

Novembre 2019

Voyage d'études Nexem en Norvège Compte-rendu



nexem
employeurs, différemment



Remarque préalable :
rapporteuse des Nations-Unies

Rapporteure spéciale des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées

La Rapporteure spéciale des Nations Unies a fait une visite en Norvège juste après le voyage d'études Nexem.

Elle l'a conclue par une déclaration le 11 octobre 2019, augurant du contenu de son rapport à venir :

« La Norvège déploie des efforts considérables pour intégrer les personnes handicapées dans la société et alloue d'importantes ressources financières à cet objectif. Elle dispose d'un système de protection sociale complet, avec des prestations générales et spécifiques au handicap, d'un système éducatif qui permet à tous les enfants de fréquenter les écoles ordinaires et d'initiatives de conception universelle à tous les niveaux de la gouvernance.

Toutefois, l'engagement de l'État en faveur des droits des personnes handicapées doit se refléter dans la pratique quotidienne. En outre, l'État a la possibilité d'adapter la législation dans les domaines de la capacité juridique, de la santé mentale et de la protection sociale, et d'adopter le changement de paradigme de la Convention relative aux droits des personnes handicapées ».



Programme du voyage d'études

Programme du voyage d'études

- Rencontre du Département ministériel de l'enfance, de l'égalité et de l'inclusion sociale
- ULOBA (Independent Living Norge)
- Présentation des politiques sociales dans les pays du Nord (Conseiller pour les Affaires sociales des ambassades de France des pays nordiques)
- Visite d'un immeuble municipal d'appartements pour les personnes atteintes de maladies neuro-dégénératives et de troubles cognitifs de la municipalité d'Oslo
- Services sociaux de la commune d'Oslo – Service de lutte contre les addictions
- Service de lutte contre l'exclusion de la ville d'Oslo / NAV – Accueil et accompagnement des migrants et réfugiés
- ASVL Organisation d'employeurs pour les entreprises qui travaillent pour l'inclusion sur le marché du travail
- Rencontre avec Maarit Aalto, Cheffe du projet TOPHOUSE
- Visite de 2 écoles : école Voksen - école Bjørnsletta
- Ombud d'Oslo

Détails des visites

Présentation des politiques sociales dans les pays du Nord par le Conseiller pour les Affaires sociales des ambassades de France des pays nordiques



Berceau des partenaires sociaux et du paritarisme
Sociétés de très fort consensus et de confiance, où les conflits sont rarissimes : la notion de «compromis » au cœur du modèle social nordique
Berceau de l'« Etat-Providence »,
Référence en matière d'égalité femmes-hommes
Avant-garde en matière de personnalisation des politiques sociales

Présentation des politiques sociales dans les pays du Nord par le Conseiller pour les Affaires sociales des ambassades de France des pays nordiques

Politiques décentralisées : les normes nationales (concernant la protection sociale ou la régulation du marché du travail) y sont minimales (sans que pour autant les inégalités territoriales ne soient trop marquées)

Politiques reposant sur des lois très générales et sur la doctrine de l'anti-discrimination et les droits humains

Politiques qui en matière de prise en charge de la dépendance, reposent sur un maintien maximal à domicile et en milieu ordinaire

Politiques fondées sur la solidarité nationale et non familiale ou caritative et qui ne sont pas fonction des revenus, mais des besoins.



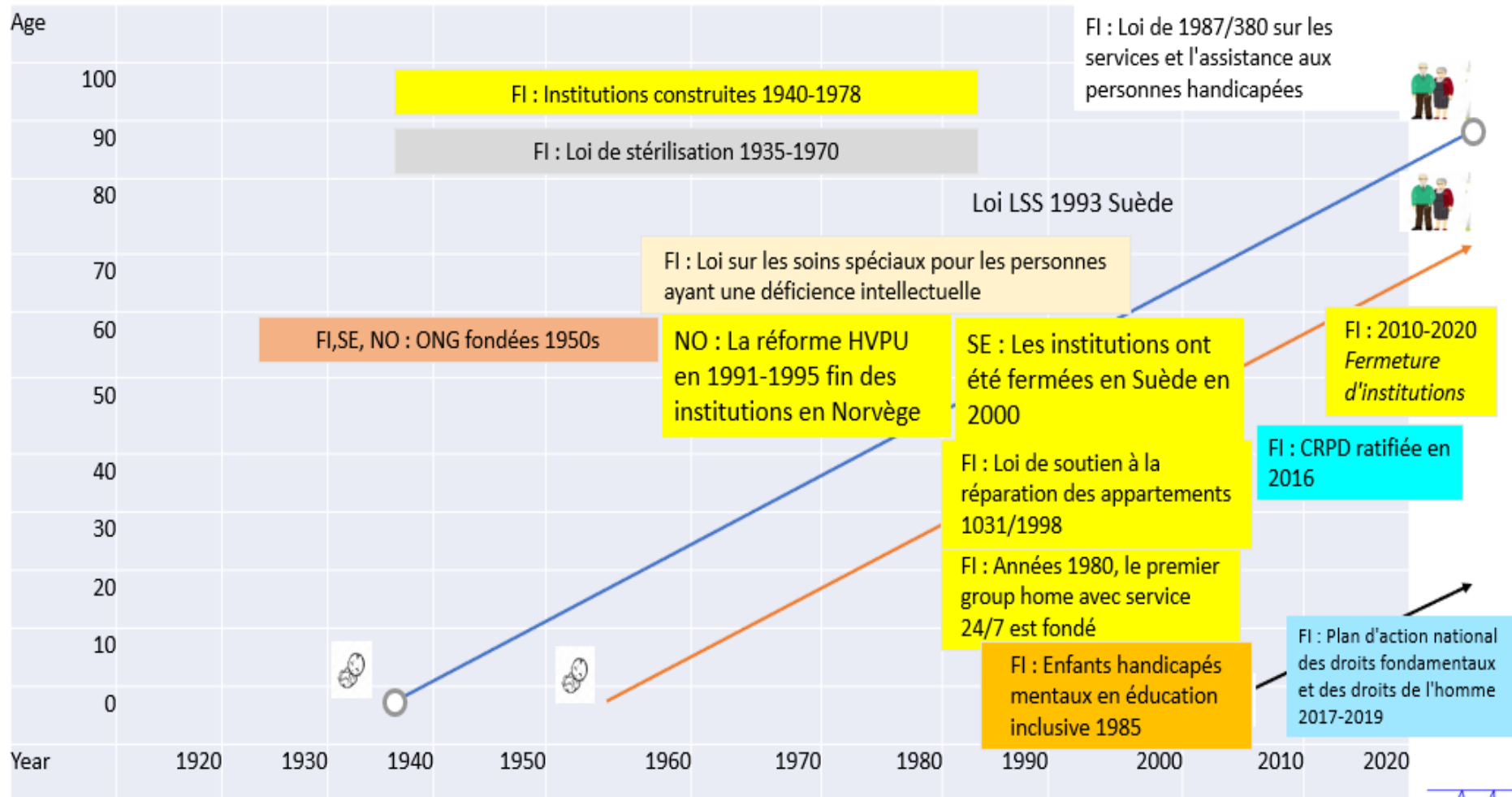
- La politique Norvégienne repose sur le changement de paradigme qui conduit à la normalisation, à l'intégration, à l'inclusion, à l'empowerment, à l'enrichissement, à l'anti-discrimination et à l'égalité.
- Cela s'est traduit par la loi de 1975 « une école pour tous », par la désinstitutionnalisation des années 91 à 94 qui a conduit les personnes handicapées à rejoindre le milieu ordinaire (80 % des adultes avec handicap mental vivent en logement indépendant). Cette réforme avait fait l'objet d'une levée de boucliers à l'époque, mais il n'y a plus de débat aujourd'hui.

Département ministériel de l'enfance, de la jeunesse et des affaires familiales

La politique nationale dans ce domaine consiste :

- En un logement indépendant dans des conditions de vie et de logement ordinaires, tout en utilisant des services si on le souhaite ;
- En une obligation pour les communes de proposer une option d'assistance personnelle sous la forme d'une assistance pratique, de formation, pour un contrôle par l'utilisateur ;
- En un programme national de développement des technologies du Welfare.

La vie en tant que personnes ayant une déficience intellectuelle - illustrée en combinaison avec des décisions politiques et le développement des services



maarit.aalto@maeducation.fi



Visite d'un immeuble municipal d'appartements pour les personnes atteintes de troubles neuro-dégénératifs et cognitifs



Résidence ouverte en 2016. 10 appartements de 18 à 70 m², résidents 70 ans à 80 ans.

Effectif bien inférieur à celui que l'on trouverait ailleurs avec des résidents similaires.

Admission = contrat de bail de droit commun.

Résidents associés aux tâches de la vie quotidienne, entretien des lieux de vie et l'on souhaite que le site ne ressemble pas à une maison de retraite...

Résidence est caractérisée par l'utilisation d'un grand nombre de technologies pour assurer une « surveillance à distance attentive et sécurisante » qui requiert :

- Une implication de l'ensemble des parties prenantes,
- l'information et la sensibilisation des proches, leur adhésion adhérent au projet dont la sécurité est le fil conducteur.

Fonctionnalités technologiques :

- caméra active et une supervision numérique avec différentes alertes automatiques du personnel (lever – coucher – déplacement - localisation - chute) ;
- capteurs présents sur toutes les portes, ainsi que des distributeurs de médicaments électroniques ;
- technologie de surveillance à distance.

Les technologies sont adaptées à chaque résident (connaissent leurs habitudes).



Origine : mouvement des droits civiques aux États-Unis dans les années 60, le mouvement « IL » substitue à l'éducation spécialisée, à la réadaptation, un nouveau paradigme développé par les personnes handicapées elles-mêmes.

Selon la philosophie « IL », les personnes handicapées sont d'abord des citoyens, puis des utilisateurs de services de soins ou de services sociaux de réadaptation.

En Norvège, l'« assistant personnel » est, depuis 2015, un droit pour la personne handicapée nécessitant une intervention pour au moins 25 heures hebdomadaires (ULOBA regrette ce minimum qui exclut de nombreuses personnes ayant besoin d'un accompagnement inférieur).

Le destinataire du service dispose de ses propres assistants personnels et est responsable de leur travail. Il les recrute et est responsable de leur formation (sur mesure en fonction des besoins individuels de la personne).

ULOBA incite au recrutement d'assistants n'ayant pas de profil de travailleur social et encore moins du soin. L'un de ses mots d'ordre dans ce domaine est la « déprofessionnalisation ».

Des disparités existent dans la réponse aux besoins des personnes en situation de handicap sur le territoire Norvégien, les municipalités n'apportant pas toujours les réponses appropriées aux besoins. Le recours aux assistants personnels permet d'y remédier.

Uloba : une organisation militante

Uloba's pride parade in Norway

Proud, strong and visible



Services de lutte contre les addictions de la ville d'Oslo



Des plans nationaux pour lutter contre les overdoses, les hépatites C, le sans-abrisme ont été lancés. Le service emploie directement d'anciens toxicomanes dans un but de réinsertion.

Il gère un centre d'accueil de jour pour 62 personnes accueillies en permanence (médecin, psy, éducateurs, ...) et un hébergement d'urgence.

Une « salle de shoot » est disponible pour une consommation sécurisée sachant que par accord avec la police (avec laquelle le centre travaille régulièrement), la zone est « protégée ».

Chaque personne accueillie reçoit un kit d'hygiène (Seringues, éléments d'hygiène, ...). A noter, 80 % sont atteints d'hépatite C, d'où la création d'un programme spécifique.

Service de lutte contre l'exclusion de la ville d'Oslo / NAV – accueil et accompagnement des réfugiés



Loi sur l'introduction et l'installation des réfugiés prévoit des investissements en faveur des nouveaux arrivants pour un accompagnement de 2 à 3 ans avec l'objectif de les intégrer.

Ceci, par des cours de langue, sur valeurs du pays, le travail, ... et des stages en entreprise.

Le permis de résidence et la nationalité sont conditionnés au niveau de langue et de compréhension de la culture du pays.

Le système est flexible et vise à **rendre les personnes autonomes**. L'approche et les moyens sont **individualisés, contractualisés** et peuvent passer par la reprise des études (financées par l'Etat).

Un besoin de main d'œuvre existe en Norvège, quant on sait que la natalité est faible (1.75 enfant par femme). La Norvège est attractive pour les réfugiés ; elle en a attiré plusieurs milliers en 2015 (Syriens, ...). Elle a aussi attiré de nombreux travailleurs européens, notamment des pays de l'Est.

La Norvège accorde un budget important à l'accueil des réfugiés, mais les personnes n'obtenant pas le droit de rester sont reconduites dans leur pays d'origine.

L'opinion publique est plutôt en faveur de l'accueil des réfugiés.



ASVL regroupe les entreprises favorisant un travail durable, un développement et un maintien des compétences des demandeurs d'emploi et des travailleurs présentant des besoins particuliers.

ASVL a les objectifs suivants :

- Conseiller et guider les entreprises membres en général ;
- Fournir des conseils sur les conditions de travail et de rémunération ;
- Assister les entreprises dans les négociations et les conflits ;
- Aider à répondre aux besoins de formation et de développement des compétences des entreprises ;
- Veiller aux intérêts communs avec les partenaires gouvernementaux et la société en général ;
- Mener des actions de lobbying pour l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.



TOPHOUSE est un projet qui vise à définir, affiner et formaliser les compétences des professionnels dans les processus d'évaluation, de logement et d'accompagnement.

Il s'agit :

- D'encourager activement l'inclusion et le respect des droits humains des personnes menacées d'exclusion, en particulier les personnes handicapées ;
- De travailler plus efficacement et de manière constructive pour répondre aux besoins complexes des utilisateurs.

afin d'élaborer une formation spécialisée qui intègre des approches fondées sur les droits de l'Homme, telles que l'approche centrée sur la personne et l'évaluation des besoins individuels.

Ecoles accompagnant des enfants en situation de handicap : école Voksen



L'évaluation des besoins permet de déterminer les moyens à mettre en œuvre, en fonction des besoins recueillis par les différents services sociaux ou CMPP en amont d'une admission, ce qui permet de proposer un panel de services liés à l'école. Les besoins sont réévalués chaque année.

Des activités sont réalisées dans l'école mais également à l'extérieur pour favoriser le développement et l'ouverture.

Toutes les écoles bénéficient d'un pourcentage d'enseignants spécialisés dans leur effectif. Les enseignants spécialisés sont formés une année supplémentaire après la formation générale d'enseignant.

Il y a toujours un assistant par classe (même à défaut d'enfant handicapé) et des assistants supplémentaires interviennent pour accompagner les besoins individuels des enfants.

Il existe aussi des Coordinateurs de parcours "miljoterapeuter"

Ecoles accompagnant des enfants en situation de handicap : école Bjørnsletta



L'école Bjørnsletta accueille des enfants de la maternelle à la seconde avec différents types de handicap.

Elle a la particularité d'avoir, au-delà de l'accueil « standard » d'enfants en situation de handicap, un département spécifique pour 12 élèves ayant des difficultés dans le spectre de l'autisme. Pour ces derniers, le département suit la méthodologie ABA avec de très bons résultats.

L'individualisation de la pédagogie et des enseignements est l'idée maîtresse : il y'a autant de modalités d'accompagnement que d'enfants concernés.

Ainsi selon les besoins, le curseur de leur participation en classe avec l'ensemble des autres élèves varie, dans un aller-retour entre un espace d'apprentissage qui leur est propre – ces élèves disposent chacun une salle individuelle (d'environ 7m²) en plus de la classe.



L'Ombudsman est l'équivalent du Défenseur des droits pour les patients et utilisateurs de services sociaux.

Il veille à ce que les utilisateurs des services de santé et des services sociaux ne subissent aucune injustice à Oslo, et à la la qualité du service rendu par les professionnels.

Il a également un rôle de médiateur.

Problématiques repérées

- 20 à 30 personnes peuvent intervenir au même domicile. Ces rotations de personnel créent des difficultés, pour le recueil des besoins, des informations, des attentes de la personne, le niveau de sécurisation, ...
- L'absence de connaissance du public ;
- La méconnaissance du Norvégien pour certains assistants personnels ;
- Un glissement des tâches pour les assistants personnels ;
- Les disparités, écarts entre municipalités créent des différences de services.



Conclusions

Citoyenneté et les droits des personnes

La Norvège, passée d'un modèle médical à un modèle social, place les besoins et les attentes des personnes, qu'il convient de mieux évaluer, au cœur du système et de l'action publique.

Cela correspond d'ailleurs à la tendance forte des personnes à revendiquer le droit de parler et d'agir pour elles-mêmes.

Cela implique de faire en sorte qu'elles bénéficient de davantage de marge d'autonomie et de libertés et invite à l'introspection sur notre système.

Modèle économique et social

Le modèle donné par ULOBA, d'un service d'assistance personnelle géré par l'utilisateur, organisé sous forme coopérative diffère de notre système dans lequel la personne accompagnée n'est parfois considérée que comme un utilisateur.

Alors qu'en France, le modèle associatif est menacé et doit être renforcé, ce système coopératif, amène à changer le regard sur la vulnérabilité et permet aux intéressés de s'impliquer davantage.

Contractualisation

La contractualisation entre les acteurs (entité assurant le financement / organisation assurant l'accompagnement / personnes accompagnées) montre que la société norvégienne est une société de responsabilité. Ce modèle devrait à terme arriver en France.

Décloisonnement des acteurs publics

Le fait que la politique de la famille, de la jeunesse et des affaires sociales, comprenant le handicap, relève d'une direction du Ministère de la Culture est bien le signe que les politiques sociales sont envisagées de façon transversale. Le fait que le service de lutte contre les addictions travaille avec la Police est une autre preuve du décloisonnement des acteurs.

Les pouvoirs publics français pourraient tirer exemple de cette organisation décloisonnée (à tous les niveaux) pour améliorer les effets des politiques qu'ils mettent en œuvre.

Le passage par des technologies, même s'il soulève des interrogations du point de vue éthique permet un accompagnement intermédiaire entre le domicile et l'EHPAD, qui pourrait peut-être aussi apporter des réponses adaptées dans les domaines de l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Formation des professionnels

Les services norvégiens passés au modèle social, centré sur les besoins de la personne ont accompagné la transition pour leur personnel.

Cela pose, pour la France, des enjeux en matière de formation professionnelle pour accompagner ce changement.

Question des inégalités

Le pilotage par les municipalités, s'il présente l'avantage d'une décentralisation, présente l'inconvénient d'une inégalité devant les services selon les municipalités, notamment en fonction de leur taille et de la région (urbanisée / rurale) dans laquelle elles se trouvent.