



**UNE INTERVENTION SOCIALE DANS UNE  
"Démarche Résolutive"**

**ou**

**Une insertion via le Bail Glissant  
Auprès de réfugiés politiques**

**RAPPORT D'ACTIVITE 2008**

	<b>Pages</b>
<b>POUR UNE INTERVENTION SOCIALE « ORIENTEE SOLUTION »</b>	<b>3</b>
<b>I - L'ENTRETIEN D'ADMISSION DANS LE DISPOSITIF BAIL GLISSANT</b>	<b>3</b>
<b>II - DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT ADAPTEES A LA FAMILLE</b>	<b>3</b>
1) La visite du logement	3
2) Le contrat d'hébergement	4
<b>DE L'HEBERGEMENT AU LOGEMENT</b>	<b>4</b>
<b>I - L'HEBERGEMENT</b>	<b>4</b>
<b>II - LE PROJET PERSONNALISE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL (PPAS)</b>	<b>5</b>
1) Habiter son logement	5
2) Gérer sa situation administrative et son budget	7
- Des papiers pas si compliqués	
- La gestion de son courrier	
- La gestion de son budget	
3) Prendre soin de soi	10
4) Développer une vie sociale et affective	12
5) Vivre la famille	12
<b>REPRESENTATION DU LOGEMENT</b>	<b>15</b>

## POUR UNE INTERVENTION SOCIALE « ORIENTEE SOLUTION »

### I - L'ENTRETIEN D'ADMISSION DANS LE DISPOSITIF BAIL GLISSANT

Chaque famille est reçue à ELIA par la chef de service dans le cadre de ce que nous nommons « *un entretien d'admission* ».

Ce temps de rencontre a pour objectif de décider ensemble de la volonté de travailler sur de l'insertion durable par le logement.

Il s'agit de capter les demandes de la famille pour vérifier si elles sont en adéquation avec le projet d'ELIA, à savoir amener la famille vers un statut de locataire en titre, via le bail glissant.

Chaque famille est particulière, donc chaque projet est à prendre en considération dans sa globalité. C'est pourquoi, dans la mesure du possible, nous tenons à ce qu'elles puissent à minima, exprimer un choix concernant leur lieu de vie ; ce lieu de vie autour duquel, elles pourront projeter un avenir.

Nous avons constaté que lorsque le lieu du logement est imposé, la famille éprouve de réelles difficultés à mettre en place un projet de reconstruction et que toute son énergie est dirigée vers un ailleurs.

Or l'accompagnement que nous proposons est centré sur l'inscription de la famille dans la Cité. Nous entendons le mot Cité par le sentiment d'appartenance à un environnement dans lequel les membres qui composent la famille vont pouvoir recréer des liens avec la société. En effet 82% des familles reçues à ELIA sont réfugiées politiques et donc ont laissé derrière elles un passé, une histoire, un vécu.

### II - DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT ADAPTEES A LA FAMILLE

C'est en fonction des logements que nous louons et des demandes des familles que la chef de service va faire *les propositions de logements*.

Il s'agit de rapprocher au mieux les éléments de réalités (quartier, loyer, environnement) et les demandes des familles désireuses de s'installer dans un logement qui deviendra le leur.

Elle vérifie si le taux d'effort de la famille est en adéquation avec son budget. Le taux d'effort est égal au rapport entre la dépense en logement d'un ménage et son revenu.

Pour l'année 2008, le taux d'effort moyen s'élève à 15%, alors qu'il peut être au maximum de 35% (loi Besson).

La proposition est réalisée par téléphone, et la famille prend connaissance des éléments liés au logement (typologie, loyer, charges) et de sa localisation. Cet appel permet également de vérifier les derniers éléments de la fiche d'identification ; le travailleur social partenaire, est également averti par ELIA de la proposition. Une date de visite est programmée dans les jours suivants en présence d'un travailleur social d'ELIA.

#### 1) La visite du logement

Le jour du rendez-vous de la visite, le travailleur social accueille dans son bureau la famille, se présente en indiquant que si elle prend l'appartement, il sera le référent, et fait le point sur la situation familiale actuelle.

Le trajet doit être un prolongement de l'entretien commencé dans son bureau. C'est le temps de la rencontre.

Puis c'est le temps de *la visite du logement* avec l'ensemble de la famille et de la découverte du quartier. Des informations sont échangées sur le quartier et le logement, (ligne de bus, administrations, ameublement...). Le travailleur social peut conseiller, voire négocier la participation de la famille à des travaux éventuels.

La famille dispose de 48 heures de réflexion pour se positionner.

Ce délai nous semble important car il laisse le soin à tous les membres de la famille, adolescents et enfants compris de réfléchir ensemble pour donner une réponse en connaissance de cause.

Si la réponse est négative, nous rappelons que notre travail se situe dans le champ de l'accompagnement social à partir d'un logement, et que nous ne sommes pas une agence immobilière. En effet, lorsque nous sommes en mesure de proposer un logement à une famille, c'est que la proposition actuelle nous paraît la mieux adaptée et, au vu de la crise du logement dans notre département, il serait peu probable d'en faire une meilleure.

Si elle est positive, la famille signe *un contrat d'hébergement* de six mois, ainsi qu'un contrat d'accompagnement social.

## 2) Le contrat d'hébergement

Le contrat d'hébergement donne un cadre juridique à l'occupation du logement et il régit les droits et devoirs des deux parties engagées.

Le contrat d'accompagnement quant à lui, est le premier acte que posent le travailleur social et la famille en termes d'engagement, de détermination, de choix pour concrétiser le projet de vie de la famille.

Les quinze premiers jours sont consacrés à l'aménagement du logement. Au-delà des démarches matérielles à effectuer (devis, achats de meubles, déménagement...) c'est le début de la relation entre le travailleur social et la famille qui se réalise.

Notre approche du travail est basée sur une démarche volontaire. C'est-à-dire que notre accompagnement va tendre vers l'appropriation des outils, des démarches afin que la famille puisse elle-même expérimenter son futur statut de locataire avec Elia à ses côtés.

L'objectif étant de parvenir au bail glissant dans les conditions optimales requises par le bailleur et par notre association.

## DE L'HEBERGEMENT AU LOGEMENT

Nous nous sommes choisis pour travailler ensemble afin de mener les deux projets de manière conjointe :

- ✚ le projet du service est de maintenir la famille dans ce logement qui n'est encore qu'un hébergement temporaire pour qu'il devienne un logement de droit commun via le bail glissant.
- ✚ parallèlement, les demandes de la famille vont faire l'objet d'un Projet Personnalisé d'Accompagnement Social (PPAS).

### I - L'HEBERGEMENT

Les familles sont orientées par les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile<sup>1</sup> ou les résidences sociales. Mais certaines passent par des parcours plus chaotiques et ont connu les hébergements d'urgence (surtout les personnes isolées) et/ou les CHRS. Quand elles obtiennent le statut de réfugié politique, le nouvel objectif à atteindre est de trouver un lieu dans lequel, elles vont pouvoir se reconstruire.

---

<sup>1</sup> CADA

Le type d'hébergement proposé à Elia est atypique puisqu'il s'agit d'un logement individuel, dans le diffus, qui deviendra le leur, une fois le projet stabilisé.

Le logement est vide et dans la quinzaine qui suit la signature, la famille, soutenue par son travailleur social référent, met en œuvre toutes les démarches administratives nécessaires (ouverture de compteur, changement d'adresse, etc...); elle s'affaire à acheter tout son ameublement pour investir ce nouveau lieu de vie.






Le service technique de l'association participe activement à l'installation de la famille puisqu'il effectue les aménagements souhaités (cuisine équipée, placards, ...) Il contribue ainsi à l'amélioration du cadre de vie et facilite grandement l'investissement et l'appropriation du logement par la famille.

Celle-ci commence à se projeter dans ce lieu puisqu'elle l'a accepté. Ainsi, elle peut se recréer un environnement plus familial. Certes, elle n'est pas encore locataire mais elle apprend à le devenir dans l'apprentissage des droits et devoirs et dans le respect du contrat d'hébergement.

## II - LE PROJET PERSONNALISÉ D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL (PPAS)

Après le temps de l'installation, vient le temps de la formulation de la demande et de la construction *du projet personnalisé*.

Le Projet Personnalisé d'Accompagnement Social se décline en cinq domaines d'intervention :

-  habiter son logement
-  gérer sa situation administrative et son budget
-  prendre soin de soi
-  développer une vie sociale et affective
-  vivre la famille

### 1) Habiter son logement

- ✓ Attribution d'un logement par la chef de service en prenant en compte la demande de la famille
- ✓ Visite du logement
- ✓ Accompagnement en vue de l'installation : constitution de devis, achats...
- ✓ Présence au cours de l'aménagement
- ✓ Constitution des dossiers F.S.L et A.P .L
- ✓ Ouverture des compteurs au nom de la famille : E.D.F, G.D.F et Eau
- ✓ Présentation de la famille auprès de l'agence locale du bailleur
- ✓ Evaluation avec la famille et l'équipe technique des aménagements voulus ou nécessaires au sein du logement
- ✓ Apprentissage des droits et des devoirs concernant la vie en collectivité
- ✓ Apprentissage des droits et des devoirs concernant les relations avec le bailleur
- ✓ Accompagnement de la famille dans le sens d'une appropriation de son lieu de vie

*M. et Mme T. ont respectivement 22 et 26 ans, ils sont réfugiés Serbe et Monténégrin, ont deux enfants dont un né sur le territoire français. Ils ont connu la guerre et ses horreurs ; ils ont appris très tôt la violence, les passages à l'acte abominables de l'être humain qui ont conduit Mme T. à subir des violences extrêmes sous les yeux de son mari alors qu'elle portait leur premier enfant.*

*Lorsque je les rencontre pour la première fois c'est dans le cadre de la visite d'un logement. Ils me semblent être deux âmes apeurées manifestant leur mal-être respectif par un flot de paroles envahissant et trahissant leurs profondes inquiétudes.*

*Il faut aller à la rencontre à ce moment-là... c'est une source d'angoisse intarissable, l'instant tant attendu, et ils oscillent entre désir de perfection, car ils y ont tant songé à ce logement, à cette main tendue offerte pour enfin poser leurs bagages, et la crainte de voir le rêve s'évanouir si près du but.*

*Une fois les questionnements d'usage passés, il faut être là, accompagner la visite en offrant à la famille l'espace suffisant pour qu'ils puissent se projeter dans ce lieu qui leur est si étranger sur le moment et si intime à la fois.*

*Ce jour-là, Mme T. fût émue aux larmes, elle aime ce logement, elle le fait sien pour elle et sa famille et elle remercie Elia pour la possibilité qu'elle lui offre de s'extraire de cette souffrance psychique éreintante.*

*Car c'est bien de cela qu'il s'agit, quelques mois plus tard M. et Mme T. me confieront « que le jour où nous avons obtenu ce logement, la peur est partie, cette peur qui ne nous quittait pas depuis que nous avons fuit la Yougoslavie, cette peur qui hantait nos nuits, s'en est allée... ».*

L'arrivée sur le territoire français se conjugue pour la famille en une succession de violence. La rue tout d'abord puis les foyers d'urgence, tout cela en ne maîtrisant aucunement la langue et le système français, et enfin l'installation au CADA.

L'évocation du parcours peut nous paraître secondaire au regard d'une justification concrète de la pratique car il n'est certes pas nécessaire de revenir sur le passé pour être tourné vers l'avenir mais le rôle des travailleurs sociaux est aussi l'écoute du chemin parcouru afin de permettre à la famille de se saisir de cette opportunité.

Le logement est la fondation de leur projet qui va se décliner au fur et à mesure de leurs apprentissages.

*C'est ainsi que M. T. évoque d'une manière simple « maintenant que nous avons un logement, nous sommes en sécurité et nous allons pouvoir penser à l'école pour les enfants et au travail car je veux travailler, je veux être comme les autres... ».*

Derrière l'appropriation du logement, se dessine de nombreuses notions qui forment la citoyenneté, car s'intégrer à un groupe pour ces familles permet de tisser des liens d'appartenance et donc de responsabilisation.

*Dès les premiers jours de leur arrivée, M. et Mme T. ont sympathisé avec le voisinage.*

*Au cours d'une visite à domicile Mme T. me montre avec fierté le tableau qui organise le nettoyage des parties communes, elle s'est proposée naturellement car c'est aussi de leur responsabilité de prendre soin de leur environnement.*

L'action éducative réside dans l'accompagnement du projet et de l'évolution de la famille à travers ce qu'elle vit au quotidien ; c'est ce quotidien qui nous donne matière à exercer notre rôle d'accompagnant vers une autonomie nécessaire au statut de locataire en titre.

Le logement est le support de tous les possibles pour les familles, il représente une attente inconditionnelle de reconstruction... recréer ce qu'ils n'ont plus.

*C'est le cas de Mr et Mme H., ils ont fuit l'Irak avec leurs enfants laissant derrière eux certes la guerre mais surtout un passé, une vie... Mr et Mme H. ont suivi des études à l'université, avant de quitter l'Irak. Mr H. dirigeait sa propre entreprise et Mme H. exerçait dans une galerie d'art.*

*Ils avaient tout mis en œuvre pour réussir dans leur pays et les voilà propulsés dans une nouvelle dimension, l'hébergement en CADA et les rouages administratifs de la CAF.*

*Durant la visite du logement, Mr H. se met à mesurer les pièces, à scruter les murs, à formuler des demandes concernant telle ou telle amélioration. Mme H. reste sur la réserve, elle me dit simplement que la cuisine est trop petite. Malheureusement, ils doivent sortir du CADA et s'ils n'acceptent pas ce logement, c'est la précarité des hébergements qui les guette. Leur histoire traduit bien l'importance de la place du logement dans la projection des familles et nous sommes là pour y veiller. Si nous n'accompagnons pas cette transition en étant au plus proche de la situation de la famille, tout peut échouer. Je milite pour une attitude empreinte d'écoute, d'attention et de réciprocité qui contribue à œuvrer dans le sens du bien-être de la famille.*

*C'est ainsi qu'au bout de quelques semaines, je faisais le constat que, malgré ma présence et mes visites régulières, la famille H. n'avait toujours pas déposé ses bagages.*

*L'équipe technique est intervenue afin de poser des étagères et faire quelques aménagements voulus par la famille et qui nous semblaient judicieux. Malgré tout rien y fait, nous décidons en équipe d'aller creuser cette « résistance » à l'installation.*

*J'utilise donc les échelles<sup>2</sup> et Mr et Mme H. m'expriment leur difficulté à se projeter dans ce logement. Ils ont tellement perdu en Irak et ils se sentent tellement mal dans ce logement, qu'ils sont dans l'impossibilité d'envisager de s'occuper d'autre chose « nous n'arrivons pas à nous poser dans cet appartement, nous ne pensons qu'à cela jour et nuit, je n'arrive même pas à penser au travail ou à m'occuper de ma santé » me dit M. H.*

*La décision est prise de leur faire une seconde proposition de logement.*

*Depuis, tout s'est éclairé, M. et Mme H. ont retrouvé leur sourire, leur envie d'avancer et cela se traduit par un investissement plus marqué dans les démarches et une volonté d'apprendre et d'autonomie croissante.*

Dans l'action autour du logement, les critères d'évaluation de notre pratique peuvent sembler abstrait ou difficilement mesurables. Ils reposent cependant sur l'essentiel, la relation, c'est la manière dont on va agir, se positionner qui engendre ou pas le lien qui noue le sens de l'action éducative. L'accompagnement est basé sur cette relation qui permet aux familles de faire et surtout de se faire confiance afin de poursuivre leur cheminement.

L'accompagnement est basé sur cette relation qui permet aux familles de faire et surtout de se faire confiance afin de poursuivre leur cheminement.

*C'est Mme T. qui m'aura donné une belle leçon de vie, après le bilan du 5ème mois au cours duquel nous validions le glissement de bail dès que nous aurions réglé quelques formalités ; elle fût agressée, dans sa rue, un soir, alors qu'elle sortait faire une course. Quatre hommes l'ont bousculé alors qu'elle avait son enfant dans les bras et ont tenté de la violer. Avec un courage inouï, elle réussit à s'enfuir.*

*Ce drame provoque pour Mme T. un terrible retour vers son passé et une volonté farouche de partir pour oublier. Il a fallu de la patience, de l'écoute et de la présence pour qu'elle retrouve le sentiment de sécurité. Nous avons proposé de les reloger et après réflexion, ils ont refusé : « ici, c'est ma maison, c'est ma vie pour moi et mes enfants... ».*

Ceci est un bel exemple de la notion d'habiter son logement car au-delà de l'aspect matériel, le logement incarne LA protection.

## **2) Gérer sa situation administrative et son budget**

Pour les personnes que nous accueillons au sein de notre dispositif, l'arrivée plus ou moins récente en France coïncide avec l'entrée dans un monde juridico-administratif dont elles ne connaissent rien ou peu de choses.

La teneur de ce millefeuille de dispositifs, de cet imbroglio d'institutions leur échappe mais plus encore c'est la culture administrative de notre pays qui leur est fondamentalement étrangère. Car si la France est la « terre des droits de l'homme », elle est aussi « le pays des papiers », ce qui n'était pas le cas du leur où la culture administrative était beaucoup moins présente voire parfois même supplantée par la culture orale.

Le défi est donc clair et de taille : si la famille veut parvenir à être locataire et plus globalement s'intégrer en France, elle se doit de maîtriser *a minima* sa situation administrative et par voie de conséquence son budget. C'est pourquoi nous sommes très attentifs au fait que chaque famille saisisse bien ces enjeux.

---

<sup>2</sup> Outils orientés solutions

A cette fin, *la connaissance du système administratif* nous est apparue comme un critère déterminant avec pour objectif final d'anticiper les démarches les plus importantes et de les effectuer, seul<sup>3</sup>. Le chemin pour y parvenir est parsemé de plusieurs sous objectifs :

- ✓ Identifier les lieux physiquement (CAF, CPCAM, MDS, préfecture...) par le biais d'un accompagnement sur place
- ✓ Identifier les lieux en fonction de leur raison d'être : qui fait quoi ? Qui sert à quoi ?
- ✓ Comprendre le fonctionnement des institutions et anticiper les échéances importantes (renouvellement titre de séjour, CMU, contrat d'insertion, DTR, impôts...)

*La famille S. provient d'un pays où les techniques d'apprentissage de la langue ainsi que le phrasé en lui-même sont aux antipodes de ce que l'on voit en France ; c'est pourquoi ils ont des difficultés importantes dans la pratique du français. Pour elle, les repères visuels sont donc essentiels mais sa difficulté à lire un plan par exemple les pénalise dans leur maîtrise de l'espace. Pour pallier à cette problématique, il a été important pour cette famille de l'accompagner sur les lieux où sont situées les institutions (Maison de la Solidarité pour le renouvellement du contrat d'insertion...).*

*Ce travail d'identification et de mémorisation visuelle s'est également poursuivi à l'aide d'un outil que nous avons créé.*

#### « Des papiers pas si compliqués »

En effet, l'éventail administratif étant très large, nous avons jugé opportun de créer un outil intitulé « *des papiers pas si compliqués* » qui se présente sous la forme d'une pochette à l'intérieur de laquelle se trouvent cinq sous chemises concernant :

- ✓ La CAF (DTR, déclaration annuelle de revenus annuelle, APL, contrat d'insertion...)
- ✓ Le logement (avis d'échéance, rappel de charges...)
- ✓ La consommation d'énergie (facture EDF, charges consommation d'eau...)
- ✓ Impôts et salaires (déclaration pré remplie, avis d'imposition, bulletin de paie...)
- ✓ La santé (CMU, les mutuelles, les médecins de base à avoir...)

Chacune de ces rubriques est illustrée de son logo afin que les familles maîtrisant peu le français puissent la repérer aisément.

Au sein de cette pochette qui suit la famille tout au long de l'accompagnement, chaque item est personnalisé, ce qui lui permet d'avoir les documents qui lui serviront de modèles pour les échéances à venir. Les explications qui peuvent s'agrémenter de « jeux de rôles » ou de mises en situations se clôturent par la mise en place d'un calendrier des échéances importantes à N+1 : DTR, renouvellement CMU, déclaration d'impôts...

*La famille P. est composée de deux personnes âgées et de leurs petits enfants (10 et 12 ans) dont ils ont la charge. Mr et Mme ont été très peu scolarisés dans leur pays au sein duquel ils étaient beaucoup moins confrontés à toutes ces « tracasseries administratives ». Par ailleurs, leur faible maîtrise de la langue française et leur âge avancé ne jouent pas en leur faveur, sans compter leurs deux petits fils qui leur puisent beaucoup d'énergie. Ils ont des difficultés à s'organiser, à se repérer dans le temps, ce qui conduit à des oublis de rendez-vous et autres déconvenues pouvant leur porter préjudice. Notamment, ils n'ont pas pensé à anticiper la fin de la validité de leur récépissé (titre de séjour) ce qui ne leur a pas permis de faire enregistrer le nouveau récépissé à la CAF le jour de la fin de validité de l'ancien. Conséquence : coupure des ressources... la famille se trouve sans argent pendant un mois, le temps que les droits se rétablissent.*

---

<sup>3</sup> Le niveau minimal qui ne permet pas de glisser le bail étant la personne qui ne satisfait à sa sécurité financière et administrative qu'à condition qu'on le lui rappelle.

Afin de pallier à cette problématique, je fournis à chacun un calendrier pour l'année à venir : je leur demande d'y inscrire tous les rendez vous qu'ils ont déjà pris mais également toutes les dates qui leur semblent importantes concernant la gestion de leur situation administrative. Ceci me permet d'évaluer leur connaissance du système administratif et de percevoir les aspects sur lesquels ils ont des lacunes : les pistes de travail...

La maîtrise de ce critère est intimement liée à un autre qui est :

### La gestion de son courrier

A notre sens une personne qui laisse son courrier en attente car elle n'est pas à même de le comprendre et surtout qui n'en saisit pas l'importance, n'est pas en capacité de devenir locataire. *A minima*, elle doit savoir repérer au moins visuellement le degré d'urgence du courrier afin de solliciter l'aide d'un tiers pour le comprendre et pouvoir y répondre. En effet, une personne ne maîtrisant pas bien le français peut, à l'aide de modèles et d'exercices de mémorisation par visualisation, être en capacité de reconnaître un courrier important. C'est ce à quoi nous nous attelons à l'aide de l'outil précédemment évoqué [des papiers pas si compliqués](#). Par ailleurs, nous sommes attentifs à l'organisation de la famille quant au rangement et classement des papiers : ELIA lui offre un classeur en plastique-accordéon si elle a des difficultés sur cet aspect. Nous prenons un temps avec elle afin de rendre la situation ordonnée et plus claire. L'objectif final étant que la famille puisse gérer son courrier de manière autonome.

### La gestion de son budget

Elle est aussi, intimement liée aux deux critères précédents : sans une réelle connaissance du système administratif et la capacité à gérer son courrier, toute personne risque de se mettre en danger comme l'a démontré l'exemple de la famille P. ci-dessus. Mais même pour les personnes démontrant une certaine maîtrise de ces deux critères la situation n'est pas simple : en effet, une grande part des familles que nous hébergeons ne disposent pour vivre que des minima sociaux, c'est pourquoi la gestion de leur budget se doit être extrêmement rigoureuse.

En effet, la moindre dépense imprévue ou souci de parcours a une incidence beaucoup plus grande sur un RMI que sur tout salaire moyen.

C'est pourquoi nous proposons aux familles qui le souhaitent ou que nous percevons en difficulté, une aide éducative budgétaire (AEB). Celle-ci consiste à dresser un tableau comprenant toutes les entrées et sorties d'argent par mois, ce qui leur permet de voir la marge dont elles disposent, si marge il y a. Cette AEB a également lieu systématiquement au moment de l'achat des meubles et de l'électroménager : à ce moment de l'accompagnement, le travailleur social et la famille vérifient ensemble en fonction des barèmes FSL, si les achats sont réalisables ou non. Bien souvent, les barèmes FSL étant en dessous de la réalité du marché, nous devons calculer le surplus que la famille devra prendre à sa charge sous forme de prêt ELIA. L'acceptation de ce prêt est soumise au préalable au calcul du taux d'effort auquel la famille va être confrontée :

$$\frac{\text{Résiduel de loyer} + \text{montant du prêt}}{\text{Ressources totales}} \times 100 = \text{taux d'effort}$$

Au regard de l'augmentation du coût de la vie, nous sommes attentifs à ce que ce taux d'effort ne dépasse pas les 30%, sinon la famille aura de grandes difficultés à répondre à ses besoins primaires (se nourrir, se vêtir), à régler ses factures mensuelles et sera dans l'impossibilité de faire face au moindre imprévu.

### 3) Prendre soin de soi

L'expression « prendre soin de soi » plutôt que se soigner ou avoir accès aux soins s'est réfléchi en équipe pour différentes raisons.

En effet, nous pensons que la santé telle qu'elle est définie par l'OMS<sup>4</sup>, est un « état complet de bien être physique, mental et social et pas seulement une absence de maladie ou d'infirmité. »

La conception de la santé est passée progressivement de valeur négative (absence de maladie) en valeur positive (anticiper et prévenir).

La personne a la possibilité d'agir en tant qu'acteur sur sa santé. L'idée de se maintenir en bonne santé va progressivement se transformer à augmenter son bien être.

Prendre soin de soi c'est accompagner la personne dans un cheminement, l'aider à participer à son développement.

Nous avons défini plusieurs critères :

- ✓ Connaissance des lieux ressources
- ✓ Capacité à se soigner
- ✓ Conduite préventive (hygiène alimentaire, corporelle)
- ✓ Image de soi

Il est important de préciser qu'un certain nombre de familles reçues à ELIA a vécu des traumatismes importants liés au statut de réfugié qui ont provoqué des problèmes somatiques et/ou psychologiques.

D'autres familles ont rencontré des situations de ruptures, des traumatismes, souvent dans leur enfance qui s'est parfois accentuées au regard des situations de précarité et d'exclusion.

Nous savons par expérience que si ces difficultés ne sont pas traitées et prises en compte, l'insertion durable que représente le bail glissant sera fortement remise en cause, voire impossible.

La stabilité que représente l'accès au logement qui a été si attendu, provoque souvent une période d'effondrement, voire de déprime ou de dépression, dans les trois mois qui suivent l'emménagement. Il est donc pour nous impératif d'être vigilant à accompagner ces moments particuliers.

Comme nos critères le définissent, il existe plusieurs manières de prendre soin de soi, de son équilibre, de son bien être.

Il s'agit pour nous de se situer dans cet endroit vital. Etre présent et prendre en compte l'autre dans sa globalité.

Prendre soin de l'autre c'est aussi écouter sa souffrance, l'accueillir, l'aider à la traverser.

Cette seule disposition provoque fréquemment un soulagement significatif, voire un changement radical.

*Monsieur et madame L ont été admis dans le dispositif du bail glissant au mois de juin 2008.*

*C'est un jeune couple qui a respectivement 27 et 25 ans.*

*Madame a un fils d'un premier mariage qui a 6 ans.*

*Depuis près de deux ans la famille a vécu dans différentes structures, ce qui l'a fragilisée.*

*Lors de la première rencontre pour la visite du logement, le couple est très nerveux. L'enjeu est grand. Ils s'extasient et ils m'expliquent que la salle de bains n'était guère moins grande que la chambre où ils ont vécu durant un an.*

---

<sup>4</sup> Organisation mondiale de la santé

*Au moment de la signature du contrat d'hébergement le couple est très en demande et expose sans retenue ses difficultés. Monsieur est assez introverti et éprouve des difficultés à se poser lors de l'entretien ; son malaise est très perceptible, il faut le rassurer. Madame qui est très dynamique et très volubile, a tendance à parler à sa place. Nous devons être vigilants à ce que chacun puisse s'exprimer.*

*Lors de leur rencontre Madame indique que Monsieur était un être à la dérive. Il n'avait plus de papiers d'identité, avait sur lui le passeport de sa mère et était totalement édenté. Il sortait d'une période d'incarcération. Elle est fière d'expliquer qu'elle s'est complètement dévouée à lui et qu'elle l'a pris en charge.*

*Monsieur a des ulcères variqueux aux jambes qui sont très douloureux. Il est également en attente d'une condamnation pour conduite sans permis de conduire intervenue deux ans plus tôt.*

*Il a très peur d'être de nouveau incarcéré et il m'explique qu'il ne pourra pas le supporter.*

*Le couple est dans un endettement très important lié à une période où ils expliquent qu'ils étaient dans un besoin de consommation car ils n'allaient pas bien, et n'arrivaient pas à se projeter.*

*Madame est fragilisée par une fausse couche de jumeaux à cinq mois de grossesse survenue récemment.*

*Après les démarches liées à l'installation, il est décidé de mettre en place rapidement le PPAS.*

*La partie « prendre soin de soi » déclenche beaucoup d'émotion. Ils précisent qu'ils sont troublés car « on s'est jamais intéressé de cette façon particulière à eux. »*

*Monsieur ne prend pas soin de lui, il se repose sur sa femme, il dit qu'un secret l'empêche de le faire mais il n'est pas prêt à en parler. Il se laisse aller au gré des événements.*

*Madame réalise qu'elle n'a pas fait le deuil de sa fausse couche car le discours médical a banalisé l'évènement.*

*Il est repéré également des problèmes de surpoids chez l'enfant qui ont, jusqu'à présent, été mis de côté. Monsieur aborde également des problèmes relationnels avec l'enfant. Il ne trouve pas sa place, n'exprime pas ses sentiments et a tendance à être colérique quand ses jambes le font trop souffrir.*

Nous mettons en place de manière concrète les démarches :

- ❖ mise en place d'un médecin référent adapté aux problèmes de santé et un travail en partenariat entre la famille, le médecin et ELIA ; accompagnement à une consultation à l'hôpital pour déterminer une date d'intervention chirurgicale pour Monsieur.
- ❖ renseignements auprès du greffe du tribunal pour connaître la date d'audience pour Monsieur et accompagnement à celle-ci
- ❖ recherche d'un médecin spécialisé pour les ulcères de Monsieur
- ❖ recherche d'une activité sportive pour l'enfant
- ❖ accompagnement de Madame pour rencontrer l'équipe éducative de l'école en vue d'être vigilant à l'alimentation de l'enfant.

Nous effectuons également un repérage des lieux ressources afin d'autonomiser la famille.

Parallèlement, un dossier de surendettement est constitué, ainsi qu'une aide à la gestion du budget.

Toutes ces démarches certes très concrètes ont également pour but que la famille s'approprie pleinement le domaine « prendre soin de soi » et qu'elle en devienne actrice. Au cours de l'accompagnement, nous veillons à travailler à partir des demandes de la famille.

Au cours d'une réunion d'équipe, analyses des pratiques, nous abordons les différentes problématiques familiales rencontrées :

- ❖ difficulté de Monsieur à prendre soin de lui ; en effet, Madame a exprimé qu'elle ne souhaite plus « le porter » et tenir ce rôle.
- ❖ Monsieur souhaite avoir une image paternelle pour l'enfant de Madame et pouvoir lui exprimer ses sentiments et partager des moments avec lui.

❖ **il veut retrouver une place d'homme et non être à une place d'enfant par rapport à sa femme.**

En équipe nous décidons d'utiliser l'un des outils centrés solutions : le cercle des objectifs pour Monsieur autour de ce *qu'il ne veut plus* et de *ce qu'il veut* pour sa famille. Il doit décider si ce travail se fait en présence de sa femme ou non. Au moment où nous effectuons ce travail, Monsieur vient d'être opéré, il est sur un fauteuil roulant. *Il décide que ce travail se fera en présence de sa femme. Au préalable, il a des choses à me dire. Il déroule toute son histoire personnelle (c'est l'histoire du secret) jalonnée d'abandons, de souffrances, d'humiliations et de pertes de repères...*  
*Il fait le lien de son histoire avec la difficulté de prendre soin de lui.*  
*Le cercle des objectifs déclenche beaucoup d'émotion pour Monsieur qui parle de lui pour la première fois et Madame apprend beaucoup de choses de lui.*  
*Il est très clair dans ce qu'il ne veut pas et ce qu'il veut pour sa famille, resituant sa place en tant que mari et père.*  
*Au cours des semaines qui vont suivre, le changement est spectaculaire.*  
*Monsieur décide de se lever de son fauteuil roulant car à trop y rester il y avait un risque de phlébite.*  
*Il a une apparence soignée, est présent dans les entretiens ; il peut regarder droit dans les yeux, prend la parole (sa femme ne parlant plus à sa place). Il a une autre relation avec l'enfant : il lui parle et l'amène à la pêche tous les week-ends.*  
*Il a des projets et les réalise progressivement.*  
*Ce changement a des répercussions sur Madame et dans leur vie de couple. Elle prend du temps également pour parler d'elle et notamment de cette fausse couche qui est restée un événement très douloureux pour elle mais qu'elle arrive à dépasser.*

La détresse, en lien avec les difficultés de l'existence, présentes ou passées, ne relève pas toujours d'une prise en charge médicale ou psychologique. Parfois elle s'exprime de façon préférentielle dans l'espace du travail social. La dimension de l'écoute et de l'attention portée à la personne, participe pleinement à la question du « prendre soin de soi ».  
L'ancrage de ce travail associé à des réponses concrètes permet le soulagement d'une détresse et la restauration de la personne via son inscription dans le tissu social.

#### **4) Développer une vie sociale et affective**

Les sciences humaines et la sociologie notamment l'ont démontré : l'homme a besoin du Groupe pour vivre. Pour avoir une identité il faut être inscrit dans un groupe.

Parce que souvent brusquement, dans la précipitation ils ont du fuir le pays où ils ont leurs racines et ont construit leur vie, les réfugiés politiques sont de manière implacable confrontés à cette logique inhérente à l'homme.

Bien souvent ils ont perdu leurs réseaux de solidarité primaires que sont la famille et les amis proches ainsi que le statut social lié à l'emploi qu'ils occupaient...il s'agit maintenant pour eux de tout reconstruire.

#### **5) Vivre la famille**

Pourquoi « vivre la famille » et non pas « vivre en famille » ?

Sous le terme « vivre en famille », il s'agit de vivre ensemble sous le même toit, appartenant à la même famille parce que nés dans cette famille, mais sans forcément veiller aux liens existants entre les différents membres du groupe familial.

En choisissant l'expression « vivre la famille », nous voulons porter une attention particulière sur les liens entre les membres du groupe : liens père-mère, parents-enfants, enfants-enfants. Comment chacun se situe dans la famille, a ou n'a pas, sa place, s'exprime ou ne s'exprime pas.

Nous avons déterminé plusieurs critères concernant cet aspect :

- ✓ l'ouverture à autrui, concerne les relations dans la famille, la place de chacun
- ✓ l'expression des affects et des émotions, c'est à dire la capacité à exprimer son ressenti face à ce qui se vit dans la famille
- ✓ la gestion des conflits c'est à dire l'implication de chacun dans la gestion des conflits.

*Madame T. a 28 ans, elle est réfugiée tchétchène. En 2001, son mari a disparu. Madame raconte que beaucoup d'hommes disparus en Tchétchénie, ont été retrouvés morts longtemps après leur disparition.*

*Pour sa part, elle n'a aucune nouvelle de son mari et quand elle arrive à ELIA, elle en parle avec détachement. Madame T. a fui son pays en 2003, seule avec ses deux enfants, âgés à l'époque de 4 et 6 ans. Madame T. parle peu avec ses enfants de leur père, surtout avec le deuxième car « il ne s'en souvient pas, il était trop petit », et les enfants disent qu'ils ne pensent pas à leur père.*

*Madame T. est d'une apparence très dure, dans son physique, dans sa manière de s'exprimer, dans son caractère. Elle est très méfiante face à l'extérieur et se sent très vite jugée, ce qui provoque alors chez elle des réactions agressives. Malgré tout, lors de la mise en place du Projet Personnalisé d'Accompagnement Social, Madame exprime d'emblée sa difficulté relationnelle avec ses garçons qui, dit-elle « sont très durs ». Elle demande à être aidée dans ses relations à ses garçons car elle n'arrive pas à se faire obéir, elle aimerait qu'ils aillent en internat pour « ne plus les avoir sur le dos ». Nous prenons le temps de préciser avec elle ce qu'elle entend par internat, et elle réalise que ce qu'elle veut en réalité, c'est être soutenue pour améliorer les relations à l'intérieur de la famille.*

*Pour permettre à Madame d'éclaircir comment elle se situe face à ses garçons, j'utilise avec elle un outil issu de « l'approche centrée solution » : le cercle des objectifs, autour des questions : ce que Madame « ne veut plus », ce qu'elle « veut », en tant que mère par rapport à ses garçons.*

*Elle ne veut plus que ses garçons lui désobéissent, qu'ils lui manquent de respect. Elle se sent dépassée par leur comportement et, parle de la difficulté à être à la fois le père et la mère.*

*Madame T. veut que ses enfants grandissent bien, qu'ils soient polis, qu'ils travaillent à l'école. Au cours de ce travail, Madame ne réussit pas à dire ce qu'elle pourrait mettre en œuvre pour que les choses soient différentes. Elle aime ses enfants et veut pouvoir assumer leur éducation, mais elle pense que c'est à eux de changer.*

*Un évènement va accentuer le travail autour de la relation avec ses enfants : l'infirmière de l'école me contacte et signale un absentéisme répété. Nous en parlons et, elle est d'accord pour rencontrer les institutrices, ce qui se fait très rapidement.*

*Cependant, le comportement des garçons à l'école se dégrade, et la mère est de plus en plus stressée face à cette situation. Cela a pour conséquence d'augmenter son stress dans la relation avec ses enfants. Avec son accord, et pour comprendre ce qui se passe exactement, je prends contact avec la directrice. Nous programmons une réunion avec l'équipe éducative, à laquelle je participe avec Madame T.*

*Pendant cette réunion, au cours de laquelle sont pointées les difficultés des enfants, la proposition est faite de les inscrire dans le Programme de Réussite Educative. Cette action coordonne la mise en place d'un soutien éducatif, avec la participation de la mère, et regroupe différents intervenants : psychologue, assistante sociale, école.*

*Avant cette réunion, Madame se livre un peu plus et parle de son amour pour ses enfants, elle a quitté son pays avec eux pour qu'ils ne se fassent pas tuer par les russes. Elle ne comprend pas qu'ils soient ainsi aujourd'hui. Sa grande peur est qu'ils deviennent violents, délinquants, qu'ils se droguent.*

*De leur côté, les enfants ont besoin d'être rassurés quant à l'amour que leur mère leur porte. Ils ont besoin d'elle mais elle a du mal à entendre que le problème est à régler entre elle et ses enfants. Je propose qu'un travail basé sur la relation mère-enfant se mette en place avec un psychologue. Madame est d'accord. Je contacte le Centre Médico Psycho Pédagogique et nous allons ensemble pour le premier rendez-vous avec le psychologue.*

*Puis, je prends rendez-vous avec l'assistante sociale de la CAF pour lui permettre d'avoir un suivi. Lors de la rencontre Madame parle de ses difficultés avec les garçons. Je présente à l'assistante sociale le travail qui est en cours. J'évoque aussi sa difficulté d'inscrire ses garçons au centre aéré car cela représente un coût élevé au regard du budget. L'assistante sociale peut faire une demande d'aide financière, cela la rassure. Au cours de la semaine suivante, nous faisons l'inscription des enfants à la colonie et au centre aéré, je vais avec elle chercher les dossiers d'inscription, puis nous recherchons les papiers nécessaires rangés dans le classeur ; je liste ensuite les démarches qu'elle doit effectuer auprès du médecin, enfin je vérifie que ces démarches ont été faites.*

*La relation entre la mère et ses garçons s'améliore. Elle est plus détendue, rit plus facilement, les actions mises en place commencent à la rassurer dans sa relation avec ses enfants. Mais elle reste inquiète par rapport à l'école car les enfants ont toujours des difficultés de comportement et d'apprentissage.*

*Une nouvelle réunion est programmée avec tous les intervenants (école, psychologue, AS, responsable PRE) à laquelle participent Madame, les enfants et moi-même. Nous préparons cette réunion pour qu'elle puisse formuler ses demandes et qu'elle apprenne à se positionner face aux différents partenaires. Pour cela, nous faisons un nouveau cercle des objectifs et elle y note ce qu'elle peut faire avec ses enfants, par exemple : « je peux leur faire faire leurs devoirs ». Je valorise auprès de Madame ce qu'elle peut mettre en place, le fait que quand elle est apaisée, les garçons le sont aussi, cela lui montre qu'elle a du pouvoir sur ce qui se passe dans sa famille.*

*Dans la mesure où l'accompagnement se fait avec l'ensemble de la famille, et que nous sommes dans l'objectif de permettre à chacun des membres de pouvoir s'impliquer dans la vie familiale, je fais un cercle des objectifs avec chacun des deux garçons. Les questions de ce cercle sont : « qu'est-ce que je ne veux plus, qu'est ce que je veux par rapport à ma mère ? ». Pour eux c'est comme un jeu, ils ont vu le cercle que leur mère a fait et sont impatients de pouvoir à leur tour exprimer ce qu'ils ont à dire. Ce travail se fait individuellement et en dehors de la maison.*

*Puis je reprends avec Madame et ses enfants ce que chacun veut pour que les relations s'améliorent dans la famille, en pointant ce qui va dans le même sens : plus de bagarres, écouter ce demande leur mère car les enfants remarquent que cela permet à tous d'être plus calmes.*

*Les garçons sont en demande pour sortir de la maison, faire des activités, aller à la bibliothèque. L'association ELIA est en lien avec l'AFEV, association de soutien à la scolarité. Nous parlons avec Madame de la possibilité que des étudiants interviennent à domicile et fassent à la fois du travail scolaire et des sorties avec les enfants. Ces derniers sont très intéressés, mais la mère est réticente au départ. Nous en parlons ensemble et elle donne son accord, dans la mesure où cela pourra permettre à ses enfants de renouer avec l'envie d'apprendre.*

*Pendant que les enfants sont en colonie, Madame fait des travaux dans leur chambre pour qu'ils soient heureux à leur retour. Au cours de cette période, elle reconnaît qu'elle vit trop dans la peur, elle ne réussit pas à se maîtriser et remarque que ce n'est pas normal. Elle parle de ce qu'elle a vu et vécu pendant la guerre. Elle en fait encore des cauchemars, elle se réveille la nuit, en pleurs. Elle en arrive à parler de son mari, sujet resté « tabou » pendant plusieurs mois. Madame dit toute sa souffrance de ne pas savoir s'il est mort ou vivant car elle sait que s'il est vivant, il subit sans doute des tortures comme celles dont elle a été témoin. Elle commence à envisager de rencontrer un psychologue, ce qu'elle refusait jusqu'à présent pour elle-même.*

*Au moment de l'évaluation, en prévision du bail glissant, nous faisons entre autre le point sur « Vivre la famille ». Même s'il existe encore des tensions avec ses enfants, elle n'en est plus à demander qu'ils aillent en internat. Elle parle plus facilement avec eux, en expliquant plutôt qu'en criant. Madame s'implique dans la relation avec ses enfants et n'attend plus qu'une solution arrive de l'extérieur.*

*Elle demande à prendre rendez-vous pour voir un psychologue, suivi qui se met en place au moment du glissement de bail.*

## REPRESENTATION DU LOGEMENT

De quoi parlons-nous lorsqu'on aborde la "question du logement" ? De la taille de l'appartement, du statut des résidents, de l'architecture de l'immeuble ..... ?

L'habitat est un concept large qui comprend le logement mais pas seulement : l'environnement, le voisinage, les transports en commun, les associations du quartier...

L'habitat relèverait plutôt d'un territoire. Habiter ce territoire fait partie intégrante de l'accompagnement proposé à Elia. Amener les familles à s'approprier un nouvel espace pour qu'elles passent d'un hébergement à un logement.

« L'habitat sert de support au développement des identités individuelles et collectives, à travers les significations qui lui sont attachées. »<sup>5</sup>

Chaque famille est particulière, de même que chaque logement est investi de manière différente. Il est bien souvent le reflet de la culture de la famille. L'habitat permet ceci, à la différence de l'hébergement, il va pouvoir être le lieu dans lequel la famille va retrouver ses repères culturels et sociaux. Le choix des meubles, de l'agencement, de l'occupation de l'espace, vont refléter le mode de vie du pays d'origine, en s'adaptant aux contraintes du logement proposé.

Le lieu est personnalisé et devient celui de l'intimité de la famille.

---

<sup>5</sup> Thierry Paquot *Philosophe*