



Pour un contrat au service de l'accompagnement

Synthèse des groupes de travail 2022



1. Le contrat en travail social : fondements et enjeux.....	5
Les fondements du contrat en travail social	5
Qu'est-ce qu'un contrat ?	5
Le contrat en travail social	6
Le contrat dans le secteur du logement d'insertion.....	6
Les enjeux du contrat en travail social	7
Enjeux juridiques	7
Enjeux éthiques	9
Projet ou contrat d'accompagnement ?	11
Qu'est-ce que le projet d'accompagnement ?	11
Participation : liberté ou obligation ?	11
2. Le contrat en pratique	13
Difficultés rencontrées	13
Standardisation et systématisation	13
Barrière de la langue.....	14
Temporalité	15
Confidentialité et rôle de la structure	16
Opportunités	17
Informer	17
Cadrer l'accompagnement.....	18
Exprimer un consentement / sceller la relation d'accompagnement	18
Limites du contrat et autres outils à créer.....	19
Élaborer un projet d'accompagnement.....	19
Évaluer l'accompagnement mis en œuvre	20
Annexes	
Items à inclure dans le contrat d'accompagnement	21
Bibliographie.....	22
Remerciements	23



I Édito

Le Plan quinquennal pour le Logement d'Abord inscrit dans les politiques publiques en faveur des ménages en situation de précarité le changement de paradigme amorcé par le Logement d'Abord dans les années 90. Cette évolution de l'approche et des pratiques reposent sur plusieurs principes fondamentaux dont notamment la réaffirmation du logement comme Droit fondamental et ses corollaires : la libre adhésion des personnes, la distinction entre bail et contrat d'accompagnement, et la continuité de cet appui dans le temps autant que nécessaire.

L'établissement d'un contrat dans le cadre des interventions sociales s'est aussi généralisé dans les années 90 avec pour fondement l'engagement réciproque (de l'institution ou l'organisme et du ménage).

C'est donc à l'aune des principes évoqués que les équipes sociales des adhérents de la Fapil ont choisi de réinterroger la place et le rôle du contrat dans leurs accompagnements au logement. Ces travaux ont conduit à questionner le sens du contrat en travail social, de l'implication des personnes accompagnées, mais aussi de l'utilisation du contrat durant l'accompagnement proposé par les associations.

Après avoir exploré les fondements et limites du contrat lors d'une première session, les participants ont creusé ces questionnements à travers des sessions exploratoires mobilisant différentes méthodes (débats, jeux de rôles, théâtre forum). Une dernière séance a permis d'échanger sur les aspects juridiques du contrat ainsi que sa rédaction et son usage au regard de l'éthique professionnelle. Ce document vise à retranscrire les principaux enseignements issus de ces séances, afin d'appuyer les adhérents dans la mise en place de contrats d'accompagnement. La première partie du document est dédiée aux enjeux théoriques et éthiques ayant guidé les groupes de travail ; la seconde a vocation à outiller les adhérents dans leurs questionnements pratiques.

D'autres enjeux majeurs relatifs à la place des contrats en travail social existent mais n'ont pas été traités dans ces groupes de travail : c'est le cas notamment des logiques d'individualisation de l'action sociale traitées par les ressources proposées en bibliographie.

Thierry Debrand
Président

Le
contrat
en
travail
social

1. Le contrat en travail social : fondements et enjeux

| Les fondements du contrat en travail social

| Qu'est-ce qu'un contrat ?



Le mot contrat vient du latin *contrahere* qui signifie « *prendre engagement* ». Juridiquement, selon l'article 1101 du Code Civil, « *le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes, destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations* ». Le contrat est donc engageant : les parties qui prennent part au contrat s'obligent à respecter les conditions auxquelles elles ont souscrit. Il se fonde sur la liberté contractuelle : les parties sont libres de contracter ou de ne pas contracter.

Le contrat désigne également, dans un deuxième sens, le document écrit qui enregistre cet accord de volontés. Toutefois, ce dernier doit nécessairement précéder l'écrit.

Les différents groupes de travail ont souligné l'importance d'avoir en tête ces deux notions, et de se rappeler que la phase de négociation débouchant sur un accord mutuel, soit le contrat oral, était essentielle et précédait l'écrit.



« Finalement je trouve le contrat très important. Pour certaines personnes, ça a un vrai sens. Pour d'autres, ça nous aide à revenir dans le cadre régulièrement. Pour une autre partie, ce n'est pas adapté : pour les personnes allophones, analphabètes, illettrées. Pour les personnes pour qui le papier n'a pas de sens, le contrat oral, le serrage de main, ça a du sens. Donc finalement je suis pour que ça continue, mais ça dépend du sens, il faut mettre le sens dans le lien, le papier sert juste à formaliser cette relation. »

Chef de service, groupe Auvergne-Rhône-Alpes

| Le contrat en travail social

En travail social, les contrats sont utilisés pour la première fois par ATD Quart Monde en 1977, avec des familles relogées temporairement en cité de promotion familiale (donc dans le cadre du logement d'insertion), puis se sont diffusés notamment dans le champ de la protection de l'enfance.

Avec le Revenu Minimum d'Insertion (RMI), on assiste à une institutionnalisation du « contrat d'insertion » (prévu par la loi sur le RMI). Le contrat devient alors une condition pour bénéficier de l'aide sociale. Dans ce cas, le contrat est élaboré par le travailleur social et le bénéficiaire puis présenté à la commission locale d'insertion (CLI) qui le valide et le signe. Le contrat lie donc le bénéficiaire et l'institution, par l'intermédiaire du travailleur social.

Dans de nombreux cas, le contrat devient une formalité administrative et constitue une modalité d'évaluation du dispositif : l'objectif initial d'accord entre deux parties se perd.

| Le contrat dans le secteur du logement d'insertion

Dans le secteur du logement d'insertion, deux formes de contrats peuvent coexister : le contrat de location (ou de sous-location) et le contrat d'accompagnement. Les questionnements sur le contrat d'accompagnement, que nous traitons ici, peuvent surgir dans le cadre du contrat de location : celui-ci prévoit-il un accompagnement social ? Et si oui, est-ce une condition à l'entrée dans le logement ? Ces mentions ont de nombreuses conséquences sur l'accompagnement, que nous détaillerons par la suite.

D'autres questionnements sont relatifs au contrat d'accompagnement en lui-même, et concernent sa temporalité, son contenu, sa forme.

| Les enjeux du contrat en travail social

| Enjeux juridiques

| Qu'est-ce qu'une volonté ?

Pour qu'il y ait contrat, il faut donc qu'il existe une volonté de s'engager de la part de toutes les parties au contrat. En droit, la volonté désigne une disposition intérieure, c'est-à-dire une volonté réelle et pas seulement une volonté exprimée. La volonté doit également être éclairée et libre. Pour que la décision soit éclairée, il faut que les deux parties soient informées : de ce que produirait le fait de donner son consentement au contrat, mais aussi de ce que produirait le fait de ne pas y consentir.

Cela renvoie à la question de la liberté : le fait de pouvoir consentir ou ne pas consentir au contrat. Trois situations annulent la validité du contrat, car elles violent le caractère libre du consentement : l'erreur, le mensonge ou la manipulation (appelés « dol » en droit) et la violence.



Les articles 1130 à 1144 du Code civil définissent les vices du consentement : « L'erreur, le dol et la violence vicient le consentement lorsqu'ils sont de telle nature que, sans eux, l'une des parties n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions substantiellement différentes. » article 1130

« Les vices du consentement sont une cause de nullité relative du contrat » article 1131

- L'erreur : il y a erreur lorsque l'une des parties s'est trompée sur un des éléments essentiels du contrat.
- Le dol : « le dol est le fait pour un contractant d'obtenir le consentement de l'autre par des manœuvres ou des mensonges. Constitue également un dol la dissimulation intentionnelle par l'un des contractants d'une information dont il sait le caractère déterminant pour l'autre partie. » article 1137
- La violence / contrainte : « Il y a violence lorsqu'une partie s'engage sous la pression d'une contrainte qui lui inspire la crainte d'exposer sa personne, sa fortune ou celles de ses proches à un mal considérable. » article 1140
« Il y a également violence lorsqu'une partie, abusant de l'état de dépendance dans lequel se trouve son cocontractant à son égard, obtient de lui un engagement qu'il n'aurait pas souscrit en l'absence d'une telle contrainte et en tire un avantage manifestement excessif. »



Dans le cadre du contrat en travail social, la question de la violence est particulièrement importante puisqu'elle induit d'apprécier l'état de nécessité. Les personnes auprès desquelles les travailleurs sociaux interviennent étant toutes dénuées de domicile personnel et / ou menacées de le perdre, on pourrait en déduire que cette urgence ne les rend pas libres de contractualiser. Cela les empêcherait d'accéder à ce dont elles ont besoin : emploi (contrat de travail), logement (contrat de bail), etc. Cependant, le droit précise

aussi que l'état de nécessité ou la pression des circonstances ne suffisent pas à qualifier la situation de contrainte ou de violence. En revanche, c'est l'abus de l'état de nécessité qui sera sanctionné juridiquement.

Afin de veiller au respect du consentement au moment de la signature, lorsque les personnes sont en état de nécessité, il est nécessaire de s'assurer que la volonté soit réelle (qu'il existe une disposition intérieure) et pas seulement exprimée. Nous y reviendrons dans la partie « Enjeux éthiques ».

| Adhérer à l'accompagnement ?

L'adhésion est nécessaire à la signature du contrat, mais elle doit lui précéder. Adhérer, c'est faire sien ce qui émane d'autrui. Autrement dit, adhérer, c'est dire « je veux ce que vous me proposez ». L'adhésion traduit la construction de cette volonté, et doit nécessairement préexister au contrat. Juridiquement, l'adhésion ne peut donc pas être recherchée après que le contrat ait été conclu. C'est le processus de contractualisation, la phase qui précède la signature du contrat, qui permet de créer l'adhésion, via la discussion et la négociation.

| À quoi s'engage-t-on ?

Lorsqu'on signe un **contrat de bail** qui stipule que l'entrée dans le logement est conditionnée à un accompagnement, cela signifie qu'on s'engage à être accompagné sans pour autant en définir le contenu qui peut et doit être élaboré plus tard via un autre document.

En théorie, le **contrat d'accompagnement** se construit à partir du projet d'accompagnement élaboré avec le ménage, qui en pose les contours : objectifs, besoins, stratégies et ressources utilisées pour atteindre les objectifs. Le contrat reprend certains éléments du projet et fixe ce à quoi les différentes parties s'engagent pour répondre aux besoins de la personne.

Nb : il est important de distinguer des dispositifs d'accompagnement social sous contrainte (tutelle, protection judiciaire...) de dispositifs conditionnés à un accompagnement (ex : RSA et CER, logement d'insertion et accompagnement...). Dans le premier cas, la personne visée par le dispositif n'a pas le choix. Dans le second, son accès au dispositif est conditionné par l'acceptation d'une condition : elle a le choix de s'engager ou non.

Depuis 2018, le Plan Logement d'Abord ambitionne un changement de paradigme dans les politiques pour le logement des ménages sans-domicile dont un des principes repose sur leur accès direct au logement non conditionné a priori à un accompagnement. Ce principe, fidèle au Droit au logement, n'implique pas de renoncer à un appui mais bien de garantir aux personnes et aux associations la possibilité de mettre en œuvre cet accompagnement.

I Enjeux éthiques

Plusieurs biais propres au travail social peuvent venir entraver les principes contractuels mentionnés plus haut.

Tout d'abord, il peut y avoir une propension en travail social à mettre de côté ou à abolir la possibilité de dire « non » pour l'autre. En effet, en anticipant les conséquences d'une non-signature du contrat et donc d'un nonaccès au dispositif d'aide, les travailleurs sociaux peuvent avoir tendance à chercher à tout prix l'adhésion du ménage. On est face ici à un premier paradoxe : l'adhésion ne peut être contrainte.

Comment, en tant que professionnel, peut-on s'assurer de laisser aux personnes que l'on reçoit et qui sont en état de nécessité la possibilité de refuser ?

La manière d'informer sur l'entrée dans le dispositif constitue une première étape : il faut veiller à informer sans menacer. Par exemple, en protection de l'enfance, on peut passer une même information concernant les voies de protection de plusieurs manières :

Exemple 1 : « *Attention, si vous refusez de travailler avec nous avec la protection administrative, vous aurez affaire à la protection judiciaire, et là, vous n'aurez pas le choix* ».

Exemple 2 : « *Si nous n'arrivons pas à partager le diagnostic de la nécessité de notre intervention, le différent sera porté devant l'autorité judiciaire, qui jugera qui de nous s'est trompé sur l'évaluation de la situation* ».

Dans le premier cas, il s'agit d'une menace, dans la seconde, d'une information.

Le travailleur social doit donc prendre garde à la manière dont il transmet l'information, mais aussi à la manière dont la personne la reçoit. Il doit s'assurer que la personne consent, librement et effectivement. Consentir ne signifie toutefois pas obligatoirement consentir avec envie. Par exemple, une personne peut entrer en EHPAD de manière volontaire même si cela est très douloureux pour elle. D'où la difficulté pour le travailleur social, dans le cadre du contrat, d'évaluer s'il y a consentement réel, en distinguant approbation et souhait.

Pour autant, peut-on considérer qu'une personne en situation de nécessité extrême, usée par un parcours difficile, est en capacité d'exprimer une disposition intérieure libre, éclairée, et donc valable au moment où elle signe le contrat ? Il s'agit là d'un enjeu majeur pour les travailleurs sociaux : à quel point, en tant que professionnel, suis-je en mesure de vérifier que la personne veut et a compris ce à quoi elle va être engagée une fois que le contrat sera conclu ?

On peut donc s'interroger sur la pertinence du contrat pour s'adresser à des personnes en situation de fragilité, quelles qu'elles soient. Pour cette raison, il est essentiel, dans n'importe quel dispositif, de prévoir des alternatives au contrat ou des situations de dispense. Par exemple, une structure participante fixe à 80% l'objectif de contractualisa-

tion des accompagnements et se laisse ainsi la possibilité d'accompagner les personnes sans le formaliser par un contrat.



Catherine Taglione présente au groupe la notion d'« *accompagnement social palliatif* », défini à l'article 311-1 5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : « *L'action sociale et médico-sociale, au sens du présent code, s'inscrit dans les missions d'intérêt général et d'utilité sociale suivantes : (...) 5° Actions d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif (...)* ». Elle le décrit comme un accompagnement qui ne vise pas le développement de l'autonomie, mais comme un accompagnement qui vise à soutenir la personne dans ce qu'elle est, notamment lorsqu'elle est dans une situation qui ne lui permet pas de se projeter, d'avancer. Afin de préserver pour les structures la possibilité de conduire ce type d'accompagnement, Catherine Taglione juge nécessaire de prévoir une part d'accompagnements non-contractualisés.



Malgré tous les biais existant à la passation de contrats en travail social, il peut être intéressant d'utiliser cet outil car il rend le bénéficiaire de l'accompagnement pleinement sujet du dispositif en lui permettant d'exprimer son consentement, ou son refus le cas échéant.

I Projet ou contrat d'accompagnement ?

Il est important de ne pas utiliser le terme « contrat » pour désigner d'autres outils, par exemple un projet d'accompagnement, non engageants. En utilisant le terme « contrat » pour désigner un document visant d'autres objectifs, on place les personnes sous contrainte arbitraire : on leur fait croire qu'elles sont engagées et obligées, alors que ce n'est pas le cas.

En particulier, apposer une signature à un document ne le transforme pas nécessairement en contrat, notamment lorsque que celui-ci ne comporte pas d'engagements. Communément, une signature peut simplement signifier que l'on a lu et compris le contenu du document, sans forcément induire une autre forme d'engagement.

I Qu'est-ce que le projet d'accompagnement ?

Le projet d'accompagnement est un document qui fixe les objectifs de l'accompagnement à partir de la situation de la personne et des besoins et souhaits exprimés par celle-ci. Il définit les stratégies et les moyens à mettre en œuvre par les différentes parties pour les atteindre. C'est un document itératif, retravaillé en fonction de l'évolution de la situation et des souhaits de la personne. Dans le projet d'accompagnement, le format écrit permet de fixer ce qui est dit et de pouvoir y revenir, de suivre l'accompagnement y compris lorsque le travailleur social référent est absent.

I Participation : liberté ou obligation ?



L'article L311-3 7° du Code de l'Action sociale et des familles garantit le droit de participer aux personnes accueillies dans des établissements et services sociaux et médico-sociaux. À l'inverse du devoir, le droit c'est aussi la liberté de ne pas faire. Cela implique donc la possibilité pour les personnes de ne pas l'exercer ou de s'en saisir sans forcément être force de proposition.

Or, en pratique, il existe plusieurs glissements. D'abord, la conversion du droit en une obligation de participation : « les personnes doivent participer ». Ensuite, l'appréciation d'un manque de participation liée à l'acceptation restreinte que l'on en a : participer, n'est pas forcément être moteur de son propre accompagnement, tout simplement parce que parfois, les personnes n'en ont pas la force. On peut aussi ne pas avoir d'opinion, et participer en disant : « je ne sais pas ».

Dans le projet d'accompagnement, c'est le professionnel qui est en charge d'élaborer le projet. La personne accompagnée, si elle le souhaite, peut participer à cette élaboration de manière active ou passive : en écoutant les propositions et en donnant son avis par exemple. Contribuer au projet d'accompagnement n'implique pas un accord profond comme dans le contrat. C'est au professionnel, qui connaît son cadre d'intervention et ses missions (et notamment leurs limites), de proposer un accompagnement, de l'orienter, de le structurer. Ce projet est une proposition faite à la personne accompagnée : il ne peut en aucun cas constituer une contrainte.

Le projet doit tenir compte de la situation de la personne, et s'y adapter. Les objectifs doivent être soutenables pour la personne (sur tous les plans : émotionnel, psychologique, physique, etc.).

Le

contrat

en

pratique



2. Le contrat en pratique

Difficultés rencontrées

En pratique, le contrat est souvent remis en question en raison de nombreux biais qui gênent son utilisation. Nous avons relevé plusieurs freins lors des groupes de travail.

Standardisation et systématisation

Lorsque les contrats sont rendus obligatoires par le dispositif dans lequel s'inscrit l'action de la structure, leur mise en œuvre et leur finalité peuvent être dévoyées. Il apparaît plus comme une formalité administrative dénuée de sens et rigidifiant la relation d'accompagnement que comme un acte scellant l'engagement des parties.

Dans les groupes de travail, de nombreux travailleurs sociaux font part de cette conception du contrat : ne comprenant pas eux-mêmes le rôle de ce document, il leur est difficile de l'expliquer aux personnes qu'ils reçoivent. Dès lors, l'obligation qui pèse sur la personne accueillie de signer un document qu'elle ne comprend pas, peut conduire à de la méfiance envers le travailleur social et / ou la structure. Dans ces cas, la mise en œuvre du contrat peut entraver la relation d'accompagnement.



« On a longtemps utilisé des contrats pour différents dispositifs, mais finalement on a arrêté de les utiliser car ils étaient devenus trop chronophages et n'avaient plus vraiment de sens pour les équipes... Mais on se rend compte que cela peut rendre plus difficile la compréhension du dispositif pour les personnes. Comment trouver un juste milieu ? »

Travailleuse sociale, groupe Nord

Des cadres de plusieurs structures nous font également part de réticences de travailleurs sociaux à travailler avec des contrats. Ceux-ci se questionnent alors sur la manière de faire accepter ces contrats à leurs équipes. À ce niveau, des parallèles peuvent être établis entre la relation cadre-travailleur social et travailleur social – personne accompagnée : l'acceptation du contrat dépend donc de la manière dont son objectif est défini et partagé par l'ensemble des parties prenantes.

Barrière de la langue

Lorsque les personnes accueillies ne comprennent ni ne parlent français, des difficultés apparaissent en matière de compréhension du contrat et de l'expression de la volonté. Or, il est complexe de la garantir lorsque les différentes parties au contrat ne s'expriment pas dans la même langue et disposent de peu de moyens de traduction. Des solutions sont mises en place par les associations, mais des points de vigilance subsistent :

- Certaines personnes viennent en rendez-vous avec des personnes tierces, proches ou connaissances. Cette situation comporte plusieurs biais :
 - Le niveau de langue et de compréhension du système français de la personne tierce : il est impossible pour la structure ou le travailleur social d'apprécier si les informations ont été correctement transmises et que les enjeux ont bien été compris par la personne concernée.
 - Enjeux relationnels entre la personne accueillie et la personne tierce : le travailleur social n'est souvent pas au courant des relations qui se jouent entre la personne concernée par l'accompagnement et la personne tierce, et qui peuvent biaiser la manière de transmettre les informations.
 - Enjeux de confidentialité : la personne accueillie pourrait ne pas vouloir révéler certaines informations en la présence du tiers.
- Certaines associations ont recours à un service d'interprétariat : cette option est désignée comme la plus efficace pour les participantes au groupe de travail. Toutefois, les services de traduction sont rares et coûteux, ce qui limite leur utilisation.



Il existe différents types de services d'interprétariat : au téléphone, en visioconférence, en présentiel... Certains organismes proposent ces différents services, c'est le cas par exemple d'ISM Interprétariat, association à but non lucratif qui vise à assurer l'accès au droit des personnes non francophones, qu'utilisent plusieurs des associations participantes.

<https://ism-interpretariat.fr/>

- Les structures peuvent également faire traduire des documents présentant le dispositif ainsi que les conditions pour y accéder, qu'elles remettent aux personnes lors de la rencontre et qui sont conservés par celles-ci. Les personnes peuvent alors prendre le temps de prendre connaissance du document entre deux rencontres. Néanmoins, cela nécessite que la personne soit alphabétisée.

Temporalité

Si le contrat consiste en l'expression d'un accord de volontés, celles-ci doivent précéder la signature du contrat. Le contrat ne peut alors être conclu qu'après un premier temps de rencontre, d'information et d'échanges. Or, bien souvent, la temporalité contrainte de l'accompagnement prévoit que le contrat soit signé dès la première séance. Ici, il est important que les structures qui mettent en place des contrats d'accompagnement pensent au contrat comme processus et non comme acte administratif.



« On a mis en place des contrats sur certains dispositifs, mais on se rend compte qu'ils sont surtout perçus comme une contrainte : il est difficile de fixer des objectifs dans les premiers échanges avec les usagers. Les contrats arrivent très vite avant que la relation de confiance soit instaurée. »

Cheffe de service, groupe Auvergne-Rhône-Alpes

Cette limite peut être contournée en réduisant le contrat à l'essentiel de son objet : recueillir et exprimer les volontés des deux (ou plusieurs) parties à s'engager dans une relation d'accompagnement. Certains éléments incontournables et indiscutables de l'accompagnement tel que proposé par la structure peuvent être exposés ici : missions, durée (incluant les conditions de renouvellement le cas échéant), fréquence, modalités (visites à domicile et / ou rendez-vous à l'association)... Les éléments de personnalisation de l'accompagnement (objectifs, ressources, stratégies à mettre en place) seront négociées dans un second temps et constitueront le projet d'accompagnement.

Confidentialité et rôle de la structure



Durant les groupes de travail, de nombreux débats relatifs à la confidentialité ont émergé :

Quelles informations renseigne-t-on dans ces contrats ?

Qui a droit de regard ?

En effet, le contrat se signant la plupart du temps entre la personne accompagnée et le travailleur social, la personne est-elle au courant que ce document sera potentiellement lu par d'autres personnes au sein de la structure ?

De cette question en découle une autre : quel rôle occupe la structure dans l'accompagnement ?

Ne devrait-elle pas figurer dans le contrat, en tant que partie prenante de l'accompagnement ?

Si c'est le travailleur social qui signe le contrat, qu'advient-il si le référent est amené à changer ?

On peut travailler la question de la confidentialité en revenant sur les définitions respectives de contrat et de projet. Lorsque le contrat est transmis à d'autres acteurs (institutionnels notamment), il est préférable de ne pas y inclure de données intimes sur la situation de la personne, afin de respecter ce devoir de discrétion et de protection. Il reste néanmoins nécessaire d'informer la personne de la diffusion du document qu'elle signe. Dans le projet, qui restera confidentiel, on pourra aller plus en profondeur sur les informations personnelles.

En revanche, la question du rôle de la structure dans le contrat est plus complexe. D'une part, les cadres indiquent qu'ils ne peuvent être présents à toutes les signatures de contrat de leur structure. Mais l'absence de signature de la structure dans ce document énonçant les engagements des différentes parties fait disparaître un acteur déterminant de l'accompagnement proposé d'autre part.

C'est aussi sous l'égide de la structure qu'il est mis en place, et si le travailleur social référent vient à partir, la structure est responsable de sa continuité. Une réflexion sur la place de l'organisme est donc essentielle lors de l'établissement de contrats d'accompagnement au sein des structures.

Opportunités

Informer

Afin de construire un contrat valable juridiquement, il est nécessaire de décrire de la manière la plus complète possible ce que propose la structure à la personne accueillie. Ainsi, elle pourra prendre une décision réelle, libre et éclairée. On a vu plus haut, le travailleur social doit à la fois transmettre les informations d'une manière exhaustive et neutre, en veillant à ne pas jouer de l'état de nécessité dans lequel se trouve la personne, et s'assurer de son consentement réel. Pour y parvenir, plusieurs stratégies ont pu être proposées au cours des séances :

- **Schématiser, s'appuyer sur des supports physiques** : cela permet de rendre intelligibles des propos qui pourraient paraître abstraits. La schématisation est une excellente méthode pour transmettre des informations complexes en particulier pour des personnes ne maîtrisant pas ou mal le français. Ce type d'outils remis aux personnes accueillies en fin de rendez-vous, leur permet de revenir seules sur ce qui a été discuté en séance et d'y réfléchir à tête reposée. Certaines participantes témoignent néanmoins du fait que certaines personnes n'apprécient pas qu'on leur présente des documents schématisés car ils perçoivent cela comme infantilisant. Ces moyens de communication doivent donc être utilisés avec parcimonie et de manière adaptée à la situation.



Christophe Marchand, formateur à la Fapil, propose des formations et accompagne les structures qui souhaitent créer des outils personnalisés, utiles et attrayants.

- Suivre [la formation](#) proposée par la Fapil.
- Consulter [le site](#) de Christophe Marchand.

- **Répéter les informations** : pour intégrer des informations, comme lors d'un apprentissage, il est souvent nécessaire de les répéter. Dans le domaine de la santé, le droit à l'information est inscrit dans le code de la Santé publique ([L 1111-2](#)) de même que celui du devoir d'insistance ([L. 1111-4](#)) qui établit que le médecin est tenu de délivrer l'information plusieurs fois et de s'assurer que le patient l'a comprise.

« Toute personne est en droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin [...]. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. »



« Au vu de nos expériences professionnelles et de cette journée d'échange, le nerf de la guerre me semble être la communication et ses outils, qui sont les bases fondamentales pour consolider la compréhension, la participation et la mobilisation de la personne. »

Référente qualité, groupe Occitanie

Cadrer l'accompagnement

Le contrat permet de poser le cadre de l'accompagnement pour les différentes parties. Grâce au contrat, la structure et le travailleur social peuvent définir leurs rôles et expliquer les périmètres de leurs missions, en mentionnant ce qui pourra être travaillé pendant cet accompagnement mais aussi ce qui sort du cadre de l'accompagnement. Cela peut réduire l'écart, s'il existe, entre les attentes de la personnes et ce que cette dernière est en mesure de mettre en place. Les partenariats et l'orientation vers d'autres acteurs (secteurs social et médico-social, de la culture, de l'éducation, etc.) peuvent être mentionnés au contrat afin d'apporter des réponses aux besoins qui ne relèveraient pas de l'accompagnement au logement.



« Le contrat permet de baliser l'accompagnement, de poser un cadre. Pour la personne, il permet de savoir pourquoi on vient voir ce travailleur social là, cette structure. »

Cheffe de service, groupe Auvergne-Rhône-Alpes

Cette vision a été largement partagée par l'ensemble des participantes, qui lors de la première séance, ont associé le contrat aux termes « cadre », « place des acteurs », « soutien à l'accompagnement », « formalisation ».

Le contrat peut aussi permettre de justifier de l'accompagnement en place auprès de partenaires et financeurs, même si tous les participants ne s'accordent pas sur ce point.

Exprimer un consentement / sceller la relation d'accompagnement

Le processus de contractualisation doit comporter des phases d'information, de cadrage et de négociation qui permettront au travailleur social d'exposer le cadre d'intervention et à la personne accueillie d'interroger ce cadre pour y apporter sa vision. Le contrat écrit doit venir en conclusion de ces étapes, et permet de fixer ce sur quoi l'une et l'autre des parties se sont mises d'accord. Cette expression mutuelle de volontés permet de sceller la relation d'accompagnement et d'en construire une base commune. Le contrat facilite alors l'adhésion des personnes en ce qu'il formalise ces étapes pour recueillir les volontés mutuelles.

Si aucun accord n'a été trouvé, le contrat ne doit pas se signer. Dans le cas contraire, le contrat manque son objet et n'est pas un appui à la relation d'accompagnement. Il ne pourra donc pas faciliter l'adhésion de la personne.

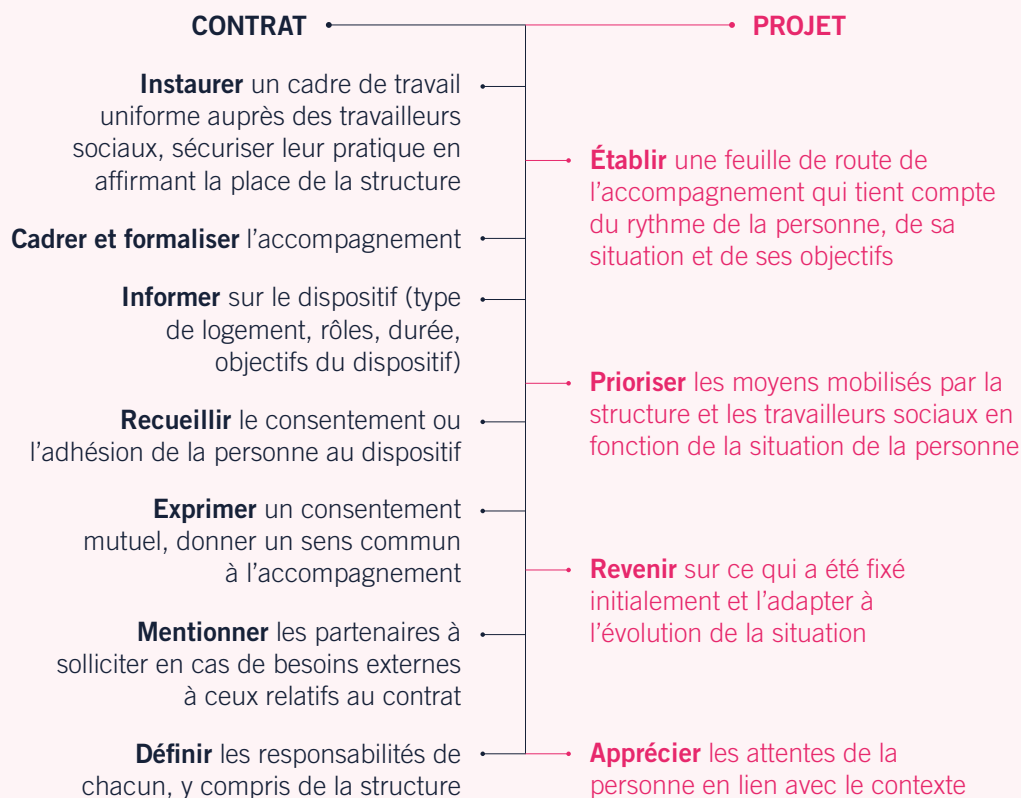
Le contrat comme socle de la relation entre le travailleur social et la personne accompagnée a également été largement exprimé par les participantes qui y associent les termes *pacte, engagement, adhésion, respect, consentement, réciprocité*. Au-delà de la recherche du consentement mutuel, le contrat constitue une base éthique et morale à la relation d'accompagnement.

Limites du contrat et autres outils à créer

Élaborer un projet d'accompagnement

Lors des groupes de travail, le contrat a souvent été décrit comme support de l'accompagnement, un outil malléable et adaptable qui permet de suivre les évolutions de la situation de la personne au regard des objectifs fixés. Cet outil semble davantage se rapprocher du projet d'accompagnement que du contrat d'accompagnement.

Pendant la deuxième séance, les participantes ont listé les enjeux du contrat pour les différentes parties (structure, travailleur social, personne accompagnée). Nous proposons ici de reprendre ces listes et de distinguer, ce qui relève du contrat de ce qui relève plutôt du projet.



Évaluer l'accompagnement mis en œuvre

D'autres objectifs assignés au contrat ont été pointés et concernent le rendu-compte et l'évaluation de l'accompagnement. Si les éléments du contrat et du projet d'accompagnement sont nécessaires pour nourrir ces bilans transmis aux financeurs, il est toutefois nécessaire d'être vigilant sur les informations communiquées et d'en avertir les personnes.

En 2020, la Fapil avait conduit des groupes de travail sur la question de l'évaluation. Comme les contrats, l'évaluation est souvent perçue comme une contrainte pour les organisations, lourde et chronophage pour les travailleurs sociaux, et uniquement descendante. Le travail des groupes et l'intervention de Laurent Barbe, consultant pour le cabinet Cress, avaient permis de dégager différentes étapes d'une démarche évaluative plus qualitative :

- 1 Définir un cadre évaluatif** qui dresse les questions fondatrices auxquelles l'évaluation cherchera à répondre, en repérant des éléments d'information pertinents. Il découle des valeurs associatives, du projet de la structure, de la commande, et des enjeux. Si l'interrogation peut être liée à l'atteinte d'objectifs, la réponse doit nécessairement être plus large que oui / non.

Exemple : quels sont les effets de l'accompagnement lié au logement ?

- 2 Mettre en place un protocole d'évaluation** qui précise le contenu et les modalités des informations à recueillir en mixant deux grandes catégories d'informations :
 - ▶ L'avis des parties prenantes : le pôle accompagnement social, les autres services de la structure, les personnes accompagnées, les partenaires.
 - ▶ Des données objectivées (sur les publics accompagnés, les actions d'accompagnement mises en place, les processus de travail...)

- 3 Synthétiser** en identifiant les points forts et les points faibles, ainsi que les pistes opérationnelles.



Items à inclure dans le contrat d'accompagnement

- **Informations générales**
 - Informations sur les signataires
 - › Informations sur l'organisme
Valeurs, objet et missions, TS référent (si signataire)
 - › Informations sur le ménage
Noms, prénoms, composition familiale, situation résidentielle antérieure ou actuelle le cas échéant, etc.
 - Le dispositif
Présentation du cadre du dispositif : cahier des charges, financeurs
- **Le Cadre d'intervention**
 - Rôles et responsabilité des parties prenantes :
 - › Personne accueillie
Exemple : *je souscris à être accompagné par X et m'engage à honorer les rendez-vous.*
 - › Travailleur social
Exemple : *je m'engage à accompagner X dans la poursuite de ses objectifs, dans le respect de son autonomie et de ses choix.*
 - › Cadre de la structure
Exemple : *la structure X s'engage à assurer la continuité de l'accompagnement de X dans le respect du cadre prévu par le dispositif.*
 - Modalités d'accompagnement :
 - › Durée
 - › Fréquence
 - › Format des rencontres (visites à domicile ou bureau)
- **Rupture du contrat**

Établissement des motifs susceptibles de mettre fin à l'accompagnement, au-delà des limites temporelles fixées par le dispositif
- **Place pour paragraphe libre**
- **Date et Signature** : personne accueillie, travailleur social, cadre de la structure



Bibliographie

DE ROBERTIS Cristina, *Le contrat en travail social : fondements éthiques et opérationnalité*, Service social, vol. 43, n° 3, 1994, pp. 139-152.

DUVOUX Nicolas, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, le Lien Social, Presses Universitaires Françaises, 2009.

GEURTS Florence, *L'injonction à l'autonomie dans l'habitat accompagné à Bruxelles. Analyse du discours des intervenants d'un service d'aide aux sans-abri*, 2013, École des Sciences Politiques et Sociales de l'Université Catholique de Louvain, Mémoire présenté dans le cadre du Master 120 en sociologie.

HAMZAOUI Mejed, *Contractualisation de l'aide et de l'action sociale*, Les Politiques Sociales, vol. 1-2, n°. 1, 2017, pp. 40-48.

LE MOAL Valérie, *L'exemple du secteur social*, Catherine Taglione éd., Contrat et contractualisation dans le champ éducatif, social et médico-social, Presses de l'EHESP, 2013, pp. 15-20.

LYET Philippe, *Approche sociologique : la transaction sociale ou sortir de l'impasse et de la prestation individualisée dans l'action sociale*, Catherine Taglione éd., Contrat et contractualisation dans le champ éducatif, social et médico-social, Presses de l'EHESP, 2013, pp. 49-58.

MERLIER Philippe, *Philosophie et éthique en travail social*, Presses de l'EHESP, 2020.

TAGLIONE Catherine, *Approche juridique : de l'objet contrat à la prise en considération du processus de contractualisation*, Catherine Taglione éd., Contrat et contractualisation dans le champ éducatif, social et médico-social, Presses de l'EHESP, 2013, pp. 21-38.



Remerciements

La Fapil tient à remercier pour leur participation, leur énergie et leur contribution l'ensemble des participantes à ces groupes de travail :

| Pour le groupe Nord

Sara Ariberti – AIS 35

Fatima Lamyne et Noémie Rakotobe – Association AGATE

Anne-Lise Nigro, Fanny Bauquin et Doriane Bories – Emmaüs Solidarité

Vanessa Pereira Varela – FREHA

Cécile Desrumaux – GRAAL

Arina Van de Kerk – Habitat et Humanisme Île-de-France

Odile Pecout – SNL Paris

| Pour le groupe Occitanie

Charlotte Voulouzan – GAMMES ISSUE

**Laurie Huelamo, Aurélie Friard
et Flora Peltier** – Habitat et Humanisme Hérault

Axelle Denis et Marion Persil – Habiter Enfin !

Flavia Ancelot et Juliette Charpentier – Habiter en Terre Catalane

Nadège Martellozzo

et Frédérique Roques-Geoffroy – Union Cépière Robert Monnier

Julie Daugé et Flore Rey – UDAF 82

| Pour le groupe Auvergne-Rhône- Alpes et le département du Doubs

Andréa Dos Santos et Marion Cochard – ALPIL

Florence Deneff – ANEF 63

Lory Dupuy – ASL 42

Julien Legay – Association Julienne Javel

Manon Boulanger – AVDL

Lauriane Delarue – Habitat et Humanisme Rhône

Magali Assante – Logiah

Ainsi que les intervenants : **Catherine Taglione**, formatrice à l'IRTESS de Bourgogne et **Nordine Salhi**, responsable de projet et comédien intervenant pour la Compagnie Arc En Ciel Théâtre Île-de-France.

Les groupes de travail ont été animés par **Cécile Honigman**, chargée de mission « Métiers de l'Accompagnement » à la Fapil.



6, avenue du Professeur
André Lemierre
75020 Paris
contact@fapil.fr
www.fapil.fr



Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ; de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement ; de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah).