



L'offre locale de Croydon (Croydon's Local Offer) pour nos jeunes bénéficiant d'une prise en charge (Care Experience) 2023 à 2024

Bienvenue à l'offre locale de Croydon pour nos jeunes bénéficiant d'une prise en charge 2023 à 2024

À Croydon, nous pensons que chacun dans la société a la responsabilité d'aider ceux qui ont été pris en charge à surmonter les difficultés qu'ils ont pu rencontrer dans leur enfance, afin de pouvoir mener une vie prospère.

Il est de notre responsabilité de veiller à ce que vous sachiez quels services sont à votre disposition et ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous quittez le système de prise en charge. En tant que membre de la communauté de Croydon bénéficiant d'une prise en charge, vous devriez avoir toutes les chances possibles d'atteindre vos objectifs et de réaliser vos aspirations. Parfois, cela nécessite un soutien supplémentaire, et ce document décrit les principaux domaines de soutien disponibles. Si ce dont vous avez besoin ne figure pas dans ce document, il vous suffit de le demander et nous l'examinerons avec vous.

En tant que société mère (Corporate Parents), nous voulons nous assurer que vous savez où et à qui vous adresser pour obtenir des conseils et de l'aide. Ce n'est pas parce que vous quittez le système de prise en charge, ou que vous l'avez déjà quitté, que nous avons cessé de nous préoccuper de vous et que nous serons là chaque fois que vous aurez besoin de nous.

L'offre locale de Croydon contient des informations sur toutes les aides et tous les services dont nous disposons à Croydon pour vous aider à passer à l'âge adulte lorsque vous aurez 18 ans. Nous avons travaillé avec des jeunes bénéficiant d'une prise en charge et des jeunes pour élaborer cette offre. Nous continuerons à écouter vos opinions pour être certains que les services que nous proposons répondent à vos besoins.

Sommaire

Bienvenue à l'offre locale de Croydon pour nos jeunes pris en charge 2023 à 2024	2
Qu'est-ce qu'une société mère ?	4
Service de Croydon pour les jeunes de 16 ans et plus (Croydon Young People's 16+ Service)	4
Notre engagement envers vous	5
Quelle est la différence entre un assistant social (Social Worker) et un conseiller personnel (Personal Advisor) ?	6
Qu'est-ce qu'un plan de parcours (Pathway Plan) ?	7
L'accord de prise en charge (Care Leaver Covenant)	7
S'impliquer	8
Questions financières, documents officiels et anniversaires	10
Déménagement ou logement	13
Éducation, emploi et formation	15
Étudiants universitaires	16
Frais de déplacement	17
Santé et bien-être	17
Jeunes bénéficiant d'une prise en charge et qui sont parents	20
Jeunes en détention bénéficiant d'une prise en charge	21
Jeunes demandeurs d'asile non accompagnés bénéficiant d'une prise en charge	21
Jeunes âgés de 21 ans et de plus de 25 ans bénéficiant d'une prise en charge	22
Défense des droits, plaintes et visiteurs indépendants	26
Rester en sécurité	24
Affronter les difficultés	24
Coordonnées	25

Qu'est-ce qu'une société mère ?

Lorsque vous nous avez été confié, le Conseil de Croydon est devenu votre société mère. En termes simples, le terme « Société mère » signifie la responsabilité collective de tous les départements du conseil, des membres élus et des agences partenaires (par exemple, les fournisseurs de santé ou d'éducation) pour fournir les meilleurs soins possibles aux enfants et aux jeunes qui sont pris en charge par nous.

La loi de 2017 sur les enfants et le travail social (Children and Social Work Act 2017) a introduit 7 principes de parentalité d'entreprise, que nous devons prendre en compte pour vous aider :

1. Agir dans votre meilleur intérêt, et promouvoir la santé physique et mentale et le bien-être, de tous les jeunes en fin de droits.
2. Encourager chaque personne prise en charge à exprimer ses opinions, ses souhaits et ses sentiments.
3. Prendre en compte les opinions, les souhaits et les sentiments de chaque personne prise en charge.
4. Aider les jeunes en fin de droits à accéder aux services fournis par l'autorité locale (Croydon Council) et ses partenaires concernés (par exemple les services de santé ou d'éducation) et à en faire le meilleur usage possible.
5. Promouvoir des aspirations élevées et chercher à obtenir les meilleurs résultats pour les jeunes en fin de droits.
6. Veiller à ce que les jeunes en fin de droits soient en sécurité et bénéficient d'une stabilité dans leur vie familiale, dans leurs relations et dans leur éducation ou leur travail.
7. Préparer les jeunes en fin de droits à la vie adulte et à une vie indépendante.

Service de Croydon pour les jeunes de 16 ans et plus

Le service de Croydon pour les jeunes de 16 ans et plus est composé de 11 équipes de jeunes. Chaque équipe est composée d'assistants sociaux (social workers) et de conseillers personnels (personal advisors) soutenus par un chef d'équipe. Si vous êtes pris en charge et avez moins de 18 ans, vous serez pris en charge par un assistant social. Dans certaines circonstances, votre assistant social continuera à vous aider après vos 18 ans. Un conseiller personnel de l'équipe sera chargé de vous soutenir après votre 18e anniversaire, à moins qu'il n'ait été convenu que ce soit votre assistant social, si c'est la bonne décision pour vous. Votre conseiller personnel vous sera présenté lorsque vous aurez 17 ans, afin que vous puissiez faire connaissance avec lui avant vos 18 ans. Votre assistant social ou votre conseiller personnel vous soutiendra et vous apportera une aide jusqu'à ce que vous ayez au moins 21 ans. Si vous souhaitez continuer à bénéficier d'un soutien ou si vous suivez des études, un conseiller personnel pourra vous aider jusqu'à vos 25 ans.



Notre engagement envers vous

Le service pour les jeunes de 16 ans et plus (Young People's 16+ Service) a élaboré ses promesses de bonnes pratiques avec des enfants pris en charge (children in care) et des jeunes bénéficiant d'une prise en charge :

Je vous montrerai que je vous entends :	<ul style="list-style-type: none">✓ En écoutant votre point de vue✓ En explorant les moyens d'atteindre ce que vous voulez
Je vous montrerai que je vous vois :	<ul style="list-style-type: none">✓ En vous rendant visite quand je dis que je vais le faire✓ En remarquant comment vous vous sentez
Je vous montrerai que je me soucie de vous :	<ul style="list-style-type: none">✓ En m'inquiétant de votre sécurité✓ En me souvenant d'événements importants pour vous, comme votre anniversaire

Nous vous soutiendrons :

- ✓ Vous attribuant un assistant attitré et en veillant à ce que vous sachiez qui contacter s'il n'est pas disponible. Il restera en contact avec vous et vous rendra visite régulièrement.
- ✓ En discutant avec vous des moments où vous et votre famille pouvez vous voir ou vous contacter et en vous aidant à organiser vos déplacements.
- ✓ En gardant les frères et sœurs ensemble, dans la mesure du possible.
- ✓ En vérifiant régulièrement que nous tenons nos promesses et que votre plan de parcours est à jour.
- ✓ En veillant à ce que les jeunes, tels que les soignants et les travailleurs, reçoivent la formation adéquate pour comprendre les problèmes qui affectent les enfants pris en charge et les jeunes bénéficiant d'une prise en charge, afin de recevoir les meilleurs soins possibles.
- ✓ En veillant à ce que vous sachiez comment vous plaindre et en vous aidant à résoudre les plaintes le plus rapidement possible.

Quelle est la différence entre un assistant social et un conseiller personnel ?

Le rôle le plus important de votre assistant social et de votre conseiller personnel est d'être un adulte de confiance pour les enfants et les jeunes, d'être une source d'orientation, de soutien et d'information.

Les assistants sociaux sont légalement responsables des enfants pris en charge jusqu'à l'âge de 18 ans et ils peuvent continuer à travailler avec vous après votre 18e anniversaire si c'est la bonne décision.

Votre assistant social élaborera votre premier plan d'orientation, effectuera les évaluations nécessaires et assurera la liaison avec d'autres services en votre nom.

Les conseillers personnels conseillent et soutiennent les jeunes de 17 à 25 ans. Lorsque les jeunes bénéficiant d'une prise en charge n'ont plus besoin d'un assistant social, c'est un conseiller personnel qui devient votre principal interlocuteur.

Votre assistant social ou votre conseiller personnel vous rendra régulièrement visite et vous communiquera ses coordonnées. Ils vous :

- ✓ Vous aideront également à comprendre les aides disponibles, afin que vous puissiez faire des choix en connaissance de cause.
- ✓ Reverront également votre plan de parcours avec vous au moins tous les six mois.
- ✓ Vous aideront également à nouer des liens au sein de la communauté dans laquelle vous vivez.
- ✓ Vous aideront également à acquérir les compétences nécessaires pour vivre de manière autonome.
- ✓ Vous aideront également à acquérir une expérience professionnelle, à trouver un emploi et à suivre une formation.
- ✓ Vous aideront également à comprendre votre identité et vos origines et à développer des relations positives et durables avec votre famille et vos amis.
- ✓ Vous encourageront également à développer votre confiance et votre estime de soi, ainsi que votre capacité à exprimer vos opinions et vos pensées sur les questions clés qui vous concernent.

Qu'est-ce qu'un plan de parcours ?

Lorsque vous atteindrez l'âge de 15 ans et 9 mois, votre assistant social vous rencontrera pour commencer votre plan de parcours. Tous les jeunes âgés de 16 à 21 ans qui sont pris en charge ou en fin de droits (care or leaving care) disposent d'un plan de parcours, et jusqu'à 25 ans si vous souhaitez toujours bénéficier d'un service après avoir atteint l'âge de 21 ans ou si vous suivez des études.

Votre premier plan de parcours sera basé sur votre plan de prise en charge et votre plan d'éducation personnel, qu'il inclura. Il sera rédigé avec vous par votre assistant social et un conseiller personnel pourra vous aider.

Le plan de parcours contient des informations sur la meilleure façon de vous aider à devenir pleinement indépendant et adulte. Il couvrira votre éducation, votre emploi, votre santé, vos finances, vos besoins sociaux, vos relations et votre lieu de vie. Votre plan sera rédigé de manière à répondre à vos besoins individuels, à refléter vos espoirs pour l'avenir et à tenir compte de vos opinions. Il sera régulièrement revu avec vous, au moins tous les six mois, afin de vérifier que vos objectifs sont toujours valables et qu'ils sont atteints.

L'accord de prise en charge (Care Leaver Covenant)

Avez-vous entendu parler de l'accord de prise en charge ?



Il s'agit d'un engagement pris par des organismes publics, privés et bénévoles à l'égard des jeunes bénéficiant d'une prise en charge, notamment en leur offrant des possibilités d'emploi, de placement professionnel, de stage dans de grandes entreprises, des ministères, des musées, des théâtres ou des clubs de football de première division (Premier League football clubs), ainsi que des ateliers de formation ou des cours de préparation à la vie active. Compétences essentielles de Barclays (Barclays Life Skills) propose également des ressources et des outils pour vous aider à gérer votre argent.

Adressez-vous à votre conseiller personnel pour obtenir de plus amples informations sur l'accord de prise en charge ou visitez le site web pour vous inscrire à des alertes sur les opportunités, notamment en matière d'emploi et d'éducation, ainsi que sur les offres de loisirs et les cadeaux. Visitez la page : Inscription à Connects - accord de prise en charge (Care Leaver Covenant) (mycovenant.org.uk) www.mycovenant.org.uk

S'impliquer

Nous voulons que tous nos jeunes bénéficiant d'une prise en charge soient des membres actifs de la société. En tant que société mère, nous serons là pour vous offrir conseils et soutien. Pour rester en bonne santé mentale et physique, il est important d'avoir des loisirs et des centres d'intérêt.

Voici quelques-uns des moyens que vous pouvez utiliser pour rester actif et vous engager dans les services locaux :

Adhésion gratuite à un centre de loisirs

En tant que jeune ayant fait l'objet d'une prise en charge, vous pouvez bénéficier d'un abonnement gratuit aux centres de loisirs BETTER (BETTER leisure centres) dans tout le Royaume-Uni. Il y a 12 centres à Croydon. Chaque centre dispose de :



- D'une piscine
 - D'une salle de sport
 - De cours de gymnastique
- ✓ Dans le cadre de votre plan de parcours, nous pouvons convenir de la manière dont nous pouvons vous aider à participer à des activités sportives ou à d'autres activités de loisirs près de chez vous. Votre conseiller personnel aura des informations sur les clubs, les groupes communautaires et les activités susceptibles de vous intéresser.

Votre droit de vote aux élections.

Tous les pays démocratiques ont des règles concernant le droit de vote aux élections. Ces règles sont généralement basées sur la nationalité, l'âge et le lieu de résidence. Lorsque vous atteignez l'âge de 18 ans, vous devez vous inscrire sur les listes électorales si on vous le demande et si vous remplissez les conditions d'inscription, par exemple si vous avez 18 ans ou plus et si vous êtes britannique (British) ou ressortissant d'un pays de l'UE ou du Commonwealth (Commonwealth country). Le registre électoral (parfois appelé « liste électorale (electoral roll) ») contient les noms et adresses de toutes les personnes inscrites pour voter aux élections locales et générales. Vous aurez besoin d'une pièce d'identité avec photo, comme un passeport ou un permis de conduire, pour pouvoir voter lors des élections.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à vous inscrire sur la liste électorale.

Conseil des enfants pris en charge (E.M.P.I.R.E)

Nous souhaitons connaître votre avis afin d'améliorer la vie des jeunes bénéficiant d'une prise en charge. E.M.P.I.R.E est un collectif de jeunes gens qui sont tous pris en charge par Croydon. L'objectif d'E.M.P.I.R.E est de donner aux enfants pris en charge et aux jeunes bénéficiant d'une prise en charge la confiance et le pouvoir d'influencer les changements de politique, de façonner le service et de faire entendre leur voix. E.M.P.I.R.E donnera aux jeunes la possibilité d'identifier les problèmes communs liés aux soins qu'ils reçoivent et de faire des propositions d'amélioration. Toutes ces propositions sont présentées au groupe d'experts sur la parentalité

(Corporate Parenting Panel) du Croydon Council, présidé par le membre du cabinet pour les enfants et les jeunes (Cabinet Member for Children and Young People).

Espace héritage pour la jeunesse (Legacy Youth Zone)

L'Espace héritage pour la jeunesse est ouvert 7 jours sur 7 et propose plus de 20 activités à découvrir, à apprendre et à maîtriser. Nous payons pour tous les enfants pris en charge et les jeunes bénéficiant d'une prise en charge. L'adhésion au programme Héritage est réservée aux jeunes âgés de 8 à 19 ans, et jusqu'à 25 ans pour les personnes handicapées. <https://www.legacyyouthzone.org>.



Groupe de Sensibilisation Esther (Esther outreach)

Nous sommes fiers de diriger un groupe de soutien qui rassemble les enfants pris en charge et les jeunes bénéficiant d'une prise en charge dans un environnement amical et sûr où ils peuvent développer des compétences indépendantes. Sensibilisation Esther est une initiative bénévole qui fournit un soutien pratique, des conseils et des services de défense aux jeunes ayant quitté le système de prise en charge. Ce soutien pratique va de l'aide à la recherche d'un emploi à la préparation des repas. Les ateliers précédents ont porté sur la gestion de l'argent, la sensibilisation aux drogues, l'éducation des enfants, la cuisine avec un budget limité et l'art créatif.

Ils ont lieu le troisième mercredi de chaque mois au Cherryhub, St James Road, (entrée sur Sydenham Rd) Croydon, CR0 2BY. Les portes ouvrent à 18h30, l'atelier commence à 19h, un repas est également prévu.

- ✓ Contactez Sensibilisation Esther à l'adresse 07847844269 ou 07925642945 ou adressez-vous à votre assistant social ou à votre conseiller personnel qui pourra vous aider à participer.

Le Fonds des Princes (Princes Trust)

Le Fonds des Princes offre un certain nombre d'opportunités aux jeunes bénéficiant d'une prise en charge, avec un soutien disponible entre 16 et 30 ans. Il s'agit notamment d'un programme « Entrer dans l'âge adulte » (Step Into Adulthood) qui offre un soutien en matière de gestion de l'argent et des factures, de cuisine, de mise en réseau avec des professionnels, de rédaction de CV, de groupes de soutien communautaire et d'opportunités de

formation et d'emploi. Adressez-vous à votre conseiller personnel qui pourra vous aider à accéder au service ou contactez LondonGetStarted@princes-trust.org.uk pour plus d'informations ou appelez le 0800 842 842.

- ✓ Nous pouvons vous aider à vous impliquer dans EMPIRE, Espace héritage pour la jeunesse, aide Esther, Fonds des Princes (EMPIRE, Legacy Youth Zone, Esther support, The Princes Trust) ou tout autre groupe local qui pourrait vous intéresser.

Questions financières, documents officiels et anniversaires

Votre conseiller personnel vous aidera à gérer votre argent et à comprendre les prestations auxquelles vous avez droit. En outre, il s'assurera qu'il y a quelqu'un pour vous soutenir en cas de crise ou lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu. Bien que vous puissiez encore bénéficier d'un certain soutien financier une fois que vous aurez 18 ans, vous devrez trouver vos revenus en travaillant, en bénéficiant de bourses d'études et, si vous y avez droit, d'allocations.

Votre assistant social ou votre conseiller personnel :

- ✓ Vous aidera à ouvrir votre propre compte bancaire et à gérer votre argent, afin d'éviter de vous endetter.
- ✓ Vous aidera à obtenir des documents d'identité (documents importants vous concernant), tels qu'un passeport, un acte de naissance et un permis de conduire provisoire.
- ✓ Vous aidera à obtenir votre numéro d'assurance nationale (National Insurance (NI)). Il s'agit d'un numéro que vous recevez d'un adulte qui vous est propre afin que les dossiers concernant les prestations, les impôts et les pensions soient conservés. Vous en aurez besoin pour tout futur employeur. Votre assistant peut vous écrire une lettre ou vous aider à remplir un formulaire pour en faire la demande avant que vous ne quittiez le centre de prise en charge.
- ✓ Vous aidera à accéder au ministère du travail et des pensions (Department of Work and Pensions) pour obtenir des conseils.
- ✓ Vous aidera lors de votre première demande d'allocations à 18 ans, en vous versant une allocation personnelle pendant six semaines au maximum, le temps que votre demande d'allocations soit traitée. Vous êtes autorisé à demander des prestations jusqu'à un mois avant votre 18e anniversaire et vous bénéficierez d'une aide pour le faire.
- ✓ Vous aidera si vous n'êtes pas en mesure de demander des prestations en vous soutenant financièrement pendant une période plus longue, le temps que vos droits soient établis, comme indiqué dans votre plan de parcours.
- ✓ Vous aidera à acheter des meubles et des appareils électroménagers, tels que des machines à laver et des réfrigérateurs, lorsque vous aménagez votre logement, grâce à une allocation d'aménagement du logement.
- ✓ Vous aidera à demander un HC2 ou un HC3, qui est un certificat d'exemption, ce qui signifie que les frais d'optique, de soins dentaires et d'ordonnance sont entièrement ou partiellement couverts. Le service pour les jeunes de 16 ans et plus peut vous aider à couvrir le coût de vos ordonnances si vous ne remplissez pas les conditions requises. Adressez-vous à votre conseiller personnel qui pourra vous aider à demander une prise en charge.

Aide pour payer votre taxe d'habitation (council tax bill)

La taxe d'habitation (Council Tax) est un paiement effectué à votre autorité locale pour les services locaux tels que le ramassage des ordures, le nettoyage des rues, la gestion des services et des parcs locaux.

- ✓ Le Croydon Council accorde une exonération de la taxe d'habitation aux jeunes bénéficiant d'une prise en charge et âgés de moins de 25 ans vivant à Croydon, de sorte que vous n'avez pas à la payer.
- ✓ Les jeunes bénéficiant d'une prise en charge qui vivent en dehors de Croydon seront aidés à demander une exonération de la taxe d'habitation ou une aide lorsqu'elle est disponible. Lorsque les jeunes pris en charge qui vivent en dehors de Croydon restent responsables de la totalité ou d'une partie de leur taxe d'habitation, le service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon paiera la facture en votre nom.

Se souvenir de votre anniversaire

Les anniversaires sont des étapes importantes. Si vous êtes activement engagé auprès du service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon, vous recevrez un cadeau ou une somme équivalente à la valeur de :

- ✓ 100 £ pour les 18e et 21e anniversaires et 50 £ pour les 19e et 20e anniversaires.
- ✓ Les 18e et 21e anniversaires seront marqués par un repas avec votre conseiller personnel d'une valeur maximale de 50 £.

Ce tableau présente les prestations financières auxquelles ont droit nos jeunes bénéficiant d'une prise en charge et ayant un statut antérieur :

Allocation	Montant	Éligibilité
Frais de subsistance (allocation de subsistance)	Jusqu'à 67,20 £ par semaine (à partir d'avril 2023) + Montant équivalent des allocations familiales si vous n'en bénéficiez pas : (21 £ par semaine pour le premier enfant ; 14 £ par semaine pour les autres enfants)	Sous réserve des conditions d'emploi, d'éducation et de formation et du statut d'immigrant. Vous devez participer à la planification du parcours (Pathway Planning). Versée dans l'attente de la demande initiale d'allocations.
Hébergement	Prise en charge totale des frais jusqu'à l'âge de 18 ans. Caution et loyer à l'avance au taux de l'allocation logement locale. Programme de garantie de loyer pour les logements universitaires.	Vous devez être un jeune de 18 à 25 ans bénéficiant de la prise en charge de Croydon.
Taxe d'habitation	Le coût total est pris en charge - le solde est payé après application de toute exonération locale.	Vous devez être un adulte de 18 à 25 ans bénéficiant de la prise en charge de Croydon.

Allocation	Montant	Éligibilité
Bourse de travail	150 £	Une indemnité pour acheter des vêtements pour les entretiens et les vêtements de protection.
Allocations d'anniversaire	100 £ à 17, 18 et 21 ans 50 £ à 19 et 20 ans	Payées si vous êtes activement engagé auprès du Service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon
Santé	Jusqu'à 300 £ par an pour les frais d'optique/de lunettes, de dentiste/de soins dentaires. Tests de grossesse Matériel de début de grossesse - jusqu'à 500 £	Sous réserve de devis indiqués. Rendez-vous avec le médecin généraliste requis. Après soutien du secteur bénévole.
Documents d'identité (Passeport/Carte d'assurance nationale (National Insurance)/acte de naissance)	Jusqu'à 110 £	Le service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon couvre le coût de votre première demande et de votre premier renouvellement jusqu'à l'âge de 21 ans.
Permis de conduire et leçons	1 permis provisoire financé 10 leçons d'une heure ; 1 examen théorique ; 1 examen pratique ;	Vous devez fournir une contribution (le coût de 10 leçons d'une heure) avant que le conseiller personnel (personal adviser) ne réserve l'ensemble du forfait, soit 20 heures de leçons de conduite.
Frais liés aux déplacements et au temps passé en famille	25 £ par semaine pour les voyages d'études Déplacements pour aller et revenir de l'université 3 fois par an. Déplacements pour passer du temps avec la famille, l'ancienne famille d'accueil (foster carer), etc.	Taux d'assiduité supérieur à 85 % Chaque situation devra être évaluée.
Allocation d'installation	Jusqu'à 3 000 £ pour l'ameublement et l'équipement pour les jeunes ayant été pris en charge et ayant atteint l'âge de 18 ans à partir du 5 avril 2023. Auparavant, 2 000 £ pour les jeunes pris en charge qui ont eu 18 ans avant avril 2023.	Jusqu'à 25 ans Non fournie en espèces.

Allocation	Montant	Éligibilité
Wi-fi	Jusqu'à 300 £ par an pour la connectivité wi-fi	Vous devez être un adulte bénéficiant d'une prise en charge de Croydon (Croydon Care Experienced) âgé de 18 à 25 ans.
Paiement de crise	Paiement unique pour la nourriture/le chauffage. Jusqu'à 50 £	Évaluation des besoins par le chef d'équipe

Déménagement ou logement



Votre assistant social et votre conseiller personnel vous rendront visite et votre lieu de résidence sera défini dans votre plan de parcours.

Lorsque vous atteindrez l'âge de 16 ans, votre assistant social commencera à discuter avec vous de vos options de logement après vos 18 ans, dans le cadre de votre plan de parcours. Vos options de logement seront réexaminées jusqu'à ce qu'une offre de logement pour les 18 ans et plus soit convenue.

Nous travaillerons avec les services de logement de Croydon pour évaluer vos besoins en matière de logement et convenir du type de logement et d'aide qui vous convient

le mieux.

Le fait de rester avec les familles d'accueil s'appelle un « séjour » ('Staying Put'), vous pouvez rester avec votre famille d'accueil jusqu'à l'âge de 21 ans, ou au-delà si vous suivez des études. Cela n'affectera pas votre déménagement ou vos projets à long terme.

Si vous craignez d'avoir du mal à mener une vie indépendante, des programmes d'aide individuels peuvent être mis en place pour vous soutenir, notamment :

- ✓ Rester dans un logement subventionné après vos 18 ans jusqu'à ce que vous soyez plus à même de mener une vie indépendante.
- ✓ Des programmes de soutien de proximité, axés sur la santé, l'éducation, l'emploi et les compétences en matière d'autonomie.
- ✓ L'accompagnement flottant est assuré par CAYSH l'association de Croydon pour les jeunes sans-abri célibataires (Croydon Association for Young Single Homeless) qui est un service d'accompagnement dédié aux jeunes. Son personnel est spécialisé dans la collaboration avec les jeunes pour fixer des objectifs et élaborer un plan d'accompagnement qui se décompose en étapes gérables de tâches, d'expériences et d'apprentissage. www.caysh.org/about-us

- ✓ Communiquer avec les services pour adultes et d'autres départements du conseil lorsque les jeunes répondent à leurs critères, afin de rechercher un logement pour adultes approprié et des services de soutien.
- ✓ Lorsque les jeunes souhaitent rester dans un autre quartier, nous essayons de travailler en collaboration avec les services du logement d'autres autorités locales afin de plaider en votre faveur pour que vous puissiez faire une demande de logement social dans ce quartier.

Voici quelques-uns des types de logements disponibles à Croydon pour les jeunes bénéficiant d'une prise en charge :

Description	Détails
Familles d'accueil	Les familles d'accueil peuvent prendre en charge jusqu'à trois enfants/jeunes dans leur propre maison. Ils sont rémunérés et soutenus par Croydon ou par une agence d'accueil indépendante.
Séjour	Il s'agit de familles d'accueil qui continuent à héberger des jeunes après qu'ils aient atteint l'âge de 18 ans.
Vies partagées (Shared Lives)	Lorsque les jeunes ont des besoins supplémentaires, Vies partagées soutient les familles.
Hébergements subventionnés	Vous vivez avec une personne seule, un couple et/ou avec d'autres jeunes ou enfants.
Logements subventionnés	Il peut s'agir d'un appartement, d'une maison partagée ou d'une maison privée avec un soutien supplémentaire pour vous aider à gérer la vie quotidienne.
Location privée	Il peut s'agir d'une maison, d'un appartement, d'un studio ou d'une colocation appartenant à un particulier. Vous serez responsable de votre propre location.

	Description	Détails
Logement social	Il s'agit d'une maison, d'un appartement, d'un studio ou d'une colocation appartenant à un propriétaire privé. Vous serez responsable de votre propre location.	Votre conseiller personnel pourra discuter avec l'équipe chargée du logement si le logement social est la meilleure option pour vous.
Projet logement (House Project)	<p>Qu'est-ce que le projet logement ?</p> <p>Le projet logement travaille avec des jeunes sur la base de principes coopératifs dans le cadre desquels les jeunes qui quittent le système de prise en charge travaillent ensemble à la rénovation de propriétés qui deviennent leur maison et à la création d'une communauté de soutien à long terme.</p>	Votre conseiller personnel pourra discuter de ce programme avec vous afin de déterminer s'il vous intéresse.

Éducation, emploi et formation

L'éducation est essentielle pour vous permettre d'acquérir les qualifications nécessaires à la recherche d'un emploi. Cependant, l'école supérieure et l'université ne sont pas les seules options. L'apprentissage et les programmes de formation peuvent être un bon moyen d'acquérir des compétences professionnelles pratiques et de gagner de l'argent. Le bénévolat est une autre excellente option pour vous aider à acquérir des compétences professionnelles et à obtenir cette expérience de travail si importante que les employeurs recherchent.

- ✓ Nous répondrons à vos besoins en matière d'éducation et de formation et les détaillerons dans votre plan de parcours. Ces propositions s'appuient sur les informations déjà incluses dans votre plan d'éducation personnel (personal education plan (PEP)).
- ✓ Certains jeunes ne seront pas en mesure d'accéder immédiatement à l'éducation et à la formation formelles, mais ils pourront travailler en vue de ces opportunités, par exemple en suivant des cours d'anglais seconde langue (English as A Second Language (ESOL)) ou en faisant du bénévolat.

Travail Croydon (Croydon Works)

- ✓ Travail Croydon (Croydon works) est le centre d'emploi et de formation de Croydon (Croydon's job and training hub). Il offre un service de recrutement gratuit en partenariat avec le Centre d'emploi Plus (Job Centre Plus), le collège de Croydon (Croydon College) et le Croydon Council (Croydon College). <https://croydonworks.co.uk>
- ✓ **Formation, emploi et éducation pour les personnes bénéficiant d'une prise en charge tous les mercredis**
- ✓ Tous les mercredis, entre 14 et 16 heures, le Centre de traitement (Turnround Centre) organise une visite libre au cours de laquelle le responsable de l'éducation, de l'emploi et de la formation des personnes prise

en charge de Croydon (Croydon's Care Experienced Education, Employment and Training Officer) vous donne des conseils spécialisés.

- ✓ **Programme d'apprentissage du Croydon Council (Croydon Council Apprenticeship)**
- ✓ Croydon s'est engagé à soutenir les jeunes bénéficiant d'une prise en charge dans le cadre d'un apprentissage au sein du conseil ou d'autres organisations. Votre conseiller personnel peut vous aider à faire part de votre intérêt www.croydonworks.co.uk/opportunities/4294/croydon-council-apprenticeship-academy

Étudiants universitaires

Si vous décidez d'aller à l'université, nous vous aiderons à poursuivre vos études :

- ✓ Votre conseiller personnel vous aidera à emménager dans votre logement universitaire.
- ✓ Votre conseiller personnel vous aidera à acheter les produits de première nécessité et vous emmènera faire vos premiers achats alimentaires lors de votre arrivée à l'université.
- ✓ Vous mettre en contact avec des services de prise en charge à l'université.
- ✓ Aide pour les demandes d'allocation d'étudiant handicapé.
- ✓ Votre conseiller personnel vous rendra visite à l'université et vous apportera son soutien tout au long de vos études.
 - ✓ Votre conseiller personnel assistera à la cérémonie de remise des diplômes pour célébrer votre réussite.



Vous bénéficierez d'un soutien financier pouvant aller jusqu'à trois ans. L'aide financière à laquelle vous pouvez avoir accès comprend :

- ✓ Une subvention informatique (Computer Grant) pour l'achat d'un ordinateur portable en fonction d'une évaluation et des besoins si pas vous n'y avez eu accès auparavant – jusqu'à 300,00 £.
- ✓ Une subvention pour la papeterie, les visites éducatives et les livres et équipements (Stationery Grant, Educational Visits and Books and Equipment Grant) montant maximum de 225,00 £ La subvention est accordée par année scolaire (évaluation chaque année).
- ✓ Une bourse d'enseignement supérieur (Higher Education Bursary) de 2 000,00 £ Est accordée pour une durée de deux, trois ou quatre ans . En fonction de la durée of du cours, les 2 000,00 £ par cours seront composés de 1 000,00 £ par an (cours de 2 ans), 666,67 £ par an (cours de 3 ans) et 500,00 £ par an (cours de 4 ans)
- ✓ Une allocation de logement pour les vacances d'une durée maximale de 22 – semaines usqu'au niveau de l'allocation logement de Londres (London Housing) pour une chambre à coucher -indépendante -et/ou le niveau d'un logement universitaire (pendant les vacances).

- ✓ Nous comprenons que chaque personne qui va à l'université a des besoins individuels et, dans la mesure du possible s'il est possible de conclure un accord de séjour avec votre famille d'accueil, le service , de Croydon pour les jeunes 'de 16 ans et plus examinera la possibilité d e conclure cet accord et prendra des dispositions individuelles en fonction de vos besoins..
- ✓ Une Subvention de déplacement pour vous permettre de vous rendre à l'université et d'en revenir (trois allers -retours par année universitaire). La subvention de déplacement sera versée au tarif des heures-croisées et au tarif de la réservation anticipée-d'au moins un mois avant le voyage.
- ✓ Une bourse d'études d'un montant maximum de 1 000,00 £ pour cover couvrir les frais de la cérémonie de remise des diplômes, de la location de la toge etc., et pour couvrir les frais de réinstallation à la sortie de l'université.

Les jeunes bénéficiant d'une prise en charge qui s'inscrivent à des cours d'enseignement supérieur et qui les entreprennent devront demander tous les financements universels disponibles pour les étudiants, c'est-à-dire les prêts d'entretien, les prêts pour les frais de scolarité, ainsi que les bourses individuelles d'établissement. Ces prêts et bourses, ainsi que la bourse H.E. (H.E. Bursary), doivent être utilisés par les étudiants comme leur principale source de revenus -pendant toute la durée de leurs études. Elle financera leur logement dans l'enseignement supérieur, leurs frais de subsistance, leurs déplacements, etc.

Frais de déplacement

Si vous suivez des études ou une formation à temps plein à Londres, vous avez droit à une carte Huître (Oyster) pour étudiants de plus de 18 ans, qui vous permet de bénéficier d'une réduction de 30 % sur le prix de votre billet.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à faire votre demande ou vous pouvez faire votre demande en visitant le site web : www.tfl.gov.uk/fares-and-payments/adult-discounts-and-concessions/18-student

Transport à London a annoncé que les personnes en fin de droits âgées de 18 à 25 ans, qui vivent à London, pourront demander à voyager à moitié prix en bus et en tramway à partir du début de l'année 2024.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à demander à bénéficier de ce programme lorsqu'il sera disponible.

Santé et bien-être



Pour être en bonne santé, il faut autant veiller à sa santé émotionnelle et à son bien-être qu'à sa santé physique. Il est très important de faire régulièrement de l'exercice, d'avoir une alimentation équilibrée et de garder les dents propres.

Il est tout aussi important de parler aux gens si vous avez des difficultés ou si vous vous sentez déprimé, afin que nous puissions identifier le soutien qui vous convient. Parfois, le fait de faire partie d'un groupe social (sport, musique, études) peut également contribuer à votre bien-être émotionnel. Votre plan de parcours

détaillera également tous vos besoins en matière de santé. N'oubliez pas de tenir votre conseiller personnel au courant de votre état de santé si quelque chose change.

Il existe de nombreux services et aides auxquels vous pouvez accéder et nous ferons de notre mieux pour assurer votre sécurité. Nous vous soutiendrons et vous encouragerons à être en bonne santé :

- ✓
- ✓ En vous encourageant à parler si vous avez des difficultés, afin que nous puissions vous apporter l'aide dont vous avez besoin.
- ✓ En vous fournissant un passeport de santé lorsque vous atteignez l'âge de 18 ans. Il s'agit d'un résumé de toutes les informations relatives à votre santé.
- ✓ Nous vous aidons à vous inscrire chez un médecin, un dentiste ou un opticien.
- ✓ En vous conseillant sur les modes de vie sains, des rapports sexuels protégés à un régime alimentaire équilibré.
- ✓ Des cartes de loisirs et de remise en forme pour les installations de Croydon sont disponibles pour tous les jeunes bénéficiant d'une prise en charge par l'intermédiaire de votre conseiller personnel ou de votre assistant social.

Santé mentale et émotionnelle

Chercher de l'aide est le premier pas vers l'amélioration de votre santé mentale et de votre bien-être, mais cela peut être décourageant. N'essayez pas de vous débrouiller seul si vous avez du mal à faire face à la situation, vous pouvez toujours demander de l'aide.

- ✓ Nous serons là pour vous aider.
- ✓ Nous pouvons vous aider à obtenir de l'aide auprès du Fonds de santé mentale du sud de Londres et de Maudsley (South London and Maudsley (SLaM) Mental Health Trust) en appelant la ligne d'assistance 24h/24 au 0800 731 2864.
- ✓ Nous pouvons vous aider à accéder à Oasis au 020 3228 5800. Il s'agit d'un service de santé destiné aux jeunes âgés de 14 à 35 ans qui souffrent de détresse psychologique. Ces expériences peuvent inclure :
 - Des difficultés à se débrouiller à l'école, à l'université ou au travail
 - Préférer passer du temps seul, loin de sa famille et de ses amis

- Un sentiment d'anxiété, d'irritabilité ou de dépression
- Des changements dans les habitudes de sommeil et d'alimentation
- Des pensées confuses ou embrouillées
- Un sentiment que les choses et les gens semblent étranges ou irréels
- Penser constamment à des idées ou à des croyances particulières
- Des expériences inhabituelles, comme le fait de voir ou d'entendre des choses que d'autres personnes ne peuvent pas voir.

Examens de la vue, ordonnances et examens dentaires

Le service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon peut vous aider à payer vos examens de la vue, vos ordonnances et vos examens dentaires. Veuillez vous adresser à votre conseiller personnel qui pourra vous donner plus d'informations sur la demande de remboursement des frais.

Infirmières pour les prises en charge et spécialisées

Le service pour les jeunes de 16 ans et plus de Croydon dispose de deux infirmières spécialisées pour les jeunes bénéficiant d'une prise en charge. Nos infirmières se rendent au Centre de traitement (Turnaround Centre) le mercredi à partir de 12 heures et vous proposeront également une évaluation de votre état de santé lorsque vous atteindrez l'âge de 18 ans. Elles seront également en mesure de vous fournir un soutien et des conseils en matière de santé si nécessaire.

Conseils

Services de conseil aux jeunes de Croydon (Off The Record Youth Counselling Croydon) offre des conseils gratuits, indépendants et professionnels aux jeunes de 14 à 25 ans de la région de Croydon. Pour discuter de la possibilité de bénéficier de leur soutien, adressez-vous à votre assistant social ou à votre conseiller personnel, appelez le 020 8251 0251 ou envoyez un e-mail à croydon@talkofftherecord.org.

Alimentation et mode de vie sains

Votre conseiller personnel vous expliquera comment acheter des aliments équilibrés. Le site Bien manger NHS (NHS Eat Well) contient des informations sur la façon de rester en bonne santé. www.nhs.uk/live-well/eat-well

Services de santé sexuelle

Comme pour toute autre question de santé, votre conseiller personnel vous soutiendra et sera heureux de vous aider à accéder aux services de santé sexuelle. Le centre de santé sexuelle de Croydon (Croydon Sexual Health Centre), situé au centre de santé sexuelle de Croydon de l'hôpital universitaire de Croydon (Croydon University Hospital Croydon Sexual Health Centre), propose également son propre programme de distribution de préservatifs (Condom Distribution Scheme), appelé carte C (C Card), qui vous permet d'obtenir des préservatifs gratuits dans un certain nombre d'endroits de la ville.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à rechercher de l'aide en contactant ch-tr.sexualhealth@nhs.net
0208 401 3766

Aide aux toxicomanes et aux alcooliques

Si vous avez besoin d'aide en matière de drogue ou d'alcool, votre conseiller personnel en discutera avec vous sans porter de jugement. Croydon dispose d'un soutien spécialisé si vous en avez besoin.

Point décisif (Turning Point) est un service national qui offre un soutien dans de nombreux domaines, mais à Croydon, il gère le Réseau de rétablissement de Croydon (Croydon Recovery Network), qui comprend un service pour les problèmes de toxicomanie.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à rechercher de l'aide au 0300 123 9288.

Bien vivre à Croydon (Live Well Croydon)

Le programme Bien vivre à Croydon, qui est le service de mode de vie sain pour les résidents, a un site Web appelé Just Be Croydon qui offre des conseils, des trucs et des astuces sur six sujets de santé tels que le bonheur, l'activité, l'alcool, la sécurité sexuelle, l'alimentation intelligente et l'arrêt du tabagisme. Contactez livewell@croydon.gov.uk ou téléphonez au 0800 019 8570 ou parlez à votre conseiller personnel qui pourra vous aider à obtenir de l'aide.

Violences conjugales

Si vous avez subi ou subissez des violences conjugales et que vous avez besoin d'aide, adressez-vous à votre conseiller personnel qui pourra vous aider à obtenir de l'aide.

Il existe des services à Croydon qui peuvent vous aider. Notamment :

- Le Centre de justice familiale (FJC (Family Justice Centre)) est géré par une équipe qualifiée et expérimentée qui s'efforce de vous fournir, à vous et à votre famille, un accès à des services de soutien. Notre objectif est d'écouter et de répondre à vos besoins en toute sécurité. Téléphone : 020 8688 0100 ou par e-mail : fjc@croydon.gov.uk
- La ligne d'assistance aux victimes de violences conjugales (National domestic helpline), disponible 24h/24 : Ce service d'assistance téléphonique peut apporter un soutien, une aide et des informations par téléphone, quel que soit l'endroit où se trouve l'appelant dans le pays. Téléphone : 0808 2000 247
- RASAC : Le centre de crise RASAC (RASAC Crisis centre) de Croydon offre un soutien spécialisé aux femmes victimes de violences sexuelles. Téléphone : .

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à rechercher un soutien auprès de ces services.

Soutien LGBTQ+

Le Pont (The Bridge) est un service gratuit et confidentiel destiné aux jeunes lesbiennes, gays, bisexuels, trans et en questionnement (lesbian, gay, bisexual, trans and questioning) (LGBTQ) âgés de 11 à 25 ans à Croydon.

- ✓ Votre conseiller personnel peut vous aider à accéder à ce service en contactant le 020 8305 5004 ou en envoyant un e-mail à Thebridge@croydon.gov.uk pour plus de détails.

Jeunes bénéficiant d'une prise en charge et qui sont parents

Être parent pour la première fois peut être difficile. Nous voulons nous assurer que vous bénéficiez de l'aide dont vous avez besoin pendant votre grossesse et les premières années de vie de votre enfant.

Nous pouvons vous aider de la manière suivante :

- ✓ Veiller à ce que vous disposiez des articles essentiels pour votre bébé en accédant aux prestations, subventions et organismes de bienfaisance appropriés.
- ✓ Vous fournir jusqu'à 500 £ pour l'achat d'articles essentiels à la préparation de votre bébé.
- ✓ Offrir aux futures mères un partenaire d'accouchement et quelqu'un pour vous accompagner aux rendez-vous médicaux prénataux et postnataux, par exemple leur conseiller personnel (personal advisor), une ancienne famille d'accueil, si vous le souhaitez.
- ✓ Prendre en charge les frais de déplacement d'un ami ou d'un membre de la famille qui vous accompagnera aux rendez-vous et à l'hôpital pour l'accouchement.
- ✓ Vous donner la possibilité de participer à une conférence du groupe familial pendant la grossesse afin d'identifier le soutien au sein du réseau d'amis et de la famille.
- ✓ Permettre à toutes les mères et à tous les pères d'accéder à un soutien parental auprès d'un centre local pour enfants afin de les aider à acquérir des compétences parentales, de les soutenir et de les conseiller.
- ✓ Fournir l'accès à un soutien pour aider à réclamer les prestations pertinentes et à enregistrer la naissance du bébé.



Jeunes en détention bénéficiant d'une prise en charge

Nous sommes là pour tous nos jeunes pris en charge qui sont en détention. Il s'agira notamment de :

- ✓ Garder le contact en vous rendant visite ou en vous écrivant, selon ce que vous souhaitez.
- ✓ Vous aider à prendre des dispositions pour que vous ayez un endroit où vivre lorsque vous serez libéré.
- ✓ vous aider à prendre les dispositions nécessaires pour que vous disposiez d'un logement au moment de votre libération, en veillant à ce que vous receviez l'aide dont vous avez besoin.

- ✓ Si vous vous engagez auprès de votre conseiller personnel, nous vous verserons une indemnité de subsistance de 20 £ par mois.
- ✓ Vous aider à rester en contact avec vos amis et votre famille si vous le souhaitez.
- ✓ Nous pouvons faire en sorte que vos documents importants, tels que votre passeport, soient conservés en lieu sûr jusqu'à ce que vous soyez libéré.

Jeunes demandeurs d'asile non accompagnés bénéficiant d'une prise en charge

Nous serons là pour soutenir les jeunes demandeurs d'asile non accompagnés bénéficiant d'une prise en charge. Il existe des organisations à Croydon qui peuvent vous aider si vous êtes un adulte demandeur d'asile non accompagné ou un réfugié bénéficiant d'une prise en charge.

- ✓ Votre assistant social ou votre conseiller personnel peut vous aider à accéder aux groupes suivants :
 - Club Injera (Injera Club) est un club de jeunes du sud de Londres pour les enfants et les jeunes non accompagnés demandeurs d'asile et réfugiés de 14 à 21 ans originaires d'Érythrée, d'Éthiopie, du Soudan et de Somalie (et leurs amis). Au Club Injera, les jeunes sont invités à rencontrer d'autres personnes, à jouer à des jeux, au billard, au tennis de table, au football et à déguster un repas traditionnel préparé à la maison. Nous organisons également des ateliers et des sorties. info@daaroyouth.org.uk.
 - Jeunes racines (Young Roots) est une organisation caritative basée à Londres qui travaille avec des jeunes réfugiés et demandeurs d'asile âgés de 11 à 25 ans, dont la plupart sont seuls au Royaume-Uni sans leur famille. Elle offre un soutien aux jeunes afin d'améliorer leur bien-être et de réaliser leur potentiel, par le biais d'un suivi individuel intensif, d'activités sportives et pour les jeunes, d'un mentorat en anglais, d'un leadership pour les jeunes et d'un accès à des conseils thérapeutiques et juridiques spécialisés. Vous pouvez les contacter en envoyant un e-mail à : london@youngroots.org.uk ou en téléphonant au 020 8684 9140
 - Conseil pour les réfugiés (Refugee Council) travaille directement avec les jeunes demandeurs d'asile non accompagnés en leur fournissant des conseils et une orientation indépendants. Vous pouvez les contacter au : 0808 175 3499 ou à www.refugeecouncil.org.uk/get-support/services/childrens-advice

Si vous êtes un jeune demandeur d'asile non accompagné, votre assistant social ou vos conseillers personnels s'assureront que vous avez demandé à prolonger votre autorisation de séjour et que la demande est soumise au ministère de l'intérieur (Home Office) avant l'expiration de votre autorisation. Cela vous permettra de prétendre à des prestations soumises à conditions de ressources le jour de votre 18e anniversaire.

- ✓ Lors de l'élaboration de votre plan de parcours, votre assistant social ou votre conseiller personnel vous aidera à réfléchir aux options possibles en matière de statut lorsque vous aurez 18 ans. Notamment :

Un plan de transition pendant la période d'incertitude où vous vivez au Royaume-Uni sans statut d'immigrant permanent.

Un plan à plus long terme au Royaume-Uni si vous obtenez une autorisation de séjour à long terme (par exemple grâce à l'octroi du statut de réfugié)

Un plan de retour dans votre pays d'origine à tout moment approprié ou à la fin du processus d'examen de l'immigration, si cela s'avère nécessaire parce que vous décidez de quitter le Royaume-Uni ou que vous êtes tenu de le faire.

- ✓ Le service pour les jeunes de 16 ans et plus peut fournir jusqu'à 1 500,00 £ à tout jeune ayant un statut d'immigration négatif et Sans recours aux fonds publics (No Recourse to Public Funds (NRPF)) lorsqu'il est estimé que vous êtes susceptible d'être en mesure de faire une demande fructueuse qui lui permettra d'accéder aux fonds et services publics.

Citoyenneté britannique

Si vous n'êtes pas citoyen britannique mais que vous avez le droit de déposer une demande, nous pouvons vous aider à déposer une demande et couvrir les frais de votre demande : <https://www.gov.uk/apply-citizenship-indefinite-leave-to-remain>

Jeunes âgés de 21 ans et de plus de 25 ans bénéficiant d'une prise en charge

Nous pouvons continuer à offrir un soutien aux jeunes de plus de 21 ans bénéficiant d'une prise en charge, jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 25 ans, si vous le souhaitez. Si, à un moment donné, vous n'avez plus besoin d'un service de notre part, mais que vous avez besoin d'un soutien par la suite, vous pouvez demander le rétablissement d'un service jusqu'à l'âge de 25 ans en contactant le service pour les jeunes de 16 ans et plus.

À partir de 25 ans, il n'y aura plus de plans de parcours, mais vous pouvez toujours contacter le service pour obtenir des informations, des conseils et une orientation, et nous vous aiderons dans la mesure du possible.

Défense des droits, plaintes et visiteurs indépendants

La défense des droits est assurée par Barnardo's.

Il est important de se faire entendre et de connaître vos droits. Ce document vous aidera, nous l'espérons, à comprendre le soutien et les conseils qui sont à votre disposition.

Nous souhaitons vraiment connaître vos opinions, vos souhaits et vos sentiments afin que vous puissiez nous aider à améliorer votre expérience de la prise en charge et le soutien que vous recevez en tant que jeune personne prise en charge. Nous avons le devoir de vous écouter et nous vous traiterons avec équité et respect, ce que nous attendons de vous également. Nous vous encourageons à parler à votre conseiller personnel si vous n'êtes pas satisfait de quelque chose.

Il est important que vous sachiez quoi faire si vous avez l'impression de ne pas être écouté. Les services de l'enfance sont tenus de vous protéger contre tout préjudice et de vous fournir un soutien et des services qui répondent à vos besoins.

Vous pouvez contacter un avocat de Barnardo's si vous parlez de votre problème à quelqu'un ou si vous voulez en savoir plus sur le service.

Téléphone gratuit : 0808 800 0017

Téléphone : 020 8509 3432

E-mail : advocacy2@barnardos.org.uk

Il arrive parfois que des problèmes surviennent et lorsque c'est le cas, nous avons pour politique d'essayer de les résoudre dès que possible. Si vous estimez avoir été traité injustement ou avoir fait l'objet d'une quelconque discrimination, ou si vous n'êtes pas satisfait du soutien ou du service que vous avez reçu, un avocat vous aidera à répondre à vos préoccupations.

Plaintes

L'équipe de résolution des plaintes du Croydon Council (Croydon Council Complaints Resolution Team) est joignable au 020 8726 6000

Le moyen le plus simple d'enregistrer une plainte est d'envoyer un courriel à l'équipe de résolution des plaintes à l'adresse complaints@croydon.gov.uk ou d'écrire à :

l'équipe de résolution des plaintes (Complaint Resolution Team)

5th Floor, Zone D

Bernard Weatherill House

8 Mint Walk

Croydon

CR0 1EA

Visiteurs indépendants

Vous, ou votre conseiller personnel, pouvez demander un visiteur indépendant. Il s'agit d'un bénévole qui passera du temps avec vous une fois par mois à faire des choses qui vous intéressent. Il vous verra pendant au moins un an, voire plus si vous souhaitez que la relation se poursuive et s'il en est capable. L'idée est d'avoir un adulte en qui vous pouvez avoir confiance et qui n'est pas un professionnel ayant un travail à faire. Il n'est là que pour vous voir et passer du temps avec vous.

Rester en sécurité

Nous ferons de notre mieux pour vous soutenir et vous encourager à vous sentir en sécurité. Mais si vous vous inquiétez pour votre sécurité immédiate ou en cas d'urgence, vous pouvez téléphoner aux :

Services d'urgence

999 : pour la police, les pompiers et les ambulances en cas d'urgence

111 : pour la police en cas de non-urgence

NHS

111 : en cas de non-urgence, pour obtenir une aide médicale et des conseils si votre vie n'est pas en danger.

Aide en cas de crise de santé mentale

0800 731 2864 : service d'assistance téléphonique 24h/24 du Fonds de santé mentale du sud de Londres et de Maudsley (South London and Maudsley (SLaM) Mental Health Trust)

Les Samaritains

116 123 - est une ligne d'assistance téléphonique ouverte 24 heures sur 24, 365 jours par an. Elle offre un lieu sûr où vous pouvez parler à tout moment, à votre manière, de ce qui vous préoccupe.

Affronter les difficultés

Si vous êtes confronté à des difficultés ou à une crise, nous serons là pour vous aider.

- ✓ Vous pouvez parler de vos difficultés à votre conseiller personnel, à votre assistant social ou à un agent de service, qui essaieront de vous aider.
- ✓ Votre assistant social ou votre conseiller personnel peut vous orienter vers la banque alimentaire Trussell Trust, qui fournit de la nourriture d'urgence et de l'aide aux personnes en difficulté.
- ✓ Dans les situations d'urgence où vous ne pouvez pas accéder à la Trussell Trust, nous disposons d'une réserve de nourriture et de produits de première nécessité au Centre de traitement, à laquelle vous pouvez accéder en vous adressant à l'assistant social qui vous a été attribué ou en contactant le service de permanence.

Coordonnées

Les coordonnées du service pour les jeunes de 16 ans et plus sont les suivantes :

Adresse : Centre de traitement de Croydon (Croydon Turnaround Centre) 51-55 S End, Croydon CR0 1BF

Téléphone : 0208 7605519

E-mail : CEYPduty@croydon.gov.uk

Un agent de service est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 à Bernard Weatherill House, 8 Mint walk Croydon, CR0 1EA.

Équipe de service d'urgence de l'assistance sociale de Croydon (Croydon Social Care)

Assistance en dehors des heures de bureau Si vous avez besoin d'une assistance d'urgence en dehors des heures de bureau (de 9 h à 17 h / du lundi au vendredi), ou si vous avez besoin de l'assistance d'un assistant social en urgence qui ne peut pas attendre le jour ouvrable suivant, vous pouvez contacter notre service d'urgence en appelant le centre de contact au 0208 726 6400 et en demandant l'équipe d'assistance sociale en dehors des heures de bureau.