



Guide d'entretien Accueil-Écoute-Orientation

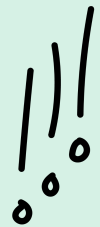


Vous trouverez ci-après un **modèle de guide d'entretien** dont vous pouvez vous saisir dans le cadre des **permanences Accueil-Écoute-Orientation**.

Pour vous guider au mieux dans le **recueil des besoins de la personne** que vous recevez, cet outil vous permet de construire un entretien à partir des catégories suivantes : situation administrative, familiale, hébergement/logement, santé, numérique, mobilité, emploi, ressources, charges et difficultés financières. Vous pourrez ainsi avoir une **vision globale de la situation** de la personne et lui proposer un **accompagnement adapté à ses besoins**.

Notice d'utilisation

- Il n'est pas nécessaire de passer en revue l'ensemble des questions ou éléments mentionnés, ni de renseigner les informations concernant la personne accompagnée sur le document : ces questions ont simplement vocation à **vous aiguiller durant l'échange**.
- Il est primordial d'accueillir la personne avec **bienveillance** et de créer un **climat de confiance propice à l'échange**, en étant à l'**écoute** et en restant attentif aux informations qu'elle vous communique.
- Si la personne se présente à vous avec une **demande précise**, vous pouvez vous référer directement à la catégorie correspondante, puis éventuellement aborder avec elle les autres catégories, si elle y consent.
- N'oubliez pas de **mentionner l'aspect confidentiel de l'entretien**, de tenir compte du **consentement** de la personne et de respecter son **degré de réceptivité** : elle n'est pas tenue de répondre à toutes les questions.
- Vous pouvez **enregistrer ce document** et **l'imprimer au format livret** pour faciliter son utilisation lors des permanences.



Si la personne est susceptible de revenir à la permanence, n'hésitez pas à **lui demander ses coordonnées** en fin de rendez-vous, en l'informant que ses données personnelles seront conservées conformément au RGPD et ne seront pas partagées sans son accord. En complément de ce guide, vous pouvez également retrouver le [modèle de fichier de suivi](#), et un ensemble de documents et ressources dédiés à l'activité Accueil-Écoute-Orientation dans la [boîte à outils Accès aux droits](#).



ACCOMPAGNEMENT

Pour rappel, la Croix-Rouge française agit en complémentarité des pouvoirs publics et des acteurs sociaux professionnels : elle n'a pas vocation à se substituer à eux. Ainsi, il est avant tout indispensable de s'interroger sur l'éventuel accompagnement de la personne par d'autres acteurs.

- Comment avez-vous été orienté(e) vers la permanence ?
- Êtes-vous déjà suivi par la Croix-Rouge française ?
- Êtes-vous suivi par le CCAS | un(e) travailleur(se) social(e) ?



SITUATION ADMINISTRATIVE

→ La situation administrative de la personne peut présenter des enjeux importants et impliquer des orientations et un accompagnement spécifiques

- Quelle(s) est/sont votre/vos nationalité(s) : Française | Européenne | Autre nationalité (préciser)
- Quelle est votre situation administrative ? Titre de séjour | Demande d'asile | Sans titre de séjour
- Quand êtes-vous arrivé en France ?
- Si demande d'asile : Quelle procédure ? Normale | Dublin | Accélérée

SITUATION FAMILIALE

→ En savoir plus sur la composition du foyer et la situation familiale de la personne peut permettre de lui proposer un accompagnement plus adapté

- Quelle est votre situation familiale : Célibataire | Marié(e) | Pacsé(e) | Concubin(e) | Divorcé(e) | Veuf(ve)
- Avez-vous des enfants : Nombre | Âge | Résidence | Scolarisation/emploi
- Si vous êtes séparé(e) avec enfants, bénéficiez-vous ou versez-vous une pension alimentaire ?

HÉBERGEMENT/LOGEMENT

→ Les réponses apportées et l'accompagnement proposé à la personne peuvent être très différents selon son mode d'habitat

- Quel est votre mode d'habitat : Dispositif d'hébergement (préciser) | Hébergé chez un tiers | Locataire/Sous-locataire | Propriétaire | Itinérant | Situation de rue
- En l'absence de domicile stable : Avez-vous une domiciliation administrative ?
- En l'absence d'hébergement/logement :
 - Appelez-vous régulièrement le 115 ?
 - Avez-vous effectué une demande auprès du SIAO ? Une demande de logement social ? Un recours DAHO/DALO ?
- Avez-vous des difficultés à payer votre loyer ? Vos factures d'énergie ?
- Avez-vous des difficultés à chauffer votre logement ?



SANTÉ

→ *Le renoncement aux soins et le non-recours aux droits et dispositifs de santé sont des problématiques fréquemment rencontrées par les personnes vulnérables ou précaires*

- Vos droits de santé sont-ils ouverts (PUMa, AME) ? Avez-vous une carte vitale ?
- Avez-vous une complémentaire santé (CSS, mutuelle privée) ?
- Avez-vous une problématique de santé particulière ?
- Avez-vous un médecin traitant ? Avez-vous déjà réalisé un bilan de santé ?
- Êtes-vous en situation de handicap ? Si oui, avez-vous déposé un dossier auprès de la MDPH ?
- Quid des membres de votre foyer ?

NUMÉRIQUE

→ *Les personnes peuvent être en situation de fracture numérique et/ou rencontrer des difficultés liées à la dématérialisation croissante des démarches*

- Avez-vous accès à : Un téléphone portable | Un ordinateur | Internet ?
- Avez-vous une adresse mail ?
- De manière générale, êtes-vous à l'aise avec les outils numériques ?
- Avez-vous des difficultés à effectuer des démarches en ligne ? Si oui, lesquelles ?

MOBILITÉ

→ *En milieu rural mais également en milieu urbain, les personnes peuvent rencontrer diverses difficultés liées à la mobilité qui compliquent davantage leur parcours*

- Avez-vous des difficultés à vous déplacer ?
- Avez-vous une carte de transport ? Bénéficiez-vous d'un tarif réduit ?
- Avez-vous votre permis de conduire ? Souhaitez-vous l'obtenir ? Si oui, auriez-vous besoin d'aide pour faire financer votre permis ?

EMPLOI

→ *Connaître la situation au regard de l'emploi de la personne permet de lui proposer des pistes ou solutions conformes à ses besoins*

- Quelle est votre situation professionnelle : Salarié(e) | Artisan/commerçant(e)/profession libérale | Étudiant(e) | Stagiaire | En apprentissage | En formation | Retraité(e) | Sans emploi
- Les membres de votre foyer ont-ils une occupation professionnelle ?
- Si vous êtes sans emploi :
 - Êtes-vous inscrit(e) comme demandeur(se) d'emploi à France Travail ?
 - Percevez-vous le chômage ? Le RSA ?
 - Avez-vous déjà travaillé ? Dans quel secteur ? Quelles sont vos compétences professionnelles ?
 - Quel est votre niveau de scolarisation ?
 - Souhaitez-vous chercher un emploi, une formation, etc. ? Dans quel secteur ?



RESSOURCES, CHARGES ET DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

→ Faire le point sur la situation financière de la personne permet notamment de vérifier si elle bénéficie bien de tous les droits/aides/prestations auxquels elle peut prétendre

- Quelles ressources mensuelles percevez-vous (salaire, chômage, prestations sociales, soutien familial...) ?
- Avez-vous un compte bancaire (compte courant, livret A) ? Si oui, êtes vous satisfait des fonctionnalités ? Si vous n'avez pas de compte bancaire, souhaitez-vous en ouvrir un ?
- Si vous résidez régulièrement en France depuis plus d'un an, avez-vous déjà effectué une déclaration d'impôt ?
- Quelles sont vos principales charges/dépenses ?
- Avez-vous des difficultés à payer vos factures ? Si oui, lesquelles ?
- Avez-vous des dettes ? Avez-vous déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France ?