



Anesm

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

Mai 2012

SYNTHÈSE

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 CASF

L'accès aux droits des usagers est une dimension fondamentale des établissements ou des services relevant de l'inclusion sociale. Cette mission se conjugue avec les accompagnements visant à développer l'autonomie des personnes accueillies.

Cette recommandation est un outil pour la réflexion, l'action et l'évaluation. Elle s'adresse aux responsables, professionnels et bénévoles, aux personnes accueillies et à leurs représentants légaux.

La difficulté d'accès aux droits réside :

- dans la multiplicité des champs couverts par les droits ;
- dans les interactions entre les droits nationaux et supranationaux en particulier européens ;
- 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.

Le parti pris de cette recommandation a été d'identifier les accompagnements à l'égard des personnes accueillies pour leur permettre d'accéder aux droits en s'autonomisant sans se marginaliser.

1. Diagnostic et modalités d'accompagnement

1.1. Un double diagnostic

Le diagnostic comprend :

- une connaissance précise des droits acquis effectifs, en cours d'acquisition, ou ceux éligibles et 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.

1.1.1. Recueillir les informations

La recherche d'informations 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.

Dans tous les cas, les personnes concernées ont donné leur accord pour que les informations puissent être communiquées d'un partenaire à l'autre.

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 L. 331-2 du CASF.

Il s'agit d'identifier les démarches d'accès aux droits déjà réalisées et les projets de la personne. Cette démarche cherche à apprécier l'évolution des situations des personnes accueillies pouvant avoir un impact sur leurs droits. Les échanges avec la personne accueillie permettent de repérer les liens qu'elle entretient avec son environnement (ses groupes de références, ses valeurs, etc.).

1.1.2. Organiser les informations

- Adopter une catégorisation des informations favorisant l'analyse des éléments recueillis en identifiant 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.

1.1.3. Analyser les informations et élaborer les hypothèses d'accompagnement

- Etudier les interactions entre les différents éléments recueillis :

Est-ce que les valeurs de la personne sont en accord avec les droits auxquels elle peut prétendre ? Est-ce qu'en fonction de la position sociale occupée et des droits potentiels la personne a connaissance des circuits d'accès aux droits ? Etc.

- Ordonner les droits acquis, les droits éligibles et les demandes en cours afin de prioriser les démarches.
- Analyser les modes d'accompagnement dont a bénéficié la personne avant son arrivée dans le centre d'hébergement afin d'ajuster les accompagnements à venir.
- 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.

1.2. Un accompagnement adapté au diagnostic

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

L'accompagnement vers l'accession aux droits développe parallèlement la participation de la personne accueillie. Il construit ou consolide les capacités à faire des choix avisés. 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.

Quelque soit l'accompagnement, le parcours de la personne et les soutiens nécessaires pour favoriser le passage de l'assistance au droit sont évalués régulièrement.

1.2.1. Apporter des connaissances et de l'information

Les personnes relevant de ce type d'accompagnement manquent de connaissances pour faire valoir leurs droits mais sont capables de les comprendre et de les mettre en œuvre.

Il s'agit de diffuser une information adaptée, de rester en soutien tout au long de la démarche et si nécessaire de donner des explications à tout moment d'incompréhension

1.2.2. Soutenir socialement les démarches

Les personnes rencontrées dans le cadre de ces accompagnements peuvent avoir fait une demande de droit qui n'a pas abouti, la personne est en capacité de réaliser les démarches mais a besoin de soutien social pour les mener à leur terme.

Les professionnels jalonnent le parcours d'accès aux droits par des repères (lieux, personnes, temporalité), favorisent la prise en charge de nouveaux rôles au sein du centre d'hébergement. Ils peuvent aussi proposer des actions collectives développant les relations sociales et développer des situations où la personne accueillie s'ouvre à son environnement.

Pour consolider les compétences sociales développées par l'accompagnement, les professionnels reprennent avec la personne les facilités ou difficultés rencontrées dans ses relations aux autres.

1.2.3. Renforcer les capacités d'acteur

Les personnes bénéficiant de cet accompagnement n'ont ni demandé ni mis en œuvre des démarches pour accéder à un droit. D'autres peuvent être en demande de droit mais ne pas avoir l'autonomie nécessaire pour porter les exigences des droits acquis.

L'étude de la non demande fait parti intégrante de la démarche d'accompagnement. Chercher à identifier les éléments qui ont conduit la personne à ne pas mettre en œuvre la démarche c'est respecter sa dignité et ses choix. C'est aussi développer sa faculté à identifier ses priorités et les moyens utilisés pour les assumer.

Les professionnels renforcent les capacités d'action des personnes accueillies en leur permettant de se réapproprier leur quotidien.

Ils favorisent toute situation permettant à la personne d'agir, pour elle-même d'abord, puis avec et pour les autres. En échangeant sur les réalisations que la personne a prises en charge, ils lui permettent de se représenter en tant qu'acteur d'une décision.

Ils construisent une démarche progressive en acceptant des temporalités courtes.

2. 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.

2.1. Le cadre d'intervention : le projet d'établissement ou de service

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

2.1.1. Connaître les caractéristiques du public

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.

Il apprécie les caractéristiques du public, du contexte et ses évolutions pour adapter ou créer des prestations ajustées au public et son contexte.

2.1.2. Définir les principes d'intervention des accompagnants

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. C'est ainsi qu'il définit les lignes directrices et les périmètres d'intervention des accompagnants.

La définition des positionnements professionnels se réalise en fonction :

- 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.

Le cadre d'intervention est identifié par les champs d'investigation des accompagnants de l'accès aux droits. Il définit l'action et les modes d'interaction de chaque professionnel et bienveillant vers la personne accueillie.

2.1.3. Coordonner les accompagnants

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.

L'établissement/service construit des modalités de recrutement qui intègre la connaissance des cadres d'intervention et favorise l'expression des accompagnants à propos de leur pratique professionnelle.

L'accompagnement des équipes promeut l'approche pluridisciplinaire notamment pour le traitement des situations complexes.

Des référentiels de pratiques sont formalisés et s'ajustent aux évolutions des caractéristiques du public.

2.2. L'établissement ou le service : lieu d'apprentissage du droit

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.

2.2.1. S'appuyer sur la dynamique des outils de la loi n°2002-2

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

Les professionnels insufflent une dynamique autour de ces outils afin que la personne accompagnée puisse s'en saisir. Ils construisent l'appropriation des outils en favorisant la co-construction de ceux-ci avec les personnes accueillies.

2.2.2. Développer la pratique du droit et de la citoyenneté

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.

Les professionnels construisent des occasions de mise en œuvre du droit dans et hors de l'établissement. Ils s'appuient sur les initiatives territoriales et/ou nationales pour suggérer la participation des personnes accueillies. Ils ouvrent ainsi la pratique du droit sur l'extérieur de l'établissement ou du service.

2.2.3. Sensibiliser aux démarches de recours

La pratique du droit peut entraîner des situations où des démarches supplémentaires de recours doivent se mettre en œuvre. Les professionnels sensibilisent aux démarches de recours en les identifiant. Ils s'appuient sur les compétences extérieures et spécialisées. Ils font appel à un tiers si nécessaire.

2.3. L'organisation de l'information : un soutien aux professionnels

Pour être crédible et répondre efficacement aux attentes du public, les accompagnants sont assurés de l'efficacité de leurs connaissances.

2.3.1. Veiller à l'effectivité des connaissances des professionnels

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

L'identification des référents thématiques garantit l'actualité des informations. L'établissement/service participe et/ou organise des échanges avec les partenaires spécifiques de l'accès aux droits.

2.3.2. Partager les expériences d'accès aux droits

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

La participation des établissements/services au SIAO et aux réseaux locaux d'insertion facilite la communication sur ces expériences.

Les établissements/services choisissent d'organiser un système de partage des initiatives dans le secteur de l'inclusion sociale.

2.3.3. Entretenir et développer les partenariats du droit

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.

L'établissement/service identifie les complémentarités de ses prestations avec celles de ses partenaires. Il entretient des relations partenariales avec les professionnels d'autres institutions et cherche à développer de nouveaux services en tenant compte sur le territoire des spécificités d'intervention des partenaires.

Pour en savoir plus :
Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale
Anesm, mai 2012;
téléchargeable sur
www.anesm.sante.gouv.fr