

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)
- Quels sont les statuts actuels et antérieurs ? - Dans les domaines définis par la loi³⁵ : quels sont les droits déjà acquis ? Quelles sont les démarches en cours ? - Quelles sont les types de revenus actuels ?	- Quel est le niveau de connaissance du fonctionnement social (les acteurs sociaux, les prestations et leurs procédures, l'organisation administrative, etc.) ? Est-il compris ? - Quel est le degré d'autonomie de la personne ? - Quelles sont ses habitudes de vie ?



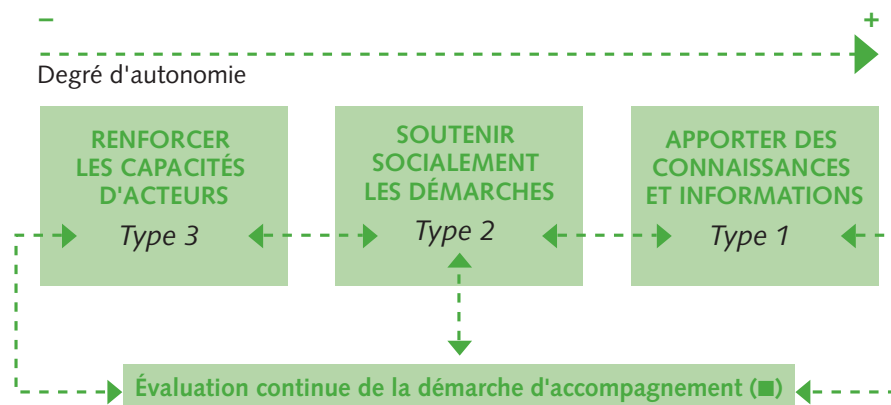
L'analyse pluridisciplinaire des informations recueillies (3)
Comment l'accompagnant analyse-t-il les éléments de la situation pour construire et décliner le diagnostic ? Comment les priorités d'accès aux droits sont-elles définies ? Comment construit-il les étapes de l'accompagnement ? Comment le diagnostic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

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.

³⁵ 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 ?