

CHARTE 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'àuprès des associations partenaires

2. INFORMER SES ADHÉRENTS

Informier 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'usager 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

CHARTE QUALITÉ DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE (suite)

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'usager, et de l'usager 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'usager
- b) Ne conserver que des copies des documents fournis par l'usager
- c) Remettre à l'usager 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'usager, consulter les partenaires spécialisés en fonction de la demande (avocats, travailleurs sociaux, organismes...)
- b) Informer l'usager 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'usager
- d) Traiter les demandes dans les délais nécessaires ou informer l'usager 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'usager 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.