

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1 ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET DÉFINITIONS

Cette recommandation de bonnes pratiques professionnelles aborde la question des situations de ruptures qui peuvent se produire lorsqu'un événement se présente dans les domaines relationnel, social, sanitaire, géographique et économique¹ chez les personnes accueillies en CHRS.

Par événement on entend d'après la définition qu'en donne A. Rey dans le dictionnaire de la langue français « ce qui arrive et qui a quelque importance pour l'homme ». De fait, et l'enquête de l'Institut National d'Étude Démographique (Ined) le montre, on peut distinguer les événements factuels que les démographes utilisent communément comme des marqueurs signifiants des âges de la vie et les événements marquants identifiés par les personnes, ceux-ci constituant des points d'inflexion (turning points) dans leurs trajectoires de vie. Toutefois d'autres facettes de la biographie, d'autres rôles investis peuvent prendre le pas sur ces événements et assurer une continuité là où le regard extérieur identifie un tournant, voire une rupture biographique².

Ces événements présentent plusieurs caractéristiques :

L'événement : facteur de déstabilisation d'une situation déjà précaire

Le risque de rupture est lié à la charge de violence de l'événement telle que vécue par la personne. Il est aussi lié à l'incertitude que l'événement produit et à la possible concomitance avec d'autres situations de rupture.

La mobilisation de la personne pour son devenir est d'autant plus difficile que les expériences de ruptures déstabilisent son quotidien et gênent parfois sa projection dans un avenir plus ou moins proche.

L'enjeu est alors d'identifier les événements, vécus comme une rupture par la personne, et d'apprécier avec elle les impacts qu'ils ont sur son parcours.

Mais si certains événements peuvent constituer une source de difficultés supplémentaires, d'autres peuvent en revanche être perçus par la personne comme favorables et constituer ainsi des points d'appui pour un nouveau départ.

L'événement : un degré variable de prévisibilité qui peut être anticipé

L'événement se caractérise par sa soudaineté et des formes variables d'imprévisibilité³.

Cette plus ou moins grande prévisibilité apparaît dans les situations de ruptures traitées dans la recommandation. Certaines sont ainsi plus attendues que d'autres. Le travail d'anticipation est alors potentiellement réalisable si la personne accueillie a conscience de la survenue possible de l'événement et si elle souhaite en échanger avec les professionnels qui l'accompagnent.

¹ DAMBUYANT-WARGNY, G., BALLOUARD, C. *Étiologie de la rupture : étude des facteurs qui provoquent ou évitent la grande marginalisation de deux populations au mode de précarisation distinct*. Rapport final. Paris : Observatoire du Samu social de Paris, Sanofi-Caisse des dépôts et consignations, 1998. pp. 90-100.

² LABORDE, C., VIVIER, G., LELIEVRE, E. Trajectoires et événements marquants, comment dire sa vie? Une analyse des faits et des perceptions biographiques. *Population*, 2007, vol. 62, pp. 567-585.

³ GROSSETTI, M. L'imprévisibilité dans les parcours sociaux. *Cahiers internationaux de Sociologie*, 2006, Vol. CXX, pp. 5-28.

L'événement : une ligne de partage

Le changement qu'impose l'événement enclenche l'action de la personne qui va lui permettre de réorganiser son environnement, de rediscuter ses priorités, ses habitudes, etc. « Plus que l'événement en lui-même, c'est davantage le nouvel état (...) initié par cet événement qui semble marquant et structurant »⁴.

L'enjeu des professionnels est alors de réinterroger les contenus et les modalités d'accompagnement⁵ afin de sécuriser les nouvelles orientations envisagées par la personne.

Cette recommandation envisage les moyens à disposition des personnes et des professionnels pour faire face aux événements potentiellement porteurs de ruptures. Il s'agit alors tout au long du projet personnalisé d'identifier des signes possibles de ruptures, d'en échanger avec les personnes accueillies pour apprécier le sens qu'elles en donnent et de définir communément les orientations à envisager dans le cadre de l'accompagnement à conduire.

2 LES DESTINATAIRES DE LA RECOMMANDATION

Cette recommandation traite autant de la question du repérage des situations de rupture dans les parcours des personnes que de celle de l'accompagnement au dépassement de ces situations dans le cadre des accompagnements réalisés au sein des 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)⁶.

Il s'agit donc de s'intéresser à la qualité des accompagnements des situations de rupture réalisés au sein :

- des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (proposant un hébergement en diffus ou en collectif) ;
- des services d'accueil de jour ;
- des ateliers d'adaptation à la vie active ;
- des « CHRS Hors les murs » proposant un accompagnement déconnecté d'une offre d'hébergement.

Compte tenu de la diversité des publics accueillis dans ces établissements et services (jeunes adultes, femmes seules, familles avec jeunes enfants et/ou adolescents, familles en situation monoparentale, hommes seuls ou encore personnes âgées), cette recommandation de bonnes pratiques professionnelles peut aussi être un appui pour les établissements/services potentiellement partenaires des CHRS et relevant de l'article L.312.1 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

⁴ LABORDE, C., VIVIER, G., LELIEVRE, E. Regards croisés sur les tournants biographiques et les événements marquants d'une vie : Des rétrospectives factuelles aux perceptions individuelles. In : SCHOUAKER, B., TABUTIN, D. *Les systèmes d'information en démographie et en sciences sociales. Nouvelles questions, nouveaux outils ?* Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 2012. pp. 89-102. Coll. Actes de la Chaire Quetelet.

⁵ BENSA, A., FASSIN, E. Les sciences sociales face à l'événement. *Terrain*, 2002, n° 38, p 11.

⁶ « Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ».

Elle peut être également consultée par les acteurs et les partenaires institutionnels et opérationnels (maisons relais et pension de famille, par exemple) en y associant notamment les associations et au premier chef les associations de personnes accueillies, les personnes elles-mêmes ou leurs proches ainsi que les bénévoles présents sur le terrain, dans le cadre de réflexions et d'échanges sur leurs pratiques.

3 LES OBJECTIFS DE LA RECOMMANDATION

La recommandation apporte des pistes d'actions destinées aux professionnels pour :

- repérer les événements déstabilisants afin d'éviter que ces derniers ne deviennent des situations de rupture supplémentaire ;
- impulser une nouvelle dynamique en valorisant les ressources et les potentialités nécessaires aux personnes afin qu'elles traitent les événements qu'elles vivent ;
- développer et maintenir leur mobilisation dans le dépassement des situations de rupture.

4 LA RECOMMANDATION MODE D'EMPLOI

L'objet de la recommandation est de traiter des moments de rupture et non d'envisager l'accompagnement global dans un CHRS. Pour autant, le repérage de ces possibles moments de ruptures s'appuie sur les résultats de l'évaluation réalisée à l'arrivée et tout au long de l'accueil des personnes accueillies en CHRS. Celle-ci a pour but notamment d'inventorier les événements de vie de la personne, ceux qui ont été, sont ou pourraient être porteurs de ruptures.

Cette recommandation donne des pistes d'actions pour un certain nombre d'événements identifiés par les professionnels et les personnes accueillies comme particulièrement défavorables dans le parcours des personnes accueillies.

Son objet n'est pas de traiter la question des facteurs de risque d'entrée dans l'errance ou de maintien dans celle-ci dont on sait qu'un certain nombre se rapporte à des situations de rupture comme la perte de logement, d'emploi ou une rupture de liens familiaux qui ont fait l'objet de nombreuses publications⁷. À cet égard, il convient de citer les perspectives ouvertes par l'application de la méthode des cartes cognitives au champ de l'analyse complexe des facteurs de risques d'entrée dans l'errance⁸.

Les pratiques recommandées dans ce document s'appuient sur un travail continu du CHRS, pour identifier les acteurs ainsi que pour construire les partenariats facilitant la réactivité de l'ensemble des professionnels face aux besoins spécifiques des personnes accueillies vivant des situations de ruptures.

Cette recommandation n'aborde pas les modalités de construction et de développement des partenariats nécessaires à l'accompagnement des situations de rupture. Elle suppose qu'ils existent et qu'ils sont effectifs, même s'ils peuvent varier dans le temps en fonction des moyens nécessaires à mettre en œuvre.

⁷ LABERGE, D., *L'errance urbaine, collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion* (Montréal, Québec), Sainte-Foy : Multimondes, 2000, 439 p.

⁸ MAGO, V.K., et al., *Analysing the impact of social factors on homeless : a Fuzzy Cognitive Map approach*, BMC Medical Informatics and Decision Making, 2013, pp. 13-4.

De la même façon, l'accompagnement des situations de ruptures identifiées dans ce document suppose que soit intégrées dans l'organisation au long cours des CHRS des séances d'analyse de pratiques sur lesquelles les professionnels peuvent s'appuyer pour évoquer les difficultés qu'ils rencontrent.

La recommandation n'aborde pas la question de la formation professionnelle mais suppose qu'il existe des plans de formation intégrant des sensibilisations et/ou des formations pour affiner et/ou actualiser les connaissances des professionnels, notamment sur des sujets portant sur :

- les modalités de déclaration des informations préoccupantes et celles du signalement d'enfants en danger ;
- les violences conjugales ;
- l'accompagnement des victimes et auteurs de violence ;
- la gestion des conflits ;
- les problématiques relatives aux personnes victimes de traite des êtres humains ;
- le repérage de problématiques psychiatriques, le décodage et l'analyse des demandes ;
- la connaissance des processus menant à une addiction, à sa diminution ou à son interruption.

Ces sessions de formation abordent ces sujets à la fois par les aspects préventifs et par les modalités d'accompagnement spécifiques qu'ils génèrent. Elles contribuent par ailleurs à ce que les acteurs spécialisés de ces questions soient identifiés.

En complément de la présente recommandation, les professionnels peuvent s'appuyer, pour traiter de l'accompagnement global et de la construction des partenariats, sur d'autres recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm, et notamment :

- expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale (avril 2008) ;
- mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008) ;
- mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008) ;
- les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ;
- ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008) ;
- l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement (mars 2010) ;
- accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles (mai 2012).

Pour traiter des situations de rupture⁹, 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 réalisée lors de l'accueil de la personne ;
- 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.

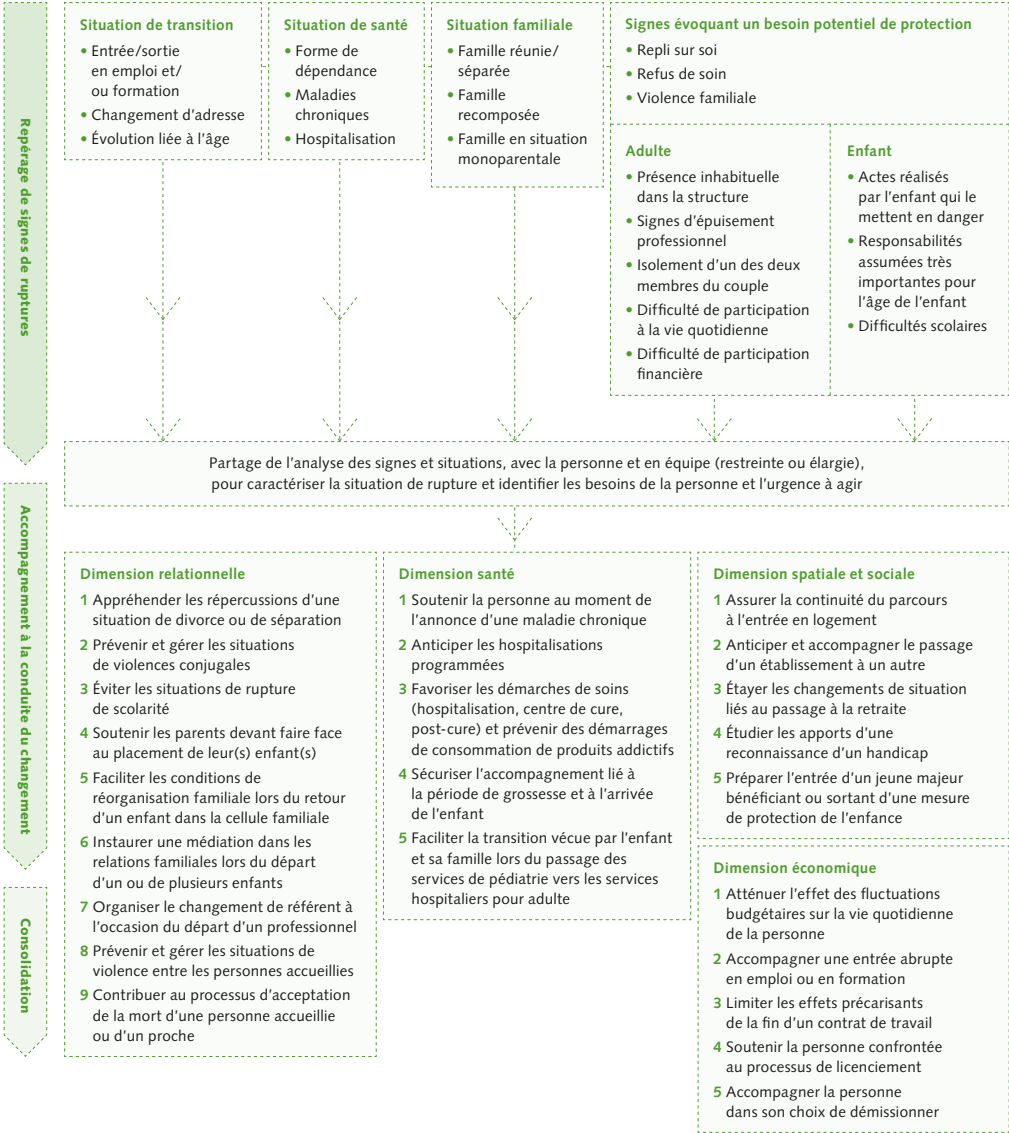
⁹ Les moments de ruptures évoqués dans le document ont été identifiés par les professionnels et les personnes accueillies (Cf. Rapport d'enquête préalable). Ils ont été ensuite ajustés par le groupe de travail. Ceux-ci ne sont pas exhaustifs.

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.

Chacun de ces éléments pris isolément ou au contraire agrégés peuvent potentiellement générer une rupture dans le parcours des personnes accueillies.

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

Définition commune des orientations à envisager avec la personne



Cette recommandation distingue des événements qui relèvent de cinq dimensions, traitées par parties dans ce document :

- la dimension relationnelle (pages 11 à 35) ;
- la dimension santé (pages 37 à 56) ;
- la dimension spatiale et sociale (pages 57 à 72) ;
- la dimension économique (pages 73 à 88).

Chaque chapitre comporte des recommandations génériques numérotées, déclinées ainsi :

- les **enjeux et effets attendus** : qu'est-ce qui est en jeu ? quels buts cherche-t-on à atteindre ?
- les **recommandations pratiques** : quelles actions sont possibles pour atteindre ces buts ?
- les **illustrations** sont destinées, d'une part à mettre en évidence certaines spécificités liées au public accompagné, d'autre part à mettre en partage quelques-unes des expériences développées localement. La vocation de ces illustrations est uniquement d'éclairer le propos. Elles n'ont pas de caractère exhaustif et ne constituent pas des recommandations. Si elles ne sont pas transférables en l'état à l'ensemble des CHRS, elles peuvent néanmoins inspirer des initiatives ;
- les **points de vigilance** attirent l'attention sur des problématiques importantes ;
- les **repères juridiques** rappellent certaines dispositions législatives et réglementaires ;
- **l'essentiel** de ces recommandations est résumé à la fin de chaque chapitre. Une synthèse de l'ensemble du document, ainsi qu'une bibliographie sont par ailleurs disponibles sur le site de l'Anesm (www.anesm.sante.gouv.fr).

Le document est complété par un index de thématiques-clés et des annexes comportant des éléments d'appropriation de la recommandation, sa méthode d'élaboration et la liste des personnes ayant participé à son élaboration.