

SYNTHÈSE

INCLUSION SOCIALE

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Novembre 2015

Ces recommandations s'inscrivent dans le programme de travail de l'Anesm au titre du programme n° 3 portant sur les points de vigilance et la prévention des risques.

Elles concernent tous les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) relevant du 8° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

REPÉRAGE ET ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS DE RUPTURES DANS LES PARCOURS DES PERSONNES ACCUEILLIES EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE (CHRS)

L'objet de la recommandation est de traiter des moments de rupture dans les parcours des personnes accueillies en CHRS. Le repérage de ces possibles moments de ruptures s'appuie sur les résultats de l'évaluation réalisée à l'arrivée des personnes dans le CHRS et tout au long du séjour en CHRS.

Pour traiter des situations de rupture*, cette recommandation invite les professionnels à identifier plusieurs phases :

- celle du repérage des situations et des signes d'alertes qui s'appuie sur l'évaluation ;
- celle de l'analyse, avec la personne, des éléments identifiés comme potentiellement générateurs de ruptures ;
- celle de l'accompagnement de la personne dans la conduite du changement ;
- celle de la consolidation de la nouvelle situation.

Le repérage concerne autant des situations particulières (période de transition, évolution d'un état de santé ou d'une situation familiale et sociale) que des comportements identifiés comme des signes d'alerte.

La phase d'analyse, avec la personne et en équipe, permet de définir les besoins de la personne et les modalités d'accompagnement à mettre en place dans le cadre de son projet personnalisé.

Les événements de ruptures traités dans la recommandation sont classés par dimensions. Le document est ainsi organisé en quatre parties : la dimension relationnelle, la dimension de la santé, la dimension spatiale et sociale et la dimension économique.



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

* Les moments de ruptures évoqués dans le document ont été identifiés par des professionnels et des personnes accueillies (Cf. Rapport d'enquête préalable). Ils ont été ensuite ajustés par le groupe de travail. Ceux-ci ne sont pas exhaustifs.

I DIMENSION RELATIONNELLE (p. 11 à 36)

Des événements relevant de la sphère de la conjugalité, de la sphère familiale et des relations entre les personnes accueillies et les professionnels sont abordés dans cette première partie.

CONJUGALITÉ

Si la mésentente relève de la sphère intime des couples accueillis, l'intervention des professionnels peut faciliter la séparation et éviter ainsi d'aggraver les tensions.

Appréhender les répercussions d'une situation de divorce ou de séparation

- En repérant les situations conjugales pour lesquelles un divorce ou une séparation est évoqué(e) ou engagé(e).
- En informant chacun des membres du couple de l'existence de dispositifs spécialisés dans les questions de séparation ou de divorce et dans l'accompagnement de leur(s) enfant(s).
- En anticipant les conséquences matérielles de leur séparation.
- En accompagnant les demandes de chacun des membres du couple dans son projet personnalisé, notamment pour ce qui concerne la demande de logement.

Prévenir et gérer les situations de violences conjugales.

- En étant attentif aux évolutions de la participation des personnes aux actions collectives proposées au CHRS ainsi qu'à leur comportement à l'égard des autres personnes accueillies.
- En évoquant auprès de la personne victime les inquiétudes que l'équipe a vis-à-vis de sa situation.
- En choisissant des moments adaptés pour la personne victime afin d'évoquer avec elle son sentiment d'insécurité et ses peurs, ainsi que les possibilités existantes pour parler de sa situation, se soigner, se protéger, voire être hébergée en dehors du CHRS.
- En évaluant avec la personne victime le degré d'urgence de la situation pour mettre en œuvre sa protection.
- En rappelant à l'auteur des violences les risques qu'il encourt au regard de la législation française et au regard du règlement de fonctionnement du CHRS.

PARENTALITÉ

Les professionnels favorisent l'implication des parents comme des enfants dans la résolution des situations critiques.

Éviter les situations de rupture de scolarité

- En identifiant les situations des parents qui vont ou qui viennent de changer d'adresse et en leur proposant une aide aux démarches à effectuer auprès de l'Éducation Nationale/du Rectorat.
- En analysant avec les parents l'évolution de la scolarité de leur enfant (difficultés dans les devoirs, absences, changements de comportement, etc.) et les causes possibles de ces difficultés.
- En mobilisant les enfants sur l'intérêt des apprentissages scolaires, par des échanges avec leurs parents ou lors d'instances de participation spécialement prévues pour les enfants.
- En informant et en orientant les parents et leur enfant sur les dispositifs d'accompagnement à la scolarité.

Soutenir les parents devant faire face au placement de leur(s) enfant(s)

- En repérant les situations familiales pour lesquelles une mesure de placement a été ou va être prononcée.
- En restant particulièrement attentif aux questions des parents relatives aux conséquences du placement de leur enfant et en les orientant vers des soutiens possibles.
- En évoquant avec les parents les actions à conduire pendant le placement de leur enfant afin de favoriser son retour dans la famille et en les mobilisant au travail d'accompagnement à la parentalité proposé par les professionnels de l'ASE/PJJ.
- En maintenant la situation d'accueil de la famille et en poursuivant avec les parents les démarches engagées (professionnelles, relatives au logement, etc.).

Faciliter les conditions de réorganisation familiale lors du retour d'un enfant dans la cellule familiale (fin de placement, arrivée d'un enfant resté à l'étranger)

- En proposant aux parents qui le souhaitent d'échanger sur la perspective du retour de leur enfant et sur les modalités qu'ils envisagent de mettre en œuvre.
- En recensant avec les parents les mises à jour administratives à réaliser (liées à la santé, l'école, les titres de séjour, la sécurité sociale, etc.) et en estimant avec eux leur besoin de soutien dans ces démarches.
- En adaptant les conditions d'accueil lors des retours de l'enfant au sein du CHRS.
- En proposant dans un délai raisonnable une rencontre avec les parents et l'enfant nouvellement arrivé afin de s'assurer que le retour de l'enfant ne crée pas de difficulté d'adaptation que ce soit pour lui, pour ses parents et le cas échéant pour ses frères et sœurs.

Instaurer une médiation dans les relations familiales lors du départ d'un ou de plusieurs enfant(s) (accueil des enfants chez un proche, prise d'autonomie d'un jeune majeur)

- En identifiant avec les parents les soutiens familiaux à même d'accueillir temporairement leur(s) enfant(s).
- En identifiant avec les parents que leur enfant majeur souhaite prendre son indépendance.
- En accompagnant si besoin les parents dans les démarches d'information du départ temporaire de l'enfant auprès des administrations et institutions.
- En répondant à la demande de soutien du jeune majeur en amont de son départ et en construisant avec lui les modalités de son départ.
- En favorisant le maintien du contact entre les parents et l'enfant accueilli temporairement ainsi qu'entre les parents et le jeune majeur ayant quitté la cellule familiale.

RELATIONS ENTRE PERSONNES ACCUEILLIES ET AVEC LES PROFESSIONNELS

Ces relations s'inscrivent dans le cadre du développement de la bientraitance de l'établissement en anticipant les mouvements de personnels et les conditions pouvant générer de la violence.

Organiser le changement de référent à l'occasion du départ d'un professionnel

- En repérant les départs/arrêts de travail pouvant être anticipés.
- En informant de façon officielle du départ d'un professionnel et en s'appuyant sur le CVS ou toute autre instance de participation des personnes accueillies pour préparer les modalités de départs/arrivées prévus.
- En garantissant la continuité des accompagnements notamment durant la période transitoire de changement de professionnel.
- En prenant connaissance auprès des personnes accueillies ayant changé de professionnel référent, de leur vécu du changement dans l'accompagnement

Prévenir et gérer les situations de violence entre les personnes accueillies

- En identifiant les risques potentiels liés à des besoins de protection spécifique de certaines personnes accueillies (personnes handicapées, familles avec enfants, etc.)
- En identifiant les manifestations d'agressivité, les tensions susceptibles de s'accroître et de générer de la violence.
- En s'appuyant sur un protocole de sécurité co-construit avec les personnes accueillies pour intervenir dans les situations de conflits.
- En présentant à la personne victime les actions de protection et de soutien qu'elle peut mettre en œuvre et en l'accompagnant si elle le souhaite dans ses démarches.
- En rappelant à l'auteur des violences les risques qu'il encourt à l'égard de la législation française et au regard du règlement de fonctionnement du CHRS.

Contribuer au processus d'acceptation de la mort d'une personne accueillie ou d'un proche

- En identifiant les personnes accueillies en fin de vie ainsi que celles qui ont dans leur entourage un proche en fin de vie.
- En identifiant avec la personne endeuillée ses besoins de soutien dans les démarches liées aux obsèques ainsi que ses besoins de soutien psychologique et en l'orientant vers les relais spécialisés.
- En s'informant auprès des personnes accueillies si la personne décédée avait évoqué ses volontés auprès de l'une d'entre elles afin de mettre en œuvre les démarches nécessaires.
- En mettant en œuvre l'ensemble des dispositions pour que la personne décédée bénéficie d'obsèques décentes.
- En proposant aux personnes accueillies et aux professionnels d'échanger afin de verbaliser une tristesse ou des inquiétudes et en leur proposant de participer aux obsèques de la personne défunte.

2 DIMENSION SANTÉ (p. 37 à 56)

La santé n'est pas toujours prioritaire pour les personnes en situation de précarité. D'autres préoccupations telles que se nourrir, se loger ou travailler prennent le pas. Pourtant cette moindre réceptivité aux préoccupations de santé peut accentuer des situations déjà préoccupantes et/ou générer des vulnérabilités supplémentaires.

Soutenir la personne au moment de l'annonce d'une maladie chronique

- En repérant les signes de maladies chroniques physiques ou psychiques vécues par les personnes accueillies.
- En recensant avec la personne, les proches et les réseaux associatifs avec lesquels elle souhaite aborder l'impact de sa maladie sur son mode de vie.
- En engageant des concertations entre les acteurs sanitaires et médico-sociaux dans un objectif de continuité du parcours de soins de la personne.
- En appréciant avec la personne et les professionnels des différents secteurs l'articulation des interventions et le besoin d'adaptation de l'accueil en CHRS.

Anticiper les hospitalisations programmées

- En repérant parmi les personnes accueillies celles qui vont devoir être hospitalisées.
- En identifiant avec la personne les besoins d'accompagnement avant, pendant et après l'hospitalisation.
- En élaborant avec la personne les modalités de garde des enfants durant l'hospitalisation par un proche ou par la mise en place d'un accueil temporaire par l'ASE.
- En évaluant avec la personne, le service social de l'hôpital et les professionnels soignants la nécessité de la mise en œuvre des aides tout au long de l'hospitalisation.

Favoriser les démarches de soins (hospitalisation, centre de cure, post-cure) et prévenir les démarrages de consommation de produits addictifs

- En échangeant avec la personne sur sa consommation de produits dans le cadre non jugeant du CHRS.
- En diversifiant les modes d'expression relatifs à la prévention et à l'information sur les questions liées aux addictions.
- En échangeant en équipe et avec la personne qui souhaite engager des soins sur les stratégies à adopter pour favoriser son parcours de soins.
- En articulant l'intervention entre les professionnels du CHRS, les partenaires de l'addictologie et les éventuels intervenants infirmiers dans le cadre d'une hospitalisation à domicile.
- En anticipant, avec la personne et son médecin, les modalités d'organisation lors des soins en hospitalisation complète ou partielle ainsi que sur les possibilités d'hébergement ou de logement à la sortie du parcours de soins.

Sécuriser l'accompagnement lié à la période de grossesse et à l'arrivée de l'enfant

- En identifiant les femmes enceintes accueillies au sein du CHRS et en accompagnant les décisions des parents quant au déroulement de la grossesse et aux modalités de sa prise en charge.
- En informant les parents des démarches à entreprendre dans le cadre de la grossesse et en les orientant vers les partenaires spécifiques.
- En proposant à la mère et à sa famille, lorsqu'une pathologie chronique est décelée à l'occasion de la grossesse, de participer aux actions mises en œuvre par les associations spécialisées.

- En estimant avec les parents le besoin d'accompagnement dans les premiers mois après la naissance de l'enfant, au regard notamment du suivi médical de l'enfant.
- En informant les parents des relais de soutien à la parentalité auxquels ils peuvent recourir.

Faciliter la transition vécue par l'enfant et sa famille lors du passage des services de pédiatrie vers les services hospitaliers pour adultes.

- En repérant les enfants accueillis au sein du CHRS qui ont un suivi médical régulier et/ou un traitement médicamenteux habituel.
- En échangeant avec les parents et l'enfant sur l'impact du suivi médical et/ou du traitement associé sur la vie quotidienne au CHRS et en repérant à l'occasion de ces échanges les signes de mal-être des adolescents et des parents.
- En proposant aux professionnels des services pédiatriques d'intégrer les réunions de synthèse afin d'anticiper le passage vers les services hospitaliers pour adultes.
- En recensant avec les adolescents et leur famille les lieux d'accueil spécialisés de soutien pour enfants et pour adultes, au sein desquels tous pourront exprimer leurs préoccupations et trouver des éléments de réponse.
- En proposant à l'adolescent et à sa famille des accompagnements différenciés.

3 DIMENSION SPATIALE ET SOCIALE (p. 57 à 72)

Les changements géographiques comme les changements de statuts sont potentiellement des situations à risque de ruptures dans les parcours (relationnel, administratif, etc.). Les objectifs de continuité des parcours des personnes accueillies sont prioritaires. Les décisions que les personnes prennent sont accompagnées.

Assurer la continuité du parcours de la personne à l'entrée en logement

- En identifiant parmi les personnes accueillies au CHRS celles pour lesquelles l'entrée en logement est proche et en évaluant avec elles leurs besoins à venir.
- En proposant à la personne d'aller rencontrer les partenaires de son nouvel environnement qui pourront prendre le relais de son accompagnement administratif, social ou financier.
- En facilitant la concrétisation du projet de la personne par la mise en place d'actions individuelles ou collectives d'aide à l'accès au logement.
- En déterminant avec la personne les modalités de son installation et la nécessité de solliciter une aide financière liée à l'entrée en logement.
- En s'assurant auprès de la personne de son installation dans son nouveau mode de vie.

Anticiper et accompagner le passage d'un établissement à un autre

- En facilitant la prise de contact par la personne avec l'équipe de la structure d'accueil afin notamment de s'assurer que cette nouvelle structure correspond bien à ses besoins.
- En facilitant le repérage par la personne de son nouvel environnement (informations sur la structure d'accueil, sur les prestations, sur la localisation, etc.).
- En favorisant les relations avec l'établissement d'accueil (rapports d'information, disponibilité pour des échanges, etc.).
- En prenant connaissance auprès de la personne de l'existence d'accompagnements préalables à l'entrée dans la nouvelle structure.
- En consultant avec la personne les rapports et les informations disponibles sur son parcours et en questionnant avec elle la pertinence de poursuivre les orientations préalablement engagées.

Étayer les changements de situation liés au passage à la retraite

- En échangeant avec les personnes accueillies de plus de 60 ans sur la possible cessation de leur activité professionnelle et/ou sur les démarches relatives à l'attribution de leur retraite.
- En repérant les personnes âgées de plus de 50 ans qui présentent des limitations dans leur vie domestique et sociale témoignant d'un vieillissement prématuré.
- En préparant la personne sur tous les aspects de sa retraite (administratif, social, géographique, financier, physique) et en l'accompagnant au regard de ses attentes et besoins.
- En accompagnant la personne si elle le souhaite dans les démarches de changement de mode d'habitat.
- En orientant la personne vers son médecin ou vers des services spécialisés (CLIC, MDPH, SSD), dans l'objectif de mettre en place des aides venant compenser les fragilités et/ou la perte d'autonomie de la personne.
- En prenant connaissance auprès de la personne retraitée de sa satisfaction à l'égard des choix qu'elle a opérés.

Étudier les apports d'une reconnaissance d'un handicap

- En identifiant avec la personne les difficultés de participation qu'elle rencontre dans la vie quotidienne ou dans son insertion professionnelle pouvant être liées à une déficience de nature psychique, intellectuelle, cognitive, motrice ou encore sensorielle.
- En présentant à la personne les droits dont elle bénéficierait dans le cadre d'une reconnaissance des restrictions de sa participation liées à sa déficience ainsi que les démarches à entreprendre pour les faire reconnaître.
- En sensibilisant la personne par des rencontres et des visites de lieux susceptibles de l'accueillir.

- En prenant connaissance auprès de la personne handicapée de sa satisfaction à l'égard des modifications de son environnement et en appréciant avec elle la nécessité de maintenir un accompagnement par le CHRS.
- En recevant en entretien les personnes qui ont reçu un rejet à leur demande de reconnaissance de handicap et en envisageant avec elles de nouvelles orientations.

Préparer l'entrée d'un jeune majeur bénéficiant ou sortant d'une mesure de protection de l'enfance

- En proposant une visite de la structure et une rencontre avec les professionnels aux jeunes majeurs pour lesquels une entrée dans le CHRS est envisagée.
- En expliquant le fonctionnement et les missions de l'établissement ainsi que les différences de services proposés au jeune majeur à son arrivée dans le CHRS.
- En questionnant avec le jeune majeur l'opportunité pour lui de poursuivre le parcours préalablement engagé.
- En étudiant l'opportunité de solliciter auprès de l'ASE un contrat jeune majeur ou de solliciter une mesure de protection juridique.
- En prenant connaissance auprès du jeune majeur de sa satisfaction ressentie quant à l'autonomie laissée au sein du CHRS et en appréciant avec lui la nécessité ou non de renforcer l'accompagnement sur certains aspects.

4 DIMENSION ÉCONOMIQUE (p. 73 à 87)

Selon les situations (emploi/non emploi ; formation ; retraite, etc.), les ressources financières fluctuent. Les personnes accueillies qui travaillent connaissent souvent des situations d'emploi précaires (temps partiel, contrats aidés, intérim, etc.) qui génèrent des revenus faibles. Les emplois occupés impliquent, de par leur nature, des situations de potentielles ruptures.

C'est pourquoi les événements relatifs à l'emploi méritent une attention particulière afin que les impacts induits ne fragilisent davantage la situation de la personne.

Atténuer l'effet des fluctuations budgétaires sur la vie quotidienne de la personne

- En repérant les personnes qui rencontrent des difficultés soudaines ou récurrentes à verser leur participation financière à l'hébergement et en appréciant avec elles la nécessité d'engager des démarches d'aides financières ponctuelles ou durables.
- En repérant les signes évocateurs d'une entrée soudaine et flagrante d'argent.
- En estimant avec la personne l'évolution de ses ressources et de ses charges et en lui présentant les possibilités d'aides et de protection éventuelles.

Accompagner une entrée abrupte en emploi ou en formation

- En identifiant les situations d'entrée rapide en emploi ou en formation pour lesquelles les personnes doivent adopter une réactivité nécessaire à la concrétisation du projet.
- En s'appuyant sur les points de force de la personne pour préparer avec elle et avec les partenaires spécialisés son parcours d'accès à l'emploi ou à la formation.

- En identifiant avec la personne le rôle des interlocuteurs qui lui permettront d'accéder aux dispositifs liés à l'emploi ou à la formation.
- En évaluant avec la personne les besoins générés par son entrée en emploi ou en formation ainsi que l'organisation à mettre en œuvre par le CHRS pour répondre à ces besoins.
- En allant vers les personnes pour lesquelles la situation professionnelle est précaire pour apprécier avec elles si cette situation représente un choix par défaut, une situation d'attente ou éventuellement un choix de vie.
- En mobilisant la personne sur son projet de façon individuelle et collective.

Limitier les effets précarisant de la fin d'un contrat de travail

- En identifiant les personnes en contrat à durée déterminée ou en contrat d'intérim et en évaluant avec elles le besoin de soutien en anticipation de la fin du contrat.
- En envisageant avec la personne lors d'un entretien les possibles conséquences d'un non renouvellement de son contrat sur le plan personnel, administratif et financier.
- En évoquant avec la personne si elle le souhaite le vécu de son expérience professionnelle terminée et en élaborant, à partir de ce bilan avantages/inconvénients, la suite de son parcours professionnel.
- En identifiant avec la personne les partenaires spécialisés pour une aide dans la poursuite de son parcours professionnel et pour le maintien de ressources minimales à l'issue du contrat.

Soutenir la personne confrontée au processus de licenciement

- En repérant la présence de personnes au CHRS sur leurs heures habituelles de travail et en leur proposant des échanges relatifs aux difficultés qu'elles peuvent avoir à surmonter.
- En orientant la personne licenciée vers les spécialistes du droit du travail ou vers un service juridique qui pourront l'accompagner dans les démarches relatives à la procédure de licenciement.
- En organisant le soutien à la personne licenciée au regard des répercussions psychologiques provoquées par un licenciement.

Accompagner la personne dans son choix de démissionner

- En identifiant des éventuels signes d'épuisement professionnel chez les personnes accueillies qui travaillent et en leur proposant un échange à ce sujet.
- En repérant avec la personne qui le souhaite les raisons qui seraient à l'origine de sa volonté de quitter son emploi et en l'orientant vers des interlocuteurs à même de l'aider à faire face à ses difficultés.
- En recherchant avec la personne des stratégies de prise de recul face à une situation professionnelle vécue comme très contraignante.
- En expliquant à la personne les conséquences sociales et financières d'une démission.
- En soutenant la personne dans la décision qu'elle prend et en l'aidant à sécuriser la procédure et les échéances.