



## **RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉ**

### **Permanence Accueil-Écoute-Orientation (PAEO)**

## PRÉAMBULE

### Qu'est-ce qu'une permanence Accueil-Écoute-Orientation (PAEO) ?

Les **permanences Accueil-Écoute-Orientation (PAEO)**, dont l'appellation peut varier au sein du réseau Croix-Rouge française (permanence sociale, permanences accès aux droits...), sont des **activités centrales et essentielles**, en ce qu'elles permettent de **faciliter les parcours d'accès aux droits**, et plus largement de **construire des parcours de relèvement coordonnés pour les personnes accompagnées**.

Dans le cadre des PAEO, les personnes sont reçues lors d'un **entretien individuel**, dans un cadre garantissant la **confidentialité des échanges** et leur permettant d'**exprimer librement leurs demandes ou besoins**. A travers une **écoute attentive et bienveillante**, les bénévoles des PAEO réalisent une **évaluation globale de la situation** des personnes. En fonction de leur situation, les personnes pourront être **informées sur leurs droits, orientées (en interne ou en externe) vers les services et acteurs compétents**, et éventuellement **accompagnées dans la réalisation de certaines démarches**.

Les PAEO peuvent revêtir **différentes formes** :

- La PAEO est **fusionnée avec l'accueil général** de la structure ;
- La PAEO est une **activité à part entière** ;
- La PAEO est **assurée dans le cadre d'une autre activité** (ex : aide alimentaire ou textile) ;
- La PAEO est **délocalisée** (ex : Maison des Solidarités, CCAS, locaux d'une autre association...) **ou mobile** (ex : dispositif Croix-Rouge sur Roues) afin d'*aller-vers* des publics vulnérables et/ou isolés.

Toutefois, quelle qu'en soit la forme, **la PAEO fait systématiquement le lien avec l'accueil général et les autres activités de la structure, afin d'assurer la bonne coordination des parcours** et ainsi proposer un **accompagnement global de qualité**.

### Création d'un référentiel d'activité pour les permanences Accueil-Écoute-Orientation (PAEO)

En 2023, le **Programme Accès aux droits** a initié une démarche de **création d'un référentiel d'activité** pour les permanences Accueil-Écoute-Orientation (PAEO), afin d'**élaborer un cadre d'action national et harmonisé pour cette activité prioritaire**,

et ainsi **favoriser le développement d'«*espace[s] (physique[s] ou mobile[s]) d'accueil, d'orientation et d'accès aux droits*»** dans chaque Unité Locale et Antenne du territoire, conformément aux [Engagements stratégiques 2030 de la Croix-Rouge française](#) (cf. p.12).

À ce titre, plusieurs objectifs ont guidé cette démarche :

- **Co-construire le référentiel d'activité des PAEO avec le réseau** lors de groupes de travail nationaux, afin que ce cadre d'action tienne compte des **réalités de terrain** ;
- Déterminer les **critères impératifs, prioritaires et facultatifs** auxquels doivent répondre les PAEO, afin d'établir des **exigences minimales de qualité** pour l'activité, dans une **démarche d'amélioration continue de l'accompagnement proposé** aux personnes accueillies par la Croix-Rouge française ;
- Mettre à disposition un **outil d'autodiagnostic** annexe au référentiel, afin que les structures puissent **évaluer en toute autonomie** les différents axes de leur activité et **identifier les pistes d'amélioration** qui leur permettrait de la développer.

La création du référentiel d'activité s'est déroulée en plusieurs étapes :

1. Mai à septembre 2023 : **État des lieux des PAEO** (entretiens avec 30 responsables d'activité issus de structures bénévoles aux contextes et moyens variés)
2. Septembre 2023 à février 2024 : **Co-construction du référentiel d'activité avec le réseau** lors de groupes de travail nationaux
3. Février à juillet 2024 : **Finalisation** de la **première version** du référentiel d'activité, puis **publication et diffusion au sein du réseau**

Ce document constitue une **première version** du référentiel d'activité des permanences Accueil-Écoute-Orientation (PAEO). En effet, dans le cadre de l'**amélioration continue** de cette activité, le référentiel sera amené à **évoluer et être enrichi** afin d'accompagner le déploiement de la PAEO en tant qu'activité socle ([cf. Engagements stratégiques 2030](#)).

Prochaines étapes :

- Vérification de la bonne **appropriation de la VI du référentiel** par le réseau
- Élaboration de la **stratégie de déploiement de l'activité PAEO sur l'ensemble du réseau**, dans l'objectif de **systématiser sa mise en place dans chacune des structures bénévoles** et l'inscrire comme **activité de construction des parcours au sein des ULs/ALs**
- Élaboration du **cadre d'intervention en matière d'accompagnement social** (annexe au référentiel)

## COMMENT UTILISER LE RÉFÉRENTIEL ?

Le référentiel d'activité des PAEO est un **document descriptif et normatif** précisant les **finalités** de l'activité, ses **conditions** et ses **modalités** de mise en œuvre.

Il est **divisé en 6 références**, qui correspondent (hormis la référence 0) aux différentes missions réalisées dans le cadre des permanences Accueil-Écoute-Orientation :

- Référence 0 : Moyens
- Référence 1 : Accueil au sein de la PAEO
- Référence 2 : Écoute et identification des besoins
- Référence 3 : Information, orientation et accompagnement
- Référence 4 : Suivi des personnes accompagnées
- Référence 5 : Reporting – Participation à l'observation sociale

À chaque référence, ont été associés :

- Un **objectif général** et des **objectifs spécifiques** (hormis pour la référence 0), afin de pouvoir mieux saisir l'intérêt de chaque référence et des critères qui ont été fixés
- Des **critères impératifs, prioritaires et facultatifs** avec un code couleur spécifique, pouvant être appréhendés de la manière suivante :

Critères impératifs	Leur complétude est indispensable car il s'agit des caractéristiques essentielles des PAEO
Critères prioritaires	Leur complétude est nécessaire pour atteindre les objectifs de chaque référence
Critères facultatifs	Leur complétude n'est pas obligatoire mais contribue à améliorer la qualité de l'activité

**Remarque** : **Toutes les structures bénévoles ne disposent pas des mêmes moyens, ne connaissent pas les mêmes contextes et ont leurs spécificités propres.** Ainsi, il faut garder à l'esprit que ce référentiel a été élaboré en considérant à la fois **la réalité du terrain et l'idéal vers lequel nous souhaitons tendre.**

A ce titre, une panoplie d'**outils/ressources annexes utiles à la mise en œuvre de certains critères** ont été identifiés et directement intégrés au référentiel, **en marge de ces critères**. Certains outils/ressources existent déjà, tandis que d'autres restent encore à construire : **le référentiel sera donc mis à jour au fur et à mesure de leur disponibilité**.

NB : Un [outil d'autodiagnostic des PAEO annexe au référentiel](#) est mis à votre disposition. Il s'agit d'un outil indispensable, dans la mesure où il vous permettra de vous approprier ce référentiel dans les meilleures conditions. Nous vous recommandons de **réaliser l'autodiagnostic en équipe** (lors d'une réunion interne par exemple), et surtout, de **prendre contact avec le Programme Accès aux droits à l'issue de l'autodiagnostic**, afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et adapté à vos besoins/priorités et ainsi être en mesure d'améliorer votre activité.

## REMERCIEMENTS

Un grand **MERCI** à tous et toutes les volontaires de la Croix-Rouge française ayant contribué de près ou de loin à cette démarche, que ce soit lors de la phase d'état des lieux ou dans le cadre des groupes de travail nationaux. **Ce référentiel n'aurait pas pu voir le jour sans votre aide précieuse ! 😊**

## Référence 0 : Moyens

0.1	Ressources humaines	
0.1.1	Un <b>responsable d'activité AEO</b> est nommé et <b>coordonne</b> les volontaires de la permanence AEO ainsi que les référents AEO identifiés au sein d'autres activités	<a href="#">Fiche mission responsable AEO</a>
0.1.2	La permanence AEO est assurée par des <b>volontaires dédiés et réguliers</b>	<a href="#">Fiche mission bénévole AEO</a>
0.1.3	Lorsque la structure porte un <b>dispositif d'aide alimentaire</b> , un <b>réfèrent AEO</b> est identifié au sein de ce dernier	Fiche mission réfèrent AEO/aide alimentaire - <b>à venir</b>
0.1.4	Un <b>parcours d'immersion</b> au sein de la structure et de l'activité AEO est proposé aux nouveaux volontaires (tutorat, mise en place de binômes...)	
0.1.5	Les volontaires AEO ont effectué le <b>parcours d'intégration Croix-Rouge</b> et les autres <b>formations internes préconisées</b> (CR Bienvenue, TCAS, Accès aux droits), le suivi de ces formations étant particulièrement <b>important et nécessaire dans le cadre de l'activité permanence AEO</b>	Pôle formation (POFO) : - <a href="#">Parcours d'intégration</a> - <a href="#">Formation Accès aux droits</a>
0.1.6	Les volontaires AEO ont un <b>compte Croix-Rouge</b> qui leur permet notamment d'accéder aux différentes ressources internes	
0.1.7	Un <b>document de cadrage interne</b> précise les missions du volontaire AEO	- Fiche mission bénévole AEO - <b>à venir</b> - Charte d'engagement AEO - <b>à venir</b>
0.1.8	Des <b>référents AEO</b> sont identifiés au sein d'autres activités (aide vestimentaire, FLE...) et sont coordonnés par le <b>responsable d'activité AEO</b> afin d'assurer la continuité des parcours des personnes accompagnées	Fiche mission bénévole réfèrent AEO - <b>à venir</b>
0.1.9	Si l'équipe AEO a besoin d'être renforcée, des <b>modalités de recrutement</b> sont prévues en interne (publication d'offres de bénévolat, communications diverses...)	Pôle parcours engagement bénévole : <a href="#">Outils et conseils - stratégie de recrutement de nouveaux bénévoles</a>
0.1.10	Si les moyens financiers de la structure le permettent et en fonction des besoins (ex : volumétrie du public accompagné), le <b>recrutement d'un(e) salarié(e)</b> pour assurer la permanence AEO est envisagé	Appui du Programme Accès aux droits : aide à la décision, processus RH

0.2	Moyens matériels et financiers	
0.2.1	L'équipe AEO dispose d'un poste <b>ordinateur</b> connecté à <b>Internet</b> et d'une <b>imprimante</b>	
0.2.2	L'équipe AEO est à l'aise avec les <b>outils informatiques</b> , dont l'usage ne représente pas un frein dans le cadre de l'activité	Appui du Programme Inclusion numérique
0.2.3	L'équipe AEO dispose d' <b>un ou plusieurs bureaux/espaces dédiés</b> pour mener les entretiens individuels	
0.2.4	La permanence AEO dispose d'un <b>budget dédié</b>	
0.2.5	En fonction des besoins (ex : augmentation de la volumétrie du public), des <b>démarches de recherche de financements</b> sont entreprises afin de couvrir les coûts liés à l'exercice de l'activité	Appui du Programme Accès aux droits

## Référence 1 : Accueil au sein de la permanence AEO

### Objectif général

**Offrir un cadre d'accueil optimal pour les personnes accompagnées**

### Objectifs spécifiques

- Respecter le principe incontournable d'**inconditionnalité** porté par la Croix-Rouge française
- Considérer que la **qualité de l'accueil** est une responsabilité de la Croix-Rouge française dans le cadre de toute action et qui concerne tous les publics, conformément à la [démarche ALSO](#), **socle commun à mettre en oeuvre dans l'ensemble des structures bénévoles**
  - [Poster – Nos 7 engagements pour l'accueil](#)
  - [Vidéo – Nos 7 engagements pour l'accueil](#)
- Accueillir les personnes dans des **conditions dignes**
- Garantir la **confidentialité des échanges**
- Systématiser la **coordination entre l'accueil général de la structure et la permanence AEO**, dans un souci de cohérence du parcours des personnes accompagnées
- Permettre la **bonne répartition de la prise en charge des publics avec les autres acteurs du territoire** (*ex : dans le cas où des critères d'accès à la permanence ont été établis*)

1.1	La permanence AEO accueille les personnes de manière <b>inconditionnelle et chaleureuse</b>	
1.2	Les locaux permettent d'accueillir les personnes dans des <b>conditions dignes</b>	
1.3	Les personnes sont reçues en <b>entretien individuel</b>	
1.4	Si elles le souhaitent/en ont besoin, les personnes accueillies dans le cadre de la permanence AEO peuvent appeler ou être accompagnées d'un <b>aidant</b> ou d'un <b>interprète</b>	
1.5	Qu'elle qu'en soit la forme, la permanence AEO <b>s'articule et se coordonne avec l'accueil général de la structure</b> , afin de faciliter et améliorer la prise en charge des personnes ayant besoin d'un d'accompagnement	
1.6	La permanence AEO se tient dans un <b>espace dédié</b> au sein de la structure et/ou en externe, afin de garantir la <b>confidentialité des échanges</b>	



1.7	La permanence AEO est indiquée par une <b>signalétique claire et compréhensible</b> par tous	<a href="#">Kit signalétique ALSO dédié AEO</a>
1.8	Les <b>horaires</b> de la permanence AEO sont affichés et le public est informé en cas de <b>modifications</b> des horaires/ <b>fermeture</b> de la permanence AEO	
1.9	Si des <b>critères d'accès</b> à la permanence AEO ont été établis, ceux-ci sont <b>justifiés</b> par la possible prise en charge des personnes par une autre structure interne ou externe	
1.10	Si des <b>critères d'accès</b> à la permanence AEO ont été établis, ceux-ci sont clairement <b>affichés et/ou explicités</b> aux personnes	
1.11	Si des <b>critères d'accès</b> à la permanence AEO ont été établis, les personnes ne pouvant être prises en charge sont systématiquement <b>informées et orientées</b> vers les alternatives possibles	
1.12	Les informations concernant la permanence AEO sont affichées en <b>plusieurs langues</b>	
1.13	La structure dispose ou fait appel à un <b>service d'interprétariat</b>	<a href="#">Partenariat national (convention-cadre) avec ISM et Tradlibre</a> - attention : prestations à la charge des structures bénévoles
1.14	La permanence AEO est <b>accessible sur rendez-vous</b>	
1.15	Des <b>créneaux d'urgence</b> peuvent être mis en place dans le cadre de la permanence AEO et/ou en dehors des horaires de la permanence AEO <b>pour les situations d'urgence ou les cas particuliers</b>	
1.16	La permanence AEO se décline en <b>aller-vers</b> (dispositifs itinérants, permanence délocalisée/externe, maraudes...)	Co-accompagnement Programmes Accès aux droits et Mobilités pour les dispositifs AEO itinérants
1.17	Les personnes accueillies dans le cadre de la permanence AEO peuvent être accompagnées de leurs <b>enfants</b> (présence possible des enfants lors des entretiens, prise en charge des enfants par les volontaires durant l'entretien, espace enfant disponible au sein de la structure...)	
1.18	Les locaux sont <b>adaptés aux personnes à mobilité réduite/en situation de handicap</b> OU les <b>conditions d'accueil peuvent être aménagées</b> de manière à pouvoir recevoir ces dernières dans le cadre de la permanence AEO	

1.19	Une <b>boisson/collation</b> est proposée aux personnes accueillies dans le cadre de la permanence AEO	
1.20	Les personnes accueillies disposent d'un <b>espace chaleureux et confortable dans l'attente de leur prise en charge</b> par l'équipe AEO	<a href="#">Guide d'aménagement ALSO</a>

## Référence 2 : Écoute et identification des besoins

### Objectif général

**Offrir une écoute de qualité aux personnes accompagnées afin d'identifier au mieux leurs besoins**

### Objectifs spécifiques

- Créer un **climat de confiance** pour permettre aux personnes accueillies de s'exprimer librement quant à leurs besoins, et aux bénévoles d'identifier l'ensemble des besoins d'accompagnement
- Faire preuve d'une **écoute active et bienveillante** : apprendre à écouter avec "nos yeux" en accordant toute notre attention à la personne, "nos oreilles" en écoutant vraiment ses préoccupations (et non celles que nous imaginons être les siennes) et "notre cœur" en faisant preuve d'empathie et de respect, et en gardant une juste distance
- Aller **au-delà du premier besoin exprimé**, dans une **logique d'accompagnement global** et de **parcours de relèvement**
- S'assurer que les personnes accueillies **consentent à partager les informations** les concernant et respecter leur **degré de réceptivité**
- Adopter une **posture adaptée** vis-à-vis de l'interlocuteur, afin de **préserver les personnes accompagnées mais aussi les bénévoles** (pour rappel, l'écoute n'est pas sans risque : elle peut parfois générer une charge mentale importante)

2.1	L'équipe AEO fait preuve d'une <b>écoute active et bienveillante</b> à l'égard des personnes accompagnées	- Formations : TCAS, PSP - Fiche écoute active - <b>à venir</b>
2.2	L'équipe AEO adopte une <b>posture adaptée</b> à l'égard des personnes accompagnées	- Formation : TCAS - <a href="#">Fiches pratiques ALSO : engagements 4, 5 et 6</a>
2.3	L'équipe AEO respecte le <b>degré de réceptivité</b> des personnes accompagnées et <b>s'adapte</b> à la personnalité et à la situation de chacun-e	
2.4	L'équipe AEO <b>identifie et analyse les besoins exprimés</b> par les personnes accompagnées (en particulier les besoins exprimés de manière récurrente: aides financières/prestations sociales, santé, logement, emploi...)	- Formation : Accès aux droits - Guide d'entretien AEO - <b>à venir</b>
2.5	L'équipe AEO cherche à <b>faire émerger l'ensemble des besoins</b> que peuvent rencontrer les personnes accompagnées <b>en allant au-delà des besoins exprimés</b>	- Formation : Accès aux droits - Guide d'entretien AEO - <b>à venir</b>

2.6	L'équipe AEO est en mesure d'expliquer aux personnes accompagnées quels sont les <b>besoins pouvant être pris en charge</b> et quels sont ceux <b>ne pouvant être traités</b> dans le cadre de la permanence AEO	Cadre d'intervention Accès aux droits - <b>à venir</b>
2.7	Des <b>outils</b> sont à disposition de l'équipe AEO pour faciliter l'identification des besoins des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Guide Accès aux droits</a></li> <li>- Guide d'entretien AEO - <b>à venir</b></li> </ul>

## Référence 3 : Information, orientation et accompagnement

### Objectif général

**Informier et orienter les personnes accueillies en fonction de leurs besoins et co-construire avec elles un parcours d'accompagnement**

### Objectifs spécifiques

- Pouvoir orienter les personnes accompagnées vers les autres **activités proposées en interne** et vers les **acteurs externes compétents**
- **Co-construire** le parcours d'accompagnement avec les personnes accueillies (*faire avec et non à la place de*)
- S'assurer que **la personne bien reçu et compris l'ensemble des informations** qui lui ont été délivrées
- Tisser des liens avec les acteurs de l'**écosystème social et solidaire du territoire** et aller à leur rencontre pour favoriser l'**interconnaissance**
- Agir en **complémentarité avec les acteurs locaux, sans pour autant se substituer** aux pouvoirs publics et aux travailleurs sociaux
- **Développer l'offre Accès aux droits** au sein de sa structure afin de proposer un **accompagnement global**

3.1	Accompagnement global	
3.1.1	La permanence AEO répond aux <b>besoins</b> des personnes accompagnées sur des <b>thématiques variées</b> (prestations sociales, santé, justice, logement/hébergement...)	Cadre d'intervention Accès aux droits - <b>à venir</b>
3.1.2	L'équipe AEO est en mesure de délivrer des <b>informations utiles et pertinentes</b> aux personnes accompagnées en fonction des besoins identifiés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Guide Accès aux droits</a></li> <li>- <a href="#">service-public.fr</a></li> <li>- <a href="#">Mes droits sociaux</a></li> </ul>
3.1.3	L'équipe AEO est en mesure d' <b>orienter</b> les personnes accompagnées <b>en interne</b> vers d'autres activités Croix-Rouge ou vers des <b>acteurs externes compétents</b> , en fonction des besoins identifiés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Guide Accès aux droits</a></li> <li>- <a href="#">Fiche réflexe ALSO</a></li> <li>- Cadre d'intervention Accès aux droits - <b>à venir</b></li> </ul>
3.1.4	La <b>réponse</b> apportée est <b>co-construite</b> par les volontaires AEO et les personnes accompagnées	
3.1.5	L'équipe AEO s'assure que les personnes accompagnées ont <b>bien reçu et compris les informations</b> qui lui ont été délivrées (remise d'un document avec toutes les informations, reformulation...)	Modèle fiche récap AEO - <b>à venir</b>
3.1.6	L'équipe AEO s'assure que l' <b>orientation</b> proposée soit <b>effective</b> (remise d'une fiche de liaison, prise de contact en amont avec l'acteur vers qui la personne est orientée...)	<a href="#">Fiche de liaison ALSO</a>

3.1.7	L'équipe AEO accompagne les personnes reçues à la <b>réalisation de diverses démarches</b> (écrivain public intégré à la permanence AEO) OU une <b>permanence d'écrivain public et/ou d'aidants numériques</b> est proposée au sein de la structure (écrivain public dissocié de la permanence AEO) OU l'équipe AEO peut orienter vers une <b>permanence d'écrivain public externe</b>	- <a href="#">Fiche mission bénévole écrivain public</a> - Cadre d'intervention Accès aux droits - <b>à venir</b>
3.1.8	L'équipe AEO accompagne les personnes reçues dans l' <b>entrée en contact</b> avec les administrations ou tout autre interlocuteur (contact téléphonique, accompagnement aux rdv...)	
3.1.9	Des initiatives sont mises en place afin de favoriser la <b>participation des personnes accompagnées</b> (consultation, implication dans les actions de la structure...)	<a href="#">Fiches pratiques ALSO : engagement 7</a>
3.1.10	L'équipe AEO cherche à <b>diversifier les thématiques</b> sur lesquelles elle est en capacité d'apporter une réponse aux personnes accompagnées (ex : précarité énergétique, droit des étrangers...)	- Précarité énergétique : partenariat EDF - Droit des étrangers : cadre d'action - <b>à venir</b>
3.1.11	En fonction du contexte local, des besoins et des moyens de la structure, une activité de <b>domiciliation</b> est mise en place (attention: l'exercice de cette activité nécessite au préalable un agrément de la Préfecture/DDETS du territoire)	<a href="#">Fiches missions bénévole domiciliation</a>
<b>3.2</b>	<b>Maillage territorial et relations partenariales</b>	
3.2.1	La structure est <b>en contact régulier avec le CCAS/CIAS</b> du territoire	<i>Partenariat UNCCAS - en cours</i>
3.2.2	Le CCAS/CIAS du territoire <b>connaît les activités portées par la structure Croix-Rouge</b> et peut <b>orienter</b> les personnes accompagnées vers la permanence AEO	<a href="#">Modèle flyer permanence AEO</a>
3.2.3	L'équipe AEO a <b>connaissance des activités proposées par les autres acteurs</b> sociaux et solidaires de son territoire	
3.2.4	La structure développe des <b>liens privilégiés</b> et entretient des <b>contacts réguliers</b> avec les <b>autres acteurs sociaux et solidaires de son territoire</b>	<a href="#">Fiche méthodologie partenaires ALSO</a>
3.2.5	En lien avec la DT/le DTAS, les <b>partenariats nationaux</b> sont <b>déclinés</b> sur le territoire et <b>mis en œuvre</b> dans le cadre de la permanence AEO (Assurance Maladie, EDF, Soliguide, Défenseur des droits...)	Fiches pratiques déclinaison des partenariats nationaux - <b>à venir</b>
3.2.6	Des <b>intervenants extérieurs</b> (ex: Samu Social, agent CPAM, Correspondant Solidarité EDF, délégués du Défenseur des droits...) sont présents occasionnellement ou régulièrement lors de la permanence AEO ou sur d'autres créneaux	

3.3	Outils d'information et d'orientation	
3.3.1	L'équipe AEO connaît et utilise la dernière version du <b>Guide Accès aux droits</b> de la Croix-Rouge française dans le cadre de la permanence AEO	<a href="#">Guide Accès aux droits</a>
3.3.2	Les volontaires AEO peuvent s'appuyer sur plusieurs <b>outils</b> pour évaluer la situation des personnes reçues et leur proposer un accompagnement adapté	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Fiche réflexe ALSO</a></li> <li>- <a href="#">Guide Accès aux droits</a></li> <li>- Guide d'entretien AEO - <b>à venir</b></li> <li>- Cadre d'intervention Accès aux droits - <b>à venir</b></li> <li>- <a href="#">service-public.fr</a></li> <li>- <a href="#">Mes droits sociaux</a></li> </ul>
3.3.3	Le Guide Accès aux droits est <b>personnalisé/adapté au territoire</b> de la structure (ex: les coordonnées des autres acteurs du territoire sont renseignées dans les encarts dédiés)	Fiche méthode adaptation du Guide - <b>à venir</b> (en attendant, consulter le <a href="#">webinaire</a> + <a href="#">dossier drive</a> )
3.3.4	La structure peut délivrer aux personnes accompagnées un <b>support écrit présentant les différents services</b> proposés en interne et/ou externe	<a href="#">Fiche réflexe ALSO</a>
3.3.5	La structure dispose du Guide Accès aux droits en <b>format papier/classeur</b>	Formulaire de commande - <b>à venir</b>
3.3.6	S'il en existe, l'équipe AEO utilise également les <b>outils développés en interne ou par d'autres acteurs locaux</b> (collectivités territoriales, associations...)	
3.3.7	Le support écrit présentant les orientations internes/externes est décliné en <b>plusieurs langues</b> , en version <b>FALC...</b>	

## Référence 4 : Suivi des personnes accompagnées

### Objectif général

**Assurer un suivi adéquat et coordonné du parcours des personnes accompagnées afin que l'accompagnement proposé gagne en qualité**

### Objectifs spécifiques

- **Éviter** aux personnes accompagnées de **devoir se répéter** (informations d'ordre administratif et financier, récits de vie, problématiques personnelles...)
- **Avoir une visibilité sur l'ensemble des démarches** (réalisées, en cours ou à mettre en place) afin d'**améliorer l'efficacité de l'accompagnement** proposé
- **Faciliter la prise de contact** avec les personnes accompagnées (exemple : si besoin d'informations complémentaires, de modifier un rdv...)
- **Centraliser les données** au sein de l'équipe AEO et **garantir la bonne coordination du suivi avec les autres activités** portées par la structure
- **Respecter les exigences de la CNIL** en matière de collecte, d'utilisation et de conservation des données
- Faciliter la **remontée des données statistiques**

4.1	Une forme de <b>suivi (papier ou numérique)</b> des personnes accompagnées est assurée dans le cadre de la permanence AEO	Modèle fichier de suivi - <b>à venir</b> <i>Chantier Outil de suivi national - en cours</i>
4.2	Les personnes accompagnées sont <b>informées et consentent</b> de manière éclairée à la <b>collecte</b> , l' <b>utilisation</b> et la <b>conservation</b> de leurs <b>données personnelles</b>	
4.3	Les volontaires AEO <b>s'engagent auprès des personnes accompagnées à respecter le cadre légal relatif aux données personnelles</b> ainsi que la <b>confidentialité des échanges</b>	
4.4	L'équipe AEO met tous les moyens en oeuvre afin que la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles des personnes accompagnées respectent les <b>exigences du RGPD et de la CNIL</b>	- <a href="#">Module de formation e-learning RGPD</a> - <a href="#">Intranet DPO</a> - Guide RGDP AEO - <b>à venir</b>
4.5	Les données personnelles collectées dans le cadre du suivi sont <b>accessibles uniquement à l'équipe AEO</b>	
4.6	Les <b>données personnelles numérisées</b> sont uniquement collectées, utilisées et conservées via les <b>outils Croix-Rouge</b> (Google Workspace, applications Croix-Rouge)	



4.7	Le responsable d'activité AEO s'assure de l' <b>actualisation</b> et de la <b>bonne coordination du suivi au sein de l'équipe AEO ainsi qu'avec les autres activités portées par la structure</b>	
4.8	Une <b>mesure d'impact social</b> est réalisée dans le cadre de la permanence AEO	Accompagnement Programme Accès aux droits et équipe Mesure d'Impact Social (MIS) : outil Étoile de progression

## Référence 5 : Reporting - Participation à l'observation sociale

### Objectif général

**Mettre en place des mécanismes de reporting adaptés afin de valoriser l'activité et favoriser son développement**

### Objectifs spécifiques

- Contribuer au **bilan d'activité national**
- **Remonter les informations** d'ordre quantitatif et qualitatif pour permettre d'**affiner/ajuster l'offre Accès aux droits** et **identifier les particularités** propres à certains territoires
- Prendre part aux **travaux collectifs nationaux** sur des sujets spécifiques dans une **démarche d'amélioration continue** de l'accompagnement proposé dans le cadre des permanences AEO
- Organiser des **temps d'échanges internes** autour des bonnes pratiques, des besoins et des difficultés rencontrées au quotidien
- **Faire connaître l'activité** et gagner en **visibilité**
- **Obtenir des financements** pour développer l'activité

5.1	L'activité permanence AEO est <b>référéncée sur PEGASS</b> ainsi que sur <b>Annuaire Structures, qui alimente le site public national Croix-Rouge française</b>	
5.2	Si la <b>DT de rattachement</b> de la structure dispose d'un <b>site dédié</b> , la permanence AEO y est <b>référéncée</b>	
5.3	L'activité permanence AEO est <b>référéncée sur Soliguide</b>	<i>Partenariat Soliguide : interfaçage CRfxSoliguide - en cours</i>
5.4	Le responsable d'activité AEO complète le <b>rapport d'activité annuel</b> et le transmet aux Instances Nationales	Modèle rapport d'activité permanence AEO - <b>à venir</b>
5.5	L' <b>autodiagnostic</b> de la permanence AEO est réalisé afin d'évaluer les différents axes de l'activité et identifier d'éventuelles <b>pistes d'amélioration</b>	<a href="#">Outil d'autodiagnostic des PAEO</a>
5.6	Le responsable d'activité AEO et les référents AEO participent aux <b>groupes de travail thématiques nationaux</b>	
5.7	Le responsable d'activité AEO est garant de la <b>diffusion des bonnes pratiques au sein de son équipe</b>	
5.8	Le responsable d'activité AEO fait remonter les <b>besoins/difficultés</b> et partage les <b>réalisations positives</b> de sa structure au <b>RTAAD (Référént Territorial Accès aux droits)</b> et au <b>Programme Accès aux droits</b>	

5.9	Le responsable d'activité AEO, en lien avec le DTAS et le Programme Accès aux droits, participe au <b>suivi des partenariats</b> afin de contribuer aux reportings intermédiaires/annuels	Questionnaire de suivi (infos/indicateurs à remonter concernant les partenariats) <b>- à venir</b>
5.10	Des <b>réunions internes</b> rassemblant les volontaires de la structure sont organisées régulièrement afin d'identifier les <b>bonnes pratiques</b> et les <b>dysfonctionnements</b> éventuels <b>dans le cadre de la permanence AEO et de la coopération inter-activités</b>	
5.11	La structure est représentée lors d' <b>instances de concertation locales et/ou nationales</b> rassemblant les acteurs de l'action sociale et de la solidarité	

## **Questions ? Remarques ? Idées ?**

### CONTACT

**Manon BOUPHA, Responsable du Programme Accès aux droits**

[manon.boupha@croix-rouge.fr](mailto:manon.boupha@croix-rouge.fr)