

APPUI SOCIAL : PRINCIPES ET PROTOCOLE D'INTERVENTION DANS LE SECTEUR AIDE SOCIALE

Introduction

La Loi sur l'action sociale (LASoc) institue une aide sociale comportant une aide personnelle d'une part (art. 24 LASoc) et une aide matérielle d'autre part (art. 25 LASoc). L'aide personnelle doit « favoriser l'autonomie et l'intégration » des bénéficiaires. Elle comprend « notamment l'écoute, le conseil, l'information, le soutien dans certaines démarches et au besoin l'intervention auprès d'autres organismes ». Elle se réalise à travers l'appui social offert par les assistantes sociales et assistants sociaux du secteur Aide sociale des Services sociaux régionaux (SSR).

Le Service de l'action sociale (SAS) a établi, en concertation avec les SSR, les principes de cette aide personnelle, ainsi que le protocole selon lequel elles sont délivrées. Ces principes montrent comment la dignité inaliénable de chaque personne trouve, dans l'aide personnelle, reconnaissance et protection.

Principes

1. Le but de l'aide personnelle est de permettre à chaque usager des SSR d'être le plus indépendant possible, que ce soit de l'aide matérielle ou de l'aide personnelle elle-même, et ainsi de « satisfaire ses propres besoins, d'assumer ses responsabilités pour son propre agir ainsi que vis-à-vis de tiers »¹.
2. L'AS du SSR prend connaissance des situations dans lesquelles l'usager dépend, ou pourrait dépendre, de l'aide sociale et informe ce dernier, aussi complètement que possible :
 - a) de ses droits et obligations dans chacune de ces situations ;
 - b) des démarches requises pour faire valoir ses droits, s'acquitter de ses obligations, et plus généralement sauvegarder ses intérêts (gérer le budget de son ménage, conserver son logement ou son assurance-maladie, par exemple) ;
 - c) des soutiens individuels ou collectifs dont l'usager peut bénéficier pour effectuer lui-même² lesdites démarches, voire développer les compétences nécessaires à cet effet.
3. Lorsqu'un soutien individuel est demandé, l'AS du SSR l'accorde après avoir énoncé son objet, sa durée (déterminée de cas en cas), ses modalités, son but. A l'échéance, le résultat est évalué³.
4. Sous réserve de celles exigées par la LASoc en vertu du caractère subsidiaire de l'aide matérielle, l'usager demeure libre d'entreprendre ou non les démarches préconisées par

¹ Profil des professionnels-les du travail social, Travail social Suisse, Avenir Social, 2014.

² Est réservé le cas de la personne « partiellement ou totalement empêchée d'assurer elle-même la sauvegarde de ses intérêts en raison d'une déficience mentale, de troubles psychiques ou d'un autre état de faiblesse qui affecte sa condition personnelle » (articles 390ss du Code Civil Suisse – Curatelles).

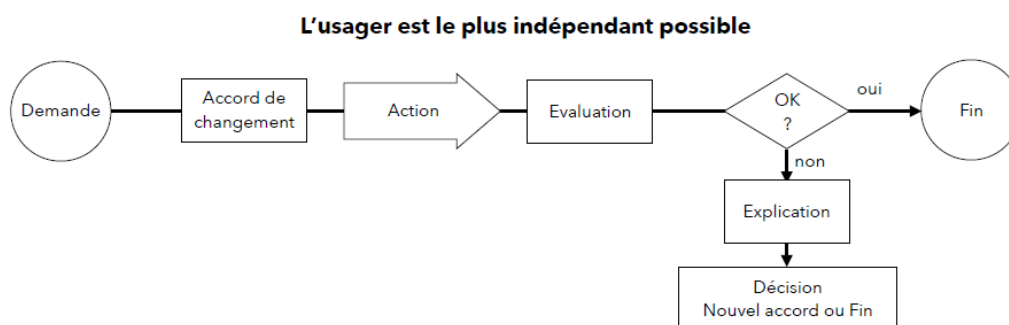
³ L'AS compare le résultat atteint au résultat attendu. Il constate - avec l'usager - un éventuel écart (que celui-ci soit positif ou négatif), l'explique, puis prend - si possible d'entente avec l'usager - les mesures éventuellement nécessaires (renoncer à l'objectif poursuivi, se donner un nouveau délai pour l'atteindre, modifier la teneur ou les modalités de l'intervention).

le SSR.

5. Le SSR oriente l'utilisateur auprès d'un service tiers lorsque sa situation relève de la compétence dudit service. Tel est le cas, notamment, lorsque l'utilisateur doit bénéficier de prestations de bilan, d'orientation, de placement ou encore de formation professionnels.
6. Pour établir les situations dans lesquelles l'utilisateur pourrait être plus indépendant, l'AS écoute premièrement ce dernier ; il l'invite à exprimer sa demande et l'aide à le faire si nécessaire ; il s'efforce de parvenir, avec lui, à un jugement partagé de ces situations⁴.
7. S'il peut être appelé à confronter l'utilisateur (notamment lors de l'évaluation évoquée au point 3 ci-dessus), il fait preuve d'empathie. Si, traitant l'utilisateur en sujet responsable, il exige de lui le respect de ses engagements, il est lui-même respectueux des siens.
8. Dans toutes les actions précitées, il met son savoir-faire au service des usagers, avec le soutien du SSR.

Protocole d'intervention

Le présent protocole établit les différentes étapes de l'appui social. Il vise à clarifier où débute l'action de l'AS et où elle se termine.



L'utilisateur présente une demande ou fait état d'une situation problématique qui relève de l'aide personnelle	Un accord intervient entre l'utilisateur et l'AS sur a. la situation observée / visée b. l'action à conduire par chacun d'eux c. le soutien de l'AS d. l'échéance	L'utilisateur mène son action avec le soutien convenu L'AS mène son action	A l'échéance La situation visée est-elle atteinte ? Si non : constater et mesurer l'écart Si oui : prendre acte	Si la situation visée est atteinte : Fin de l'intervention (nouvelle demande possible) Si la situation visée n'est pas atteinte : Explication Décision sur la suite : nouvel accord ou fin de l'intervention	L'AS constate que le changement est intervenu. Il se tient à disposition pour d'autres changements, en particulier si l'utilisateur est toujours dépendant de l'aide matérielle.
<i>La demande peut être suscitée : l'AS présente les prestations de l'aide personnelle</i>	<i>En principe : on traite une situation à la fois</i>		<i>L'évaluation est formative</i>	<i>L'échec n'est pas dramatisé, mais pas ignoré non plus</i>	

⁴ Sont réservés les cas de mise en danger qui doivent être obligatoirement signalés à une autorité de protection de l'adulte ou de l'enfant.

Conformément au principe 1, l'AS évalue la situation au regard de l'aide sociale lors d'un premier entretien. Le cas échéant, il informe l'utilisateur sur ses droits et obligations en lien avec l'aide matérielle, notamment le principe de subsidiarité auquel il est soumis.

L'AS informe le bénéficiaire sur les prestations pouvant être fournies par le SSR (aide matérielle et appui social), et sur les principales aides qu'il peut solliciter auprès de divers organismes ou services dans le but de sauvegarder ces intérêts.

Suites possibles à l'issue de cette étape :

- A. Octroyer une aide d'urgence/dépannage.
- B. Conseiller/orienter le demandeur sans aide matérielle durant un maximum de 3 mois, renouvelable une fois (dossier « social » sans aide financière).
- C. Déposer une demande d'aide matérielle ou de subside. → Etape 2

ETAPE 2/ Evaluation des besoins**3 mois**

Conformément au principe 3, si une demande d'aide matérielle est déposée, l'AS va mener durant les trois premiers mois suivants le premier entretien, en collaboration avec l'utilisateur, une évaluation sous forme de bilan social portant sur les domaines suivants :

- A. Situations financières, droits sociaux et démarches administratives
- B. Logement
- C. Famille, liens sociaux et mobilité
- D. Emploi, formation et compétences de base
- E. Santé physique et psychique

Cette étape doit permettre de comprendre les raisons qui ont amenées l'utilisateur à solliciter l'aide sociale, d'identifier les besoins de l'utilisateur en repérant les domaines dans lesquels il peut gagner en indépendance et qui relève de l'appui social offert par le SSR et/ou d'une obligation au regard du principe de subsidiarité.

L'objectif est d'arriver à un diagnostic partagé de la situation et/ou de susciter une demande de la part de l'utilisateur si celui-ci ne fait pas spontanément état d'une situation problématique.

Cette évaluation peut également permettre de déterminer qu'un appui social régulier n'est pas nécessaire, demandé ou possible dans le cadre l'aide sociale.

Suites possibles à l'issue de cette étape :

- A. L'utilisateur présente une demande ou fait état d'une situation problématique relevant de l'appui social. Dans ce cas, l'AS met en place un projet d'intervention personnalisé et le dossier est actif. → Etape 3
- B. L'utilisateur ne présente pas de demande en matière d'appui social. Dans ce cas l'AS lui rappelle le principe de subsidiarité auquel il est soumis, et procédera à cette phase d'évaluation une fois par année. Le pôle Décisions ou l'utilisateur peut demander à ce que cette réévaluation se fasse dans un délai plus court. Du point de vue de l'appui social, le dossier est inactif.

ETAPE 3/ Accord de changement**3 mois**

S'il est fait état d'une situation problématique ou si le bénéficiaire à une demande qui entre dans le cadre de l'appui social, un accord de changement doit être trouvé conformément au principe 3, dans un délai de trois mois après la réalisation du bilan social. Cet accord de changement est formalisé à travers un projet d'intervention personnalisé qui vise notamment à clarifier :

- a. La situation observée et la situation visée
- b. L'action à conduire par chacun d'eux (AS et usager)
- c. Le soutien possible de l'AS
- d. L'échéance

Les mesures d'insertion peuvent être incluses dans le PIP, comme moyen ou comme finalité (situation visée : participation à une mesure). Dans ce cas, une requête en MI doit être effectuée.

Suites possibles à l'issue de cette étape :

- A. L'utilisateur et l'AS entreprennent les actions prévues. Le dossier reste actif du point de vue de l'appui social.
- B. L'utilisateur et l'AS n'arrivent finalement pas à trouver d'accord. Dans ce cas, l'AS propose à l'utilisateur de réévaluer la situation dans une année, ou dans un délai plus court. Il reste à disposition de l'utilisateur. Le dossier est inactif.

ETAPE 4/ Déroulement de l'intervention**max. 6 mois**

Il est prévu de ne traiter qu'un objectif (situation problématique) à la fois.

La durée du PIP dépend des objectifs visés mais ne peut excéder 6 mois. S'il est manifeste que les objectifs visés ne sont plus en adéquation avec la situation de l'utilisateur, le PIP peut être modifié ou interrompu. Une évaluation peut tout de même être effectuée quant aux motifs de modification ou d'interruption (étape 5).

Il peut y avoir plusieurs PIP successifs. L'appui social prend fin lorsqu'une intervention n'est plus demandée ou qu'elle n'est plus possible dans le cadre de l'aide sociale. Le dossier devient alors inactif.

Suites possibles à l'issue de cette étape :

- A. L'utilisateur et l'AS ont entrepris les actions prévues au terme du délai prévu par le PIP. → Etape 5
- B. L'utilisateur fait état d'autres situations problématiques/demandes. L'AS doit alors discuter avec lui de l'opportunité ou non de traiter cette demande, le cas échéant de modifier l'objectif du PIP. → Etape 5
- C. L'utilisateur n'entreprend pas les actions demandées et/ou ne donne plus de nouvelles (entretiens, téléphone, etc.), l'AS lui notifie par courrier que l'appui social est suspendu et informe le pôle Décisions. Le dossier devient inactif. → Etape 5

A l'échéance, le projet est évalué afin de savoir si la situation visée est atteinte.

Si oui, il faut en prendre acte et l'intervention prend fin et un nouveau changement peut être envisagé. Si aucun nouveau changement n'est souhaité, le dossier est inactif.

Si non, il faut constater et mesurer l'écart. Ensuite, soit il est possible de revoir l'accord de changement, soit il est possible de mettre fin à l'intervention et le dossier est inactif.

Cette évaluation est également pertinente dans le cadre d'un changement d'objectif ou d'une interruption de l'intervention.

Suites possibles à l'issue de cette étape :

- A. La situation visée est atteinte et aucune autre demande n'est formulée par l'utilisateur. **L'AS lui rappelle alors et si nécessaire le principe de subsidiarité auquel il est soumis, et procédera à une nouvelle évaluation une fois par année.** Le pôle Décisions ou l'utilisateur peut demander à ce que cette réévaluation se fasse dans un délai plus court. Du point de vue de l'appui social, le dossier est inactif.
- B. La situation visée est atteinte et l'utilisateur formule une nouvelle demande d'aide/de changement. L'AS met alors en place un nouveau PIP. Le dossier reste actif.
- C. La situation visée n'est pas atteinte et il n'est pas possible de revoir l'accord de changement avec l'utilisateur. **L'AS lui rappelle alors et si nécessaire le principe de subsidiarité auquel il est soumis, et procédera à une nouvelle évaluation une fois par année.** Le pôle Décisions ou l'utilisateur peut demander à ce que cette réévaluation se fasse dans un délai plus court. Du point de vue de l'appui social, le dossier est inactif.
- D. La situation visée n'est pas atteinte et il est possible de revoir l'accord de changement avec l'utilisateur. L'AS met alors en place un nouveau PIP. Le dossier reste actif.

Manque de collaboration de l'utilisateur et sanctions

Sous réserve de celles exigées par la LASoc en vertu du caractère subsidiaire de l'aide matérielle, l'utilisateur demeure libre d'entreprendre ou non les démarches préconisées par le SSR (principe 4). Il appartient donc au pôle Décisions de sanctionner l'utilisateur pour non-respect des démarches visant à faire valoir ses droits en vertu de la subsidiarité. Pour se faire, le pôle Décisions s'appuie sur les normes, directives et lois en vigueur.

Collaboration entre le pôle Décisions et les assistants sociaux

Les usagers doivent signaler tout changement survenu dans leur situation. Si un changement est notifié dans la partie « Informations générales » de la feuille verte, ou si le pôle Décisions ou l'AS ont connaissance d'un événement pouvant modifier le droit ou le montant de l'aide financière, alors un rendez-vous avec l'assistant social est exigé (Art. 9 LASoc) dans les plus brefs délais. Celui-ci peut déboucher sur un suivi social régulier qui devra alors faire l'objet d'un PIP.

Si le pôle Décisions constate des difficultés majeures pour l'utilisateur de gérer ses affaires, il en réfère à l'assistant social. Ensemble ils peuvent décider de réévaluer la situation plus vite que prévu.

Dans le cas d'un entretien annuel, l'assistant social veillera, au préalable, à prendre les informations nécessaires auprès du pôle Décisions, notamment afin de connaître si des manquements sont soupçonnés (paiement des cotisations AVS, déclaration d'impôt, etc.).

Autres dispositions ou principes applicables

L'appui social dans le cadre de l'aide sociale prend également en considération les dispositions énumérées ci-après.

1/ L'appui social se destine prioritairement aux personnes qui bénéficient d'une aide matérielle.

2/ D'une manière générale, un bilan social est renouvelé tous les 12-18 mois.

3/ Un dossier est actif si :

- a. il est dans sa phase d'évaluation initiale (3 premiers mois)
- b. il est dans une phase de recherche d'un accord de changement (3 mois)
- c. il y a un projet d'intervention personnalisé en cours

D'une manière générale, un nouveau dossier ne peut rester plus de 6 mois sans projet d'intervention formalisé. De la même manière, un dossier courant ne peut rester plus de 3 mois sans projet d'intervention personnalisé avant de devoir être considéré comme inactif (phase « Accord de changement »).

4. Une mise à jour de la base de donnée est à effectuer après chaque étape. Notamment afin de renseigner si l'appui social est actif/inactif.