

••• Pourquoi un CHRS fait appel à un psychologue ?

Farid Righi,

Directeur de CHRS, Grenoble

Retracer l'historique et contextualiser la mise en place très récente d'un dispositif clinique me replonge dans mes interrogations récurrentes de travailleur social : la question du sens de mon travail, sa finalité et la souffrance rencontrée depuis de nombreuses années... auprès des usagers et des professionnels.

Parler de l'intervention d'un psy au sein de la structure que je dirige trouve son origine dans mes errements d'éducateur.

Pendant 10 ans, j'ai côtoyé la détresse sociale en tant qu'animateur ou éducateur dans des quartiers en difficultés de Grenoble et son agglomération. Le pari de l'insertion durable paraissait à chaque fois difficilement tenable si on plaçait l'insertion sur un plan professionnel, économique car on se heurtait à la crise économique, au manque de qualification, aux assignations identitaires empêchant d'envisager les projets d'insertion d'un côté comme de l'autre : employeurs et usagers.

Lorsque je travaillais en prévention spécialisée, notre objectif souvent cité et écrit dans le projet institutionnel était : « *le maintien du lien avec des jeunes en grandes difficultés* ». Il s'agissait d'inscrire le jeune dans un lien avec son environnement et avec l'adulte. Le maintien du lien à tous prix, en le défendant avec acharnement, en utilisant toutes les stratégies (travail de rue, chantiers, humour, camps...) et en dépassant toutes les difficultés ou voire même toutes les agressions.

Cette insertion impossible nous renvoyait alors un sentiment d'impuissance et d'enfermement spatial, social et psychologique face à l'absence de réponse sociale. Ce fut ma première rencontre avec la « sous France » exposée.

J'ai fui « la politique de la ville » et les quartiers en difficultés pour trouver refuge au sein de la Halte... les fantômes ressurgissent toujours lorsque l'on est en première ligne face à la précarité sociale : impuissance, culpabilité, résignation...

J'avais changé de lieu mais pas de lien avec cette souffrance sociale et psychique avec une volonté de me saisir de cette question.

Après une présentation de la structure, du public accueilli et du cadre de l'accompagnement social exercé, je vais tenter, de ma place, de vous restituer pourquoi une équipe de travailleurs sociaux a fait appel à un psychologue.

Présentation du CHRS La Halte

La Halte a vocation depuis mai 1998 d'être un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale situé à Grenoble. Il dispose d'une capacité d'accueil de 25 lits en hébergement temporaire et 5 lits de repos sanitaire. Ces lits sont destinés aux personnes malades qui ne peuvent rester à l'hôpital mais ne doivent pas se retrouver à « la rue ».

L'hébergement temporaire se situe en amont des CHRS dits « hébergement transitoire ». La Halte est ce que l'on appelle aussi une structure d'urgence relais dont la vocation était de permettre aux personnes de souffler, de sortir de la crise et ensuite d'envisager une orientation en CHRS « classique » ou « résidence sociale ». L'hébergement intègre les contraintes de la vie collective (repas à heures précises, participation au ménage, ...).

Le législateur prévoit une durée maximale d'hébergement d'un mois, renouvelable deux fois. Une première remarque s'impose autour de la réalité de l'hébergement temporaire : la moyenne d'hébergement est évaluée en fait autour de 7 mois avec des séjours pouvant aller jusqu'à 2 ans, 3 ans pour certains par manque de place dans les autres structures. Cela a eu pour conséquence la mise en place d'un accompagnement socio-éducatif que je présenterai plus tard.

La Halte héberge ainsi de façon temporaire des personnes seules ou familles en situation de précarité extrême (situation de rupture familiale, en situation d'expulsion locative, sans résidence stable, sor-

tant d'établissements hospitaliers, de centres pénitentiaires, personnes en danger de prostitution...).

L'accompagnement socio-éducatif au sein de la structure

Il existe depuis 5 ans avec une volonté affirmée de prendre en compte les durées d'allongement de séjours par la mise en place d'une équipe éducative. L'accompagnement exercé vise à aider les personnes dans tous les actes de la vie quotidienne.

Deux éducateurs spécialisés travaillent auprès des adultes et une éducatrice de jeunes enfants sur un dispositif de soutien à la parentalité qui concerne plus précisément la scolarité des enfants, les projets autour des vacances ainsi qu'une aide individuelle des parents qui en font la demande (repas, demande de travailleuses familiales, PMI...)

Du processus d'admission au sein du CHRS jusqu'à la sortie, est nommé, sur chaque situation un éducateur « référent » dont les principales missions sont l'accueil, la résolution des problèmes sociaux, administratifs, médicaux ainsi que l'aide à l'élaboration d'un projet d'insertion.

Les orientations au sein de la Halte sont examinées par une commission qui étudie les demandes des personnes relayées par un référent social extérieur (assistante sociale de secteur, éducateur...).

J'ai eu la chance de participer à la mise en place de cette équipe éducative et de toute la dynamique de réflexion autour du public accueilli (familles et personnes isolées), des procédures à mettre en place (élaboration d'un contrat de séjour, règlement intérieur, livret d'accueil, procédure d'admission...). Ce fut une période très euphorisante.

Pour certaines familles accueillies après une expulsion locative ou une rupture familiale (séparation conjugale...), La Halte apparaissait dans les premiers mois comme un espace de ressources et les situations administratives évoluaient très positivement... Les personnes hébergées attendaient simplement un logement, un emploi pour être sorties d'affaire, pour être de nouveau autonomes et ne plus dépendre des travailleurs sociaux.

Les éducateurs culpabilisaient et parlaient de « maltraitance institutionnelle » sur ces situations familiales.

Maltraitance par défaut, illusion de l'hébergement temporaire et du contrat d'hébergement... celui-ci fixe les objectifs à atteindre pour la personne au sein de la Halte et définit un projet de sortie de la structure. Ce contrat est signé par l'hébergé, l'éducateur référent et le référent social externe.

C'est une implication de toutes les parties pour trouver des solutions. Les personnes remplissent leurs engagements (respect du règlement intérieur, participation financière, démarches à effectuer...). Les travailleurs sociaux sont souvent concernés par les solutions d'hébergement mais se heurtent à l'impossibilité d'apporter une réponse au projet individualisé des personnes. Elles ont rempli pour la plupart leur contrat et attendent notre partie en vain...

L'attente est trop longue ; cette détresse sociale à durée indéterminée se traduisait par un sentiment d'abandon, de rejet et de culpabilité entraînant rapidement des conflits avec l'équipe et l'institution, quelquefois des passages à l'acte violents sur les éducateurs ou sur eux-mêmes ou entre hébergés.

Les réflexions de l'équipe portaient aussi sur l'amélioration de l'accompagnement des personnes isolées en intégrant une intervention d'un psychologue afin d'aider les personnes qui vont « mal » mais qui ne sollicitent aucune demande de soutien psychologique. Ce fut le cas de Djamel et Stéphanie, suivis par Jérôme, Angélique et moi-même.

Djamel,

Nous venons de recevoir un fax d'un travailleur social qui nous indique l'orientation au sein de la Halte de Djamel qui dort depuis une semaine au Centre d'Accueil d'Urgence de l'agglomération grenobloise. Il a rendez-vous à 14 heures avec Angélique l'éducatrice qui sera chargée de son suivi si son admission est prononcée à l'issue de l'entretien.

C'est un grand gaillard qui se présente torse nu, un poste radio sur l'épaule avec musique à fond. Dans le hall d'accueil : son arrivée énergique fait peur à tous les résidents (femmes et enfants surtout) et impressionne l'équipe.

Nous l'accueillons pour un entretien afin évaluer la demande d'hébergement de Djamel ainsi que la compréhension des premiers problèmes à régler. La

musique s'arrête et ce grand gaillard s'effondre : « *je dois dormir, je suis fatigué... si je suis ici c'est parce que je me suis enfui de chez ma compagne qui me battait... J'ai perdu mon boulot et depuis je suis à la rue... j'ai besoin de travailler et d'avoir un logement pour m'en sortir...* ».

L'éducateur se rend toujours disponible pour le premier entretien : il permet de sécuriser la personne et offre une vision de l'accompagnement à venir. L'entretien durera 1 heure.

Après une visite de la structure, de sa chambre et des principes de la vie en collectivité, Djamel repart et doit nous dire s'il accepte de venir à la Halte : nous lui laissons 24 heures de réflexion. Il souhaite rester immédiatement mais nous refusons car nous pensons important qu'il manifeste son engagement et non plus que ce soit une demande d'hébergement relayée par un travailleur social.

Il reviendra et restera 6 mois au sein de la structure. Angélique l'a reçu 3 fois par semaine en entretien individuel lors de soirées, matinées ou en journée : il réussira à s'inscrire dans le collectif, à payer sa participation financière et même à retravailler 3 mois sur un poste d'ouvrier de production en usine. Les enfants l'apprécient car il chante tout le temps et écrit des chansons de rap. Il a écrit une chanson sur la Halte. Tout le monde se réjouit pour lui. Ses

dossiers administratifs sont désormais à jour (RMI, ANPE, carte d'identité...). Il est de nouveau à peu près debout mais consomme toujours trop d'alcool et évite de sortir par peur des rencontres. Nous essayons de l'orienter vers un psychologue du CMP.

Chaque mardi en réunion d'équipe, les situations sont abordées afin d'envisager et/ou d'améliorer les modalités d'accompagnement social en cernant aux mieux les difficultés des personnes et des travailleurs sociaux.

Angélique : « *son problème, c'est l'alcool, c'est pour cela qu'il ne sort pas de la Halte, il a peur de retrouver la zone et de trop boire...on ne peut rien faire car il refuse toujours d'aller au CMP pour se soigner...* ».

Après le décès de son père, Djamel ne rentrera pas pendant une semaine. A son retour, il restera un mois encore avec d'énormes problèmes d'alcool et de comportement au sein de la collectivité, qui le mèneront vers une exclusion définitive.

Stéphanie,

Agée de 19 ans, elle a mis en échec toutes les mesures éducatives pour mineur et se trouve aujourd'hui à la rue depuis 3 mois. Elle est orientée par un service d'accompagnement spécialisé dans les dangers de la prostitution. En 2 ans, elle séjourne pour la deuxième fois à la Halte.

Elle a quitté sa famille pour vivre en squat avec un groupe de jeunes. Sylvie, sa fiancée, la prostitue depuis leur liaison amoureuse. Son quotidien est la rue avec sa violence, ses coups et son anonymat.

Au premier rendez-vous, elle apparaît toute chétive, menue et très intimidée. Elle explique qu'elle a un travail d'intérêt général à faire, et qu'elle doit faire des démarches d'insertion sinon elle risque de se retrouver en prison.

« *Le juge m'a ordonné de faire des démarches sinon ça va chauffer pour moi. Je suis perdue et en plus j'ai que des embrouilles avec ma copine et ses copains ; mon problème, c'est que je fais la fête et quelquefois ça dérape. Je n'aime pas les foyers mais je dois m'en sortir sinon je vais en zonzon* ».

Jérôme l'éducateur va assouplir le règlement pour lui permettre d'avoir une accroche.

Pendant un mois, elle mangera en décalé (en dehors du service habituel). L'équipe gèrera les



intrusions violentes de sa copine qui exerce une pression sur Stéphanie pour quitter la Halte et rester dans la bande sous son influence.

Elle accepte de signer un contrat d'hébergement où elle s'engage à dormir au moins 3 nuits et manger 3 fois à La Halte par semaine.

Elle ne supporte pas les règles de vie en groupe mais veut s'en sortir. Les autres résidents la mettent à l'écart en le lui signifiant quelques fois violemment.

Stéphanie restera cette fois-ci 4 mois à La Halte et établira un lien fort avec l'éducateur. Un matin, elle est partie et nous a appelés de Montpellier. Depuis elle est toujours en contact avec Jérôme par téléphone. Elle sait qu'elle peut revenir, on lui garde une chambre...

Jérôme connaît son histoire et les révélations de son mal-être et de son errance : comment l'aider à affronter son histoire et amorcer un travail thérapeutique ?

Stéphanie et Djamel ont été accueillis en 2005. Ils illustrent le questionnement des travailleurs sociaux, sous-tendu par ce propos tout en permettant de s'approprier la problématique de l'hébergement temporaire à la Halte. Les dispositifs extérieurs de prise en charge psychologique existent mais il n'y pas de demande de la part des hébergés ou bien les rendez-vous pris avec le CMP sont trop éloignés, entraînant oubli et démotivation.

Rares sont les personnes qui tiennent leur rendez-vous. Elles sont trop préoccupées par leurs problèmes sociaux.

Comment favoriser la rencontre avec un psychologue ? Comment créer la sacro-sainte demande d'aller voir un psy ?

Ces situations sont révélatrices de notre envie de rendre plus efficient notre accompagnement en formalisant une double écoute sociale et psychologique.

Il s'agit pour nous désormais (l'équipe et moi-même) de créer un relais au sein de la Halte: un psychologue qui accepterait de construire une clinique. Mes craintes et fantasmes agissent : je ne souhaite surtout pas quelqu'un qui ne comprenne rien à ce que l'on fait au quotidien, pas un psychologue surplombant la mêlée, enfermé dans son bureau, qui attend l'hébergé. Lui, expert du sujet, du symbolique et nous, profanes, inscrits dans la réalité sociale. Il faut qu'il accepte de se décaler et comprendre notre commande autour de la rencontre avec les hébergés et l'équipe.

L'action a démarré depuis quelques mois et laisse entrevoir que la route sera longue.

Olivier correspond au profil que je recherche : il humanise le visage du psychologue. Il est repéré par les hébergés qui demandent à le rencontrer.

Son intervention débute avec son lot de questionnements : comment ne pas pathologiser les situations sociales ? Comment relayer les hébergés vers le psy ? Sa place dans les procédures d'accueil, celle des interprètes dans les entretiens cliniques... nous tâtonnons et expérimentons.

Pour ma part, il me reste à convaincre les financeurs de la pertinence de son action, d'une clinique sur site.