

QU'EST-CE QU'UN BESOIN ? QU'EST-CE QU'ACCOMPAGNER ?

ÉTAT DES LIEUX DE LA NOTION DE BESOIN ET DES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT



CLAUDE DUMAS
Directeur, Ceremh



GUY EHRETSMANN
Ergothérapeute

OBJECTIFS

Recueillir les besoins d'un individu est une tâche particulièrement complexe tant la notion se révèle particulière à chacun, et variable selon l'environnement et l'âge du sujet concerné.

Les outils, normés et calibrés, exploités pour ce recueil intègrent des choix politiques et économiques qui exercent une puissante contrainte sur les conditions même de cette récolte ainsi que sur la réalité des besoins identifiés *a priori*. Ces conditions complexes influent de manière décisive sur la qualification des besoins (éligibles ou non) et sur l'accompagnement proposé.

Ce chantier de recherche a pour objectif de préciser la notion de besoin en analysant les méthodes et les enjeux influant sur la récolte des besoins, et de proposer des pistes d'évolution des pratiques des professionnels de l'habitat dans leurs relations avec des usagers qui peuvent être des bénéficiaires ou des clients. En effet, la situation de recueil des besoins tend à se généraliser au-delà des publics historiquement concernés : les personnes vulnérables au sens large.

MÉTHODE

1/ Un état de lieux proposant une synthèse des définitions et approches théoriques, suivi d'une étude des outils et des pratiques actuelles de la récolte des besoins, a permis :

- d'identifier les grandes orientations des méthodes de recueil et d'évaluation des besoins ;
- d'analyser ces différentes méthodes et outils ;
- de compléter cette exploration par une enquête auprès de concepteurs et d'utilisateurs de ces méthodes et outils.

2/ Un premier Workshop (avril 2014), centré sur le thème du recueil et de l'évaluation des besoins, rassemblant des spécialistes de différents secteurs (aide sociale, habitat, marchand) a permis l'enrichissement de l'état des lieux. Le but de cette étape était aussi d'identifier les axes des préconisations susceptibles d'infléchir les outils et méthodes existants.

3/ Un deuxième Workshop (septembre 2014), centré sur l'amélioration des outils et des pratiques, a réuni des professionnels confrontés concrètement à la problématique du recueil des besoins. Il a permis d'envisager les pistes d'amélioration possibles de la définition, de la récolte et des réponses aux besoins.

4/ Enfin, une synthèse de l'ensemble de ces travaux conclura ce chantier de recherche en mettant en lumière les évolutions souhaitables permettant :

- d'améliorer l'appréhension et la compréhension des besoins d'un individu (qu'il soit ou non en situation de vulnérabilité) ;
- d'aider à définir un accompagnement correspondant à la réalité (économique, sociale et personnelle) de sa situation.

RÉSULTATS

Pour améliorer le recueil des besoins et favoriser un accompagnement adapté de l'individu dans son projet de vie, 5 points de travail ont été identifiés :

POLITIQUES

Le choix de critères d'éligibilité permet de respecter un critère d'égalité mais provoque, sans tenir compte des singularités, des iniquités de traitement et ne répond qu'imparfaitement à la loi de 2005. De plus, le choix d'une politique sociale reposant sur une logique d'égalité place l'évaluateur dans une position paradoxale, puisqu'il est dans l'impossibilité de s'extraire des règles et normes définissant *a priori* les besoins éligibles pour répondre à la diversité des situations.

Ainsi, du point de vue de la relation évaluateur/évalué mais également du point de vue de l'élaboration des politiques de la solidarité, il nous semble nécessaire **d'introduire une plus grande souplesse au niveau local dans la détermination de ce qui relève ou non de la solidarité.**

ÉCONOMIE

La répartition des ressources de la solidarité repose essentiellement sur la définition de critères d'éligibilité garantissant une égalité de traitement. Toutefois, cette approche est source d'iniquité car elle ne permet pas de prendre en compte la diversité des situations de vie. Il semble nécessaire de **redéfinir le rôle de l'évaluation en donnant une plus grande autonomie de décision aux acteurs de l'accompagnement.**

D'autre part, pour les aides techniques, la prestation handicap /dépendance a tendance à se transformer en rente pour le producteur. Dans ce domaine également, le rôle de l'évaluateur pourrait contribuer à faire jouer les règles de la concurrence.

FORMATION DES PROFESSIONNELS

Face à la **complexité de la situation de recueil de besoins**, la formation doit fournir une double compétence :

- **technique**, en référence à des connaissances objectives tirées d'un corpus de connaissances ;
- **personnelle**, c'est-à-dire lui permettant de personnaliser son intervention afin de prendre en compte les dimensions humaines face à des situations complexes où peuvent s'exprimer de la souffrance.

Elle doit aussi prendre la forme d'un **accompagnement du professionnel tout au long de sa carrière.**

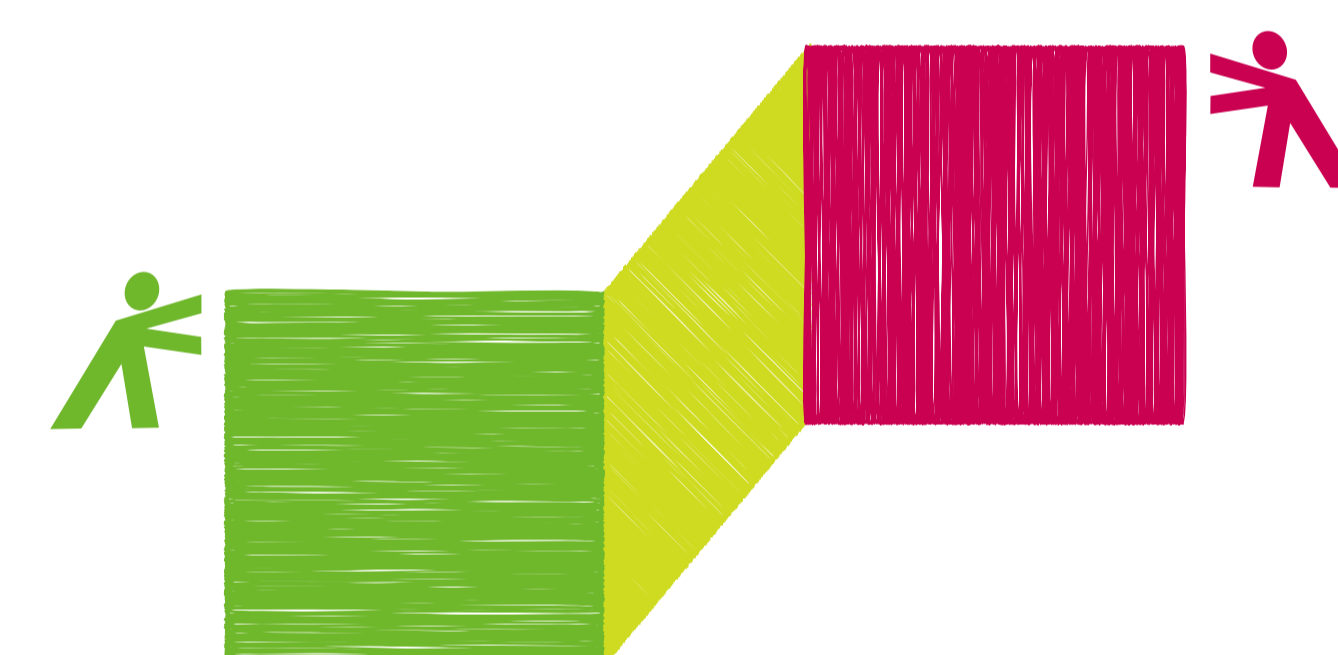
INFORMATION DES USAGERS / CLIENTS ET DES PROFESSIONNELS

La **profusion des connaissances disponibles** pour les interlocuteurs de la situation de recueil des besoins exige :

- une **cartographie des sources d'information** et l'**accompagnement de leur usage**,
- la **reconnaissance de l'expertise profane et des savoirs propres à l'usager/client du service**,
- la **co-construction de la situation de recueil des besoins par l'usager/client et le professionnel.**

ÉVALUATION

La situation de recueil des besoins est d'abord le temps d'expression d'un récit de vie. Ce dernier doit être pris en compte au-delà des outils ponctuels, pour inscrire la définition des besoins à satisfaire dans le temps long et l'évolution des besoins et de la personne (**approche multidimensionnelle**).



À RETENIR

Dans le cadre de la solidarité, les besoins peuvent être rapportés à l'ensemble des moyens pouvant permettre à une personne d'accéder ou de maintenir une pleine et entière participation sociale selon ses aspirations.

Le but du recueil des besoins est de déterminer les modalités d'accompagnement et des ressources nécessaires à ce but.

Ce recueil, du fait de la complexité des situations et de leur évolution, nécessite **un accompagnement permettant la mise en place d'un processus de co-construction des solutions favorisant la satisfaction des besoins.**

Il apparaît donc nécessaire d'infléchir les politiques de solidarité vers des notions d'équité, plus que de stricte égalité, afin de permettre la prise en compte de la diversité des situations.