






# Guide de prise en charge des situations urgentes

Joffrey Gallet - Référent PLIE - Commune d'Abbeville

# Objectifs du Guide de prise en charge des situations urgentes

-  1. Identifier une situation d'urgence
-  2. Structurer l'entretien avec méthode
-  3. Adopter une posture professionnelle
-  4. Préserver l'autonomie du bénéficiaire
-  5. Mobiliser les ressources adaptées

*Exemple de dialogue introductif :*

« Bonjour, l'objectif de cet entretien est de comprendre votre situation afin de co-construire ensemble un plan d'action adapté à vos besoins immédiats. »

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

## 📌 Définition :

« La nécessité d'intervenir immédiatement et d'apporter une réponse, dès lors qu'il s'agit d'une situation imprévue, estimée menaçante et mettant les conditions d'existence de personnes et/ou familles en péril »  
(Brémond et al., 2022) [source](#)

## 🔍 Critères :







- 🛑 Danger immédiat
- 🚫 Isolement extrême
- 📉 Rupture brutale de droits
- ⚠️ Menace vitale ou psychique

## 🌱 Types :

- 🏠 Sociales
- 💔 Personnelles
- 🧠 Psychologiques
- ⚖️ Administratives
- 💼 Professionnelles



# Posture et cadre éthique

 Thème	 Déroulement de l'entretien	 Posture du conseiller	 Préserver l'autonomie	 Éthique & confidentialité
 Principes à respecter	<ul style="list-style-type: none"><li>- Créer un climat de confiance, d'écoute et de sécurité</li><li>- Clarifier le <b>besoin exprimé</b> et poser un cadre temporel</li><li>- Vérifier l'<b>urgence réelle</b> avec bienveillance</li><li>- Co-construire une orientation ou une action prioritaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attitude <b>non directive</b>, à <b>juste distance émotionnelle</b></li><li>- Écoute active, reformulation, absence de jugement</li><li>- Être un <b>facilitateur</b>, pas un sauveur</li><li>- <b>Respecter le rythme</b> et les choix du bénéficiaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ne pas faire à la place mais <b>avec</b></li><li>- Encourager la prise d'<b>initiative</b>, l'auto-détermination</li><li>- Aider à identifier les <b>ressources mobilisables</b></li><li>- Valoriser les compétences et les victoires, même modestes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ne jamais divulguer d'information sans accord (sauf danger avéré ou obligation légale)</li><li>- Respect des <b>droits, de la dignité, de la vie privée</b></li><li>- Se référer à la <b><u>la loi n 2002 du 02/01/2002</u></b></li></ul>



# Urgences sociales

 **Exemples** : SDF, précarité extrême, isolement






**Posture** : Juste distance, posture facilitatrice, non-jugement : prioriser l'abri et la dignité



**Phrase possible du conseiller** :

*« Vous avez le droit à une mise à l'abri. Si vous êtes d'accord, nous pouvons appeler ensemble le 115. »*

 Situation	 Réaction	 Orientation
Personne à la rue	Contacter 115	<a href="#">MDSI</a> , <a href="#">Croix-Rouge</a> , <a href="#">CCAS</a>
Foyer avec difficultés alimentaires	Aiguillage vers distributions solidaires	<a href="#">Restos du Cœur</a> , <a href="#">MDSI</a> , <a href="#">Croix-Rouge</a> , <a href="#">CCAS</a> et <a href="#">arc-en-ciel</a>




# Urgences personnelles

 **Exemples** : violences, rupture, deuil

 **Posture** : Écoute active, posture facilitatrice, reformulation : sécuriser, ne pas forcer la parole

 **Phrase possible du conseiller** :

*« Je comprends que vous vivez une situation difficile. Je suis à votre écoute, et nous pouvons contacter ensemble un service spécialisé si vous le voulez. »*

 Situation	 Réaction	 Orientation
Violence conjugale	Contact du 3919 avec la personne	<a href="#">MDSI</a> , 3919, <a href="#">permanence juridique</a> , <a href="#">CCAS</a>
Isolement suite à un deuil	Écoute + orientation psy	<a href="#">CMP</a> , <a href="#">Mon Soutien Psy</a>






# Urgences psychologiques

 **Exemples** : crise d'angoisse, dépression, idées suicidaires

 **Posture** : Empathie, écoute active, juste distance : accueillir sans dramatiser ni minimiser

 **Phrase possible du conseiller :**

*« Vous n'êtes pas seul. Il existe des lieux pour parler, je peux vous aider à les contacter au cours de l'entretien si vous êtes d'accord. »*

 Situation	 Réaction	 Orientation
Crise d'angoisse, idées suicidaires	Accompagner, respiration guidée, diversions	3114, <a href="#">CMP</a>
Dépression	Proposition de suivi régulier	3114, <a href="#">Mon Soutien Psy</a>

# ⚖ Urgences juridiques / administratives

👤 **Exemples** : expulsion, perte de droits

🕒 **Posture** : Posture facilitatrice, adaptation aux besoins, écoute active : agir en fonction des délais

💬 **Phrase possible du conseiller** :

« Nous allons faire le point ensemble, ensuite je vous orienterai vers les services compétents.. »

⚠ Situation	✅ Réaction	🕒 Orientation
Expulsion	Contact juriste MDSI	<a href="#">Permanences juridiques</a> , <a href="#">Adil80</a> , <a href="#">C CAS</a> , <a href="#">MDSI</a> , <a href="#">FSL</a>
Droits suspendus	Vérifier la situation CAF ou France Travail	CAF ou France Travail, <a href="#">MDSI</a> , <a href="#">CCA S</a>



# Urgences professionnelles

 **Exemples** : rupture brutale de contrat, conflit RH

 **Posture** : Écoute active, posture facilitatrice, reformulation : valoriser les ressources de la personne

 **Phrase possible du conseiller** :

*« Je comprends votre surprise et le sentiment de brutalité que vous ressentez, cela dit ce n'est pas une impasse. Voyons ensemble comment reprendre les choses en main. »*

 Situation	 Réaction	 Orientation
Licenciement, Fin de contrat non anticipée	Aide à l'inscription France Travail	<a href="#">France Travail</a> , <a href="#">MDSI</a>
Conflit RH	Ecoute + contact <a href="#">permanence juridique</a>	<a href="#">France Travail</a> , <a href="#">MDSI</a> <a href="#">permanence juridique</a>

# Sitographie

♦ <b>Catégorie</b>	Sociales 	Psychologiques 	Juridico-administratives 	Professionnelles 	Généralistes 
 <b>Ressource</b>	<p>115 – Urgence hébergement</p> <p><u>Maison des Solidarités Abbeville</u></p> <p><u>Croix-Rouge Abbeville</u></p> <p><u>Restos du Cœur Abbeville</u></p> <p><u>Ressourcerie 2e chance</u></p> <p><u>Secours Populaire</u></p> <p><u>Wimooov – Mobilité solidaire</u></p>	<p><u>CMP Abbeville</u></p> <p><u>Mon soutien psy</u></p> <p>3114 – Écoute prévention suicide</p> <p>3919 - Violences femmes</p> <p>3977 - Violence handicap</p>	<p><u>Permanences juridiques Somme</u></p> <p><u>Défenseur des Droits</u></p> <p><u>Adil80</u></p> <p><u>FSL</u></p>	<p><u>OpenClassrooms – Entretien pro</u></p> <p><u>Légifrance</u></p>	<p><u>QualiSocial – Lignes d'écoute</u></p> <p><u>Définition urgence sociale – Esslil</u></p> <p><u>France Travail</u></p> <p><u>CAF</u></p>