caractère opérationnel des projets de recommandations.



## Les champs de compétences

L'Anesm est compétente dans le champ des personnes âgées, des personnes handicapées, de l'inclusion sociale, de la protection de l'enfance, de la protection juridique des majeurs, de l'addictologie. Elle couvre les catégories de services et d'établissements sociaux et médico-sociaux visés à l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles.

## Le dispositif d'évaluation

- Les recommandations validées par l'Agence alimentent l'évaluation interne des ESSMS. Les deux tiers d'entre eux étaient engagés dans cette démarche fin 2010.
- L'Agence a habilité, au 15 mars 2011, un peu plus de 700 organismes qui peuvent procéder à l'évaluation externe, à la demande des ESSMS. Les résultats de cette évaluation fondent exclusivement le renouvellement de l'autorisation délivrée par les autorités de contrôle et de tarification.

## Les recommandations de l'Anesm

Vingt-six **recommandations de bonnes pratiques professionnelles** disponibles sur [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr) :

- « *L'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* » ;
- « *La mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés par l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;
- « *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre* » ;
- « *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées* » ;
- « *Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses* » ;
- « *L'ouverture de l'établissement* » ;
- « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ;
- « *Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance* » ;
- « *L'accompagnement des personnes atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social* » ;
- « *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » ;

- « *Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile* » ;
  - « *Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement* » ;
  - « *Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement* » ;
  - « *L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement* » ;
  - « *La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie* » ;
  - « *Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service* » ;
  - « *Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux* » ;
  - « *Qualité de vie en Ehpad (volet 1) : de l'accueil de la personne à son accompagnement* » ;
  - « *Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance* » ;
  - « *L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les services d'éducation spéciale et de soins à domicile (Sessad)* » ;
  - « *Qualité de vie en Ehpad (volet2) : Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne* » ;
  - « *Qualité de vie en Ehpad (volet3) : La vie sociale des résidents en Ehpad* » ;
  - « *L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* » ;
  - « *Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent* » ;
  - « *L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes* » ;
  - « *Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles* ».
- ▶ Trois **enquêtes nationales** relatives à l'évaluation interne des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
  - ▶ Deux **rapports d'analyse nationale** concernant l'état du déploiement des pratiques professionnelles concourant à la bientraitance des résidents en Ehpad et la perception de leurs effets par les conseils de vie sociale.

Conception graphique : Opixido  
 Impression : Corlet Imprimeur, S.A. - 14110 Condé-sur-Noireau  
 Dépot légal : mai 2012  
 N° d'imprimeur : 133680



Anesm

5 rue Pleyel - Bâtiment Euterpe - 93200 Saint-Denis

*Téléphone 01 48 13 91 00*

*Site [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)*

*Toutes les publications de l'Anesm sont téléchargeables*

*Mai 2012*