

Guide de prise en charge des situations urgentes



Objectifs du guide

L'objectif de ce guide est d'échanger sur notre expérience et les bonnes pratiques dans l'accompagnement de bénéficiaires en situation d'urgence

Sommaire :

Page 3	Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ?
Page 4	Posture d'accompagnement
Pages 5 et 6	Procédures d'accompagnement
Page 7	Principes de confidentialité
Pages 8 et 9	Exemple
Page 10	Sitographie

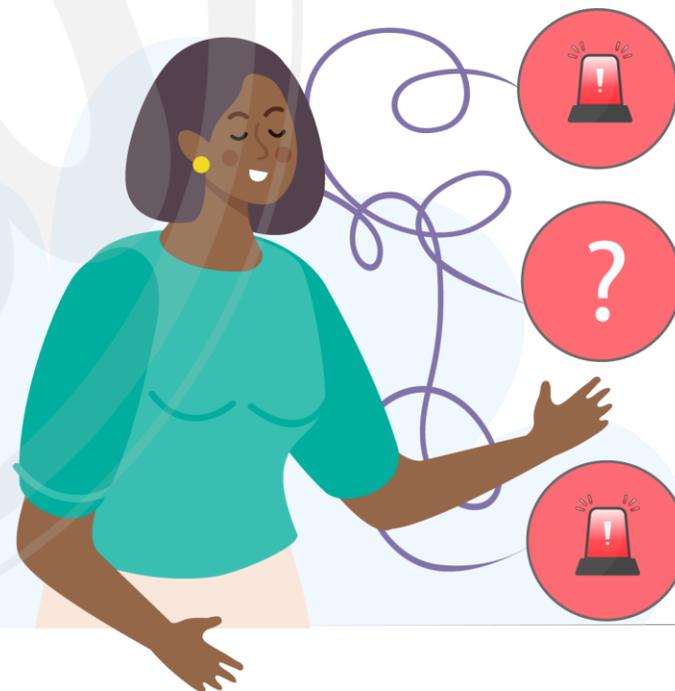
Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ?

Lors d'un entretien avec un bénéficiaire, sa demande doit être placée dans son contexte global en tenant compte des caractéristiques individuelles de la personne, comme de son environnement. L'évaluation du niveau d'urgence de la situation se fera en fonction de l'importance des freins, nous devons évaluer l'urgence de la situation et préconiser des actions prioritaires.

Afin d'identifier les cas prioritaires, il sera nécessaire d'intervenir rapidement en apportant une réponse. Dès lors qu'il est déterminé qu'une personne risque de vivre ou vit une situation imprévue, estimée menaçante et mettant les conditions d'existence en grandes difficultés, il s'agit d'une situation d'urgence.

Parmi les freins principaux se trouvent les suivants :

- **Administratif** : problème au regard de l'identité, de la justice, du travail, ou de la couverture sociale.
- **Social** : absence de soutien, isolement, charge familiale, absence de mode de garde, etc.
- **Financier** : absence ou insuffisance de revenus, surendettement, etc.
- **Médical** : maladie, handicap, etc.
- **Géographique** : région isolée ou prioritaire, manque de mobilité, etc.





Posture d'accompagnement

Afin d'accompagner au mieux le bénéficiaire en situation d'urgence, le contexte relationnel doit être favorable au développement de son expression et son autonomie.

La posture d'accompagnement mise en place permet au bénéficiaire d'enclencher une dynamique de changement pour conduire une réflexion sur lui-même, d'avoir accès à ses propres ressources plus ou moins conscientes et à celles de son environnement, sans interférer dans sa prise de décision.

Face à des difficultés, il est important de veiller à installer un climat bienveillant en adoptant les attitudes suivantes :

- Privilégier une posture non verbale d'ouverture afin de créer un lien relationnel ;
- exercez un rôle de facilitateur, un regard positif respectueux, sans jugement et rempli de confiance ;
- faire preuve d'une disponibilité en adoptant une attitude non directive, empathique ; en faisant l'effort de comprendre le bénéficiaire et d'être réceptif à ses réactions ;
- garder une distance émotionnelle afin d'ajuster notre posture aux besoins du bénéficiaire et comprendre au mieux son point de vue ;
- être authentique dans la relation en cherchant à adopter un comportement qui reflète ce que nous souhaitons véritablement exprimer ;
- appliquer une écoute active qui permet au bénéficiaire de se sentir compris, et d'être poussé dans sa réflexion.

Dans un premier temps, instaurer une alliance de travail entre le bénéficiaire et nous par une étape d'accueil est essentiel.

Trois étapes importantes :

- installer un lien relationnel,
- établir un cadre sécurisant en clarifiant le contrat de communication qui nous unit,
- recueillir l'adhésion du bénéficiaire pour vous assurer d'être alignés sur le même objectif dès le départ.

Ensuite, afin de clarifier sa situation réaliser une analyse globale de sa demande, de ses ressources et de son environnement. Il est intéressant de prendre en compte l'intonation, la communication non verbale et de détecter les indices de l'état émotionnel du bénéficiaire afin de s'adapter pour le mettre à l'aise et en confiance.

Pour cette analyse, nous allons commencé par écouter la demande du bénéficiaire, la situer dans son contexte de vie et identifier ses caractéristiques individuelles. Par la suite, nous évaluerons les niveaux d'autonomie et d'avancement des démarches. Pour finir, nous allons repérer les ressources psychologiques, sociales ou matérielles, les valeurs et les opportunités des circonstances mais aussi les limites administratives, sociales, financières, médicales ou géographique, du bénéficiaire ce qui nous permettra d'estimer le niveau d'urgence de la situation. Selon l'importance des freins mis en lumière, il faut **mesurer l'urgence** et préconiser des **actions prioritaires**.

L'entretien semi-directif avec des questions ouvertes, sera le plus adapté pour orienter le cheminement, en montrant des signes d'agrément réguliers, en respectant ses silences pour favoriser la réflexion et l'expression du bénéficiaire.

Nous réalisons une synthèse de l'entretien pour aider le bénéficiaire à rechercher des pistes de solutions, à s'engager dans un **plan d'action prioritaire, réaliste et adapté à sa situation d'urgence**. L'utilisation de la reformulation prouve les efforts de compréhension en faisant écho à ce qui vient d'être dit et montre au bénéficiaire qu'il a été compris.

Le travail de co-construction du plan d'action est essentiel, centrer le bénéficiaire sur la recherche de solutions pour dégager des pistes concrètes dans le but de résoudre son problème. Notre rôle est de lui apporter les techniques et des méthodes pour traiter l'information sans intervenir sur la nature du choix.

Trois phases importantes :

- informer sur les mesures institutionnelles ou réglementaires,
- présenter les différents services et dispositifs qui existent dans la structure ou sur le territoire
- Orienter vers les personnes ressources qui pourront répondre à ses besoins.

Le plan d'action se doit d'être compréhensible et accessible. Le bénéficiaire choisira les pistes correspondant à ses besoins actuels et au niveau d'urgence de sa situation. Ces pistes doivent permettre d'atteindre des résultats pérennes dans le temps et disposer de moyens concrets de les mettre en œuvre sur le territoire.

Le bénéficiaire doit se sentir libre et non-contraint tout en percevant l'utilité de ce plan d'action. Ensemble, des objectifs précis et atteignables seront fixés avec une explication précise et chronologique des étapes.

Pour conclure, il sera nécessaire de s'assurer, avec le bénéficiaire en situation d'urgence, du type d'aide utile pour réaliser ce plan d'action et s'il est judicieux de le réorienter vers d'autres acteurs pouvant apporter une aide ciblée plus soutenue.

Principes de confidentialité

Selon le cahier des charges du CEP, un conseiller est tenu à la discrétion. Il doit être capable d'être à l'écoute du bénéficiaire, de le soutenir dans le processus de définition et de réalisation de son projet, tout en respectant ses informations personnelles qui ne seront donc pas communiquées à autrui.

La confidentialité, l'impartialité et le respect de l'initiative de l'individu sont primordiaux, aucune information personnelle ne peut être divulgué sans le consentement du bénéficiaire, aucun jugement personnel sur son projet d'évolution sans lui imposer une stratégie particulière afin de préserver le libre choix du bénéficiaire.



Exemple

Contexte : Entretien en visioconférence avec Mme Potter, 24 ans. Mère récemment séparée, elle a une petite fille de 1an à charge. Elle est inscrite sur la liste des demandeurs d'emploi avec 3 ans dans la vie active mais arrive en fin de droits d'allocation chômage et se retrouve sans autre ressource. Mme Potter est inscrite sur la catégorie du métier de secrétaire. Elle recherche du travail dans un périmètre de 10 km autour de chez elle à Orléans.

ANALYSE (ou phase d'exploration)

Écouter la demande de Mme Potter :

- situer le contexte de vie,
- identifier les caractéristiques individuelles.

Évaluer son autonomie et l'avancement dans ses démarches :

- Mme Potter a trouvé une soixantaine d'offres lui correspondant sur le site France Travail,
- elle souhaiterait être accompagné pour se relancer après cette longue période hors du marché de l'emploi.

Repérer ses ressources :

- Mme Potter est titulaire du Permis B et dispose d'un véhicule (*matérielles*),
- Elle veut dépasser ses difficultés et être un exemple pour sa fille (*valeurs*).

Identifier ses freins :

- Mme Potter n'a aucune famille et n'a pas de mode de garde (*social*),
- Elle arrive en fin de droits d'ARE et ne dispose pas d'autres ressources (*financiers*).

Mesurer l'urgence de la situation et préconiser des actions prioritaires :

1. Revenus minimums ;
2. Mode de garde ;
3. Accompagnement au retour à l'emploi.

ACCUEIL (fondamental en visioconférence)

Établir un lien relationnel, un cadre sécurisant, confidentiel et obtenir l'adhésion de Mme Potter pour avancer ensemble vers les mêmes objectifs.

POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT

- Posture non verbale d'ouverture,
- regard positif respectueux,
- attitude non directive,
- distance émotionnelle,
- empathie,
- authenticité,
- écoute active.

01

02

03

Mme Potter

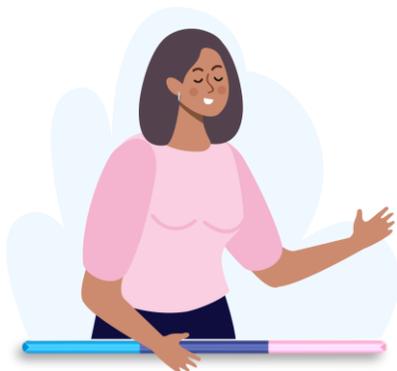
SYNTHÈSE

Reformuler pour prouver à Mme Potter qu'elle a été comprise et l'aider à rechercher des pistes de solutions pour s'engager dans un plan d'action réaliste, adapté, compréhensible et accessible pour qu'elle choisisse selon ses besoins actuels et leurs niveaux d'urgence.

PLAN D'ACTION PRIORITAIRE

1. Aider à l'obtention du [RSA](#) ;
2. Informer sur les [aides à la garde d'enfants](#) de France Travail et sur le [complément de libre choix du mode de garde](#) de la CAF ;
3. Poursuivre l'accompagnement de retour à l'emploi en proposant des ateliers distanciels pour [préparer sa candidature](#), la [recherche d'emploi](#) et planifier le prochain rendez-vous de suivi.

Exemple - Définitions



CEP

POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT

ATTITUDE NON DIRECTIVE

→ Attitude centralisée sur la bénéficiaire elle-même, sans commander ou contrôler les orientations, conclusions ou solutions. Elle permet de co-construire vers le plus adapté pour le bénéficiaire.

DISTANCE ÉMOTIONNELLE

→ Consiste à prendre du recul en mettant de la distance entre vous et la situation afin de réfléchir de manière plus objective.

→ Face à la situation de Mme Potter, mère célibataire et bientôt sans ressources, je dois être capable d'être objective en respectant une distance entre mes émotions et la situation de Mme Potter.

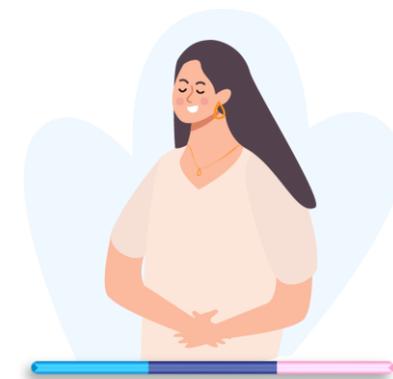
AUTHENTICITÉ

→ Fait de rester fidèle à sa propre personne tout en respectant les autres. Être objectif, vrai et sincère envers soi et le bénéficiaire.

EMPATHIE

→ Capacité à comprendre les pensées, les sentiments ou les expériences du bénéficiaire en imaginant ce que cela représenterait pour nous de nous mettre à sa place pendant un instant.

→ Je dois pouvoir me positionner dans la situation de Mme Potter afin de la comprendre au mieux.



Mme Potter

Sitographie

• Ressources :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32457>

<https://openclassrooms.com/fr/courses/5754271-conduisez-un-entretien-devolution-professionnelle>

<https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/fiches-pratiques/famille-et-aides-aux-victimes/numeros-utiles-nationaux>

• Contacts utiles :



Numéros d'urgence

112 - Numéro d'urgence européen

15 - Samu

17 - Police secours

18 - Sapeurs-pompiers

114 - Numéro d'urgence pour les sourdes et malentendantes

115 - Samu social

Numéros d'aide aux victimes

39 19 - Arrêtons les violences

31 14 - Prévention du suicide

116 006 - France victimes

30 39 - Numéro unique d'accès au droit

Addictions

0 800 23 13 13 - Drogues info services

09 74 75 13 13 - Joueurs info services

09 80 98 09 30 - Alcool info services

Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles présents sur tout le territoire, en France métropolitaine et en Outre-mer.