



SERVICE TRAIT D'UNION

Samu Social 14

Centre d'Hébergement
d'Urgence le Cap Horn

DASA

PROJET DE SERVICE 2023-2027

Direction du STDU

 72 rue du Marais 14000 Caen

 02 31 82 20 36

Acsea

Direction Générale et Siège Social

1, Impasse des Ormes - CS 80070 - 14200 Hérouville Saint Clair Cedex

 02 31 47 00 00  www.acsea.asso.fr  acsea@acsea.asso.fr

Sommaire

GLOSSAIRE	3
AVANT-PROPOS	4
1 LE SERVICE TRAIT D'UNION (STDU)	5
PRESENTATION DE L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE.....	6
PRESENTATION DU SERVICE.....	9
Fiche signalétique	9
Histoire.....	10
Cadre légal et réglementaire.....	10
Missions	11
Valeurs et principes d'intervention.....	12
Localisation	12
2 LES PERSONNES RENCONTREES ET ACCUEILLIES	13
CARACTERISTIQUES	14
DROITS.....	18
3 LES ENJEUX ET PERSPECTIVES	20
ENJEUX IDENTIFIES	21
ORIENTATIONS STRATEGIQUES	22
Redéfinir le périmètre du Samu social	22
Mieux garantir les droits des personnes rencontrées et hébergées.....	23
Prendre en compte la situation et les besoins spécifiques des personnes rencontrées et accueillies au STDU	23
Élargir la palette de prestations	24
4 L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT	25
LES PRESTATIONS PROPOSEES.....	26
PARTENARIAT ET OUVERTURE A ET VERS L'EXTERIEUR	35
5 LES RESSOURCES ET MOYENS.....	36
RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT	37
LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	41
LE SYSTEME D'INFORMATION	43

Glossaire

AHI : accueil hébergement insertion

ALT : allocation logement temporaire

CADA : centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CASF : code de l'action sociale et des familles

CCAS : centre communal d'action sociale

CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : centre d'hébergement d'urgence

DASA : dispositif d'accompagnement et de soutien à l'autonomie

DIHAL : délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

IME : institut médico-éducatif

ITEP : institut thérapeutique éducatif et pédagogique

HAS : haute autorité de santé

HUDA : Hébergement d'urgence des demandeurs d'asile

RBPP : recommandations de bonnes pratiques professionnelles

SAMIE : service d'accueil pour mineurs isolés étrangers

SAJD : service d'aide aux jeunes en difficultés

SIAO : service intégré d'accueil et d'orientation

STDU : service trait d'union

Avant-propos

L'actualisation du projet de service s'est fait au regard des attendus associatifs en lien avec la recommandations de bonnes pratiques de la HAS "Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service" (mai 2010). À cet titre, l'ensemble des professionnels du service a été associé aux travaux, et les jeunes accompagnés et les professionnels consultés. Le présent projet est donc le fruit d'un travail participatif et fait sens pour tous.

Les professionnels ont fait le choix de ne pas avoir recours à l'écriture inclusive pour ce projet afin d'en faciliter la lecture, tout en pointant l'importance de reconnaître à chacun sa place et de réaffirmer la dignité de tous.

À l'issue des derniers échanges, les équipes du STDU se sont projetées collectivement à 5 ans, imaginant un service :

- garantissant toujours l'inconditionnalité de la prise en compte de chacun, un bas seuil d'exigence et un haut seuil de tolérance, prônant la bienveillance en plaçant la personne au centre de leur action et visitant le champ des possibles sans se limiter,
- plus adapté aux besoins et attentes des personnes rencontrées et hébergées et mieux doté financièrement (locaux et aménagements des locaux, pérennisation de toutes les actions et expérimentations, recours à des outils facilitant la communication avec le public spécifique, développement des compétences des professionnels, etc.),
- reconnu comme référence en termes d'accueil et accompagnement social pour un public vulnérable et étant force de propositions (identification des besoins, comble des manques),
- réorganisé au sein d'un nouveau dispositif, s'inscrivant pleinement dans la dimension associative (connaissance et reconnaissance), pour garantir la continuité du service et la mutualisation des moyens.

Ce document est le fruit d'un travail participatif et collaboratif. À ce titre, saluons la dynamique à l'œuvre et le travail des personnes accompagnées et des professionnels ayant participé activement au processus de réflexion.

*Le présent projet a fait l'objet d'une consultation du CSE le 13 avril 2023,
et d'une validation du conseil d'administration le 23 avril 2023.*



1

LE SERVICE
TRAIT D'UNION
(STDU)

Présentation de l'association gestionnaire

Fondée en 1932, Acséa est une association loi 1901, "qui a pour vocation d'apporter à des enfants, adolescents ou adultes en difficulté les soutiens, accompagnements et protections spécifiques dont ils peuvent avoir besoin, ponctuellement ou durablement, durant leur vie." (Extrait des statuts)

Le projet associatif "Ensemble faisons association" 2019-2023

Le projet associatif d'Acséa prend en compte le contexte global dans lequel l'association évolue et s'adapte pour répondre à l'évolution des politiques publiques et aux besoins des personnes accueillies et accompagnées. Il réaffirme la « *singularité associative* » d'Acséa tout en prenant en compte les contraintes et les attentes émanant notamment des partenaires institutionnels en intégrant la notion « *d'Association gestionnaire* ».

Singularité associative

Acséa entend continuer de s'inscrire dans les principes fondamentaux du mouvement associatif en mettant en exergue :

- **L'utilité sociale** : volonté de répondre aux besoins de personnes, de favoriser le maintien du lien social, d'accompagner, de réparer, de rester à l'écoute, de proposer des voies de réalisation individuelle y compris par le biais de démarches collectives.
- **Le caractère non lucratif** : critère majeur de l'engagement associatif
- **La fraternité** : volonté de se placer sous la bannière de l'humain en tant que guide essentiel des actions, de dépasser les cloisons de toutes sortes qui isolent les individus quand elles ne les dressent pas les uns contre les autres, d'outrepasser ces différences pour privilégier le souci de la dignité.
- **La laïcité** : absolue neutralité philosophique, politique et religieuse présidant aux orientations, stratégies et décisions.

Afin d'incarner ces principes, l'association a identifié trois axes structurants autour desquels des actions seront déclinées :

Le bénévolat	Définir le cadre associatif d'intervention du bénévolat d'action. Mettre en lumière et encourager le bénévolat d'action.
L'implication des personnes accompagnées	Accompagner les personnes dans l'exercice de leur pouvoir d'agir. Élargir les possibilités d'accès à l'information.
L'implication des personnels	Développer harmonieusement les modalités d'accueil et d'intégration des personnels. Étudier les possibilités de participation des salariés à la vie associative.

Association gestionnaire

Acséa s'affirme comme un vaste ensemble (près de 1250 salariés et 37 structures organisées en 12 dispositifs) dont la maîtrise et l'efficacité supposent incontestablement d'accorder une place nécessaire aux techniques de gestion dans toute leur diversité. Le projet s'inscrit dans un contexte mouvant avec des modifications profondes à l'œuvre.

- **L'Évolution des ressources publiques et les conditions de leur allocation** : la nécessité de diversifier les sources de financement représente l'un des axes les plus évidents des réflexions à mener sans délai.
- **L'évolution des modes d'organisation** : au regard des mutations de l'environnement, Acséa fera en sorte de s'adapter à ces contraintes, dans le respect de ses valeurs et de l'intérêt de la personne accompagnée et/ou accompagnée.

Afin de prendre en compte ces constats, trois axes structurants ont été identifiés autour desquels des actions seront menées :

Les évolutions structurelles et organisationnelles	Réaliser un état des lieux de l'organisation par pôles. Réaliser un état des lieux de la participation à des réseaux.
La politique managériale	Expliciter les engagements et les principes de la politique des ressources humaines. Clarifier les niveaux et les pratiques de délégation. Encourager et accompagner les mutations des pratiques managériales.
L'innovation comme axe structurant de la vie associative	Soutenir les dynamiques d'émergence de projets innovants. Développer des modes d'organisation et des pratiques favorables à la concrétisation d'innovations.

Le projet associatif réserve une place importante à des valeurs qui sont une des références permettant aux équipes de préciser leurs principes d'intervention dans les situations concrètes auxquelles ils sont confrontés.

La direction générale

La direction générale garantit la cohérence globale des démarches et des actions menées dans le respect des valeurs associatives. Elle travaille en collaboration avec l'ensemble des établissements et services et en lien étroit avec le conseil d'administration. Elle :

- est force de proposition aux membres du conseil d'administration en matière de perspectives stratégiques, de gestion et de développement,
- contribue à l'élaboration puis à la mise en œuvre de la politique associative,
- veille à la cohérence entre les politiques publiques et les projets et missions des services et établissements,
- sécurise le cadre financier et juridique d'exercice des missions.

Elle est composée d'un service commun et de 4 directions :

- Direction des affaires financières et patrimoniales
- Direction des ressources humaines
- Direction recherche et développement
- Direction des services juridique et système d'information.

**PÔLE
Protection
Enfance Famille**

350 professionnels
4 200 enfants et familles accompagnés

- **Dispositif Milieu Ouvert (DMO)**
Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO)
Service Éducatif en Milieu Ouvert (SEMO)
Service de Protection en Milieu Ouvert (SPMO)
Service d'Investigations, de Médiation et d'Activités Pénales (SIMAP)
- **Service d'Investigation Ornaïs d'Acséa (SIOA)**
- **Dispositif Accueil Familial et Hébergement Éducatif (DAFHÉ)**
Foyers Éducatifs
Service de Placement Familial Spécialisé (SPFS)

**PÔLE
Prévention
et Lutte contre les Exclusions**

310 professionnels
Plus de **9 400** personnes accompagnées

- **Dispositif Insertion Prévention (DIP)**
Service d'Action Préventive (SAP)
Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD)
Service Trait d'Union (STDU) : Centre d'Hébergement d'Urgence « Le Cap Horn », Dispositif Accompagnement Soutien Autonomie (DASA) et Samu Social 14
- **Dispositif Majeurs Protégés**
Service Accompagnement Tutélaire Calvadosien (SATC) : Mesures judiciaires à la protection des majeurs et mesure administrative à la protection des majeurs
- **Dispositif Insertion par l'Emploi Adapté (DIEA)**
Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) intermédiaire « Hors les Murs »
Entreprise Adaptée Conchylicole (EAC) « La Calvadosienne »
Entreprise Adaptée Restauration (EAR) « L'Accueil »
- **Acséa Formation**



**PÔLE
Handicap
Autonomie et Dépendance**

530 professionnels
Plus de **800** enfants et adultes accompagnés

- **Dispositif Médico-Social de Démouville**
Institut Médico-Professionnel de Démouville (IMPro)
Service d'Éducation Spécialisée et de Soins À Domicile (SESSAD)
- **Dispositif Camille Blaisot**
Institut Camille Blaisot (ICB)
Dispositif d'Accueil Intégré et d'Accompagnement (DAIA)
- **Dispositif Champ Goubert**
Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP)
« Champ Goubert » et SESSAD
Centre d'Accueil Familial Spécialisé (CAFS)
- **Dispositif Médico-Éducatif « L'Espoir »**
- **Dispositif Accompagnement Handicap Adulte et Dépendance**
Maison d'Accueil Spécialisée « Michel Delacour »
Foyer de Vie « Le Montmirel »

**PÔLE
Santé**

80 professionnels
Plus de **1 200** personnes accompagnées

- **Dispositif Prévention Santé**
Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
Centre de Guidance : Centre Médico Psycho-Pédagogique (CMPP) et Bureau d'Aide Psychologique Universitaire (BAPU)
Hébergement thérapeutique de la Maison des Adolescents du Calvados

Schéma d'organisation associative / MAJ janvier 2023

Présentation du service

Fiche signalétique

Adresses Téléphones	Centre d'Hébergement d'Urgence Le Cap Horn 72 rue du Marais 14000 Caen - Tél : 02 31 82 20 36 Et locaux du Samu social 14 13 route de Trouville 14000 Caen
Association gestionnaire	Acséa 1 Impasse des Ormes - CS 80070 - 14200 Hérouville Saint Clair Tél : 02 31 47 00 00 - Fax : 02 31 47 00 09 Courriel : acsea@acsea.asso.fr
Informations juridiques	N° FINESS : 140028440 (Pour le CHU) Convention avec le Conseil Départemental du Calvados en date du 29 avril 1997 pour l'accompagnement social de proximité Autorisation pour le CHU par arrêté du ?
Financement et Tarification	Allocation Logement Temporaire (ALT); BOP 177 (Prévention de l'exclusion et Insertion des personnes vulnérables); BOP 303 (Immigration et Asile)
Agrément	XX places d'Hébergement d'urgence adulte en difficulté
Capacité de l'établissement	
Ouverture et Zone d'intervention	Calvados

Histoire

Le **1^{er} janvier 1997**, l'Association Tutélaire Calvadosienne (ATC) crée "Trait d'Union", activité d'intervention de rue auprès de personnes vivant dans la rue et qui bénéficient d'une mesure de protection.

Dès le **1^{er} novembre 2000**, Trait d'Union met en place un accueil hivernal de quatre mois chaque année, renforcé en **2003** par l'institutionnalisation des dispositifs d'accueil d'urgence hivernaux. Le volet hébergement complète alors l'activité d'intervention sociale de rue dite "Maraude".

Le **1^{er} novembre 2008**, l'ATC et Acséa se rapprochent (mandat de gestion), Acséa étant l'une de ses trois associations fondatrices. Le service tutélaire et l'activité Trait d'Union sont chacun rattachés à un département de Acséa. Trait d'Union (devenu service Trait d'Union - STDU) intègre au côté du Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD) et du Service d'Action Préventive (SAP) le Département Insertion Prévention (DIP) qui se crée alors. Le **1^{er} janvier 2010**, l'ATC fusionne avec Acséa.

Depuis 2017, et le premier projet de service, le Service Trait d'Union a vécu diverses transformations.

Les intervenants sociaux de rue, ou maraude, s'appellent désormais **Samu Social 14**, et adhèrent à la Fédération Nationale des Samu Sociaux.

En **2018**, Acséa reprend la gestion du CHU le Cap Horn au **1^{er} janvier**, crée le Dispositif d'Accompagnement et de Soutien à l'Autonomie (DASA) (expérimentation de 3 ans) au **1^{er} juillet** et transforme le CHU La Charité avec une nouvelle activité d'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile (HUDA).

En **2020**, une action spécifique expérimentale de Maraude Enfant Famille est également créée.

En **2021**, le Service Trait d'Union cesse la gestion des Plans Hiver le **30 juin**, ainsi que l'activité du CHU/HUDA La charité le **31 décembre**.

Cadre légal et réglementaire

Le **Code de l'Action Sociale et des Familles article L. 312-1** stipule que : " sont des établissements sociaux et médico-sociaux au sens présent du code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre, énumérée ci-après... ", et en son alinéa 8 : " les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert ".

La **loi 2002-2**, s'applique à l'ensemble du Service Trait d'Union vis-à-vis des publics rencontrés et accueillis en référence au droit des personnes et à l'expression de leurs besoins. La qualité des accueils et des accompagnements est à mettre en référence aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) publiées par la Haute Autorité de Santé (HAS), pour les établissements et services accompagnant des personnes en difficulté d'insertion sociale.

La **loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005** vient réaffirmer une démarche de labellisation des différents dispositifs d'accueil et d'hébergement.

Le référentiel national des prestations du dispositif "Accueil-Hébergement-Insertion" (AHI) de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) du 30 juin 2011 reprend l'article D. 348 du Code l'Action Sociale et des Familles : "**dans chaque département il est mis en œuvre un dispositif de veille sociale qui comprend entre autres selon les besoins du département une ou plusieurs équipes mobiles, chargées d'aller au contact des personnes sans abri**".

L'article D 345-8 du Code d'Action Sociale et des Familles réaffirme dans le cadre de la veille sociale que celle-ci comprend :

- un service d'appel téléphonique dénommé 115 géré par le SIAO, comprenant selon les besoins du département identifiés par le préfet, un ou des accueils de jour
- une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des sans-abris
- un ou des services d'accueil ou d'orientation.

Missions

La définition d'une politique sociale construite sur l'insertion, à l'appui de l'hébergement d'urgence, s'énonce ainsi :

**“Assurer à toute personne en détresse, dans l'urgence,
un hébergement et une aide à l'insertion.”**

(Rapport du Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées)

Le Service Trait d'Union donne sens à sa mission en postulant que la situation d'urgence sociale est une situation de danger encourue par une personne ou un groupe de personnes qui nécessite une réponse immédiate sous peine d'engendrer des conséquences graves. Cette situation peut être dite " de rupture " comme c'est le cas pour une personne se retrouvant brutalement sans logement, pour une personne exilée venant d'arriver sur le territoire, ou pour une personne « installée » dans la grande marginalité.

Le Service Trait d'Union assure ainsi, en les distinguant et en les reliant, les missions de rencontre, d'accueil, d'accompagnement des populations vulnérables à la rue.

Il s'agit de procurer de manière adaptée un appui, une aide répondant à la reconnaissance de la personne dans sa réalité et de ses besoins à satisfaire sur le plan alimentaire, sanitaire, de mise à l'abri, de lien social, de soin, d'accès aux droits, etc. sans se substituer aux services publics et privés couvrant ces champs et en collaboration avec eux.

Pour mener cette mission, le Service Trait d'Union se décline de la façon suivante :

- **le Samu social 14** qui a pour vocation d'intervenir dans les espaces publics ou dans l'espace privé sur sollicitation d'un tiers (selon le contexte), auprès d'une population majeure ou mineure, isolée ou en famille (expérimentation maraude mixte), en grande vulnérabilité. Fonctionnement : 365 jours par an.
- **le Centre d'Hébergement d'Urgence Le Cap Horn dédié à l'accueil et à l'hébergement/la mise à l'abri** d'un public vulnérable sans solution d'hébergement (personnes majeures ou mineures non reconnues, seules ou en couple, accompagnées ou non d'animaux, etc.). Fonctionnement : 365 jours par an.
- **le Dispositif d'Accompagnement et de Soutien à l'Autonomie (DASA)** qui permet de faire passerelle entre la rue et les dispositifs adaptés aux personnes vieillissantes sans domicile de plus de 60 ans. Fonctionnement : du lundi au vendredi.

Valeurs et principes d'intervention

L'accomplissement de ces missions fait appel à des valeurs humaines partagées par tous les professionnels du Service Trait d'Union, garantissant un engagement identique quel que soit le parcours de la personne rencontrée ou hébergée :

- Le respect, la tolérance, la considération positive inconditionnelle,
- L'accueil, le soutien,
- L'écoute, le non-jugement, la bienveillance, l'empathie, la discrétion, le droit à l'oubli,
- La patience, l'humilité, la simplicité, la congruence
- La fraternité, le principe de laïcité.

Ces valeurs sont à l'origine de l'action du Service Trait d'Union. Elles permettent de mettre en œuvre les actions de mise à l'abri et d'aide à l'insertion, de façon inconditionnelle. L'organisation proposée est adaptée au regard de la singularité des personnes rencontrées et hébergées permettant notamment le vivre ensemble. Cela contribue à l'instauration d'un lien de confiance. Il est recherché en permanence la meilleure solution possible.

Pour prévenir les comportements violents, les équipes s'appuient sur le dialogue afin de désamorcer les conflits éventuels. Prévenir la violence que ce soit dans la rue ou au centre d'hébergement d'urgence relève d'une attention constante et de postures professionnelles les plus ajustées aux situations.

Localisation

La direction du service est localisée au 31 rue des Compagnons au nord de Caen.

L'équipe du Samu social a son espace de travail 13 route de Trouville à Caen. Cet espace n'est accessible qu'aux partenaires.

L'équipe du Centre d'Hébergement d'Urgence Le Cap Horn, assure sa mission dans les locaux situés à Caen. Deux accès au bâtiment existent :

- Un accès pour le public, sécurisé, avec un interphone, via la venelle de l'esplanade (quartier Demi-lune).
- Un accès réservé aux professionnels via la rue des marais.

Le bâtiment se dresse sur 3 niveaux et comprend :

- 37 chambres (individuelles ou double), toutes avec salle de bain et sanitaire aménagés pour personnes à mobilité réduite
- Une salle de restauration
- Une lingerie
- Des bureaux pour les accueillants, un espace du personnel.

L'équipe du DASA occupe un espace d'accueil convivial avec un espace douche, dans les locaux du Centre d'hébergement d'urgence.



2

LES PERSONNES RENCONTREES ET ACCUEILLIES

Caractéristiques

Le public est composé de personnes qui se retrouvent ou vivent à la rue, en squat, dans des habitats précaires ou « de fortune » et qui se tiennent parfois à la marge, à l'écart des modes d'intégration sociale ou qui peuvent être sans droits, en situation de rupture, accidentelle ou « chronicisée ». Ces situations sont liées, soit à l'inexistence de dispositifs adaptés à leur situation ou à leurs saturations, soit à la non-adhésion à des propositions institutionnelles, soit à des phénomènes de désaffiliation prononcée.

La diversité de profils rencontrés et accueillis nécessite la réalisation d'une typologie plus détaillée pour cerner les types de personnes concernées par les interventions des équipes du Service Trait d'Union.

Il est également important de préciser qu'une seule et même personne peut présenter différentes problématiques et se retrouver dans plusieurs des définitions ci-dessous.

Sont distinguées à partir de cette typologie de publics :

- Les personnes en commun au Samu Social 14 et au Centre d'Hébergement d'Urgence, du fait des spécificités de chaque dispositif.
- Les personnes qui relèvent du Samu Social 14 et qui nécessitent de faire appel au réseau des acteurs locaux.

Les personnes en commun au Samu Social 14 et au Centre d'Hébergement d'Urgence

Des personnes très vulnérables sans résidence stable depuis plusieurs années

Il s'agit de personnes majoritairement atteintes de troubles addictifs (consommation d'alcool, de médicaments), qui génèrent une polytoxicomanie, souvent en rupture avec les services sociaux. Les projets de vie et les démarches d'insertion sont souvent restreints dans la mesure où ces personnes évoluent dans une situation de rupture chronicisée avec la société et ont des problèmes sévères d'addictions. Ce sont des personnes pour lesquelles le travail social s'oriente essentiellement autour de ces problématiques d'addictions, vers la santé, la justice et des solutions pour un hébergement stabilisé.

Des personnes en perte d'autonomie n'ayant pas accès aux établissements spécialisés

Ces personnes sollicitent le Service Trait d'Union ou sont orientées vers lui par défaut. En effet, le service ne prend normalement pas en charge les personnes dépendantes. Mais cela peut arriver, par l'inconditionnalité de son action, quand la situation administrative, les ressources financières ou le refus d'adhésion à ces structures de la part de ces personnes empêchent leur prise en charge par un établissement spécialisé.

Des personnes présentant des pathologies psychiatriques se trouvant à la rue, entre plusieurs hospitalisations ou des voyageurs pathologiques :

Ces personnes peuvent solliciter le service de façon ponctuelle selon les évolutions de leur santé ou en situation critique. Ces personnes peuvent se retrouver à la rue et entrer dans le champ d'action du Service Trait d'Union, tant pour des interventions de rue que sur le volet hébergement.

Des personnes en situation de violences devant quitter leur domicile

Les personnes sollicitent le Service Trait d'Union via le SIAO 115 dans des situations de crise, pour une prise en charge courte d'accompagnement vers le service social compétent. Il existe un protocole pour les femmes en situation de violences conjugales avec une chambre d'urgence dédiée sur le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) la Source à Caen et sur le Foyer l'Étape à Lisieux (Association Itinéraires). Cependant, en cas d'indisponibilité de ces chambres, le Service Trait d'Union peut proposer une prestation d'hébergement ponctuel. Les personnes peuvent solliciter le dispositif d'accueil de façon unique ou de façon plus récurrente selon les parcours de vie et les profils.

Des personnes migrantes primo-arrivantes ou en demande d'asile / de titre de séjour ou ayant obtenu le statut de réfugié et en attente d'une place en CADA ou déboutées

Les personnes ne disposent que très rarement d'une solution d'hébergement au moyen d'une mise à l'hôtel ou d'une solution communautaire et sollicitent de ce fait l'appui du service. Cet appui prend le plus souvent forme de nuitées d'hébergement et d'informations pour être orienté vers les structures associatives adéquates pour leurs démarches.

Des « routards » de passage sur l'agglomération et les personnes migrantes de passage en France

Par définition, ces personnes ont rarement de projets d'insertion et ne sollicitent pas forcément un accompagnement. Ce sont des personnes rencontrées le plus souvent en Intervention Sociale de Rue. Leur prise en charge est adaptée à une formulation de besoins qui peuvent aller du simple contact à la demande de nourriture, de couvertures, d'accompagnement vers le soin ou d'un lieu d'hébergement à la nuit.

Des jeunes adultes en difficulté d'insertion, marginalisés ou en voie de marginalisation

En rupture familiale, en échec scolaire et/ou professionnel, ces jeunes adultes ont souvent déjà un « passé institutionnel » dans le champ de la Protection de l'Enfance ou dans celui du Handicap. L'instabilité des liens entretenus avec leur famille les conduit à une précarité sociale et à une détresse psychologique relativement prononcée. Ils sont davantage enclins à des problèmes d'addictions. Ils rencontrent d'importantes difficultés d'intégration sociale et professionnelle.

Le manque ou l'absence d'expérience d'autonomie les rendent sujet à des attitudes et comportements « inappropriés ». Ils éprouvent des difficultés à se projeter dans l'avenir et à entrer dans un principe de réalité pour s'adapter aux exigences et aux réalités contemporaines de la conjoncture sociale et économique.

Ils rencontrent des difficultés avec le respect de l'autorité et des contraintes. Les notions et obligations relatives au travail telles que le respect des horaires, l'assiduité, peuvent être longues et difficiles à acquérir. Certains, très souvent, ne peuvent assurer un travail régulier.

Des personnes se présentant comme Mineurs Non Accompagnés, mais considérées comme majeures par les services du Conseil Départemental

Il s'agit généralement de personnes étrangères en situation irrégulière (en phase de recours pour démontrer leur minorité) ou en demande d'asile, n'ayant pas obtenu de place en CADA. Ainsi, la prise en charge spécifique pour ces personnes présumées majeures ne peut être réalisée par les services du Conseil Départemental et elles se retrouvent dans la même situation que les autres personnes majeures.

Des personnes en situation de rupture ponctuelle

Ce sont des personnes se retrouvant dans une situation de demande d'hébergement ponctuelle, pour faire face à un accident de parcours, un évènement subi. En général, il s'agit de personnes socialement insérées se retrouvant à la rue à cause d'une rupture conjugale ou familiale, ou d'un problème administratif et financier et n'ayant pas la possibilité de se retourner dans l'instant. Le Service Trait d'Union est ainsi sollicité le temps de faire les démarches nécessaires pour retrouver un habitat adapté.

Des personnes sortantes de structures sociales ou médico-sociales ou de détention

Ce sont des personnes jeunes en situation de fin de prise en charge (ITEP, IME, Protection de l'Enfance, SAMIE).

Il s'agit également de personnes sortantes de Dispositifs d'hébergement ou de logement (Maison Relais, places de stabilisation, places renouvelables, logement ALT, Logement d'abord, etc.).

Enfin, ce sont également des personnes sortantes de prison.

Des familles

Les familles sont rencontrées par le Samu social dans les espaces publics ou dans les locaux d'associations partenaires. Ce sont le plus souvent des personnes d'origine étrangère, de passage en France ou souhaitant s'y installer avec des enfants. Ceux-ci peuvent être scolarisés. Les demandes portent sur une mise à l'abri et en sécurité notamment pour les enfants.

Les personnes qui relèvent du Samu Social 14 qui nécessitent de faire appel au réseau des acteurs locaux

Des grands marginaux refusant les solutions d'hébergement et rencontrés dans la rue

Ces personnes présentent comme caractéristiques une exclusion de longue date et une rupture sociale quasi-totale, dans la non-sollicitation des structures sociales et de soin. C'est un public qui est dans la négation de tout projet et la non-demande et vers lequel il faut aller pour tenter de créer du lien, se montrer disponible pour pouvoir déceler des dangers et d'éventuels souhaits de changement.

Des familles migrantes avec enfants, primo arrivantes, ou en demande d'asile, ou déboutées, occupant des espaces publics.

Ces familles sans accès à l'hébergement sont rencontrées par l'équipe du Samu Social 14 qui approche leur situation, en cernant leurs besoins immédiats et en intervenant au plus près des possibilités d'accueil à l'appui des structures existantes : Foyer 3A, le CHRS La Source, le foyer J.CORNU, et de collectifs militants.

Des familles avec enfants ayant besoin d'être en lien avec les diverses structures sanitaires et sociales

L'équipe d'Intervention Sociale de Rue peut ponctuellement accompagner des familles pas ou très peu autonomes dans les démarches, vers les acteurs médicaux, sociaux, juridiques, ou vers leur référent social. Cet accompagnement est réalisé selon l'évaluation du Samu social, à la demande de la famille ou des référents sociaux.

Des mineurs isolés à la rue ayant quitté leur pays ou en rupture avec leur famille, leurs lieux d'accueil
Ces jeunes gens mineurs sont en rupture de liens, en errance, en risque, rencontrés le Samu social dans la rue ou en squat. En effet, la loi et les instances départementales prévoient, au titre de la Protection de l'Enfance, une mise en sécurité par le biais d'un hébergement adapté.

Des personnes qui disposent d'un habitat adapté et qui se retrouvent dans les espaces publics en errance

Ces personnes pour la plupart ont été accompagnées par le Samu social, avant d'accéder à un hébergement ou à un logement adapté à leur situation. Cependant elles retrouvent et occupent les espaces publics pour satisfaire des besoins de contacts, souvent liés à l'ennui ou à la solitude.

Droits

L'exercice des droits et des libertés individuels

La mise en œuvre, au sein de l'association, des droits et libertés individuels de la personne accompagnée s'appuie à la fois sur la loi (Articles L 311-3 CASF, L 116-1 et L116-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles), sur les recommandations de bonnes pratiques édictées par la HAS et sur le projet associatif.

Le STDU garantit à la personne rencontrée et hébergée, au travers de postures professionnelles adéquates :

- **Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité**
Cela implique de traiter la personne avec égard et considération.
Des mesures organisationnelles et physiques sont arrêtées afin de garantir le droit à la sécurité, par le service et exposées dans le règlement de fonctionnement.
- **Le droit à l'information**
Toutes les personnes accompagnées par le STDU sont informées et associées aux décisions qui les concernent et/ou éclairées quant aux décisions qu'elles doivent prendre.
Une information sur leurs droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elles bénéficient leur est communiquée, ainsi que sur les voies de recours à leur disposition. Elles participent à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne.
- **L'individualisation de son accompagnement respectant son consentement éclairé et libre**
Les problématiques et besoins de chaque personne étant singuliers, le STDU considère la situation de chacune comme unique et contribue à faire reconnaître sa singularité. Le service encourage la capacité des personnes à évoluer dans l'exercice de leurs potentialités et leurs compétences, ainsi que dans leur pouvoir d'agir. Il accompagne leurs besoins fondamentaux, notamment en termes de logement et de santé.
- **La confidentialité des informations communiquées**
L'ensemble des professionnels du STDU est assujéti au secret professionnel conformément aux articles L1110-4 du code de la santé publique et 226-13 du code pénal. Des formations relatives à la confidentialité, assurée tant par le secret professionnel que le RGPD, sont régulièrement proposées aux professionnels d'Acsea.
- **L'accès à toute information ou document relatif à son accompagnement**
Conformément à l'article 1^{er} alinéa 2 de la loi Informatique & Liberté, "*les droits des personnes de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel les concernant...*" oblige à une transparence concernant les finalités pour lesquelles les données sont traitées et à une information intelligible sur leurs droits (droit d'accès, de rectification et d'opposition notamment).
Ainsi, les informations/données contenues dans le dossier de la personne accueillie lorsqu'il existe sont accessibles et transmissibles à la personne concernée dans les conditions prévues par la loi et dans les limites du droit des tiers et des seuls éléments formalisés.
Les documents originaux que la personne a pu confier lui sont restitués en cas de demande.

Les outils de mise en œuvre de ces droits et libertés

Le STDU utilise les outils prescrits par la loi 2002-2 pour mettre en œuvre et garantir au maximum les droits et libertés de la personne accompagnée :

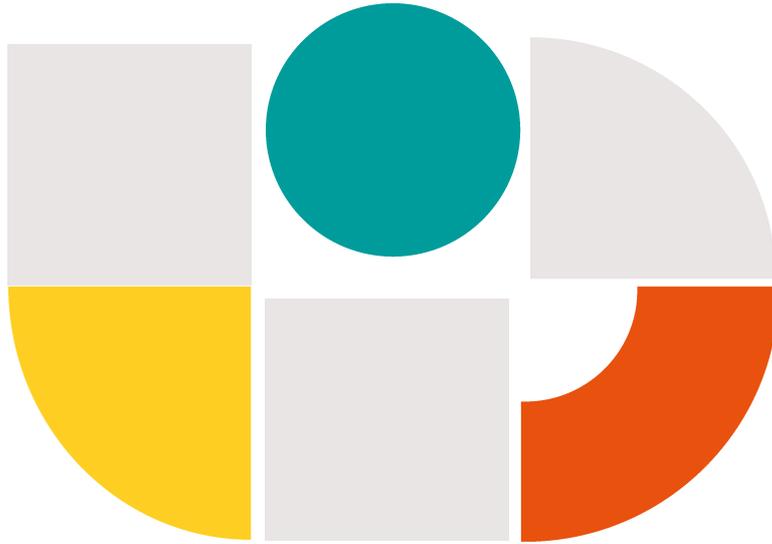
- Le **livret d'accueil** : ce document a pour finalité d'informer la personne accompagnée sur les missions et l'organisation du service. Il intègre :
 - le **règlement de fonctionnement** qui définit les droits de la personne, les obligations à respecter et les devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective pour garantir sécurité et qualité du travail en commun.
 - La **charte des droits et libertés de la personne accompagnée**.

Compte tenu de la diversité des publics accueillis par le STDU, un livret d'accueil numérique diffusé sur écrans, en mode Facile à Lire et à Comprendre et traduit en plusieurs langues, constitue l'un des axes d'amélioration du STDU.

- La **liste des personnes qualifiées**
- L'information faite à la personne de se faire assister par la **personne de confiance** lors des entretiens et rendez-vous qui lui sont proposées (l'article L311-5-1 du CASF)

La participation collective à la vie de l'établissement

Une enquête de satisfaction est mise en place une fois par an au sein du CHU Le cap Horn, auprès des personnes accueillies et hébergées. Les résultats sont exploités et les actions d'améliorations sont intégrées aux plan d'actions annuels. L'objectif de l'équipe est de mettre en place une boîte comportant la mention "*votre avis nous intéresse*" afin d'avoir des appréciations en continu.



3

LES ENJEUX ET PERSPECTIVES

Enjeux identifiés

Les enjeux liés à l'environnement

Un paysage mouvant

L'évolution des politiques publiques nécessite de faire preuve d'adaptabilité. Par exemple, la révision des missions du 115 demande une évolution des accompagnements par les professionnels de terrain qui y voient une atténuation des missions "extrême urgence" (mission première). Cette évolution impacte également les modalités d'accueil avec l'introduction d'un contrat d'hébergement de 2 mois renouvelable.

Le service est également confronté à un certain nombre d'incertitudes (financements liés à des appels à projets, évolution des financements...) et à la multiplication des équipes mobiles du "aller vers". Cette dernière évolution complexifie le paysage ne facilitant pas toujours la concertation des différents services quant aux accompagnements.

Une observation sociale qui éclaire les acteurs

La mission d'observation sociale et le rendu compte aux pouvoirs publics sont des missions importantes qui permettent d'avoir une vision précise des réalités de terrain. Le maintien de ces missions est un enjeu important qui doit être poursuivi et affirmé. Le service s'interroge en permanence sur des solutions aux besoins identifiés et est force de propositions. Le renseignement des actes du Samu Social sur le SIAO lui donne une visibilité et une reconnaissance sur le territoire et les remontées effectuées auprès de la DDETS sont gages d'un travail qualitatif.

Les enjeux internes

Une augmentation du nombre de personnes accueillies et une évolution des publics

Ces dernières années l'augmentation du nombre de places et l'accueil des personnes à 15h30 au lieu de 17h (depuis septembre 2021) a modifié les modalités de travail. Cette évolution nécessite une adaptation des conditions d'accueil pour maintenir un accueil bien veillant et sécurisant.

Les équipes doivent également adapter leur accompagnement avec l'évolution des problématiques des personnes rencontrées pour lesquelles elles n'ont pas toujours de solution à offrir : personnes vieillissantes, enfants, homme battus, etc.

Il est également parfois compliqué d'accueillir des personnes avec une faible maîtrise du français.

Deux missions expérimentales

Au regard des besoins constatés et grâce à des appels à projets, le STDU a pu développer son offre avec la création deux axes supplémentaires : le DASA et la maraude enfance famille. Cela répond à un besoin social avéré mais les modalités de financement ne permettent pas une projection à moyen terme. Le maintien de ces missions est un enjeu important.

Orientations stratégiques

Compte tenu des différents éléments d'analyses développés précédemment, quatre orientations stratégiques sont retenues :

- Redéfinir le périmètre du Samu social
- Mieux garantir les droits des personnes rencontrées et hébergées
- Prendre en compte la situation et les besoins spécifiques des personnes rencontrées et accueillies au STDU
- Élargir la palette de prestations

Leurs mises en place permettront de répondre au mieux aux besoins des personnes rencontrées et accueillies et ainsi de renforcer leur accompagnement, en mobilisant les ressources de chacun, les compétences des professionnels et celles des partenaires.

Redéfinir le périmètre du Samu social

Constats et analyse

- Le Samu social intervient au-delà de sa mission par manque de référent identifié, de prestations proposées par ailleurs, etc.
- Le Samu social fait remonter les observations de terrain et est force de propositions auprès des pouvoirs publics.
- Le Samu social est souvent l'interlocuteur privilégié pour les personnes qui ne sont accompagnées par aucun service.
- Ces actions sont faites en co-référence avec certains partenaires mais ne sont pas valorisées, voire pas énoncées, tracées puisque n'intervenant pas dans le périmètre des missions.

Objectifs visés

- (Re)Définir les prestations réalisées par le Samu social et valoriser le travail effectué par notamment une communication auprès des partenaires
- Travailler la complémentarité et l'articulation avec les autres acteurs (co-référence, coordination de parcours)
- Affirmer le Samu social en tant que référent de proximité pour les grands marginaux (situation administrative précaire, sans papier, etc.)
- Être en veille sur l'émergence de nouveaux besoins au regard des nouvelles populations rencontrées et être force de propositions auprès des autorités de tarification et de contrôle

Mieux garantir les droits des personnes rencontrées et hébergées

Constats et analyse

- Le STDU a une autorisation départementale.
- Des besoins sont identifiés sur certains territoires (Lisieux) et en journée.
- Les moyens sont adaptés aux situations d'urgences (ponctuelles, non durables). Avec l'évolution de l'accueil qui est plus long (2 mois, voire plus), les conditions d'hébergement ne correspondent plus à la nécessité d'intimité et de sécurité attendues par les personnes hébergées.
- La population du centre d'hébergement a également évolué (mixité, situations différentes, pas même porte d'entrée places 115/places CHU, etc.) et de nouvelles difficultés de compréhension apparaissent (population non francophone, personne sourde et/ou muette, etc.)
- La participation collective, initiée par la mise en place de questionnaires annuels, est à développer notamment en lien avec l'hébergement plus long des personnes (possibilité de mettre en place des groupes de paroles, de les associer à des réflexions sur le fonctionnement de l'établissement, etc.)

Objectifs visés

- Faire valoir les droits des personnes (à être rencontrées, à bénéficier d'une évaluation et à être orientées) par notamment des aller-vers en journée (binôme) et sur l'ensemble du département (besoins identifiés à Lisieux, etc.)
- Renforcer la sécurisation du site du CHU le Cap Horn
- Garantir l'intimité des personnes hébergées
- Réactualiser les outils loi 2002-2 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, etc.) en les adaptant aux personnes non francophones, aux personnes en situation de handicap, aux personnes en situation d'illettrisme, etc.
- Promouvoir la participation des personnes pour le CHU Le Cap Horn et le DASA (questionnaires de satisfaction, commissions "menu", etc.)

Prendre en compte la situation et les besoins spécifiques des personnes rencontrées et accueillies au STDU

Constats et analyse

- Avec les nouvelles modalités d'hébergement, le 115 n'est plus accessible à tous (nécessite beaucoup de démarches, mise en place d'un contrat, etc.).
- La palette de réponses à l'urgence s'en trouve transformée et actuellement réduite.
- Des observations de terrains sont régulièrement remontées à l'État pointant des besoins émergeant sur le territoire. La traçabilité des sollicitations et des actions menées pour y répondre doit être renforcé.
- Des partenariats existent autour de la santé, mais cela n'est pas suffisant. Ils doivent être élargis au regard des besoins spécifiques ou nouveaux rencontrés.

Objectifs visés

Hébergement

- Diversifier les outils d'hébergement adapté (Halte de nuit, etc.)
- Identifier les besoins (veille) et alerter les autorités de tarification et de contrôle (pension de famille, EHPAD spécifique, Tiny house, gestion de logement direct ou par convention, CHU famille, etc.)

Santé

- Améliorer la prise en compte de la santé des personnes
- Développer les partenariats avec les associations et services spécialisés (Planning Familial, EMPP, services d'addictologie, Lits Halte Soins Santé fixe et mobile, PASS mobile, etc.)

Addictions (zoom sur l'alcool)

- Formaliser la consommation d'alcool encadrée sur le site d'hébergement

Vieillesse

- Valoriser l'action du DASA

Élargir la palette de prestations

Constats et analyse

- L'augmentation de la durée d'hébergement et du temps de présence induit la réflexion autour du développement de nouvelles prestations (présence médicale, accès à internet, etc.) ou de l'association des personnes hébergées de façon plus importante à la vie de l'établissement (participation au ménage de leur chambre, etc.).
- Il est important de continuer de répondre aux besoins primaires dans cette évolution, même si les demandes ne sont plus les mêmes.
- Les activités "cachées" doivent être valorisées (aide à la toilette, aide à la personne dans l'attente de la mise en place de prestations extérieures, etc.)

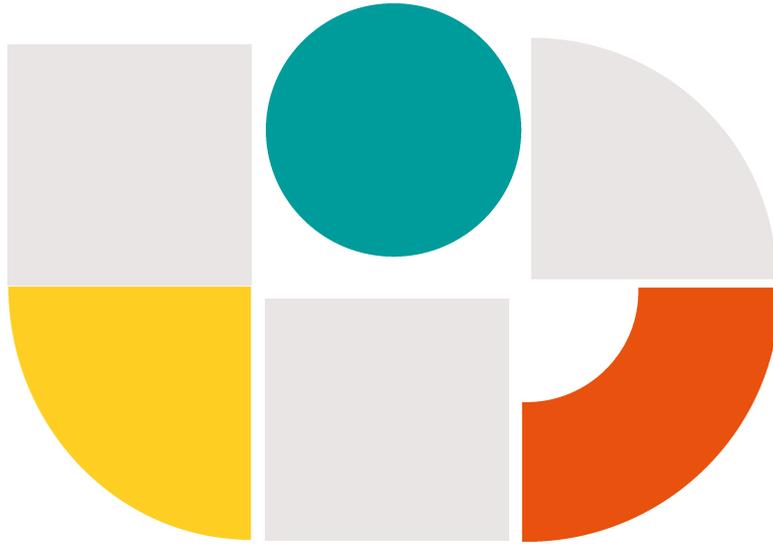
Objectifs visés

Bien être

- Proposer des actions et un accompagnement favorisant le bien-être
- Continuer de proposer des séances avec coiffeur, barbier, etc.
- Favoriser des moments d'apaisement pour les personnes accompagnées par le DASA

Culture

- Renforcer les liens avec l'ACLS autour des concerts



4

L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT

Les prestations proposées

Concernant le Samu social 14

Orientations et accueil

L'absence de condition d'accueil et d'admission est inhérente à la mission même du Samu social qui va vers toutes les personnes à la rue sans distinction.

Les interventions de rue, par définition, ont lieu sur l'espace public mais aussi dans des propriétés privées squattées et dans les locaux des structures partenaires.

Cette équipe intervient 24h/24, 7 jours/7. Il existe une permanence assurée par un professionnel d'astreinte.

Interventions

La finalité des interventions du Samu social est de recréer et de maintenir du lien social, d'accompagner des personnes en situation d'exclusion ou de précarité, que celles-ci soient à la rue ou disposent d'un hébergement, d'aller au-devant des personnes sollicitant un appui ou présentant des signes de rupture sociale bien que dans la non-demande. Le Samu social peut être amené à pratiquer des interventions d'urgence qui relèvent de l'assistance à personne en danger.

En cohérence avec les missions du Service Trait d'Union, le Samu social structure ses actions auprès des publics selon les modalités suivantes :

Repérage

C'est l'activité fondamentale définie par « marauder ». Par ces « maraudes », l'équipe travaille à l'identification du public, de ses besoins et de ses points de fixation sur un territoire et dans un temps donné. Cela consiste à découvrir les situations individuelles de détresse et à localiser les personnes afin de rentrer en contact. Cette démarche a pour objectif d'évaluer ou de réévaluer la nécessité d'une action sociale de rue.

Aller à la rencontre / aller vers

L'essence même du Samu social est d'aller vers / à la rencontre des personnes ne demandant plus rien et qui ne sollicitent plus les dispositifs de droits communs. Cela vise toute personne se trouvant en situation d'exclusion, à la rue, et ne sollicitant pas ou ne pouvant plus solliciter (de par des difficultés physiques et/ou psychiques, sa non connaissance ou sa propre volonté) les services de droits communs.

Entrer en contact / créer un lien avec la personne

Le Samu social entre en contact avec la personne à la rue de façon régulière, afin d'assurer une veille sanitaire et sociale, assurer la sécurité avec une mise à l'abri éventuelle et ce, pour créer et maintenir un lien dans la durée. Le premier contact est un point de départ de la relation avec une personne. Cela passe par la mise en place de stratégies d'approche et d'accroche visant à rendre la présence du Samu social acceptable et souhaitée.

Le premier contact se situe dans l'anonymat et le respect de la libre adhésion. Des postures sont déployées comme :

- Approcher sans offenser,
- Faire dire sans soutirer,
- Proposer sans imposer,
- Servir sans s'asservir par responsabilisation,
- Quitter la personne sans la délaisser.

Le Samu social crée ou maintient un lien avec la personne si elle le souhaite, de manière à entrer dans une relation de confiance lui permettant de se projeter dans un parcours d'insertion personnalisé et adapté.

Évaluer les besoins

L'Urgence pour le Samu social est d'évaluer, grâce à l'observation et l'écoute, les besoins exprimés ou non des personnes rencontrées. Il s'agit d'entendre les demandes que ces personnes formulent, de savoir si elles disposent d'une solution d'hébergement, d'apprécier si elles doivent être orientées vers des services médicaux et si elles sont déjà suivies par un travailleur social. Autant de points par lesquels ces rencontres permettent d'apporter les éléments de réponses indispensables pour appréhender correctement les suites à donner et de prioriser ses interventions (urgence absolue, urgence relative, urgence différée). Les besoins primaires tels que l'accès à l'hygiène, l'alimentaire, la sécurité, sont aussi pris en compte et sont constitutifs de l'orientation, voire de propositions et de solutions immédiates.

Susciter la demande

La Samu social, par un contact régulier avec la personne vise à créer un lien de confiance tout en prenant en compte la personne dans son individualité, sa singularité et sa temporalité. Il est également une force de proposition afin d'expérimenter les demandes identifiées et de formuler des propositions adaptées aux besoins et capacités des personnes.

Les professionnels partent des possibles de la personne à l'instant de la rencontre, de ses capacités à se mobiliser afin de répondre au mieux à cette demande. Ils peuvent ainsi mettre en place des actions éducatives : étayages ou accompagnements spécifiques. Cela implique pour les intervenants de prendre le temps nécessaire à l'écoute et à la compréhension de la situation de la personne, de son parcours, de son vécu et de ses attentes et besoins.

Orienter

Le Samu social procède, après évaluation, à l'orientation des personnes rencontrées dans le sens « indiquer une direction », mais aussi dans le choix de la voie tout en respectant les besoins et les attentes de la personne. Il oriente vers une solution adaptée à la demande, par connaissance du dispositif sur son secteur d'intervention : vers les Centres d'Hébergement d'Urgence ou le 115 pour un hébergement, les accueils de jour, vers des soins immédiats par le biais du 15 ou un accompagnement physique vers les hôpitaux/cliniques.

Accompagner

Cette action peut se décliner de deux façons : l'accompagnement physique et l'accompagnement social.

- L'accompagnement physique, selon l'évaluation de sa nécessité, se fait vers les structures sociales et médicales concernées dans un parcours social individualisé et/ou vers une solution d'hébergement adaptée ; structures auxquelles le Samu social ne se substitue en aucun cas, mais avec lesquelles il peut être amené à fonctionner en faisant passerelle. Cela permet d'affiner l'évaluation sociale et sanitaire.
- L'accompagnement social consiste à accompagner la personne vers l'accès aux droits communs (Domiciliation, Carte Nationale d'Identité, Couverture Maladie Universelle, minimas sociaux), à la demande d'asile et vers/dans un parcours de soins. L'accompagnement social s'inscrit dans un diagnostic plus approfondi, à partir de relations plus fréquentes ou continues qui favorisent l'orientation vers une solution ou une réorientation, en cherchant à faire émerger les conditions d'un changement de situation, voire d'un projet. Ainsi, il peut être mis en place un type d'intervention sociale d'une durée variable avec des services sociaux, ou reposant sur des soutiens à des démarches vers des hébergements ou logements plus durables, l'emploi ou les instances de Justice. Les personnes accompagnées bénéficient donc de prestations pouvant prendre plusieurs formes. Elles peuvent bénéficier de compléments ou rappels d'informations concernant les orientations pertinentes les concernant, et également d'un accompagnement physique vers les structures adaptées telles que la PASS, le CAO, le SAJD, FTDA, etc. Il s'agit de rendre les droits effectifs et soutenir les voies de l'autonomie en prenant la personne dans toutes ses dimensions.

Ces prestations sont apportées conjointement par le Samu social et par l'équipe d'hébergement. Il faut cependant ajouter que le Samu social est amené à fournir ces prestations à l'ensemble des personnes, hébergées ou non, sur les structures du dispositif sur le territoire. L'équipe d'hébergement quant à elle se concentre sur les personnes hébergées sur le Centre d'Hébergement d'Urgence Le Cap Horn.

Les équipes du Service Trait d'Union sont amenées à revoir les personnes et à prendre en compte les évolutions de leurs situations. Ainsi, les équipes peuvent ajuster de façon réactive les prestations et réponses à apporter, l'orientation et l'accompagnement durant le parcours d'insertion des personnes.

Participer à l'observation sociale / travailler en partenariat

L'observation sociale constitue une mission transverse pour l'ensemble du dispositif du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI). Elle répond à des objectifs de connaissance des publics rencontrés/hébergés pour mieux calibrer les réponses et faire évoluer l'offre sur les territoires pour répondre à leurs besoins. Enjeu pour le secteur, l'observation sociale peut être un moyen pour faciliter la prise de décision pour les financeurs et mieux appréhender les interactions entre les acteurs sur un territoire donné.

Sans se substituer aux services sociaux, juridiques ou de santé, les équipes du Service Trait d'Union suivent l'avancée des démarches des personnes au cours des diverses rencontres avec les personnes. Les équipes s'inscrivent dans le dispositif d'action sociale comme « interface » ou de référent de proximité.

Les équipes du Service Trait d'Union assurent en effet le lien entre les différentes entités du dispositif social, de santé, de sécurité et les différentes étapes du processus d'insertion des personnes.

De par son caractère mobile, le Samu social est au plus près des personnes et des partenaires dans les processus de suivi et agit pour l'ensemble des personnes sollicitant ou non les structures d'hébergement.

Il cherche à réunir toutes les compétences professionnelles des services partenaires, susceptibles de contribuer aux changements de situation et engage des pratiques développant en son sein des capacités d'analyse sociale, des modes d'action adaptés aux problématiques de rupture et à des suivis sociaux ouvrant sur des parcours de réinsertion.

Alerter la veille sociale/sanitaire

L'action du Samu social a notamment pour objectifs d'alerter les pouvoirs publics :

- Appliquer des procédures d'alerte et des protocoles en cas de problèmes sanitaires (Gale, Tuberculose, suspicion Virus Ebola),
- Alerter les forces de l'ordre en cas de violence dans la rue et en cas de rencontre de mineurs isolés,
- Saisir la veille sociale et participer aux commissions d'études de situations préoccupantes,
- Alerter les services de Protection de l'Enfance en cas de rencontres de mineurs isolés, de famille avec enfants en situation de danger ou de maltraitances observées au sein des familles,
- Solliciter les services de secours (15, 18...) en cas de péril imminent ou de mise en danger pour la personne.

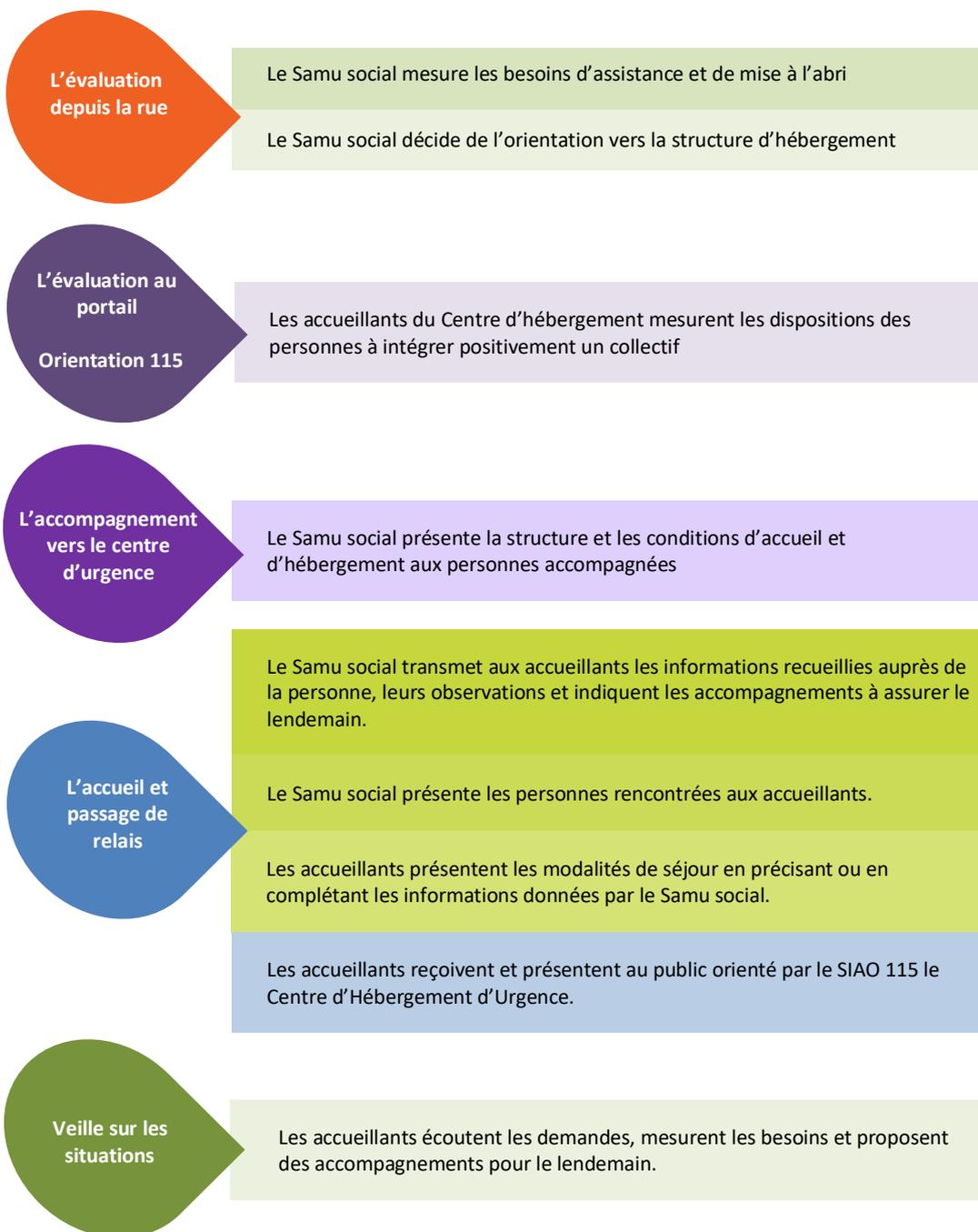
Restituer/sensibiliser

Le Samu social partage ses données d'observation avec les partenaires du dispositif AHI pour favoriser les prises de décisions des pouvoirs publics dans le sens d'une amélioration des dispositifs destinés aux publics accompagnés. L'équipe participe à des réunions sur la veille sociale et l'hébergement organisé par ses partenaires (SIAO, État, Collectivités locales et territoriales). Elle produit des supports de communication à destination des médias et du grand public et peut intervenir lors de séminaires/formations sur son action. Elle peut également servir de rôle de médiateur le cas échéant (riverains, service de police, service de secours, etc.).

Le Samu social informe régulièrement les partenaires de ses données d'activités permettant d'observer l'évolution des publics rencontrés et de leurs besoins.

Accueillir

L'accueil des personnes rencontrées est articulé entre le Samu social et les accueillants de la structure d'hébergement. Il débute donc dans la rue via l'équipe du Samu social. Il se veut bienveillant et rassurant par la prise en compte des besoins des personnes et la formulation de propositions adaptées. La prise en charge qui découle de ce contact dans la rue peut être poursuivi le cas échéant sur le Centre d'Hébergement d'Urgence le Cap Horn par l'équipe d'accueillants.



Concernant le centre d'hébergement d'urgence

Orientations et accueil

La structure n'est pas en accès direct. Les personnes sont :

- soit orientées par le Système Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO-115 géré par l'Association des Amis de Jean Bosco - AAJB), qui recense les places d'hébergement d'urgence et les attribue,
- soit accompagnées par le Samu Social après évaluation en fonction de critères de vulnérabilité.

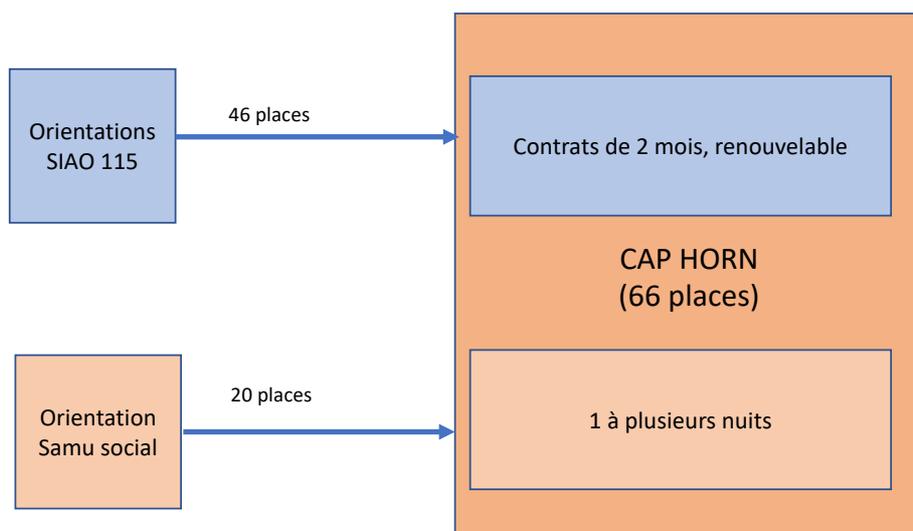
Le Centre d'Hébergement d'Urgence assure un accueil immédiat, inconditionnel, anonyme et gratuit. Il s'agit d'un hébergement temporaire et le séjour peut durer aussi longtemps qu'une solution durable n'est pas trouvée.

A son arrivée, la personne se présente au bureau d'accueil afin qu'un espace privatif lui soit attribué. Un kit d'hygiène lui est proposé.

Les personnes hébergées pour la première fois sont informées des éléments suivants :

- Les horaires de fonctionnement de la structure avec notamment les horaires des repas toutes les demi-heures entre 19h et 21h, l'heure du départ le lendemain,
- L'interdiction de fumer dans les locaux, de vapoter, d'entrer avec de l'alcool et/ou des substances illicites ou d'en consommer sur le site sous peine d'exclusion,
- La réalisation de ronde la nuit afin d'assurer la sécurité des personnes et des salariés, avec un contrôle dans les chambres,
- La nécessité d'être en lien avec le référent social pour poursuivre les démarches,
- Le respect de la propreté des locaux,
- La visite des locaux et l'assurance de la permanence d'encadrement.

L'organisation du Centre d'Hébergement d'urgence peut être schématisée de la façon suivante :



Intervention proposée

Les prestations apportées par l'équipe d'accueil du Centre d'Hébergement d'Urgence sont :

Accueillir et répondre aux besoins élémentaires de subsistance

L'acte premier de l'équipe d'Hébergement consiste à accueillir et évaluer avec bienveillance les besoins en lien avec l'hébergement.

La relation nouée entre accueillis et accueillants introduit le respect entre les personnes, la bonne appropriation des espaces privés et collectifs, l'expression confiante des besoins, la bonne utilisation des services proposés.

L'accueil basé sur la convivialité et la proximité nécessite de prendre du temps à l'arrivée, la présentation du centre, l'information sur les horaires, en étant attentif à la confidentialité des échanges. L'accueil se traduit concrètement par des aides matérielles allant de la distribution de kits d'hygiène jusqu'à la mise à disposition ponctuelle de photocopies pour des démarches administratives (en complémentarité des autres structures proposant déjà ces prestations).

Les espaces de vie sont dédiés au repos dans les chambres, à l'alimentation en salle de restauration commune, à l'animation et aux loisirs dans une salle dédiée. Les repas sont servis aux personnes hébergées sur une plage horaire étendue (19h00-21h00), pour tenir compte des arrivées échelonnées en soirée. Pour toutes personnes accompagnées par le Samu social après 21h, un repas peut être servi, sans limite dans la nuit. La salle de restauration est fermée à partir de 23h30 pour garantir le calme nécessaire au repos et peut être réouverte suivant les besoins des personnes.

Le Centre d'Hébergement peut être ouvert, au profit du Samu social, pour des temps spécifiques d'accès à l'hygiène, de repos, de repas pour des personnes non-hébergées à la rue en l'absence d'autre solution disponible pour ces dernières.

Mettre à l'abri

La mise à l'abri au Centre d'Hébergement d'Urgence, s'organise sur trois réalités.

- Un accueil dans la durée de 2 mois renouvelable
- Un accueil sur une place STDU d'une durée décidée entre équipes (hébergement / Samu social)
- Une ouverture à partir de 15h30.

Dans la logique des dispositifs d'accueil, l'hébergement représente un moyen de retrouver un certain confort, restaurant des conditions de vie dignes pour les personnes, au travers d'un équipement chauffé, sécurisant, doté de règles favorables à la sérénité du collectif.

La vie en collectif vise à créer les conditions d'une vie sociale qui rassure, reconforte et tend à sortir de l'isolement.

Par l'écoute des personnes et leur soutien, et sur la base de séjours non limités dans le temps sur des places STDU, l'équipe d'accueil participe à la réorientation vers des solutions adaptées.

La mise à l'abri permet un temps de rencontre entre l'équipe d'accueil et les personnes accueillies qui ouvre à la reconnaissance de situations et de besoins, dont l'identification peut permettre de dégager des pistes d'orientation et d'accompagnement.

Procurer un accès à l'hygiène et/ou à des soins immédiats

Veiller sur les personnes implique d'être attentif à leur état de santé et à la protection de leurs biens. Ainsi les professionnels de l'équipe d'hébergement assurent une surveillance permanente par une présence auprès des personnes accueillies et des rondes nocturnes régulières dans les espaces privatifs.

L'équipe d'accueil est en mesure d'apporter une prestation d'aide à la douche, fournit un kit d'hygiène et peut mettre à disposition des vêtements en urgence (dépannage).

En cas d'urgence, les premiers secours sont dispensés par les salariés présents qui alertent le SAMU - 15 pour régulation et l'envoi de moyens adaptés.

Accompagner le vivre ensemble

Le temps vécu au centre incite à réapprendre des conduites sociales.

Le respect des autres et des règles de vie en société, la prévention des violences, l'explicitation des droits et des devoirs impliquent de la part de l'équipe d'accueil une communication sur les règles de fonctionnement, leur explication.

Les particularités religieuses sont respectées. Des repas sont adaptés aux différents modes alimentaires. Des horaires sont aménagés pour certains événements rythmant la pratique des confessions (Noël, Ramadan, etc.), afin que chacun soit respecté dans ses croyances. Le droit fait référence constante pour éviter toute forme de discrimination et faire d'un passage dans des lieux collectifs l'expérience d'une laïcité positive et d'une société multiculturelle faite de valeurs d'échange et de reconnaissance.

La mise en place d'espaces collectifs conviviaux, de rencontres informelles, des animations de temps collectifs (sorties, moments festifs, ateliers, etc.) participent à la dynamisation de relations confiantes.

Favoriser la participation des personnes accueillies

L'expression des personnes accueillies est recherchée et facilitée à partir des relations qui se tissent entre elles et les professionnels de l'Hébergement. Associer ces personnes à l'évaluation des prestations proposées et à des instances de consultations et d'expression ouvre des chemins de participation, tremplin pour une reconnaissance de capacités à exercer un rôle dans un groupe et à se sentir actif dans des projets.

Les espaces d'animation, l'implication des professionnels dans les processus de concertation, la co-formation à la participation, représentent les leviers du développement des appartenances sociales, par des éclairages partagés sur les situations vécues entre les personnes accueillies et les professionnels du Centre d'Hébergement d'Urgence.

Ces actes décrits sont contributifs de la restauration d'une estime de soi, d'un accès aux droits réintroduisant un parcours d'inclusion. Ceci peut susciter des désirs de vivre autrement, de repartir, ou tout simplement d'exister dans le quotidien, selon son histoire et la reconnaissance de son « propre soi », ici maintenant.

Concernant le DASA

Orientations et accueil

Cette action expérimentale permet d'accompagner, en fonction des demandes, les personnes de plus de 60 ans, rencontrées à la rue ou sur le centre d'extrême urgence vers un logement adapté (EHPAD, logement autonome ou résidence Autonomie).

Le DASA intervient également sur les résidences autonomie de la ville de Caen (du CCAS) afin de faire de la prévention à l'expulsion :

- Evaluer les besoins de la personne
- Créer une relation de confiance
- Favoriser l'accès à l'hygiène et à la santé
- Accompagner vers un lieu de référence sociale / mettre en relation avec le ou les services de protection des majeurs
- Travailler la socialisation par le biais d'activité collective ou individuelle
- Accompagner vers des partenaires divers (médical, social, etc.)
- Aider à l'installation dans un nouveau lieu (adapté à la situation de la personne).

Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur

Le STDU s'appuie sur un large réseau partenarial qui concerne les différents champs de l'accompagnement social et médico-social des personnes rencontrées et hébergées.

Les collaborations partenariales privilégiées avec le SIAO 115

Les équipes du Service Trait d'Union interagissent avec le SIAO 115 de façon permanente, plusieurs fois par jours. En effet, le SIAO 115 est le service qui oriente vers le Cap Horn les personnes hébergées pour un contrat de 2 mois. Il est également le service qui est en contact avec le Samu social qu'il fait intervenir pour faire des évaluations sociales.

Les collaborations partenariales avec les autres acteurs de l'urgence et de l'insertion

Par leurs missions d'orientation et d'accompagnement, les équipes du Service Trait d'Union collaborent avec l'ensemble des acteurs de tous les champs du social et médico-social du département selon des degrés variables, ainsi qu'avec l'ensemble du réseau pouvant être sollicité pour/par la personne, en fonction des types de situations rencontrées :

Les secteurs	Exemples
Alimentaire	La Croix Rouge Française, Les restos du Cœur Le restaurant social (CCAS)
Sanitaire	Le planning familial (convention) Le centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues (CAARUD) Le centre de soin d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)
Mise à l'abri	Les accueils de jour (La Boussole, Accueil de Jour Famille) Les Centres d'Hébergement d'Urgence (La Cotonnière, Vanier) Le CCAS (résidences seniors, etc.) Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (La Source, l'Étape, Le Tremplin, les 3A, le Foyer Jacques Cornu, OSYS)
Soin	Les urgences des centres hospitaliers Les PASS Les médecins généralistes et spécialistes L'Association Médicale Contre l'Exclusion (AMCE) L'Équipe Mobile Psychiatrie et Précarité (EMPP) Les Lits Halte Soins Santé (LHSS) mobile (convention)
Accès aux droits	Les service d'accueil et d'orientation et les lieux de références sociales (SAO, SAAS, France Terre d'Asile) Le Conseil départemental du Calvados (Les services de protection de l'enfance, d'évaluation et d'orientation, le CLIC, etc.) Les services de protection des majeurs, les dispositifs d'accès au logement Le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)
...	

Le Service Trait d'Union rencontre régulièrement les partenaires sur des temps d'échanges et de présentation des pratiques.



5

LES RESSOURCES ET MOYENS

Ressources humaines et management

Le management

Au sein du STDU, la conception du management passe par le prendre soin du professionnel pour qu'il puisse à son tour prendre soin de la personne rencontrée ou accueillie.

Tous les professionnels du STDU, qu'ils soient en situation de management ou non, doivent tendre vers la mise en pratique de principes et comportements permettant le vivre ensemble :

- La coopération
- Le principe de l'essai-erreur
- La bienveillance, le respect, le soutien
- L'équité
- L'exemplarité
- L'autonomie et la responsabilité.

Tous les professionnels sont invités à mettre en mots les difficultés rencontrées pour pouvoir penser collectivement les choses autrement. La recherche de solutions et prises de décisions sont collectives (Nous - l'équipe - le service). L'entraide est omniprésente, chaque professionnel aidant quelle que soit sa place, dans les limites de son champ de compétences.

Une attention particulière est portée dans la prévention des risques d'épuisement ou risques psychosociaux des professionnels. Ainsi, le STDU met en œuvre plusieurs actions en vue d'apporter un soutien régulier aux professionnels telles que :

- des actions de formations
- des groupes d'analyses de pratiques
- des groupes de réflexion
- des entretiens professionnels.

Au-delà de ce soutien formalisé aux professionnels, le STDU développe d'autres actions de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux, qui portent sur l'organisation du service, les relations de travail au quotidien en favorisant l'expression des salariés, l'écoute et le dialogue notamment sur la question de leurs conditions de travail.

Des immersions (telles que "Vis ma vie") sont organisées au sein du service permettant aux professionnels en interne et aux partenaires de découvrir les différentes réalités professionnelles.

Le Service Trait d'Union mène une politique d'accueil de stagiaires. Le service est reconnu site qualifiant par l'Institut Régional du Travail Social de Normandie, l'Université de Caen dont la faculté de médecine. Ainsi, le service se situe dans une dynamique "d'organisation apprenante" qui valorise le développement des compétences individuelles et collectives.

À ce titre, l'accompagnement des stagiaires suppose l'implication de l'ensemble des professionnels du service en facilitant et en favorisant leur accueil et leur accompagnement.

Les moyens humains

Encadré par 2 chefs de service, le Service Trait d'Union est composé :

- de l'équipe du Samu Social 14 avec une action spécifique de Maraude Enfant Famille : 7 professionnels,
- de l'équipe d'accueillants du Centre d'Hébergement d'Urgence Le Cap Horn : 18 professionnels,
- de l'équipe du DASA : 3 professionnels,
- d'un intervenant socio-éducatif (poste créé début 2022 en expérimentation),
- d'une coordonnatrice administrative et technique (poste créé début 2022 également),
- d'un agent administratif principal assurant des fonctions administratives et comptables,
- et d'un pôle de remplaçants sur les différents métiers d'intervention et d'accueil, permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires tant sur le Samu social 14 que sur l'accueil au Centre d'Hébergement d'Urgence.

Les compétences professionnelles

Les savoirs, savoir-être et savoir-faire des professionnels travaillant au sein du Service Trait d'Union sont mobilisés sur une base commune :

Écouter, apaiser, faire preuve de respect en toutes circonstances, développer le sens de l'observation, proposer des modes relationnels adaptés aux personnes et aux situations, savoir accueillir et accompagner, recueillir et restituer des informations utiles, tant vis-à-vis de ses collègues qu'aux personnes rencontrées et/ou accueillies.

Pour l'équipe Samu social, cela correspond à :

- La veille et la compréhension des personnes et des situations pour leur porter assistance dans les espaces publics en étant attentifs aux situations de danger.
- La maîtrise de l'évaluation sociale et d'urgence des situations et la recherche des solutions les plus adaptées aux réalités vécues.
- La capacité à proposer des appuis transitoires aux personnes en les aidants à aller vers les dispositifs de droit commun.
- L'appui technique auprès de certains partenaires.

Ces compétences sont complétées par la connaissance des dispositifs d'action sociale ou d'insertion, ainsi que des procédures institutionnelles des partenaires selon les politiques et réglementations administratives.

Pour l'équipe d'accueil du Centre d'Hébergement d'Urgence, cela correspond à :

- La gestion du cadre de vie en collectif par le développement d'attitudes de bienveillance et la capacité à écouter et à évaluer les besoins des personnes, à répondre efficacement dans le sens de leur protection et de leur intégrité.
- La mise en place de services liés à l'hébergement en apportant de la qualité pour conforter et rassurer sur la satisfaction des besoins matériels et relationnels.
- Les aptitudes à gérer les tensions dans les espaces d'accueil et d'hébergement en assurant les régulations dans les rapports interindividuels et de groupe favorables à un climat serein et apaisé.
- L'exécution de tâches liées à la vie quotidienne et la veille sur le maintien en bon état des équipements, l'entretien et la propreté des lieux.
- La réalisation des inventaires des stocks, les achats alimentaires et des fournitures consommables.

Pour l'équipe du DASA, cela correspond à :

- La prise en compte d'un public spécifique avec notamment la prévention et l'évaluation des besoins liés à la vieillesse,
- L'accompagnement sanitaire et aux soins,
- L'accompagnement individuel et l'animation d'actions collectives (être avec, vivre avec, etc.)
- Le développement ou le maintien d'un lien avec les personnes marginales et vieillissantes pour restaurer leur estime d'elles-mêmes,
- L'appui technique auprès de certains partenaires.

Il y a depuis toujours au sein du service :

- une grande polyvalence dans l'exécution des tâches de tous les professionnels,
- une complémentarité au sein de l'équipe notamment par des parcours et profils différents,
- une adaptabilité de chacun au regard du contexte en perpétuel mouvement,
- un professionnalisme humaniste et engagé au service des personnes rencontrées et accueillies.

Politique de professionnalisation du Centre d'Hébergement d'Urgence

Les professionnels arrivent souvent au CHU Le Cap Horn sans diplôme. La volonté du service reste entière depuis 2013 de faire monter en compétences ces professionnels. Aussi, l'accès aux formations de maîtresses de maison et de surveillants de nuits est facilité avec l'inscription systématique d'action au plan prévisionnel de développement des compétences annuel.

Aujourd'hui, ces évolutions de carrière pourraient se poursuivre sur des formations d'accompagnant éducatif et social (AES), permettant de proposer des prestations à la personne (besoins non couverts actuellement, et prestations non prévues au budget actuellement). Cela suppose également de faire reconnaître ces nouvelles compétences par les financeurs.

Les supports de travail d'équipe

Les informations recueillies sur les situations sont transmises aux professionnels :

- via différents supports : mail, rendus comptes quotidiens insérés dans le cahier de liaison (équipe du CHU le Cap Horn), logiciel Evasoft (équipes DASA et Samu social).
- via les temps de réunions d'équipe (le lundi et le vendredi pour le Samu social, le mardi pour le CHU et le DASA). L'ordre du jour est partagé entre les propositions émanant des professionnels et celles du chef de service. Celui-ci assure l'animation de la réunion. La prise de note est réalisée par les professionnels. Sont présents systématiquement sur une partie de la réunion du CHU, un professionnel DASA et un professionnel Samu social. Cela se fait inversement sur des points spécifiques. Ces interactions sont jugées bénéfiques par les professionnels.

Les écrits professionnels

Les équipes du Service Trait d'Union réalisent un compte-rendu quantitatif et qualitatif de chaque rotation d'équipe, envoyé par mail au chef de service. Ces informations permettent à l'équipe de direction de suivre avec efficacité les évolutions des publics et les difficultés rencontrées par les personnes.

Il arrive que des Recueil d'Informations Préoccupantes soient envoyés à la Cellule du Conseil Départemental ou au Procureur de la République, lorsqu'il est évalué par le Samu social qu'un ou des enfants rencontrés courent un danger grave. Les équipes réalisent également des écrits résultants d'observations de situation afin de contribuer à leur analyse auprès de différentes commissions.

L'équipement et le matériel technique

Le Service Trait d'Union dispose d'un véhicule 9 places et de 7 véhicules 5 places utilisés par les différentes équipes. Les petits véhicules peuvent être utilisés pour réaliser les accompagnements individuels et collectifs, pour des rencontres partenariales, etc.

Le service est correctement doté en matériel (téléphones portables, téléphone fixe, ordinateurs, connexion internet, tablettes, imprimante). L'équipe du Centre d'Hébergement d'Urgence va être équipé talkies walkies prochainement, afin d'assurer la sécurité des personnes hébergées et des salariés.

La démarche d'amélioration continue de la qualité

Acséa a défini sa propre démarche d'amélioration continue de la qualité, prenant en compte les spécificités (public, missions) de chacun de ses établissements et services et les attendus législatifs.

L'approche méthodologique

La Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ) est un processus structuré, volontariste et collectif qui vise à faire évoluer les services rendus par l'établissement et les pratiques professionnelles que celui-ci développe, pour mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées et accueillies, et pour mieux prendre en compte leurs attentes.

La DACQ permet de :

- valoriser l'action conduite par les professionnels tout en faisant évoluer leurs pratiques et leurs compétences,
- anticiper les besoins sociaux, adapter l'organisation, promouvoir le dialogue entre les différents acteurs, permettant des conditions favorables à la conduite du changement.

Cette démarche associative s'articule autour de la mise en œuvre et du suivi :

- du projet du service (et plus particulièrement de ses orientations stratégiques),
- des évaluations et des auto-évaluations,
- du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

La DACQ s'anime autour de plusieurs principes d'action :

- l'ouverture et la co-élaboration, associant les professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants légaux, les partenaires, les représentants de l'association,
- l'intégration au fonctionnement quotidien de la structure ;
- le pilotage par le directeur et la déclinaison de façon opérationnelle au regard des spécificités des personnes accompagnées.

Le pilotage

Au regard de ces nombreux enjeux, la démarche d'amélioration continue de la qualité est placée sous la responsabilité du directeur.

Afin de garantir l'effectivité de sa mise en œuvre, un comité de pilotage est mis en place, constitué pour le service :

- du directeur,
- d'un chef de service,
- de deux professionnels,
- d'un salarié du service administratif,
- et de la Chargée Qualité Acséa.

Les membres du COPIL s'investissent pour une période de 1 an.

Le COPIL peut solliciter pour consultation toute personne (personnes accompagnées, parents, professionnels, intervenants, etc.) qui lui paraîtrait pertinente et proposer des groupes de travail, au regard des travaux à mener.

Le COPIL se réunit au minimum une fois par trimestre, sous l'animation du directeur. Ce rythme peut augmenter selon les nécessités.

Le COPIL est chargé de suivre conjointement les 4 composantes constitutives de la démarche, se rapportant aux projets de services, aux évaluations internes et externes, ainsi qu'aux PACQ.

Le COPIL se réfère au guide associatif relatif à la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité.

Le système d'information



Le Système d'information d'Acséa baptisé Service Système d'Information Intégré¹ (SS2I) est composé d'une documentation étoffée, de données organisées, de matériels (copieurs, ordinateurs serveurs et téléphones), de solutions métiers et de techniciens expérimentés, ce système étant intégralement interconnecté via un réseau privé loué à Orange.

Pour assurer l'agilité, la cohérence, la conformité au RGPD et la sécurité de l'ensemble, le SS2I :

- assure des sensibilisations / formations à l'endroit des utilisateurs,
- élabore une documentation qualité (procédures et modes opératoires,
- développe des outils,
- propose du matériel adapté (ordinateurs fixes et mobiles) et smartphones,
- adapte le développement du réseau aux besoins des utilisateurs,
- réalise des études en lien avec la refonte du système, le déploiement de solutions et les projets portés par les différentes directions,
- assure un lien constant avec les établissements et services

La mission première du SS2I est d'assister et de soutenir l'ensemble des utilisateurs tant sur l'élaboration de l'information que sur la sécurité de sa circulation, dans la triple limite des budgets alloués, de la nécessaire cohérence et de la sécurité du SS2I.

¹ Un SI est un réseau complexe de relations structurées où interviennent hommes, machines et procédures qui a pour but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base aux décisions. Le domaine des systèmes d'information et de communication a certes une forte composante informatique et technologique, c'est seulement un aspect de ce domaine qui est en fait beaucoup plus vaste. Il s'agit de concevoir comment circule et est stockée l'information de façon efficace et cohérente pour toutes les activités d'une entreprise, d'un réseau d'entreprises, en toute sécurité.

Ainsi, les professionnels du STDU disposent, pour exercer leurs fonctions, de téléphones fixes et mobiles, d'ordinateurs, d'un copieur et d'un serveur de fichiers. Ce serveur héberge et sécurise les documents de travail sur la base d'une arborescence (documentation, gestion, organisation...) avec des droits d'accès spécifiques à chaque groupe de professionnels.

Étant donné la mission qu'il met en œuvre, le STDU traite des données/informations à caractère sensible. Accompagné par la déléguée à la protection des données (DPO) de l'association, il s'efforce d'être en conformité avec les attendus du RGPD.

La synergie entre les trois équipes du STDU se développe par l'échange pertinent d'informations qui permet des relais de qualité entre chacune. Le partage des observations étaye le travail d'orientation pour ajuster les modalités d'accompagnement. La transmission des informations évite les redites ou les incohérences, source de dysfonctionnement dans la vie du service.

Pour faciliter ce travail en commun, une base de données a été créée par EVAsoft. Cet espace collaboratif de travail numérique permet aux salariés de saisir des informations concernant à la fois les personnes rencontrées, accompagnées et les contacts avec tous les partenaires. Les informations à caractère sensible ne sont pas systématiquement partagées entre les 3 équipes de professionnels. À terme, cet outil permettra de réaliser des extractions pour les différents rapports d'activité du service ou pour les remontées chiffrées demandées par les autorités de tarification et de contrôle.

Le dossier des personnes accompagnées/accueillies

Ce dossier existe pour certaines personnes rencontrées ou accueillies, sur support papier. Il est créé à partir du moment où la personne concernée, ou un tiers l'accompagnant (mandataire le plus souvent), confie des documents à un professionnel du Service Trait d'Union. À partir du moment où ces données/informations sont collectées et traitées à la demande de la personne ou de son représentant (le plus souvent car elle redoute de les égarer au sein de l'espace public), ce traitement est jugé licite du fait du consentement de la personne concernée.



Retrouvez ce projet en version numérique,
ainsi que toutes les informations concernant
le STDU et Acséa,
en scannant ce QR Code
ou rendez-vous sur www.acsea.asso.fr

