

Les différents types d'accompagnement et leurs modalités

Extrait du Projet d'établissement du CHRS « Arfog-Lafayette » 2014- 2019

Différents types d'accompagnement sont développés au CHRS, ils s'inscrivent dans le cadre du référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion. Les familles peuvent trouver en fonction de leur besoin des réponses internes mais aussi partenariales, **cet ensemble de réponses constituant la prise en charge globale proposée aux femmes et aux enfants.**

1. L'accompagnement des problématiques liées aux violences touchant les adultes

Elles sont abordées ici dans une approche qui concerne tous les services. Les modalités spécifiques liées à l'accueil en urgence et à l'accueil de jour seront présentées dans le projet de ce service.

Les femmes victimes de violence sont aidées à recouvrer les ressorts et les ressources nécessaires pour avancer dans leurs choix, poser les actes indispensables à leur protection et à celles de leurs enfants ainsi qu'à leur réinsertion.

L'accompagnement qui leur est proposé repose sur des moyens et un projet d'accompagnement adaptés :

- Un appui sur des moyens adaptés de protection (gardiennage et permanences 24/24);
- La mise en place d'un soutien de proximité ;
- La valorisation des ressources et capacités de la personne ;
- La promotion de l'expression et de la prise de parole ;
- La mise en place d'un accompagnement spécifique qui concerne la femme mais aussi les enfants, adapté au rythme propre à chaque personne ;
- Le développement d'un accompagnement qui tient compte de la situation de victime de la personne mais aussi un accompagnement qui invite à cheminer sur ce qui a été déterminant dans ses choix de vie ;
- Un soutien au plan juridique qui peut passer par un accompagnement physique dans les démarches.

Une formation spécifique des équipes est nécessaire pour mener cet accompagnement :

Les professionnels doivent développer une expertise pour connaître les mécanismes liés à la violence et à ses manifestations pour être en capacité d'évaluer et repérer où se situe la personne dans le cycle de la violence, l'accompagner sans jugement dans ses choix, tout en tenant compte de sa nécessaire protection (évaluer la dangerosité de l'auteur) et lui proposer des réponses adaptées internes ou partenariales.

L'accompagnement des femmes et des enfants victimes de violence s'inscrit dans une démarche de soutien et de prévention, et cela autour de 3 grands axes :

- De l'information ;
- De l'écoute et du soutien par un travailleur social référent ;
- Du soutien psychologique.

➤ *L'information*

Les femmes sont informées par leur référent social et selon leurs besoins des possibilités sociales, juridiques, de soins et d'aides auxquelles elles peuvent prétendre.

- Structures correspondant aux besoins sociaux (hébergement, logement, ressources) et médicaux (centres de soins, UMJ) ;
- Dossiers à monter afin de recouvrer ses droits (CAF, aide juridictionnelle, sécurité sociale, secours) ;
- Procédures juridiques, tant pénales (plaintes, mains courantes, audiences...) que civiles (juge des affaires familiales, divorces, ordonnance de protection...) ;
- Ressources complémentaires au plan juridique (CIDFF) ou administratif (CIMADE association d'aide aux victimes...) ;
- Lieux de soutien aux enfants et à la parentalité internes ou externes.

Ces informations sont apportées à l'arrivée et au cours du séjour par le référent. Elles permettent à partir d'une évaluation globale de la situation de construire avec la personne le cadre de l'accompagnement.

➤ *L'accompagnement par le référent et le psychologue*

Le référent apporte un soutien par des échanges réguliers (parfois plusieurs fois dans la même journée) qui permettent à la femme de « décharger » les tensions accumulées, de prendre du recul par rapport à la situation vécue, d'élaborer des stratégies de protection, de se diriger vers le type de soutien interne et/ou externe qui lui convient.

L'écoute proposée par le référent est une écoute engagée et soutenante, favorisant une parole et une élaboration quant à la situation vécue, et permettant à la femme de sortir d'une anesthésie psychique bien souvent engendrée par la violence subie.

Le cadre ayant été fixé, un accompagnement physique dans les démarches est proposé, en particulier dans les démarches juridiques qui sont généralement très éprouvantes (plaintes, tribunal).

Le soutien psychologique apporté aux femmes victimes de violence permet, lui aussi, de verbaliser les sentiments ou les souffrances éprouvées, alors que certaines (accueil de jour) subissent encore des violences au quotidien. La mise en mots offre aux femmes la possibilité de se réapproprier une part d'elles-mêmes et de chercher à se défaire progressivement de

l'emprise qu'exerce sur elle l'auteur. Le soutien psychologique aide aux choix douloureux, aux renoncements qu'impose une séparation, à la prise de conscience d'une situation de violence qui bien souvent se répète.

Les groupes de paroles, co-animés par un intervenant social et un psychologue offrent également aux femmes, sur un autre mode parfois plus rassurant, la possibilité de partager les violences vécues avec d'autres femmes ayant connu les mêmes parcours de vie. Ces interactions identificatoires entre femmes (je ne suis pas seule dans cette situation) favorisent par l'échange, la réflexion partagée une prise de conscience, une sortie progressive de la honte et de la culpabilité fréquemment liées à la violence vécue.

2. L'accompagnement social (droits - budget)

L'accompagnement social tel qu'abordé ici traite de l'accès aux droits et de l'aide à la gestion budgétaire.

Il repose au préalable sur un double diagnostic réalisé par le référent :

- Une connaissance précise de la situation de la personne au regard de ses droits et de sa situation financière ;
- Une appréciation des capacités de la personne à mettre en oeuvre ses démarches, (identification des blocages liés à la situation personnelle, familiale, administrative).

➤ *L'accès aux droits*

L'instruction des dossiers :

- L'ouverture et/ou le maintien des droits est en concordance avec les besoins de la famille : démarches en préfecture pour la régularisation de titre de séjour, déclaration d'impôts, dossiers CAF ou RSA, CMU, DLH, aide juridictionnelle etc...

Certains dossiers peuvent être instruits dans les services, d'autres nécessitent une orientation vers les services de droits communs.

Les démarches :

- Le référent guide la famille dans les démarches à entreprendre (administratives ou juridiques), l'informe sur les institutions et administrations existantes, lui explique leurs logiques et leurs fonctionnements.
- Lorsque les démarches sont trop complexes, ou que la personne en exprime le besoin, ou que des difficultés de compréhension ont été repérées, un accompagnement physique est proposé en particulier lors de démarches juridiques pour des femmes victimes de violence (audience au Tribunal de grande Instance, correctionnel, assises) ou pour les personnes non régularisées (Préfecture).

Les partenaires :

Les référents sociaux s'appuient sur des partenariats constitués ou ponctuels, notamment dans les domaines juridiques du droit pénal, de la famille, du séjour des étrangers, des recours administratifs ou judiciaires. Ils s'inscrivent bien souvent à l'interface entre, d'un côté les familles et, de l'autre les services administratifs et/ou juridiques en vue de l'obtention ou du recouvrement des droits.

L'accompagnement social mené oblige les référents sociaux à connaître, et à s'informer en continu sur les dispositifs légaux, législatifs et leurs évolutions.

➤ *L'aide budgétaire.*

Un accompagnement à la gestion budgétaire vise à :

- **Conseiller** la famille dans la maîtrise des dépenses et prévenir ainsi les risques de déséquilibre ;
- **Traiter** une situation d'endettement en accompagnant la mise en place d'échéanciers auprès des créanciers, et, lorsque la situation d'endettement le justifie, instruire et suivre le dossier de surendettement ;
- **Préparer** le relogement en anticipant les charges supplémentaires à venir et en encourageant les économies.

Lorsque les personnes n'ont aucun revenu ou des revenus très faibles, des aides d'urgence peuvent être sollicitées en externe (colis, épicerie sociale, vestiaires, aides financières ...) ou en interne (Banque alimentaire ou tickets services).

3. L'accompagnement emploi

L'accompagnement vise à préparer la recherche d'emploi en travaillant sur les freins, les complexités, les doutes. Cet accompagnement prend en compte le nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie familiale, entre désir et réalité, entre projet à court terme et projet à long terme, entre projet de formation et projet logement. Le projet professionnel est ainsi abordé dans sa globalité et inscrit dans le projet de vie.

L'accompagnement peut aussi de ce fait se centrer sur une anticipation de la perte d'un emploi, d'une réorientation professionnelle, d'une diminution de la précarité de l'emploi en cours.

Selon les services du CHRS on trouve des modalités différentes d'accompagnement à l'emploi. Le groupe préparatoire au projet d'établissement « emploi formation » en a validé les orientations :

- A la Résidence Lafayette, l'accompagnement emploi est assuré par les travailleurs sociaux de ce service en lien avec des partenaires externes en particulier Pôle Emploi ;

- A Chenal-Sèvres, l'accompagnement vers et dans l'emploi est confié à une chargée d'insertion professionnelle (C.I.P.), salariée ARFOG-LAFAYETTE qui travaille sur le site, en lien avec le Centre de formation ARFOG-LAFAYETTE ;
- Aux PIC, PIA1, PIA2 et Suite d'Urgence, l'accompagnement emploi est assuré directement par le Centre de Formation ARFOG-LAFAYETTE et sa référente emploi.

Toutefois tous les services du CHRS peuvent bénéficier des prestations du Centre de Formation ARFOG-LAFAYETTE en particulier pour les bilans professionnels, les ateliers de « découverte sensibilisation mobilisation » et les actions de formation (action femmes, remise à niveau, alphabétisation).

➤ [Le bilan de préconisation](#)

Il est proposé dans tous les services du CHRS (même s'il porte un nom différent d'un service à l'autre) et précède toute action de formation ou de recherche d'emploi.

Il se définit comme un premier temps de rencontre entre la résidente, le référent social et le référent emploi du centre de formation, ou la CIP pour Chenal/Sèvres, ou le travailleur social référent de la Résidence Lafayette, pour évaluer la situation au regard de l'emploi, du niveau de qualification et des freins identifiés.

Il est établi en tenant compte pour chaque personne de :

- Son niveau de formation ;
- Ses connaissances, compétences ;
- Son parcours professionnel ;
- Ses contraintes familiales et sociales ;
- Son âge ;
- Son état physique et psychologique ;
- La durée du séjour ;
- L'urgence pour la résidente de percevoir des ressources.

Ce bilan de préconisation permet de dégager et de favoriser un premier positionnement de la personne dans un projet professionnel avec des orientations possibles:

- Une orientation vers de la remise à niveau ou de la formation qualifiante ;
- Une orientation vers les dispositifs extérieurs, ou un « Bilan professionnel » au centre de formation.

A l'issue du « Bilan de préconisation », un bilan professionnel plus approfondi et/ou des actions de formation peuvent être mis en place au centre de formation ARFOGLAFAYETTE, ces prestations sont ouvertes à toutes les résidentes du CHRS.

Le bilan professionnel assuré par ce service fait l'objet d'une contractualisation avec la résidente-stagiaire qui définira des objectifs et un planning d'accompagnement. La résidente-stagiaire reçoit un « Livret de suivi de formation » dans lequel est précisé l'ensemble des démarches menées.

Au terme du bilan professionnel, une synthèse de l'accompagnement est transmise par le formateur ou CIP au référent social, qui sera versée au dossier individuel de la personne pour être intégrée au projet personnalisé.

Les référents sociaux s'appuient sur les objectifs et actions mentionnés dans le « Livret de suivi du stagiaire » et sont mobilisés pour soutenir l'ensemble des actions, tel que : recherche d'emploi (consultation des offres sur internet, journaux, etc...), soutien dans la rédaction des lettres de candidatures, Curriculum Vitae.

[Les ateliers](#) mis en place au centre de formation : « Relooking-Esthétique », Santé, Journal, permanence CIDF (Centre d'Information et de Documentation pour les Femmes), Accès aux Droits, Initiation à la bureautique, Caisses des écoles de Paris, découverte des métiers, sont accessibles à toutes les résidentes du CHRS selon un calendrier et des conditions d'inscription. Des bilans réguliers sont effectués entre la résidente, le référent emploi, et le référent social. Ils permettent de mesurer l'avancée des objectifs du projet professionnel de la personne.

➤ [Les parcours possibles au centre de formation :](#)

Selon le projet, le bilan et le plan d'action, trois types de parcours sont envisageables au centre de formation :

- La résidente, dont l'objectif à court terme est d'accéder à une formation qualifiante, participera à un travail de préparation et de pré-qualification. L'éventualité d'une formation est précisément étudiée sachant qu'elle ne doit pas freiner le processus d'accès au logement ;
- La résidente qui le souhaite, justifiant de plusieurs années d'expérience, se prépare à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ;
- La résidente à la recherche d'emploi ou ayant trouvé un emploi qui doit être consolidé, peut être accompagnée en Atelier Technique de Recherche d'Emploi (ATRE) ou directement en entreprise.

[4. L'accompagnement logement pérenne, de transition et l'accès à un hébergement](#)

L'objectif logement est dès le début du séjour intégré au projet global d'accompagnement. Il prend donc d'emblée une place déterminante dans les actions d'accompagnement proposées.

A l'issue d'un séjour en CHRS (moyen séjour ou urgence) plusieurs solutions liées à la situation de chaque famille sont possibles : logement pérenne, logement de transition, hébergement adapté (cette troisième solution concernant essentiellement les sortantes d'urgence).

➤ Le logement pérenne :

L'accès au logement pérenne est le moment très attendu par une grande majorité des résidentes hébergées dans les services moyen séjour, souvent depuis très longtemps. Si les équipes du CHRS ont peu de prise sur l'offre de logement social, elles peuvent par contre « optimiser » la qualité de leur accompagnement logement.

La qualité et la rigueur de l'accompagnement mené (dépôts, relances, actualisation et bon positionnement du dossier, préparation de la famille à un éventuel logement en banlieue, etc...), peuvent permettre de gagner du temps, de limiter les durées moyennes des séjours et les effets dépressifs et régressifs qui caractérisent les séjours trop longs en CHRS.

Le travail d'accompagnement individuel et collectif logement est, au début et au cours du séjour, une appropriation par la famille de plusieurs niveaux de réalités :

- De la situation et du contexte du logement en France et en Ile de France ;
- Des conditions requises pour accéder à un logement (emploi, ressources, situation familiale et administrative) ;
- Des démarches nécessaires pour monter son ou ses dossiers logement ;
- Des possibilités de logement pérenne et de logement de transition ;
- Des limites de refus d'une proposition de logement et de ses conséquences ;
- Du coût annuel de sa prise en charge en CHRS (si nécessaire) ;
- Des articulations entre accompagnement individuel et les autres outils logement ARFOG-LAFAYETTE (cellule logement, commission long séjour, mission logement).

Le séjour en CHRS doit permettre aux familles, en plus de l'acquisition des conditions sociales nécessaires (emploi, ressources) pour prétendre à un logement, de :

- Développer le savoir habiter (important pour les personnes qui viennent de l'errance) ;
- Se préparer à gérer son logement (paiement du loyer et des charges, coût de la gestion du logement) ;
- Entretien son logement (petits travaux, équipements) ;
- Savoir occuper son logement (relations de voisinage, règlement intérieur de l'immeuble).

L'accompagnement proposé est adossé sur :

- Le séjour et ses apprentissages (paiement régulier de la participation ou équivalent loyer, occupation et entretien du studio d'hébergement, respect du voisinage, de la

cohabitation et du règlement de fonctionnement du CHRS, prise en charge des enfants, etc...);

- La rencontre des familles sur leur lieu de vie, moments privilégiés pour apporter des conseils, voire une aide plus directe ;
- Une aide à la gestion du budget familial.

Le montage des dossiers de demande de logement s'appuie aussi sur une connaissance approfondie par les référents sociaux des divers dispositifs d'accès au logement social (DALO, Accords Collectifs, 1%, SIAO définitif et Mairies d'arrondissement).

Les référents sociaux instruisent les dossiers de demande de logement avec les familles et les transmettent auprès des commissions ciblées en fonction de critères d'éligibilité.

Chaque dossier fait l'objet d'un suivi par le référent et par le chef de service et d'une actualisation régulière (voir procédure en annexe).

➤ L'accès au logement de transition.

Le passage, après un séjour en CHRS, par un logement de transition de type résidence sociale ou SOLIBAIL, avant d'accéder à un logement pérenne, n'est pas un échec, même si les familles le perçoivent souvent comme tel.

C'est une solution qui peut être tout à fait adaptée aux personnes ou familles qui ont besoin :

- D'un accompagnement très long du fait de leurs difficultés personnelles ;
- D'une étape supplémentaire d'accompagnement avant de pouvoir occuper un logement d'une manière autonome ;
- D'une solution avec un accompagnement allégé après un long séjour en CHRS pour des raisons diverses : formation qualifiante, arrivée sans titre de séjour, relogement difficile car très grande famille.

Les familles sont informées dès l'admission des modalités d'orientation vers un logement de transition, celles-ci sont précisées au contrat de séjour. Toutefois le passage vers ce type de solution doit être rappelé et préparé très en amont par le référent et le chef de service dans le cadre des bilans et du projet personnalisé.

➤ L'accès à un hébergement

L'accès à un hébergement concerne essentiellement les résidentes qui sortent de l'urgence et de la suite d'urgence et qui vont poursuivre un parcours d'insertion, mais il peut aussi concerner des familles du CHRS en particulier en cas :

- De mauvaise orientation initiale (accompagnement proposé au CHRS ARFOGLAFAYETTE inadapté aux besoins de la famille) ;

- Du logement occupé en hébergement devenant inadapté à l'évolution de la taille de la famille ;
- De la nécessité de trouver un autre hébergement pour protéger la famille (femmes victimes de violences).

Le référent fera remonter, après validation en CAP, une demande au SIAO insertion ; il pourra aussi se rapprocher d'autres associations, et si un accord d'hébergement de principe est obtenu, la CAP prendra contact avec le SIAO pour faire valider cette solution.

Ainsi, le CHRS entend poursuivre sa participation à un travail conjoint (SIAO, DRIHL et associations concernées) afin de définir des indicateurs partagés d'observation des publics.

5. L'accompagnement santé

La santé touche à l'intime. L'accès aux soins nécessite de respecter le temps de la personne et sa difficulté à se confronter à des questions parfois très douloureuses qui peuvent avoir des répercussions sur sa situation, celle de ses enfants et sur son avenir.

Les professionnels se doivent d'être attentifs à l'état de santé des personnes accueillies sans être intrusifs, comme de mesurer la nécessité d'une transmission d'information. Ils doivent faire la part entre ce qui est de l'ordre du secret professionnel, auquel ils sont soumis, et ce qui est de l'ordre de la nécessité d'une information partagée dans l'intérêt de la santé des personnes.

Plusieurs axes sont travaillés. De la prévention à l'orientation vers des structures spécialisées, l'accompagnement se traduit par :

- Une information sur les dispositifs de santé et les conditions d'accès (CMU, mutuelles);
- Les démarches à mener pour effectuer un bilan de santé CPAM ;
- Un accompagnement physique vers des services spécialisés (hôpitaux, services psychiatriques ou autres) ;
- Un suivi vigilant des personnes (adultes enfants) qui sont en traitement (prise du traitement, respect des rendez-vous) ;
- Un suivi vigilant des enfants ou des adultes qui présentent un handicap (soins, prise en charge par service spécialisé, transport, appareillage, aides financières, solutions de garde pour soulager la mère) ;
- Une aide pour l'adaptation du logement (aménagement et matériels spécifiques, hygiène) ;
- Une instruction si nécessaire de dossiers MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Lorsque les problématiques de santé touchent les enfants, notamment concernant des troubles psychologiques, il s'agit alors de travailler sur les résistances éventuelles des parents,

sur leurs représentations en cherchant si besoin à démystifier les démarches de soins au plan psychique.

La dimension culturelle autour des soins est aussi à prendre en compte. Si cela s'avère nécessaire, des orientations sont proposées dans ce cadre : médiation culturelle ou d'ethnopsychiatrie, par exemple.

6. L'accompagnement parental et le soutien apporté aux enfants et adolescents

Les réponses apportées en matière de soutien à la parentalité sont à considérer comme un préalable au processus d'insertion de la famille, même si des démarches peuvent être menées conjointement. En plus du soutien familial, des réponses spécifiques pour les enfants et les adolescents sont organisées en interne et selon les besoins recherchés en externe.

➤ Le cadre de l'accompagnement à la parentalité mené par le référent social.

C'est à partir d'une position non jugeante, qui ne disqualifie pas, et d'une position soutenante, qui cherche à valoriser, à dédramatiser, néanmoins sans complaisance, que peuvent s'instaurer les conditions favorables à un accompagnement parental.

C'est sur la base d'une relation de confiance que peut s'aborder, se dire, se réfléchir la relation parent-enfant parfois complexe et douloureuse.

La condition ou la place de parent ne va pas toujours de soi, en particulier chez les jeunes mères dont le modèle parental a été défaillant ou qui ont vécu des histoires familiales douloureuses ou traumatisantes (violence, inceste). C'est un équilibre souvent difficile à trouver par celles-ci entre vie personnelle et familiale, entre démarches d'insertion et disponibilité aux enfants, entre besoins des enfants et capacité à être mère.

➤ Des entretiens réguliers sont proposés par le référent.

Ils sont proposés aux parents sur site ou lors de visites au domicile avec ces objectifs :

- Transmettre des informations préventives en matière d'éducation : enjeux de la relation parents-enfants ;

Aider le/les parents à comprendre et à faire face aux situations conflictuelles ou difficiles concernant particulièrement les pré-adolescents et les adolescents ;

- Aider le/les parents à s'investir dans le parcours scolaire de leur enfant ;
- Soutenir le parent en prenant en compte la diversité des structures familiales et les différentes formes d'exercice de la fonction parentale notamment suivant l'origine culturelle ;
- Favoriser, lorsqu'il y a lieu, la transmission interculturelle parents-enfants afin de faciliter l'appropriation par l'enfant de sa double culture ;
- Accompagner la réflexion du parent dans le cadre de procédures de séparation et de garde des enfants.

➤ L'accompagnement des enfants et des adolescents

Les difficultés vécues par la famille peuvent entraîner chez l'enfant, l'adolescent, des symptômes, du mal être (agressivité, troubles du sommeil, de l'alimentation, du comportement, régression, échec scolaire). L'ensemble de ces difficultés doit être traité afin d'éviter des risques de marginalisation, d'exclusion, de répétition.

D'autres enfants ne se « débrouillent » pas trop mal avec ces moments traversés par leur famille et par eux-mêmes. Dans tous les cas, l'arrivée en CHRS peut constituer pour eux, un moment heureux, voire une chance, car ils bénéficient pendant un temps, d'un cadre structuré, d'une stabilité, de loisirs organisés et de divers soutiens.

Plusieurs types d'accompagnement sont proposés aux enfants

Ils sont toutefois liés à la présence ou non d'un professionnel de l'enfance dans les services et à la disponibilité contrainte des travailleurs sociaux.

C'est ainsi que sont organisés selon les services :

- Des sorties culturelles, des vacances ;
- Du soutien scolaire ;
- Des temps d'animations, de parole et de loisirs dans des espaces jeunes.

Par ailleurs sont proposés aux enfants et aux adolescents selon leurs besoins :

- Le recours aux services spécialisés externes (service santé scolaire, PMI, crèches, services de protection de l'enfance, centres de consultations psychologiques, planning familial) ;
- Une référence spécifique pour les enfants les plus en difficulté ;
- Du soutien psychologique en interne ;
- Un accueil des moins de 3 ans dans les crèches ARFOG-LAFAYETTE, sans exclusive.

➤ Les différentes réponses spécifiques

– **L'accueil des enfants dans les crèches ARFOG-LAFAYETTE**

Les enfants accueillis dans les services du CHRS peuvent bénéficier d'un accueil dans l'une des trois crèches de l'association (6ème, 10ème et 12ème), selon le lieu d'hébergement de la famille.

Chacune de ces crèches, outre le mode de garde offert au parent, développe un projet spécifique d'action de soutien à la parentalité (entretien régulier avec le parent, temps de rencontres et d'animations parents-enfants).

– **Le soutien scolaire**

Développé en interne dans certains services par une éducatrice de jeunes enfants ou proposé en externe dans le cadre d'un réseau de quartier.

Il apporte :

- Une aide individuelle aux enfants en collaboration avec leur mère mais aussi avec l'équipe hébergement et l'école (aide aux devoirs, soutien renforcé pour ceux qui présentent des retards, méthode pour s'organiser dans le travail scolaire) ;
- Une aide aux parents afin qu'ils puissent accompagner au mieux et selon leurs possibilités, la scolarité de leur(s) enfants(s).

– **L'organisation de temps d'animation**

Réguliers ou ponctuels ils sont organisés dans les services, quel que soit le mode d'hébergement (regroupé ou diffus), par une professionnelle de l'enfance ou un ou plusieurs travailleurs sociaux. Diverses animations sont conçues afin de favoriser le développement de la socialisation, l'apprentissage de l'autonomie, la découverte culturelle ou tout simplement pour le plaisir.

– **L'espace jeune**

Lieu multiple, de parole, d'apprentissage, animé par une monitrice éducatrice, il est ouvert plusieurs jours par semaine, offrant aux enfants la possibilité de laisser cours à leur créativité et à leur imagination au travers d'activités individuelles et collectives.

Du matériel (jouets, jeux, ordinateur, synthétiseur, peinture...) est mis à leur disposition. Du soutien scolaire est aussi proposé ainsi que des sorties culturelles. Cet espace fortement investi est un endroit privilégié pour accompagner les enfants dans leurs questions et rencontrer le ou les parents.

– **Des entretiens avec le psychologue du service**

Ces entretiens sont proposés à la demande du parent pour l'enfant ou l'adolescent ou à la demande de l'adolescent, ils sont aussi conseillés au parent par le référent. Il n'y a pas d'entretien avec un enfant sans l'accord du parent. En cas de difficultés ou troubles pathologiques plus importants, une orientation vers un lieu de prise en charge (CMP, hôpital de jour...) est accompagnée par le psychologue du service.

– **Un référent peut être désigné pour les enfants et adolescents en difficulté**

Cet accompagnement spécifique par un travailleur social, proposé en propre aux enfants ou adolescents les plus en difficulté, cherche à favoriser l'expression et la résolution de difficultés dans le cadre d'entretiens individuels. Le référent cherche à définir avec le jeune, en lien avec le parent, les démarches et actions adaptées à sa situation (régularisation administrative, scolarisation, accès à l'emploi ou la formation, orientation pour prise en charge spécifique). Selon sa disponibilité il peut accompagner le jeune dans ses démarches ou moments de loisirs. Le projet construit avec le jeune est intégré au projet de séjour de la famille.

– **L'accompagnement des enfants victimes de violence**

L'accompagnement de l'enfant victime de violences vise à restaurer des repères sécurisants et à trouver des réponses adaptées, en matière de soutien. Il est assuré par un professionnel de la petite enfance, par le travailleur social référent, par le psychologue du service ou/et par les partenaires.

Il s'agira donc dans un premier temps, d'évaluer avec la mère les répercussions sur l'enfant de la situation de violence et d'apprécier ce qui lui a été restitué des violences dont il a été le témoin et la victime.

Si l'enfant fréquente des espaces enfants (crèche de l'association, soutien scolaire au pôle insertion collectif PIC, groupe enfants à l'urgence ouvert aux enfants lorsque la mère effectue des démarches ou participe à des entretiens ou à un groupe de parole, groupe ateliers enfants à la RLFA) une observation de l'enfant sera menée par les professionnels qui animent ces espaces enfants. Si ce n'est pas le cas, c'est le référent qui suit la famille qui aura en charge d'évaluer la situation de l'enfant au regard des violences subies. Les partenaires (école, services sociaux, PMI) sont également sollicités si besoin dans ce cadre.

Ces évaluations pourront conduire l'équipe à une proposition d'accompagnement interne et/ou à une orientation vers un service spécialisé externe (CMP, PMI). Si un travail est déjà engagé pour l'enfant avant l'arrivée en CHRS, un contact pourra être pris avec les professionnels concernés en vue d'une liaison ou d'une adaptation du suivi de l'enfant.

7. L'accompagnement psychologique

Il est abordé ici dans ses grandes orientations, il sera décliné dans chaque service de façon plus spécifique. Le chef de service fixe le cadre du travail et précise le besoin et les attentes du service, chaque psychologue ayant par ailleurs le choix des moyens.

Les résidentes et leurs enfants peuvent bénéficier, si elles le souhaitent, d'un soutien psychologique pendant leur séjour. Dans chaque équipe, un psychologue à temps partiel apporte un éclairage psychologique sur les problématiques rencontrées, il soutient une réflexion et un questionnement.

Le travail du psychologue tel qu'il est défini à l'ARFOG-LAFAYETTE, se déploie principalement sur quatre axes :

- Participation aux réunions de service ;
- Participation aux synthèses et mini-synthèses ;
- Entretiens psychologiques individuels avec les résidentes, les enfants et entretiens familiaux ;
- Groupes de parole.

Par ailleurs les psychologues développent des partenariats, en particulier avec les services psychiatriques de secteur.

– **Le travail en équipe**

Membre d'une équipe pluridisciplinaire, le psychologue tout en coordonnant ses interventions avec l'équipe, apporte un éclairage sur la dimension psychique des sujets.

Pour ce faire il participe aux réunions du service et il propose aussi un espace de réflexion à la demande du référent social ou du chef de service autour de la situation d'une famille.

En réunion sa participation se décline selon deux modes :

- Un aspect repose sur l'élaboration de l'accompagnement des résidentes ; il s'agit d'approcher, à travers l'histoire de la personne ou des personnes concernées, les difficultés, les lieux de souffrances, les carences qui vont permettre à l'équipe de réfléchir à un type d'approche et de définir des finalités de manière à donner une place à la rencontre et la subjectivité des personnes.
- L'autre aspect repose sur une réflexion thématique, généralement en lien avec la problématique et les difficultés rencontrées par les résidentes ; les thèmes sont retenus sur proposition des équipes, du psychologue et du chef de service.

Pour l'accompagnement des familles le psychologue contribue de sa place à la réflexion sur les situations. Il apporte des éléments concernant les aspects psychologiques, voire psychopathologiques de la personne ou du dispositif familial. Il aide à la déclinaison, à la compréhension de leurs mécanismes, compréhension importante pour la cohérence et l'adaptation d'un projet de prise en charge.

– **Les entretiens psychologiques avec les familles :**

Ils représentent un volet important du travail du psychologue dans chaque service. Les professionnels engagés dans le suivi de la famille vont repérer les besoins, exprimés ou non, de suivi psychologique et travailler cette orientation avec les personnes (mère ou enfants). De plus, les personnes accueillies peuvent, d'elles-mêmes, demander à rencontrer le psychologue.

Un premier entretien de prise de contact est proposé par les psychologues des différents services. Il s'agit de permettre à la personne de faire connaissance avec le psychologue, de connaître l'existence de cet espace et, à court terme, de « se faire » une représentation moins menaçante de ce lieu de parole. Cette rencontre permet aussi d'aborder avec la résidente, en toute prudence, son arrivée et la perception qu'elle a du travail d'accompagnement que lui est proposé.

Les difficultés à l'origine de la demande d'un ou d'entretiens avec le psychologue peuvent être des problématiques liées à la scolarité des enfants, les mères se montrant soucieuses et inquiètes du comportement et des résultats de leurs enfants. Elles font état de leurs questionnements autour de leur parentalité, particulièrement en lien avec les difficultés sociales, la souffrance liée à l'impossibilité pour elles d'offrir « une maison à leurs enfants, un chez soi ». Des thématiques concernant la fragilité des liens, de reconnaissance sociale, elles-mêmes en résonance profonde avec des troubles et des souffrances liées à leur histoire, à leur situation de migrants font également apparition. Il s'y révèle aussi le désarroi des années d'errance avec leur ou leurs enfants, d'instabilité sociale.

Au travers d'entretiens, le psychologue aide les personnes à aborder les questions qui les « taraudent » ; il peut également aider les enfants qui présentent des symptômes manifestes ou encore recevoir les pères, quand cela semble opportun.

Les psychologues des différents services échangent sur des problématiques psychologiques qui traversent et questionnent leur pratique et celle des équipes. C'est un espace de réflexion, un lieu de recul nécessaire pour penser leurs actions et ainsi participer, à travers l'apport de la clinique, aux modes de prise en charge institutionnelle.

Ils se coordonnent aussi entre eux sur leurs interventions auprès des familles lorsque les familles sont prises en charge sur différents lieux (crèche, CHRS, PHARE).

8. L'accompagnement bénévole

Le bénévolat va s'inscrire plus avant dans la logique associative d'ARFOG-LAFAYETTE, il est encouragé par l'ANESM : « *Les interventions de bénévoles, complémentaires de celles des professionnels, participent du lien social et de l'exercice concret de la solidarité envers les personnes accueillies. Celles-ci profitent de la présence de ces bénévoles qui concourent à diversifier leurs liens sociaux* ».

Les champs d'intervention des bénévoles au sein du CHRS peuvent concerner :

- Des besoins évalués et déterminés en interne, en cohérence avec les projets ;
- Des actions en direction des usagers, relatives à la garde d'enfants, l'animation d'ateliers d'alphabétisation, atelier cuisine, le développement de la banque alimentaire, vestiaire, soutien scolaire ;
- Des actions en soutien des professionnels, sur des expertises juridique, de communication,...
- La mise en place de collaborations sous forme de binôme professionnel et bénévole pour l'accompagnement dans des sorties, loisirs,...

L'intervention d'un bénévole ne portera pas sur un accompagnement physique lors de démarches (santé, justice,...), actions relevant du domaine d'intervention des professionnels.

Au vu des enjeux que comporte l'intervention de bénévoles aux côtés de professionnels dans la réalisation des missions du CHRS, des exigences s'imposent concernant leur profil et leurs aptitudes :

- Connaissance et intérêt pour le public du CHRS ;
- Clarification des motivations et attentes ;
- Engagement dans le temps cohérent avec la dynamique du projet, de l'activité ;
- Des compétences/aptitudes repérées ;
- Une posture de bénévole définie et différenciée de la posture professionnelle.

De ce fait, une commission associative dédiée sera en charge de définir et mettre en œuvre :

- Les modalités de recrutement des bénévoles et de promotion du bénévolat au sein de l'ARFOG-LAFAYETTE ;
- Le processus d'intégration des bénévoles : formation, éléments de connaissance de l'association et du public, remise de documents, signature d'une charte... ;
- Les modalités d'information pour l'utilisateur : présentation du bénévole, la coordination et communication entre professionnel et bénévoles...;
- Les modalités et outils de la collaboration entre professionnels et bénévoles ;
- Les actions de soutien des bénévoles sous forme de formations/sensibilisation à certains thèmes, des espaces de parole...