

# BOÎTE À OUTILS POUR LES PROFESSIONNELS

—  
**CERFAL**

CFA Régional Multiprofessionnel

---

## INTRODUCTION

---

**Vous êtes un professionnel intervenant au sein du CFA CERFAL. Quelle que soit votre fonction, vous pourrez être amenés à rencontrer un jeune apprenti qui se trouve dans une situation sociale et/ou familiale difficile, qui risque de mettre ou met déjà en péril son parcours.**

**Dans ce contexte, il n'est pas aisé de savoir comment réagir et jusqu'à quel point s'impliquer pour l'accompagner à surmonter ses difficultés.**

**Il faut pouvoir analyser votre ressenti (sentiment d'impuissance, peine, colère ...) afin de prendre de la distance et d'agir au mieux pour l'apprenti avec les compétences qui sont les vôtres.**

**Ce guide méthodologique vous propose différents types de ressources pour vous aider à vous situer, en fonction des problématiques rencontrées, tant au niveau de votre positionnement de professionnel encadrant du Centre de Formation, qu'au niveau du paysage assez dense des dispositifs d'actions sociales et sanitaires en Île-de-France.**

---

## SOMMAIRE

---

### 1 ACCÉDER À SES DROITS

- Présentation
- Les droits incontournables des apprentis
- Études de situations

### 2 TROUVER UN LOGEMENT

- Présentation
- Principaux dispositifs en Île-de-France
- Études de situations

### 3 LES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

- Présentation
- Les aides financières spécifiques aux apprentis
- Études de situations

### 4 LA SANTÉ

- Présentation
- Les intervenants autour de la santé
- Études de situations

### 5 CONNAÎTRE LES PARTENAIRES

- Les missions locales
- Les centres médico-psychologiques
- Les services sociaux

### 6 SE FAMILIARISER AVEC LES OUTILS METHODOLOGIQUES

- Préambule
- Écouter
- Évaluer
- Orienter

1

**ACCÉDER  
À SES DROITS**

—

PRÉSENTATION

—

LES DROITS  
INCONTORNABLES  
DES APPRENTIS

—

ÉTUDES  
DE SITUATIONS

L'accès aux droits communs conditionne l'accès à l'insertion sociale et professionnelle et à la citoyenneté. Ainsi une personne dont tous les droits ne seraient pas ouverts peut se trouver à un moment donné dans une situation difficile, voire critique, si elle rencontre également d'autres problématiques sociales, qui majorent ses difficultés.

Quelques exemples :

– Sans assurance maladie et mutuelle, le jeune risque de ne pas se soigner, faute de moyens financiers. Outre le danger pour sa santé, cela peut mettre en péril son apprentissage, par des absences répétées ou une qualité de travail amoindrie et ainsi précariser sa situation.

– De même, en l'absence d'aide au logement ou d'autres aides financières, le budget de l'apprenti risque de se retrouver en déséquilibre, entre les charges et les dépenses. Ce qui peut souvent le conduire à contracter des impayés de loyer, d'électricité, de téléphone et des dettes auprès des banques, amis, familles. Cela met en péril sa qualité de vie au quotidien (restrictions sur l'alimentation, les loisirs) et impacte ses liens sociaux et son équilibre psychologique.

À ce stade les conséquences peuvent être graves : isolement, dépression, addiction, désocialisation, précarisation. Il peut alors devenir très difficile pour lui de continuer à répondre aux attentes, qu'elles soient scolaires ou professionnelles.

Pour prévenir les risques de précarisation et de rupture de parcours, il convient d'anticiper et de sensibiliser les jeunes apprentis, autour de ces questions.

» L'accès aux droits n'est pas seulement une superposition de démarches administratives utiles à la vie courante, c'est aussi symboliquement un moyen de faire valoir nos droits et notre légitimité en tant que citoyen.

## SANTÉ

### L'Assurance Maladie

C'est une des quatre entités de la Sécurité Sociale en France. C'est le dispositif qui est en charge d'accorder à un individu, une assurance qui couvre les risques liés à la maladie, aux accidents du travail, à l'invalidité, à la maternité et au décès.

**Il est important d'inciter les jeunes entrant en apprentissage à réaliser les démarches administratives nécessaires auprès de l'Assurance Maladie. Si le jeune n'a jamais travaillé, il doit s'affilier et informer la caisse d'Assurance Maladie de son lieu de résidence et de sa nouvelle situation.**

Pour une première affiliation, il doit fournir le formulaire « déclaration de changement de situation » (S1104) complété ainsi qu'une copie du contrat d'apprentissage, un relevé d'identité bancaire et une copie de sa pièce d'identité.

📧 [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) (page « vous êtes apprenti »).

**La CPAM, dans le cadre de cette première affiliation propose une démarche d'accompagnement spécifique pour garantir l'accès aux droits et le recours aux soins des jeunes apprentis. Cette démarche repose sur:**

– **Un dépliant** spécialement réalisé pour les apprentis « Apprenti – Vos relations avec l'Assurance Maladie ».

📧 [bit.ly/1U3OBwE](https://bit.ly/1U3OBwE)

– **Des interventions collectives** à destinations des jeunes de première année d'apprentissage portant sur la situation du nouvel embauché, le médecin traitant, la carte vitale, le compte ameli, les dépenses de santé, les arrêts de travail et la prévention. Pour organiser ce type d'ateliers, rapprochez vous de la CPAM la plus proche de votre site de formation.

**Chaque année la région met également à disposition des informations sur les sites GLORIA sur l'accès aux droits et aux soins des apprentis qui vous sont transmises par le CERFAL.**

### La mutuelle

En France, une mutuelle de santé est un groupement de personnes, qui cotisent pour réunir des fonds, destinés à agir dans le domaine de la solidarité. Une mutuelle de santé n'est pas censée s'enrichir, mais doit redistribuer ses fonds. Elle permet des remboursements liés à la santé, en compensation de ce que le système public de santé ne verse pas. Une mutuelle de santé propose plusieurs services liés à la santé, la retraite, la prévoyance ou les conditions sociales et sanitaires.

Depuis janvier 2016, tous les employeurs sont dans l'obligation de souscrire une mutuelle pour leurs employés.

## TRANSPORT

La Carte Imagine'R est un forfait de transport annuel pour tous les modes de transport (train, métro et RER (sauf Orlyval)).

📧 [www.imagine-r.com](http://www.imagine-r.com)

La carte est réservée aux jeunes résidant en Île-de-France. Elle est valable pour les apprentis mais les jeunes en contrat de professionnalisation en sont exclus.

Suite à une décision du STIF, le forfait Imagine'R étudiants devient « toutes zones » depuis septembre 2015. Ce forfait permet de voyager dans toute l'Île-de-France, tous les jours de la semaine, de façon illimitée, au tarif unique de 333,90 € par an soit 37,10 € par mois. L'employeur de l'apprenti remboursera la moitié de ces 37,10 € par mois.

## LOGEMENT

---

### Loca-pass

L'avance Loca-pass est une avance et/ou une garantie pour la caution et le paiement des loyers.

### Aide mobili jeune

L'aide Mobili-jeune est une subvention d'un montant de 10 à 100 € maximum par mois, prenant en charge une partie du loyer, déduction faite de l'Aide Personnalisée au Logement.

### APL

L'Aide Personnalisée au Logement est versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

### Aides de la région

– La Région attribue, à l'entrée en apprentissage, une aide régionale aux apprentis des premiers niveaux de qualification afin de soutenir leur installation en apprentissage (voir Atlas p.75).

– La carte étudiant des métiers est éditée par la Région. Elle permet d'accéder à des réductions tarifaires identiques à celles dont bénéficient les étudiants (CROUS, loisirs). Ces cartes sont envoyées au CERFAL qui les envoie aux UFA.

– La Région développe aussi des partenariats pour soutenir les apprentis. Par exemple, les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) ne sont pas réservés qu'aux travailleurs, ils offrent un accueil privilégié aux apprentis (cf. fiche logement).

Si un apprenti vous fait part de difficultés par rapport à l'un de ses droits :

**Pas de panique ! Vous pouvez lui apporter un premier niveau de réponse, selon la configuration dans laquelle il se trouve. Vous pourrez l'évaluer, au travers de l'échange que vous aurez avec lui.**

**a** Sa difficulté liée à l'accès aux droits est plutôt due à un manque d'informations et nécessite de simples démarches administratives qu'il se sent prêt à effectuer en autonomie.

Vous pouvez lui faire part des démarches à effectuer, lui indiquer l'organisme à solliciter et l'inviter à consulter ces informations qui sont répertoriées dans « L'Atlas de l'apprenti ».

**b** Sa difficulté liée à l'accès aux droits vous paraît plus complexe et il vous semble qu'un intervenant social pourrait le soutenir dans ses démarches :

Vous pouvez lui proposer une orientation vers la Mission Locale, dont la mission est d'accompagner les jeunes dans leur projet d'insertion professionnelle et dans les différents domaines de la vie courante. Vous trouverez la mission locale dont le jeune dépend sur :

**@** [www.mission-locale.fr](http://www.mission-locale.fr)

**c** Sa difficulté liée à l'accès aux droits semble s'imbriquer avec d'autres problématiques, créant un contexte, l'exposant de près ou de loin, à des risques de précarisation, voire de rupture de parcours :

Vous pouvez alors lui proposer une orientation vers un accompagnement social au sein du Service Départemental et Communal de son lieu de résidence. Pour trouver un service social, se rendre sur le site de la commune du lieu de résidence du jeune.

### ! Précaution

Il est important de préciser ici que ces exemples sont donnés à titre indicatif, de façon un peu schématique. En effet, chaque situation est singulière et multi-dimensionnelle. Elle requiert un premier niveau d'évaluation, en fonction des attentes et des besoins du jeune (cf. fiche outils).





2

**TROUVER  
UN LOGEMENT**

—

PRÉSENTATION

—

PRINCIPAUX  
DISPOSITIFS  
EN ÎLE-DE-FRANCE

—

ÉTUDES  
DE SITUATIONS

Avoir accès à un logement décent, est considéré comme l'un des besoins mais aussi l'un des droits fondamentaux de toute personne, pour évoluer dans des conditions favorables. Il va sans dire que pour un jeune, en situation d'apprentissage, cette dimension joue un rôle majeur dans la continuité et l'aboutissement de son parcours professionnel.

» Au-delà de sa dimension fonctionnelle, l'accès à un logement décent et confortable, revêt une dimension symbolique et psychologique forte, qui impacte massivement le sentiment de sécurité et de bien-être mais aussi de reconnaissance sociale et de légitimité, en tant que citoyen.

Accompagner un jeune autour d'un « projet logement » c'est l'accompagner dans la construction de son identité plurielle.

En Île-de-France la situation concernant l'accès au logement est assez critique. Néanmoins de plus en plus d'initiatives émergent pour faciliter le parcours et les démarches de l'apprenti dans ce domaine.

## LOGEMENT

### Le logement social

La mission des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) – auparavant connues sous le nom de SA d'HLM – est de proposer des logements sociaux, c'est-à-dire des logements à prix abordables aux familles à revenus modestes. On compte 4,5 millions de logements sociaux en France.

❗ La demande de logement social est à instruire, dès le début de la construction du projet logement en autonomie. Cette demande est à renouveler chaque année.

La demande peut être faite par internet sur :

@ [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr) ou sur place, auprès des bailleurs sociaux, de la préfecture ou de la mairie.

### L'accès au CROUS

La carte d'étudiant des métiers permet d'accéder aux restaurants et aux hébergements des Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires.

### Réseau Information Jeunesse

Au Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ), les apprentis trouvent des services spécialisés et gratuits sur la vie pratique, dont l'accès au logement.

@ [www.cidj.com/vie-pratique](http://www.cidj.com/vie-pratique)

### Les FJT

Un foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) est une institution, à but non lucratif, qui offre aux jeunes âgés de 16 à 25 ans différents services : hébergement, restauration, accompagnement social. Au-delà de la fonction d'hébergement, le FJT répond à deux objectifs majeurs :

- faciliter l'accès des jeunes adultes à l'autonomie ;
- favoriser la socialisation des jeunes par différentes actions dans les domaines de la vie sociale, la mobilité, l'emploi, la formation, les loisirs et la culture.

La structure est pilotée par une équipe de professionnels qualifiés. Le jeune apprenti hébergé en FJT signe un contrat de location et acquitte la redevance de son logement, dans les conditions proposées par les FJT.

### L'URHAJ

L'Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes en Île-de-France, regroupe des associations et autres organismes, ayant en charge des foyers et/ou services à destination des jeunes entrant dans la vie active

Il regroupe :

- 38 associations gestionnaires de structures d'hébergement temporaire ;
- 80 FJT, soit 10 500 places, 15 000 jeunes hébergés chaque année.

L'annuaire des FJT représentés en Île-de-France est consultable sur Internet :

@ [www.urhaj-idf.fr](http://www.urhaj-idf.fr)

### Prévenir les difficultés de logement

Afin de prévenir les difficultés qu'auront nombre d'apprentis et d'étudiants pour trouver un logement, la Région Île-de-France et l'URHAJ, encouragent les Centres de Formation à se mettre en relation avec les FJT situés sur leur territoire, afin d'initier des partenariats et de faciliter l'accès des FJT aux apprentis.

### Apporter une réponse aux situations urgentes

Lorsqu'un jeune a des difficultés liées au logement qui mettent en péril à court terme, son parcours de formation, le Centre de Formation (et non pas le jeune lui-même) peut appeler une ligne d'urgence réservée aux Centres de Formation :

**01 58 89 03 35.**

Cela permettra :

- que la demande soit traitée en priorité. Il faut habituellement 2 à 5 semaines pour obtenir une réponse, une fois un dossier déposé ; l'URHAJ fera son possible pour réduire ce délai ;
- qu'une attention particulière soit portée à sa situation.

Les résidences, dans lesquelles le dossier du jeune sera déposé, feront leur possible pour trouver au plus vite, une solution de logement. Elles restent cependant, seules décisionnaires lors de l'accueil d'un jeune dans leur établissement, et tributaires des places disponibles, au moment de la demande.

## EXTRÊME URGENCE RUPTURE D'HÉBERGEMENT

### Le SIAO

Le SIAO, Service Intégré d'Accueil et d'Oriente-tion, centralise les demandes d'hébergement et de logement des personnes sans domicile ou risquant de l'être.

L'objectif de cette centralisation est de pouvoir établir des priorités entre les demandes, selon l'urgence et les spécificités de chaque situation, afin de proposer dans des délais courts, des solutions de logement adaptées.

Pour cela, le SIAO doit procéder à une évaluation des besoins de chaque personne, ou s'appuyer sur une évaluation effectuée par une autre institution.

**C'est pourquoi il est préférable que la demande auprès du SIAO émane d'un travailleur social, qui pourra ainsi transmettre une évaluation précise de la situation.**

### Les PSA

Mises en place par le Centre d'Action Sociale de la ville de Paris, les permanences sociales d'accueil, sont des services dédiés aux personnes se retrouvant sans domicile. Attention, les trois PSA reçoivent chacune un public clairement identifié :

#### **Hommes sans domicile de 25 ans et plus.**

PSA Bastille  
5 rue Lacuée  
75012 Paris  
Tél : 01 53 46 15 00

#### **Femmes et hommes sans domicile de 18 à 24 ans inclus.**

PSA Belleville  
212 rue de Belleville  
75020 Paris  
Tél : 01 40 33 31 88

#### **Familles avec enfants, couples et femmes isolés**

39 rue Gauthey  
75017 Paris  
Tél : 01 55 28 86 10

**Pour trouver un service social pour les autres départements en Île-de-France, se rendre sur le site de la commune du lieu de l'ancienne résidence.**

Dans le cadre de vos missions au sein du CFA, vous pourrez être amenés à rencontrer des apprentis, concernés par une problématique de logement. Il est important en premier lieu, d'évaluer la situation dans laquelle ils se trouvent et d'être à l'écoute de leurs demandes et de leurs besoins.

**a** L'apprenti envisage de quitter le domicile familial, pour aller vers un logement autonome. Il souhaite avoir les informations et le soutien nécessaire pour l'élaboration et la mise en place de son projet. Ce projet, dans la situation spécifique de ce jeune, vous semble réaliste et réalisable.

« L'atlas de l'apprenti » permet d'avoir une vue d'ensemble sur les démarches à accomplir. Néanmoins, vu l'ampleur de l'énergie et de la mobilisation que nécessite ce type de projet, vous pourrez l'orienter vers la Mission Locale pour qu'il soit soutenu dans ces démarches. S'il est intéressé par un accueil en FJT, vous pouvez également contacter, le numéro spécial apprenti de l'URHAJ (p.12).

**b** L'apprenti se trouve dans une configuration sociale et familiale fragile, qui risque à moyen terme de mettre en péril sa situation de logement, (conflits familiaux, dettes locatives, difficultés d'ameublement...).

Vous pouvez l'orienter vers la Mission Locale et le Service Social du secteur de son domicile de résidence pour qu'il puisse bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement, pour prévenir et/ou anticiper, les risques de rupture.

Par exemple, le service social peut orienter l'apprenti, vers **une mesure d'accompagnement social liée au logement** – ASLL. Ces mesures sont proposées par des associations et des services dédiés à l'accompagnement au logement et mettent en place un soutien socio-éducatif spécifique. Elles permettent l'élaboration et la conduite d'un projet insertion/logement.

**c** L'apprenti se trouve en situation de rupture d'hébergement.

Vous pouvez appeler la ligne d'urgence réservée aux Centres de Formation (**01 58 89 03 35**) en ayant préparé les éléments suivants :

- nom et coordonnées de la personne référente au sein du Centre de Formation ;
- nom et localisation du Centre de Formation ;
- prénom, nom, âge, numéro de téléphone du jeune, lieu d'alternance (le cas échéant) ;
- situation actuelle du jeune et revenus mensuels ;
- la liste des démarches déjà effectuées, auprès des FJT ou vers d'autres solutions de logement.

**Vous pouvez appeler avec lui le 115** et l'orienter en urgence, pour la mise en place d'une demande SIAO.

À Paris, vous pouvez l'orienter vers **une Permanence Sociale d'Accueil (PSA)**.

Pour les autres départements, l'orienter vers le **Service Social Départemental** du lieu de son ancienne résidence.

#### **!** Précaution

Il paraît évident que la dimension du logement, ne peut être dissociée du contexte de vie global dans lequel évolue la personne. Parfois, d'autres problématiques se superposent et nécessitent une évaluation pluridimensionnelle, par des travailleurs sociaux, pour permettre de proposer un accompagnement adapté et prenant en compte, les besoins et les attentes de la personne.

Dans certains cas la situation est extrêmement complexe et le jeune semble avoir du mal à s'exprimer. Vous pouvez alors proposer de lui fournir une fiche de liaison récapitulative des informations objectives que vous avez pu recueillir afin d'optimiser l'évaluation du travailleur social qui l'accueillera. La fiche de liaison sera alors la propriété du jeune et ne pourra être transmise que par lui.



3

# DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

—

PRÉSENTATION

—

AIDES FINANCIÈRES  
SPÉCIFIQUES  
AUX APPRENTIS

—

ÉTUDES  
DE SITUATIONS

Les apprentis disposent de leurs salaires et de différentes aides chaque mois pour gérer leur quotidien.

Certains peuvent se retrouver dans des situations financières délicates qui peuvent perturber leur parcours professionnel et de formation.

Les causes sont multiples: mauvaise gestion, revenus faibles, méconnaissance des dispositifs d'aide, aléas de la vie ...

Pour certains apprentis percevoir et gérer un salaire est une chose nouvelle qu'ils doivent appréhender. Vous trouverez à ce sujet un chapitre « Gérer son budget » dans « l'Atlas de l'apprenti » pour les guider.

Pour les apprentis qui font face à des difficultés financières liées à une problématique particulière (logement, événement familial, dettes...), vous trouverez également dans « l'Atlas » des chapitres dédiés à ces thématiques.

Vous trouverez ici un rappel des aides financières qu'un apprenti ou votre site de formation pourront solliciter ainsi que les différents services d'accompagnement qui sont en mesure de les soutenir.

» Certaines aides débloquées sans un accompagnement sur le long terme ne permettront pas une stabilisation de la situation

» Il existe un jeu appelé **DILEMNE**, créé par l'association **CRESUS**, spécialisée dans les problématiques de surendettement.

Ce jeu, conçu pour être joué en classe a pour objectif de sensibiliser les jeunes à la gestion du quotidien et à s'interroger sur les choix des postes budgétaires et leurs conséquences.

@ [www.dilemme.org](http://www.dilemme.org)



## L'AIDE DE LA RÉGION

La Région Ile-de-France verse une aide aux apprentis destinée à améliorer les conditions d'études des apprentis franciliens. Son montant varie en fonction du niveau de formation.

### Conditions

- L'aide concerne seulement les apprentis des premiers niveaux de qualification (niveaux V, IV et III) et de première année.
- Un jeune qui poursuivrait son cursus percevra l'aide lors de son inscription en première année de formation, dans chaque niveau de formation concerné : CAP, puis BAC PRO, puis BTS/ DUT.
- Un apprenti inscrit directement en deuxième année de formation ne percevra pas l'aide.
- Cette aide n'est pas versée aux jeunes en Dispositif d'Accès à l'Apprentissage (DAA) ou en DIMA.
- L'aide à l'entrée en apprentissage n'est pas versée à un apprenti si celui-ci fait preuve d'un absentéisme excessif, non justifié.

L'absentéisme est considéré comme excessif au-delà de 20% d'absence sur le temps de formation effectué au moment du contrôle.

## LE FONDS D'AIDE AUX JEUNES

C'est un dispositif financé et géré par le Conseil général qui permet l'attribution d'aides financières ponctuelles et subsidiaires pour ceux et celles qui, sont confrontés à des difficultés et sont dans une démarche d'insertion professionnelle.

Seul un référent social (en mission locale ou service social) peut préparer et déclencher la demande d'aide.

En contrepartie, les jeunes qui bénéficient de cette aide s'engagent à poursuivre leur projet d'insertion jusqu'à son terme.

## LE FONDS D'AIDE D'URGENCE DU CERFAL

Attention, c'est une mesure qui n'est pas forcément reconductible d'une année à l'autre.

Sur ses fonds propres le CERFAL au travers de la Taxe d'apprentissage, prévoit une enveloppe

appelée l'Aide d'Urgence. Cette aide est de 1000 € maximum à destination des apprentis du CERFAL et vient couvrir les besoins d'urgence.

Pour faire la demande, il faut se rapprocher du responsable de l'Unité de Formation d'apprentis qui fait signer un document et va avec l'apprenti faire le compte de ses ressources et des charges.

L'accord est donné en 48h par le directeur financier du CERFAL avec la signature du Directeur du CERFAL. Les fonds sont débloqués et c'est l'UFA qui décidera de les verser en une seule fois ou de fractionner les versements. L'UFA recevra le semestre suivant un virement correspondant.

Pour plus d'informations contacter Antoine Pubert : [@ a.pubert@cerfal.fr](mailto:a.pubert@cerfal.fr)

## LES AIDES D'URGENCES DU QUOTIDIEN

### Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Ce fonds aide à se maintenir dans leur habitation les personnes défavorisées qui ne peuvent plus payer leur loyer. Il peut même les aider à accéder à un logement.

L'aide peut prendre la forme d'une subvention, d'un prêt ou de la fourniture de garanties. Par exemple, le FSL peut attribuer une subvention pour couvrir les loyers et les charges impayées, ou un prêt pour la prise en charge des frais de déménagement ou d'achat de meubles de première nécessité. Il peut également faire l'avance du dépôt de garantie et se porter caution auprès du bailleur.

Le FSL peut également intervenir en cas de difficultés pour payer ses factures d'eau, d'énergie et de téléphone.

### L'aide pour payer ses factures d'eau

Les personnes en difficulté qui sont abonnées à un service de distribution d'eau peuvent demander une aide financière auprès du service social du Conseil Général, du Centre Communal d'Action Sociale ou de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF). Ces demandes sont ensuite traitées par la commission « solidarité eau ».

## LES AIDES FINANCIÈRES EXCEPTIONNELLES COMMUNALES

En cas de grandes difficultés financières, chaque commune dispose de fonds d'aides qu'elle redistribue en fonction de la volonté politique et des priorités définies sur le territoire en question. Ainsi la nature de ces aides varie en fonction du lieu de résidence de la personne et de sa situation particulière. Pour solliciter ces aides, il faut s'adresser au CCAS muni de justificatifs de sa situation financière, mais il n'est pas indispensable d'y être suivi, par un travailleur social.

## LES AIDES FINANCIÈRES ASSOCIATIVES ET LES COLIS ALIMENTAIRES

Réservées aux publics en grande difficulté, ces aides sont dispensées par des mouvements associatifs divers, qui travaillent généralement en lien avec les services sociaux du territoire. Néanmoins il est possible de les solliciter directement. Voici quelques adresses, sachant **qu'il existe des antennes dans d'autres départements.**

### La fondation de l'Abbé Pierre

3/5 rue de Romainville – 75019 Paris  
Tél: 01 55 56 37 00

@ [www.fondation-abbe-pierre.fr](http://www.fondation-abbe-pierre.fr)

### Le Secours Populaire Français

6 Passage Ramey – 75018 Paris  
Tél: 01 53 41 39 39

@ [www.secours-populaire.fr](http://www.secours-populaire.fr)

### Les restos du cœur

8 rue d'Athènes – 75009 Paris  
Tél: 01 53 32 23 23

@ [www.restosducoeur.org](http://www.restosducoeur.org)

### L'Armée du salut

60 Rue des Frères Flavien – 75020 Paris  
Tél: 01 43 62 25 00

@ [www.armeedusalut.fr](http://www.armeedusalut.fr)

### Les Petits frères des pauvres

33, 64 avenue Parmentier – 75011 Paris  
Tél: 01 49 23 13 00

@ [www.petitsfreres.asso.fr](http://www.petitsfreres.asso.fr)

### La Croix Rouge

98 rue Diderot – 75694 Paris Cedex 14  
Tél: 01 44 43 11 00

@ [www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

## LES SERVICES DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT

### La mission locale

Les conseillers en mission locale peuvent être sollicités autour de questions financières de façon ponctuelle et accompagner les jeunes dans certaines démarches, comme des demandes d'aide auprès du **Fonds d'Aides aux Jeunes** (FAJ).

@ [www.mission-locale.fr](http://www.mission-locale.fr)

### Le Service Social Départemental

Lorsque le jeune est confronté à une problématique financière récurrente, qui risque de s'aggraver (surendettement), le service social départemental est plus à même de proposer un accompagnement dans ce domaine.

En effet, ce service dispose de **conseillers en économie sociale et familiale**, dont la mission est d'aider les personnes en situation précaire à résoudre leurs difficultés quotidiennes en favorisant leur autonomie et leur socialisation. Le conseiller est amené à dispenser informations et formations dans tous les domaines de la vie quotidienne: budget, cuisine...

En cas de grande difficulté, le service social départemental pourra proposer une **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé** (MASP). Cette mesure consiste à aider une personne majeure, dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources et ses prestations sociales. Cette mesure est mise en œuvre par les services sociaux du département et fait l'objet d'un contrat d'accompagnement social personnalisé, avec l'accord de la personne.

Dans le cadre du CFA, vous pouvez être amenés à rencontrer des jeunes qui se trouvent en difficultés financières. En fonction de la situation globale de chaque jeune et des retentissements de ces difficultés sur son parcours et son quotidien, vous pourrez proposer différentes pistes d'orientation.

**a** Le jeune rencontre une difficulté ponctuelle liée à des frais spécifiques occasionnels ou en lien avec la formation (achat de matériel).

Vous pouvez l'orienter vers la mission locale de son secteur, qui le soutiendra dans la démarche adéquate.

**b** Le jeune rencontre une problématique financière récurrente qui précarise sa situation globale.

Il est alors important de l'orienter vers le service social départemental de son lieu de résidence, qui sera en mesure d'évaluer l'ensemble de sa situation, afin de proposer les aides financières et l'accompagnement social les plus adaptés au contexte et aux besoins du jeune.

**c** Le jeune se trouve dans une situation financière extrêmement précaire qui ne lui permet plus de subvenir à ses besoins de première nécessité et qui appelle un traitement en urgence.

Une permanence d'accueil d'urgence est mise en place assez régulièrement, au sein des services sociaux départementaux, pour permettre la prise en compte des situations difficiles.

Pour en connaître les modalités d'accueil, contacter le service social de référence, en fonction du lieu de vie du jeune. Si la prise en charge par le service social ne peut se faire dans des délais courts, vous pouvez aussi l'orienter vers une ou plusieurs des associations caritatives citées plus haut, pour permettre une première forme de réponse, adaptée à l'urgence.

### ! Précaution

Il paraît évident que la dimension de la vie quotidienne ne peut être dissociée du contexte de vie global, dans lequel évolue la personne. Parfois, d'autres problématiques se superposent et nécessitent une évaluation pluridimensionnelle, par des travailleurs sociaux, pour permettre de proposer un accompagnement adapté et prenant en compte les besoins et les attentes de la personne.

Dans certains cas la situation est extrêmement complexe et le jeune semble avoir du mal à s'exprimer. Vous pouvez alors proposer de lui fournir une fiche de liaison récapitulative des informations objectives que vous avez pu recueillir afin d'optimiser l'évaluation du travailleur social qui l'accueillera. La fiche de liaison sera alors la propriété du jeune et ne pourra être transmise que par lui.



4

## LA SANTÉ

—

PRÉSENTATION

—

INTERVENANTS  
AUTOUR  
DE LA SANTÉ

—

ÉTUDES  
DE SITUATIONS

## Comment définir la santé ?

Selon l'OMS « la santé désigne un état de bien-être, physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Elle doit être appréhendée dans ses multiples dimensions. Prendre en considération l'état de santé d'une personne, implique de s'intéresser à sa santé physiologique, à sa santé mentale et à ses conditions de vie.

Après cette définition, où et comment situer les leviers d'actions des professionnels de l'apprentissage sur la santé des apprentis ?

Les professionnels agissent directement sur le stress ou des situations de mal être qui peuvent être engendrées par les exigences du travail ou celles de la formation.

En suivant une pédagogie de la valorisation et en étant un médiateur entre l'entreprise et le jeune, le site de formation peut éviter la sensation d'échec et agir sur les ruptures.

Les sites de formation peuvent également mettre en place des actions de prévention. par exemple en se rapprochant des ateliers santé-ville de leur département.

Au delà, l'action des professionnels de l'apprentissage consiste en une orientation vers des centres de santé adaptés aux problématiques rencontrées : CMP, PMI, Planning Familial ; et dans les situations d'urgence vers d'autres acteurs spécialisés dont vous trouverez les coordonnées ci-après.

## LES INTERVENANTS AUTOUR DE LA SANTÉ

**Beaucoup d'intervenants sanitaires et sociaux sur le territoire francilien ont mis en place des dispositifs de prévention. Ils travaillent en partenariat avec les différents acteurs autour de la jeunesse, pour permettre l'accès à l'information, pour un maximum de jeunes franciliens. Libres aux CFA ou UFA de les contacter pour mettre en place des partenariats.**

**Quelques exemples :**

## LES ATELIERS SANTÉ VILLE

Depuis 15 ans sur le territoire national il existe un volet santé de la politique de la ville. Les Ateliers Santé Ville (ASV) ont été créés pour coordonner les différents acteurs d'un territoire, autour des thématiques périphériques à la santé.

Pour les sites de formation, les équipes de ces ateliers peuvent être des interlocuteurs privilégiés afin de :

- vous mettre en lien avec des professionnels de santé du territoire ;
- vous aider à monter des actions collectives autour de la santé, au sein de votre établissement et à construire des formations.

Ces Ateliers Santé Ville ont été créés sur l'ensemble de la Région Île-de-France, en fonction des besoins, de chaque territoire.

- 1 sur Paris pour les arrondissements suivants : 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup>, 20<sup>e</sup> ;
- 8 dans les Yvelines ;
- 9 dans le Val d'Oise ;
- 24 en Seine-Saint-Denis ;
- 12 dans les Haut-de-Seine ;
- 14 dans le Val de Marne ;
- 7 dans l'Essonne.

**@ [www.plateforme-asv.org](http://www.plateforme-asv.org)**

## LE CRIPS – IDF

Le Centre Régional d'Information et de Prévention d'Île-de-France est un centre de ressources pour tous ceux qui s'impliquent, en Ile-de-France, dans la prévention du VIH, des IST, des hépatites, des consommations de drogues et des comportements à risque chez les jeunes.

Leur site est riche et plein d'idées et leur équipe peut être un soutien autour d'actions de prévention santé au sein de votre établissement.

**@ [www.lecrips-idf.net](http://www.lecrips-idf.net)**

## LES SERVICES DE PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE (PMI)

Ils assurent les missions de planification familiale. Une équipe pluridisciplinaire (médecin, sage-femme, conseillère conjugale et familiale, infirmière, secrétaire) accueille le public pour :

- des entretiens et des conseils relatifs à la vie de couple, la parentalité, les violences et les relations amoureuses ;
- des consultations médicales (délivrance d'une contraception ou d'objets contraceptifs, consultations pré et post-IVG et IVG par voie médicamenteuse, dépistage et traitement des infections sexuellement transmissibles).

Ces prestations sont gratuites pour les mineurs et les personnes sans couverture sociale. Il n'y a pas besoin d'autorisation parentale. Les personnes majeures, assurées sociales doivent se munir de leur carte vitale.

Il est conseillé d'appeler les centres avant de s'y rendre pour connaître les horaires.

Les professionnels des Centres de Planification Familiale organisent également des sessions d'information et d'orientation des adultes, des jeunes et des mineurs, autour de la vie affective et de la sexualité. Ces actions de prévention sont ainsi menées dans les Centres de Planification et d'Éducation Familiale (CPEF) ou **auprès des jeunes, en milieu scolaire.**

**@ [www.allopmi.fr/votre-pmi.html](http://www.allopmi.fr/votre-pmi.html)**

## LE PLANNING FAMILIAL

Le planning familial est un mouvement militant, agréé organisme de formation pour le Conseil Conjugal et Familial et l'Éducation à la vie, qui a différents objectifs :

- promouvoir l'éducation à la sexualité ;
- accueillir les femmes victimes de violence ;
- lutter contre le Sida et les Infections Sexuellement Transmissibles (IST) ;
- privilégier une maternité choisie ;
- ...

📍 [www.planning-familial.org](http://www.planning-familial.org)

## SÉSAME

Sésame est une association laïque et apolitique pour l'éducation affective et sexuelle en milieu scolaire, agréée par le ministère de l'Éducation nationale et le ministère de la Jeunesse et des Sports.

Objectif : rencontrer les jeunes pour les aider à prendre la responsabilité de leur vie affective.

Pour cela, l'association aborde notamment les points suivants :

- informer et répondre aux interrogations des jeunes ;
- prévenir des risques liés à la sexualité ;
- apprendre à identifier et à intégrer les différentes dimensions de la sexualité humaine ;
- ...

📍 [www.sesame-educ.org](http://www.sesame-educ.org)

## LE CLER AMOUR ET FAMILLE

Le CLER Amour et Famille est une association nationale de jeunesse et d'éducation populaire, reconnue d'utilité publique et agréée organisme de formation pour le Conseil Conjugal et Familial et l'Éducation à la vie.

Par ses interventions, l'association souhaite informer les jeunes, participe à leur éducation affective, relationnelle et sexuelle et les aide à acquérir le sens de la responsabilité, du respect de soi et des autres.

📍 [www.cler.net](http://www.cler.net)

## LE CENTRE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE (CMP)

Le CMP assure des consultations médico-psychologiques et sociales pour toute personne en souffrance psychique et organise leur orientation éventuelle vers des structures adaptées (CATTP, hôpital de jour, unité d'hospitalisation psychiatrique, foyers...).

📍 [adresse.fr/adresse+centre-medico-psychologique+ile-de-france.html](http://adresse.fr/adresse+centre-medico-psychologique+ile-de-france.html)

## LE CENTRE PSYCHIATRIQUE D'ORIENTATION ET D'ACCUEIL (CPOA)

Le CPOA est un service d'urgence psychiatrique régional.

Une des principales caractéristiques du centre, réside dans le fait qu'il traite les demandes de soins en urgence, 24h/24, 7j/7, soit par une orientation téléphonique, soit par une consultation sur place. Les consultations et les soins y sont entièrement gratuits.

Il constitue un centre de ressources pour toute question concernant la sectorisation, les consultations et structures spécialisées, l'information sur les soins sans consentement.

Il reçoit tous ceux qui demandent de l'aide dans les moments difficiles y compris les proches.

### Il accueille :

- toute personne de plus de 16 ans qui se présente en consultation ;
- quel que soit son domicile ou sans domicile ;
- venant d'elle-même, accompagnée par des proches ou adressée par : médecin, hôpitaux, général, services sociaux et médico-sociaux, pompiers, police ou autres.



## LES INTERVENANTS AUTOUR DE LA SANTÉ

Les documents d'identité ou de prise en charge sont conseillés mais ne sont pas obligatoires.

Les documents médicaux antérieurs, ordonnances, examens, carnet de santé sont recommandés.

Les locaux sont situés dans l'enceinte de l'hôpital Sainte-Anne.

Accès piéton et véhicule Jour & Nuit

17 rue Broussais, Bus 62

75014 Paris

Tél: 01 45 65 81 09

## LES MAISONS DES ADOLESCENTS

Les Maisons des Adolescents sont des lieux qui accueillent les adolescents de 11 à 25 ans (l'âge dépend des structures) quels que soient leurs questionnements ou leurs préoccupations (médicale, sexuelle, psychique, scolaire, juridique, social).

L'accueil en MDA est gratuit et anonyme si besoin, avec ou sans rendez-vous. Elle s'adresse également à leurs familles et aux professionnels.

### Les objectifs des MDA :

- Apporter une réponse de santé et plus largement, prendre soin des adolescents, en leur offrant les prestations les mieux adaptées à leurs besoins et attentes, qui ne sont pas actuellement prises en charge, dans le dispositif traditionnel.
- Fournir aux adolescents des informations, des conseils, une aide au développement d'un projet de vie.
- Favoriser l'accueil en continu par des professionnels divers pour faciliter l'accès de ceux qui ont tendance à rester en dehors des circuits plus traditionnels.
- Garantir la continuité et la cohérence des prises en charge.
- Constituer un lieu ressource sur un territoire donné, pour l'ensemble des acteurs concernés par l'adolescence (parents, professionnels, institutions).

Il existe une MDA dans quasiment chaque département en Île-de-France :

@ [www.anmda.fr/nc/les-mda](http://www.anmda.fr/nc/les-mda)

## PARIS ADO SERVICE – ASSOCIATION SAUVEGARDE DE L'ADOLESCENCE DE PARIS

**Paris Ado Service (PAS)** est une structure d'accueil 24h sur 24 et d'accompagnement éducatif de jeunes mineurs et majeurs en situation de rupture quelle qu'en soit la cause (conflit familial sévère, fugue, violence, errance).

Paris Ado Service est l'initiateur d'une prestation unique en France autorisée de manière exceptionnelle par l'autorité judiciaire : la mise à l'abri anonyme des mineurs pour 24h.

En moyenne, PAS accueille, chaque année 500 jeunes de 50 nationalités différentes.

3 rue André Danjon

75019 Paris

Tél: 01 42 40 20 42

@ [www.sauvegarde-paris.fr](http://www.sauvegarde-paris.fr)

## URGENCE JEUNE LA MAISON DE SOLENN

La maison de Solenn propose des soins pluridisciplinaires en médecine de l'adolescent, dans le champ des troubles du comportement alimentaire (anorexies et boulimies), en psychologie et en psychiatrie pour les adolescents de 11 à 18 ans sans limite de lieu géographique (pas de sectorisation). Ils s'occupent également des problématiques transculturelles (enfants de migrants, de couples mixtes...) et de celles de l'adoption internationale. Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone dans la limite des possibilités de 10h à 19h.

97 boulevard de Port Royal

75013 Paris

Tél: 01 58 41 24 24

@ [www.mda.aphp.fr](http://www.mda.aphp.fr)



**Au-delà de la prévention, vous pouvez être sollicités par l'un de jeunes autour d'une problématique de santé : vous pouvez légitimement vous sentir démunis et ne pas savoir comment réagir. Pour vous aider voici quelques pistes.**

**a** Les difficultés de santé sont liées à la vie courante et n'ont pas d'impact sur le parcours de l'apprenti. Par exemple :

- une difficulté ponctuelle d'accéder aux soins somatiques ou psychologiques liée à une problématique d'accès aux droits ;
- une difficulté ponctuelle d'accéder aux soins somatiques ou psychologiques liée à un déficit d'informations.

Dans ces deux situations, si l'apport du guide des apprentis ne suffit pas ou si vous sentez que le jeune est en demande de contenance et de réassurance, vous pouvez l'orienter vers la mission locale de son lieu de résidence qui pourra le renseigner et l'orienter vers le service adapté.

**b** Les difficultés sont liées à des problématiques spécifiques et risquent à moyen ou long terme d'entraver la sérénité du jeune. Par exemple :

- des difficultés récurrentes d'accéder aux soins somatiques courants quelle qu'en soit la raison ;
- des difficultés liées à des conduites à risques ponctuelles, qui préoccupent le jeune et ou son entourage ;
- un mal-être psychologique (souffrance au travail, conflits familiaux, isolement social) ;
- la découverte d'un état de santé nécessitant une orientation médicale immédiate (maladie somatique, grossesse).

Dans ces situations, il est fortement indiqué d'orienter simultanément le jeune apprenti vers les structures suivantes.

#### **Le travailleur social**

du Service Social Départemental ou Communal de son lieu de résidence.

L'assistant social du service pourra le soutenir et l'accompagner vers le soin en prenant en compte son environnement et son contexte de vie. La mise

en place d'un accompagnement social adapté, peut contenir voir prévenir les risques réels de dégradation de ce type de situations.

Pour trouver un service social, se rendre sur le site de la commune de résidence du jeune.

#### **Le Centre Médico Psychologique (CMP)**

de son secteur.

L'équipe sanitaire et sociale du CMP pourra recevoir le jeune à titre gratuit, en fonction de ses besoins (psychiatre, psychologue, infirmière, assistante sociale). Néanmoins les délais d'attente, pour une prise en charge, sont généralement assez longs.

Dans ce contexte, le travailleur social du service départemental pourra évaluer l'urgence de la situation et en fonction, proposer un plan d'action adapté.

#### **Le planning familial**

En cas de problématique liée à la sexualité ou grossesse. Rapidement accessible il pourra être également un premier lieu d'écoute, d'informations et d'orientation, autour des questions de sexualité et de grossesse.

**c** Les difficultés sont liées à des problématiques massives et inquiétantes qui nécessitent une mobilisation immédiate. Par exemple :

- l'apprenti est victime de maltraitance et ou violence (harcèlement caractérisé, violences physiques, violences et abus sexuels) ;
- l'apprenti présente des conduites à risques (addictions, violences, actes délictueux, tentative de suicide) entravant son fonctionnement au quotidien ;
- l'apprenti est en situation d'extrême fragilité psychologique et exprime un profond mal-être (isolement, désir de mourir, perte d'intérêt massive).

Dans ces contextes, plusieurs dispositifs d'urgence existent pour permettre une prise en charge relativement rapide.

**(Voir tous les contacts des pages 24 et 25).**



5

# CONNAÎTRE LES PARTENAIRES

—

LES MISSIONS LOCALES

—

LES CENTRES  
MÉDICO-  
PSYCHOLOGIQUES

—

LES SERVICES  
SOCIAUX



## LES MISSIONS LOCALES

**Les Missions Locales sont des structures qui accompagnent gratuitement les jeunes de 16 à 25 ans pour trouver des solutions face aux difficultés d'insertion professionnelles ou sociales auxquelles ils sont confrontés.**

**Les jeunes suivis en Missions Locales accèdent à une aide personnalisée, à des ateliers et à des outils et conseils pour leur permettre de définir un projet professionnel, de trouver un emploi ou une formation, d'accéder à un logement, de rechercher des informations sur la santé et l'accès aux soins, d'être informés et accompagnés sur leurs droits et devoirs ainsi que d'accéder aux activités culturelles, sportives et de loisirs.**

### Trouver un emploi

Les Missions Locales et l'Association Régionale des Missions Locales d'Île-de-France (**ARML-IDF**), travaillent en partenariat avec un réseau d'entreprises qui s'engagent à recruter des jeunes inscrits en Missions Locales. Ainsi les contrats « Emplois d'Avenir » sont accessibles uniquement aux jeunes suivis en Missions Locales (ou dans un des **CAP Emploi** pour les travailleurs handicapés).

En plus de la mise en relation des jeunes avec des recruteurs, les Missions Locales proposent aussi des ateliers : préparation à la recherche d'emploi, simulations d'entretiens d'embauche, compréhension des codes et savoir-être au travail.

### Construire son projet professionnel

Les Missions Locales ont plusieurs dispositifs qui aident les jeunes à construire leur parcours d'orientation professionnel comme les **POP** (Parcours d'Orientation Professionnel) ou la **Garantie Jeune**.

### Se loger

Les Missions Locales travaillent en partenariat avec les services logement des municipalités ainsi qu'avec de nombreuses associations locales, dans le but d'aider les jeunes à trouver une solution d'hébergement pérenne. Dans ce cadre ils proposent :

- l'aide du conseiller, qui peut répondre aux questions concernant l'accès au droit du logement ;
- des « ateliers logement » qui présentent les aides disponibles ou sensibilisent les jeunes à la gestion d'un logement et à la maîtrise d'un budget.

### Aide opérationnelle aux démarches autour du logement :

- montage de dossier de logement ;
- montage de demande d'aides (Aide Personnalisée au Logement-**APL**, Fond de Solidarité pour le Logement-**FSL**) ;
- appui d'une demande de logement auprès de la municipalité ;
- aide en cas de rupture d'hébergement (hébergement d'urgence) ;
- déclenchement d'aides financières ponctuelles en cas de difficulté de paiement ;
- mise en relation avec des associations, des assistantes sociales, des services logement municipaux, départementaux, régionaux, des Maisons de Justice ;
- médiation entre le jeune logé et le fournisseur d'électricité, d'eau, de gaz en cas de suspension de service.

Si la situation d'hébergement de l'un des jeunes que vous accompagnez est instable, invitez-le à prendre les devants et à commencer ses démarches le plus tôt possible avec la Mission Locale, dont il dépend.

Informez-le sur la nécessité de ne pas attendre de ne plus avoir de logement pour commencer à en chercher un autre !

### Se déplacer en Île-de-France

Certaines Missions Locales proposent des « ateliers mobilité », pour découvrir les différents moyens de transport mis à disposition en Ile-de-France et apprendre à organiser ses déplacements. Certaines Missions Locales proposent également des chèques mobilité et des aides pour aider les jeunes à financer leurs permis de conduire.

### Se soigner

Les Missions Locales collaborent avec les acteurs de la santé pour permettre aux jeunes :

- d'accéder à leurs droits : obtenir leur carte Vitale, bénéficier de la Couverture Maladie Universelle (CMU), faire une demande de mutuelle ;
- d'être mis en relation avec des professionnels de la santé, des permanences d'écoute, des psychologues ;
- de participer à des actions de prévention des pratiques à risques.

### S'informer sur l'accès au droit

Le conseiller de la Mission Locale du jeune peut y répondre ou l'orienter efficacement pour toutes les questions relatives aux droits du travail, au casier judiciaire, au fichier de police, au droit de séjour, à la nationalité, à la lutte contre les discriminations, aux droits des femmes, au droit à la formation, au droit à la santé.

Des ateliers d'informations peuvent être organisés. Il obtiendra les renseignements auprès de la Mission Locale de son secteur.

@ [www.mission-locale.fr](http://www.mission-locale.fr)

## LES CENTRES MÉDICO-PSYCHOLOGIQUES

Les CMP sont en charge d'un secteur géographique déterminé. Ils sont rattachés à un hôpital public. Il existe des CMP pour adultes et pour enfants. Les CMP regroupent des médecins psychiatres, des psychologues cliniciens, des infirmières, des assistantes sociales, des psychomotriciens, des orthophonistes et des éducateurs spécialisés. Ils assurent généralement des consultations, visites à domicile ou encore des soins infirmiers. Ils organisent des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile. Ils sont également un lieu d'orientation.

### Les avantages :

- on y trouve plusieurs spécialistes de la santé mentale ;
- c'est entièrement gratuit ;
- des ateliers ou thérapies de groupe sont souvent mis en place.

### Les inconvénients :

- le délai pour le premier rendez vous est parfois très long (les CMP sont parfois surchargés) ;
- on n'a pas forcément le choix du praticien et de l'horaire qui nous convient.

Pour trouver le CMP le plus proche du lieu d'habitation du jeune, consultez les pages jaunes ou appelez la Mairie, l'hôpital ou le Conseil Général de votre ville.

Chaque jeune dépend du CMP implanté sur son secteur de résidence pour le trouver :

@ [adresse.fr/adresse+centre-medico-psychologique+ile-de-france.html](http://adresse.fr/adresse+centre-medico-psychologique+ile-de-france.html)



## LE SERVICE SOCIAL DÉPARTEMENTAL

Le Service Social Départemental (SSD) est un service géré par le Conseil Général. Il est un lieu d'écoute, qui apporte conseil et soutien. Face aux difficultés rencontrées et après évaluation, il intervient à la demande de la personne et avec elle : orientation, accompagnement, constitution de dossiers...

### Famille :

- soutien des parents dans leur rôle éducatif ;
- démarches en vue de l'ouverture de droits ou de leur rétablissement.

### Logement :

- accompagnement vers les partenaires compétents ;
- recherche d'hébergement ;
- aide au maintien dans les lieux ;
- aide à l'entrée lors de l'attribution.

### Budget :

- conseils budgétaires ;
- accompagnement dans le cadre du surendettement ;
- aide au rétablissement de la situation financière.

### Insertion :

- information et orientation vers les partenaires spécialisés ;
- instruction des demandes de RSA.

### Santé :

- accompagnement et liaison avec ou vers les services médicaux ;
- information et prévention ;
- faciliter l'accès aux droits.

## LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE (CCAS)

C'est un organisme communal différent de la Mairie. Il existe également des organismes intercommunaux. Lorsque le Centre d'Action Sociale est intercommunal il prend le nom de Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS).

Le Centre Communal d'Action Sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il participe à l'instruction des demandes des différentes aides sociales. Le Centre Communal d'Action Sociale peut aussi parfois, à la demande du département, exercer des compétences similaires à celles du Service Social Départemental (répartition des publics).

Pour trouver les services sociaux dont lesquels le jeune dépend, rendez vous sur le site de sa commune de résidence.



---

5

**SE FAMILIARISER  
AVEC LES OUTILS  
MÉTHODOLOGIQUES**

—

PRÉAMBULE

—

ÉCOUTER

—

ÉVALUER

—

ORIENTER



## PRÉAMBULE

Lorsqu'un jeune vous sollicite, quel que soit le type de problématique rencontrée ou le niveau de complexité de la situation, vous êtes confrontés à la même dynamique de réflexion.

Comprendre pour élaborer l'action puis la mettre en œuvre. En travail social cette dynamique a donné lieu à une méthodologie spécifique afin de garantir, dans la mesure du possible, une démarche d'accompagnement de qualité susceptible de répondre aux attentes et aux besoins des personnes accueillies.

Du fait de leur proximité auprès des apprentis et de leurs missions, les professionnels de l'enseignement jouent souvent un rôle essentiel dans la prévention des risques de précarisation, d'isolement et de rupture de parcours.

L'objectif de cette fiche n'est pas de vous former ou transformer en professionnels de l'accompagnement social mais plutôt de vous proposer quelques notions issues de cette méthodologie pour vous aider à vous repérer face aux situations sociales auxquelles vous pouvez être confrontés.

## ÉCOUTER

« Écouter, c'est accueillir l'autre tel qu'il est. Derrière la banalité de cette affirmation, se cache une pratique hautement délicate et coûteuse pour celui qui l'exerce.

Délicate, parce qu'écouter semble la chose la plus naturelle au monde, or l'écoute recèle de nombreux pièges et travers. Entendre vraiment la souffrance et les besoins d'un être exige de l'expérience, une certaine maturité et une bonne connaissance de soi. Elle est coûteuse, parce que personne ne ressort indemne d'une pratique de l'écoute orientée vers la relation d'aide.

Dans le champ du social, l'écoute pratiquée par les professionnels est un préalable à leur expertise. Accueillir le vécu douloureux des personnes est constitutif de toute pratique sociale qui se veut empreinte d'humanité. La capacité d'écoute est même l'une des premières qualités demandées dans ces métiers. Elle exige attention à l'autre et bienveillance. Mais elle demeure un exercice professionnel, pour lequel il faut se garder de mélanger ses affects afin de maintenir une distance critique propre à une relation d'aide. »

**BRUNO CROZAT**

« L'écoute, un exercice professionnel difficile », Lien social, Numéro 864, Décembre 2007.

@ [www.lien-social.com](http://www.lien-social.com)

Pour tenter de mettre en place cette qualité d'écoute, Carl Rogers, Psychologue américain, a initié dans les années 60, le concept d'écoute active appelée aussi écoute « bienveillante ». En utilisant la technique de questionnement ou de reformulation, cette écoute permet :

- de s'assurer que l'on comprend bien les ressentis que veut exprimer la personne ;
- de la mettre en confiance et l'encourager à continuer à s'exprimer si elle en ressent le besoin.

Quelques points de repères par rapport à cette écoute vis-à-vis des jeunes apprentis :

- Accueillir de la parole dans un cadre qui permet au jeune de se sentir en confiance (disponibilité, confidentialité, non jugement).
- Être centré sur le ressenti du jeune et pas seulement sur ce qu'il dit.
- S'intéresser à la façon dont le jeune vit sa difficulté et non à la difficulté en tant que telle.
- Faire preuve de respect par rapport à la vision exprimée par le jeune sans tenter d'interpréter ou de « jouer » aux apprentis psychologues.
- Tenter de se faire l'écho de ce qu'il exprime comme ressenti pour mettre en relief sa manière de vivre la situation sans projeter la sienne.

❗ Pour être en mesure d'être à l'écoute de l'autre il est important également d'être à l'écoute de soi. Il arrive que pour diverses raisons vous vous sentiez dans l'impossibilité de garantir une écoute de qualité au jeune qui vous sollicite (indisponibilité psychique, thématique avec laquelle il vous est difficile de prendre du recul, difficultés relationnelles avec le jeune...). Dans ce cas il est préférable que vous puissiez passer le relais à un collègue pour lequel cela semble moins difficile.

Passer le relais n'est pas manquer à son devoir. C'est au contraire mettre en place une démarche de respect et de bienveillance vis-à-vis de soi et vis-à-vis du jeune.

## ÉVALUER

Évaluer en travail social, c'est prendre en compte le contexte et mettre en commun tous les éléments recueillis de la situation de la personne de la façon la plus objective possible. Cela suppose une extrême vigilance par rapport à sa propre perception et aux jugements de valeur. Cette évaluation doit tenter de comprendre les besoins et les attentes de la personne et permettre de proposer des pistes et des réponses face à ses difficultés. Indépendamment de sa fonction, l'évaluation revêt aussi une dimension symbolique certaine. En effet, évaluer c'est nécessairement observer et cela n'est jamais facile pour un jeune d'être observé surtout si l'on se sent en difficulté. C'est pourquoi il est important d'associer systématiquement le jeune à l'évaluation de sa situation. L'évaluation peut être envisagée comme un mécanisme d'échange dynamique et interactif qui permet de trouver avec le jeune la ou les pistes les mieux adaptées à sa réalité du moment : « L'évaluation, ce n'est pas prendre de l'information, c'est échanger de l'information pour faire surgir du sens ».

J. ARDOINO, 1976.

» Pour comprendre ce que peut ressentir une personne en difficulté qui se trouve dans l'obligation de demander de l'aide, l'ouvrage du Sociologue **SERGE PAUGAM** « La disqualification sociale » peut être d'une grande utilité.

En effet, cet auteur étudie l'impact de la violence symbolique des institutions d'aides sociales sur les relations avec les personnes dites « usagers » et les rapports de domination entre professionnels et personnes accueillies.

Il démontre et explique comment le fait d'être à un moment considéré comme un bénéficiaire des dispositifs sociaux peut contribuer à se sentir moins légitime en tant que sujet et en tant que citoyen. Il propose aussi des pistes pour atténuer cet effet en s'appuyant sur la vigilance des professionnels qui peuvent par leur savoir faire et être (respect des personnes, écoute bienveillante et sans jugement de valeurs, participation de la personne) participer à la restauration du sentiment de légitimité des personnes accueillies. Dans une relation d'aide on est toujours deux à donner et deux à recevoir.

## ORIENTER

Dans le secteur de l'apprentissage il est courant de parler d'orientation professionnelle. Dans le champ du travail social cette notion d'orientation est également une des missions essentielles mais revêt un autre sens.

Dans ce cadre, orienter la personne c'est lui permettre de se repérer parmi tous les dispositifs existants auxquels il peut prétendre afin qu'il puisse trouver des réponses satisfaisantes au regard de sa situation, de ses attentes et de ses besoins.

L'orientation c'est donc transmettre des informations fiables et détaillées sur les dispositifs adaptés en fonction de la difficulté et de la demande du jeune. Il est bien entendu très important de transmettre également les coordonnées précises et les modalités d'accès.

Parfois transmettre ces informations ne suffit pas. Certains jeunes peuvent éprouver des difficultés à solliciter seuls les différents interlocuteurs. Il est possible alors de soutenir le jeune dans sa démarche de prise de contact (par exemple en étant présent lors du premier appel et en introduisant auprès de l'organisme la sollicitation du jeune).

❗ Orienter n'est pas accompagner. L'accompagnement social ne relève pas de votre cadre d'intervention mais de celui des services dédiés, services sociaux, CMP... **L'accompagnement social, nécessite un savoir faire propre, s'effectue généralement dans la durée, et peut être très chronophage.**

Ainsi dans l'intérêt du jeune et dans votre intérêt, il est important que vous puissiez reconnaître et accepter les limites de votre action même si cela peut bien sur, être facteur de frustration.

Rappelez-vous qu'orienter symboliquement, c'est aussi montrer au jeune qu'il est légitime dans sa demande d'aide, et qu'il existe une forme de réponse ou de soutien, face à ses difficultés. En ce sens, l'orientation est génératrice de lien social et transmet donc, en plus d'une information qui se veut utile et nécessaire, un message d'espoir et de solidarité.

