

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LA CONTRACTUALISATION POUR L'OUVERTURE DES DROITS

Nathalie BERTRAND, directrice de l'association Trait d'Union – Millau

(CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

LHSS : Lits Halte Soins Santé

CAHUF : Centre d'Accueil et d'Hébergement d'Urgence Femmes

ALT : Logement Allocation Logement Temporaire

CAIO : Centre d'Accueil, d'Informations et d'Orientation

Accueil de jour Femmes)

1. Les publics désaffiliés :

La désaffiliation est un processus exposé par Robert Castel, elle correspond à la dissolution du lien social en raison de l'absence de travail et de l'isolement social.

Autrement dit, il s'agit d'un double décrochage au terme duquel *la précarité économique est devenue dénuement, la fragilité relationnelle isolement.*

A l'occasion du Schéma départemental de l'Aveyron¹ (2002), un des groupes de travail a élaboré une définition des publics dits « *les plus démunis* » ou encore « *désaffiliés* » :

Ceux qui, du fait de leur problématique, n'ont pas ou n'adhèrent pas aux dispositifs de droit commun ; ceux qui, du fait de leur situation, se retrouvent en détresse, voire en situation d'urgence ; ceux qui, du fait de leur pathologie, refusent ou ne peuvent s'inscrire dans les dispositifs d'insertion.

Ces publics craignent plus que d'autres les méandres et déroulements administratifs et capitulent très vite.

2. L'approche mise en œuvre au sein de l'association Trait d'Union à Millau :

Nous disposons de plusieurs dispositifs : CHRS urgence et insertion, Lits Halte Soins Santé, logements temporaires, Centre d'accueil et d'Hébergement d'Urgence dédié aux Femmes, et d'un accueil de jour ouvert à tous.

Ces dispositifs sont destinés à *toutes personnes à la rue pour le soir même*. Deux objectifs majeurs :

- Couvrir un maximum de besoins en territoire rural,
- Ouvrir au plus grand nombre.

Les dispositifs se complètent et permettent aux usagers de s'inscrire dans un parcours d'insertion.

3. L'accueil de jour, espace d'approvisionnement :

L'accueil de jour est ouvert à tous. Y sont proposés divers services, accès à l'hygiène, café, colis alimentaire.

Chacun peut bénéficier d'un entretien. En règle générale, les usagers le sollicitent au bout de 8 jours, temps apparemment nécessaire pour apprendre à se connaître et, plus particulièrement pour l'usager, oser une demande.

Les exigences de l'équipe sont moindres :

- Un *identifiant* demandé et non une *identité* (n'inscrit pas formellement l'usager dans un dispositif),
- Le respect des lieux et des personnes.

4. L'émergence d'une demande :

Lorsque des rapports de confiance et de proximité s'établissent, l'usager interroge ses droits. Dès lors qu'il est en demande, nous pouvons questionner son parcours, tentant ainsi de le resituer dans son histoire. C'est la phase d'évaluation, (le point sur les ressources, la santé,

¹ PDALPD, Plan Départemental pour l'Accès au Logement des Personnes Défavorisées

la couverture sociale, la domiciliation, les points de blocage dans la situation) ; ce diagnostic permettra de cibler des objectifs à atteindre et les différentes étapes à mettre en œuvre. Ce type d'accompagnement social est nommé « *à la carte* » : il se fait *dans* ou *au dehors* des murs, avec l'adhésion de l'utilisateur.

Les questions fondamentales posées par les intervenants éducatifs :

- Sur quoi va porter l'accompagnement social
- Y-a-t-il des droits à faire valoir (Jargon de Trait d'Union « quelle ouverture des droits à faire ou à clarifier »)

A noter : **le déclencheur de l'accompagnement social sera la domiciliation de l'utilisateur** : remonter les pistes (ou le parcours antérieur) avec un possible retour sur le lieu de domiciliation.

5. L'accueil de jour, espace dédié à l'ouverture des droits :

L'accueil de jour est un espace qui permet de *s'exercer au projet*. Nous le définissons ainsi du fait de la multiplicité des situations et du nombre important d'individus qui ne maintiendront pas leur demande (PSA, refus en cours de parcours, troubles du comportement nécessitant un rappel de la loi).

C'est dans cet espace que s'exercent les accompagnements sociaux tant pour les personnes en hébergement que hors hébergement.

Ici l'accès aux droits concerne les droits liés aux prestations financières (ressources, pension alimentaires, surendettement...), mais aussi, l'exercice de la parentalité, l'accès aux soins, le droit de contester l'atteinte à la dignité (violences conjugales, intrafamiliales...). Ce travail ne peut se réaliser que dans le cadre d'un travail en réseau, par volonté de mobiliser les compétences des uns et des autres.

Face à la difficulté à « *orienter vers* », nous ouvrons la structure aux partenaires. Ainsi, interviennent au sein de l'établissement l'UDAF, le Planning familial, le CIDFF (sur demande), l'ANPAA, la PASS (sur demande), la psychiatrie.

Ce fonctionnement permet de partager des savoirs, de limiter les échecs, de faciliter l'activation des droits et de *court circuiter* la démission des usagers.

6. La contractualisation avec l'utilisateur :

Dès lors que sont définies les pistes de l'accompagnement social, un contrat entre l'utilisateur et l'établissement est mis en œuvre et signé. Dans sa construction, il est élaboré de la manière suivante :

- **Rappel de la situation de l'utilisateur :**
 - Jour d'arrivée, raisons de l'arrivée, orienté par qui, parcours antérieur, les grandes lignes des besoins exprimés par l'utilisateur.
 - Dans le cadre d'un renouvellement de contrat : bilan de la période précédente.
 - Définition des objectifs à atteindre.
- **Objectif de l'accompagnement social :**
 - Rendre les droits effectifs (permettre à chacun l'ouverture des droits auxquels il peut prétendre) ; soutenir (proposer une aide, des supports, un accompagnement physique)
 - Selon les situations, accompagner au « vivre ensemble », accompagner pour plus d'autonomie.
- **Engagements de l'utilisateur**
 - Acteur dans les différentes étapes
 - Information de tous changements de situation

- Respect des engagements et, à défaut, pouvoir le parler
- **Engagement de l'association**
 - Prise en compte des difficultés de l'utilisateur
 - Mise à disposition des partenaires extérieurs à l'établissement
 - Quelles démarches, quels acteurs, quelles modalités
- **Les limites de l'intervention et ses conséquences**
 - Le non-respect des engagements