

## CHARTRE QUALITÉ DU SERVICE

### ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE

**Préambule :** la solitude sociale, l'isolement familial, le délitement des liens sociaux sont des phénomènes de plus en plus importants, dont nous constatons tous quotidiennement les dégâts. Certains dispositifs existent pour permettre à ceux qui en ont besoin de s'informer sur leurs droits et d'être orientés vers les administrations ou juridictions compétentes. Mais ces dispositifs sont-ils facilement accessibles pour tous et informer est-il suffisant ? Comment mettre en oeuvre les moyens pour faire valoir ses droits ?

**Comment font les personnes en difficulté pour constituer un dossier souvent complexe et pour trouver un avocat qui les conseille et les prenne en charge ?**

Face à ces questions, Nouvelles Voies a développé son action d'Accompagnement Administratif et Juridique, afin d'écouter, de comprendre, d'analyser et d'apporter des solutions concrètes à chacun(e), et de l'accompagner dans la mise en oeuvre des solutions choisies, en prenant en compte chaque personne dans sa dimension d'humanité et d'individualité.

#### **NOUVELLES VOIES S'ENGAGE À :**

##### **1. INFORMER LES USAGERS**

Diffuser ses coordonnées et les possibilités d'action du service Accompagnement Administratif et Juridique (A.A.J.), par voie d'affichage ou de mise à disposition de tract, dans tous ses lieux d'accueil, tels que : mairies, locaux des assistantes sociales, Points d'accès au Droit, Maison de la Justice et du Droit, ainsi qu'auprès des associations partenaires

##### **2. INFORMER SES ADHÉRENTS**

Informers régulièrement les adhérents par le journal interne "Bout d'chemin" tous les trimestres, envoyé par courrier ou par mail

##### **3. INFORMER SES PARTENAIRES**

- a) Leur envoyer la "Lettre d'infos" par Internet
- b) Rencontrer au moins une fois par an les Assistantes sociales de secteurs
- c) Participer aux réunions de rencontres organisées par les partenaires
- d) Informer et sensibiliser les personnels des lieux de permanence sur les activités du service et leur fonctionnement
- e) Entretenir et développer le réseau d'avocats partenaires

##### **4. ACCUEILLIR LES USAGERS**

- a) Recevoir l'utilisateur dans un bureau fermé, rangé, calme et confidentiel
- b) Proposer un lieu d'attente
- c) Disposer d'une photocopieuse accessible, d'un téléphone, si possible d'un ordinateur et d'un accès Internet
- d) Veiller aux conditions de sécurité
- e) Observer une attitude stricte de neutralité et de confidentialité
- f) Respecter les durées et horaires de rendez-vous

## **5. ECOUTER LES USAGERS**

- a) Pratiquer une écoute attentive et interactive
- b) Etablir une fiche contact à chaque rendez-vous

## **6. APPRÉCIER LES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT**

- a) Analyser les demandes et les situations avec le temps nécessaire
- b) Evaluer l'ensemble de la problématique liée à la demande
- c) Reformuler les demandes d'accompagnement pour vérifier la bonne compréhension du responsable de permanence quant à la demande de l'utilisateur, et de l'utilisateur quant aux propositions du responsable de permanence.

## **7. CONSTITUER LES DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT**

- a) Fournir la liste des documents nécessaires au traitement de la demande à l'utilisateur
- b) Ne conserver que des copies des documents fournis par l'utilisateur
- c) Remettre à l'utilisateur une fiche d'accueil, le document de l'association "Nouvelles Voies" et la charte qualité du service
- d) Diffuser le document "Liste des documents à produire par type de problématiques" aux personnes chargées des prises de rendez-vous.

## **8. TRAITER LES DEMANDES**

- a) Avec l'accord préalable de l'utilisateur, consulter les partenaires spécialisés en fonction de la demande (avocats, travailleurs sociaux, organismes...)
- b) Informer l'utilisateur sur les différentes solutions possibles au traitement de sa demande et de leurs conséquences
- c) Rédiger les courriers ou dossiers nécessaires au traitement des demandes, dans le respect des lois en vigueur et à la demande de l'utilisateur
- d) Traiter les demandes dans les délais nécessaires ou informer l'utilisateur de l'impossibilité de traiter sa demande.

## **9. ACCOMPAGNER ET SUIVRE LES USAGERS**

- a) Répondre par téléphone, par courrier ou par e-mail aux demandes complémentaires exprimées lors des rendez-vous.
- b) Favoriser l'autonomie des usagers dans la mise en œuvre des solutions choisies
- c) Répondre systématiquement au fiche de liaison (ou mail) établies par le partenaire sur la solution choisie par l'utilisateur et avec son accord
- d) Revoir les personnes au delà du 1er entretien, si le traitement de leurs dossiers le nécessite
- e) Proposer l'orientation vers un avocat spécialisé, pour la prise en charge des procédures judiciaires, en l'aidant à négocier les éventuels honoraires ou à constituer un dossier d'aide juridictionnelle, sachant que chaque personne reste libre du choix de son avocat.
- f) Continuer à accompagner les personnes dans leur relation avec leur avocat, si nécessaire, et dans les à-côtés des procédures judiciaires, si elles le souhaitent.