



8 décembre 2023

Journée maraudes & Samu sociaux

Diffusion et appropriation du
référentiel de missions et
d'évaluation des maraudes &
samu sociaux



COMPTE RENDU

Avec le soutien de :

1 INTRODUCTION



Stevens DUVAL, Trésorier de la FNSS

Je souhaite à tous la bienvenue à la journée de sensibilisation autour du référentiel de mission et d'évaluation des maraudes et Samu Sociaux.

Je me présente, Stevens DUVAL, Trésorier de la Fédération Nationale des Samu Sociaux, et Directeur du Samu Social de l'Oise. Cette journée est co-organisée avec la Fédération Nationale des Samu Sociaux et la Fédération des Acteurs de la Solidarité des Hauts de France, représenté à mes côtés par David Verhertbrugge, qui est également à la direction du 115 de l'Oise.

Cette ouverture par nos deux présences en face de vous, démontre que les 115 et les maraudes sont des actions concrètes et essentielles pour aider les personnes en situation d'exclusion à retrouver du lien social, du contact humain et d'obtenir l'orientation et l'accompagnement dont les personnes ont besoin pour se réinsérer socialement.

La Fédération Nationale des Samu Sociaux existe depuis Mars 2001, avec pour objectif principal d'accompagner l'ensemble des équipes dans leurs pratiques afin de lutter à l'échelon national contre l'exclusion et la précarité. La fédération représente 250 équipes mobiles et Samu Sociaux en France et à l'étranger.

Les actions menées par la Fédération Nationale des Samu Sociaux portent sur l'animation et le développement d'un réseau national d'acteurs professionnels et bénévoles, visant à :

Développer l'observation sociale et proposer une expertise sur les politiques publiques

Réaliser des formations et accompagner les Samu sociaux à l'aide du référentiel national

Développer le réseau de partenaires et relier l'urgence sociale avec les autres secteurs

Agir auprès des pouvoirs publics et des acteurs institutionnels, pour favoriser leur reconnaissance, leur articulation avec les autres dispositifs, interpellier sur les difficultés et les doter de moyens nécessaires à leur action, à l'aide des remontées des adhérents, et des Enquêtes Nationales Maraudeuses.

La journée proposée au jour d'aujourd'hui, vous permettra de vous présenter le référentiel en vue de son appropriation, mais aussi et surtout a vocation à permettre un échange de pratiques entre Samu Social et maraudes.

Le cadre des maraudes est peu formalisé d'un point de vue législatif et réglementaire.

« L'essence même des équipes mobiles est « d'aller vers » les personnes les plus désocialisées qui n'ont plus ou pas le désir et la capacité de demander de l'aide, quel que soit le lieu où elles sont. Elles prennent parfois l'appellation de « Samu social », d'équipes de maraudes. Les équipes mobiles se distinguent donc fondamentalement des autres services du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion par le fait qu'elles agissent là où vivent ces personnes, pour leur offrir leur secours et une écoute favorable à l'élaboration ou à la reprise de liens sociaux ».

Mais cela ne rend pas compte de la diversité des interventions des équipes de maraude.

Le référentiel proposé est un socle pour l'identité du maraudeur et chaque équipe/professionnel ou bénévole qui peut s'en saisir comme cela lui semble le plus approprié.

Merci à tous, et je vous souhaite une très belle journée.

Je laisse donc la parole à David Verhertbrugge pour la Fédération des Acteurs de la Solidarité.

David VERHERTBRUGGE, Administrateur FAS Hauts-de-France

La question de la complémentarité des maraudes et du 115 ne se pose pas, celle de leur articulation si. Cette articulation doit être construite, l'exemple du partenariat du Samu Social et du 115 de l'Oise l'illustre.

Les maraudes et le 115, avec les accueils de jour, se rejoignent dans l'objectif de sortir de la rue les publics les plus précarisés : les laissés pour compte des dispositifs d'hébergement-logement, parce qu'ils n'y accèdent pas, ne souhaitent pas y rentrer ou ne sont pas attendus/désirés par eux.

On dit fréquemment que les maraudeurs sont les yeux et les écoutants les oreilles. Cela fait curieusement oublier que les maraudeurs usent largement de leurs jambes, bras, oreilles, etc.. et que les écoutants ne restent pas muets non plus. Dans tous les cas, cette métaphore alimente l'illusion que l'on parle d'un organisme unique, un étrange animal poursuivant un but unique.

C'est là que réside un risque : penser que les objectifs et priorités des maraudes et du 115 sont exactement les mêmes. Cela fait oublier que dans un contexte d'insuffisances de solutions pour répondre aux besoins multiples de publics très divers, les contraintes et les priorités d'objectifs des maraudes et du 115 peuvent diverger, d'autant que les commandes que l'Etat adresse à chacun d'eux peuvent accentuer ces écarts.

Dans un contexte d'interdépendance, ne pas avoir en tête que l'autre peut avoir des contraintes et priorités sensiblement différentes, expose au risque de malentendu quant à ce que chacun peut attendre de l'autre, et donc de tensions induites par la pression des besoins de l'ensemble des publics.

L'exemple le plus simple, mais il y en aurait d'autres, est celui de la concurrence des publics et donc des priorités :

Les Samu sociaux sont historiquement fondés sur la mission de maraude, c'est-à-dire d'aller vers les publics les plus marginalisés, là où ils sont installés pour mener un travail de fond qui suppose du temps et de l'énergie.

Cette mission originelle a été impactée depuis les années 2000 par l'apparition de nouveaux publics à la rue, précarisés mais moins marginalisés, et plus encore par l'incapacité de répondre à l'augmentation des besoins d'hébergement liés aux processus de migration, et notamment concernant des familles avec enfants.

A la recherche d'un équilibre probablement impossible, chaque Samu social doit se donner un ordre de priorité ou du moins une organisation de ses moyens pour concilier ces publics.

De leur côté, les 115 portent la responsabilité de la priorisation des solutions d'hébergement ou de mise à l'abri à « distribuer », puisqu'il n'y en a pas assez pour tout le monde.

Pour le dire plus crûment, la pression de la massification des familles à la rue a tendance à conduire les 115 à reléguer les traditionnels publics d'isolés marginalisés à un second ordre de priorité.

Le 115 ayant besoin des maraudes pour rencontrer, évaluer et au besoin transporter les familles à la rue, pour répondre à sa mission prioritaire, il est essentiel qu'il conserve à l'esprit que les Maraudeuses tentent de concilier cela avec la mission traditionnelle d'aller vers les plus marginalisés.

Les maraudeurs doivent de leur côté garder en tête que la priorité du 115 n'est plus, du moins en soirée, dirigés vers les grands marginaux, mais vers les enfants à la rue.

A défaut, le risque est celui de la méprise et de la frustration, chacun estimant que l'autre n'est pas là où il faut, à faire ce qu'il faut, ce qui ajoute à la pression liée aux missions, une tension de la relation entre les partenaires.

Dans l'Oise, les directions du Samu social et du Siao-115 l'éprouvent cycliquement auprès de leurs équipes et s'attachent depuis plusieurs années à faire comprendre à chacun les points de vue, contraintes et priorités de l'autre.

Outre les communications entre cadres, cela passe par des réunions des deux équipes et des temps d'immersions de l'un chez l'autre.

Une maraude a-t-elle le droit de refuser d'aller à la rencontre de certains publics ?

NON

La détresse sociale d'une personne présente dans l'espace public est le point de départ d'une intervention de maraude/Samu social. Aucune discrimination ne peut être faite à raison de l'appartenance religieuse, du genre, de l'orientation sexuelle, de la nationalité, de la situation administrative, etc. de la personne rencontrée. La maraude/Samu social s'adresse à toutes et tous, dans le respect de son projet associatif.

En complément et en articulation avec les maraudes/Samu sociaux « généralistes », certaines maraudes sont spécialisées pour aller vers certains publics (personnes en situation de prostitution, mineurs, etc.) et s'attachent à se mettre en lien avec d'autres dispositifs/équipes lorsqu'elles rencontrent une personne qui ne ferait pas partie de son « public cible ».

Référence :

-> La charte « Ethique et Maraudes » publiée pour la première fois en 2008. Elle a été actualisée en 2018 à la suite d'un travail collectif piloté par le Groupe éthique du collectif les Morts de la rue, associant à la réflexion acteurs de terrain et personnes sans-abri.



Au cours d'une maraude, si je prends des notes sur la situation personnelle d'une personne dans mon carnet, dois-je demander le consentement de la personne ?

OUI

Il est nécessaire de veiller notamment à ne pas collecter ni diffuser d'informations concernant la personne sans avoir obtenu son consentement au préalable. Toutes les équipes sont soumises à la confidentialité et à la protection des données personnelles qu'elles peuvent recueillir dans le cadre de leur mission et les salariés sont également soumis au secret professionnel.

Le principe de confidentialité s'applique à la fois aux bénévoles et aux professionnels. Ainsi, les échanges entre maraudes et Samu sociaux, et au-delà avec les acteurs de la veille sociale, doivent se faire dans le respect de la loi « informatique et liberté » de 1978 et des nouvelles obligations issues du Règlement européen.

Référence :

-> La charte « Ethique et Maraudes » publiée pour la première fois en 2008. Elle a été actualisée en 2018 à la suite d'un travail collectif piloté par le Groupe éthique du collectif les Morts de la rue, associant à la réflexion des acteurs de terrain et des personnes sans-abri.
-> Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

Dans le cadre de mon activité de maraude, suis-je soumis au secret professionnel ?

OUI

Les personnes appelées à intervenir dans l'instruction des demandes de prise en charge, l'évaluation et l'orientation des personnes ou familles ayant recours au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement sont tenues au secret professionnel.

Par dérogation, ces personnes peuvent échanger entre elles les informations confidentielles dont elles disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision :

- Le partage d'information est une simple possibilité : « peuvent échanger ».
- L'objet du partage vise exclusivement les informations confidentielles strictement nécessaires à la prise de décision. Il ne s'agit pas de partager toutes les informations connues.
- Le choix de partager ou pas des informations, ainsi que la sélection des informations qui sont partagées relèvent donc uniquement du professionnel.

Référence :

-> Article L345-2-10 du code de l'action sociale et des familles



Je suis avec un.e journaliste ou une personne en charge de la communication dans mon association qui souhaite prendre en photo des personnes pour un reportage ou des supports de communication, a-t-elle le droit de prendre des photos des personnes pour une diffusion ?

OUI mais...

Chacun a droit au respect de sa vie privée.

Il est nécessaire d'avoir un accord écrit de la personne pour utiliser son image (diffusion, publication, reproduction ou commercialisation).

L'image peut être une photo ou une vidéo sur laquelle vous êtes identifiable, dans un lieu privé ou dans un lieu public. L'image peut être diffusée via la presse, la télévision, un site internet, un réseau social, etc.

Pour un.e majeur.e :

Le photographe/vidéaste doit obtenir votre accord écrit avant de diffuser votre image. Il ne peut pas se contenter de votre consentement à être photographié ou filmé.

Pour un.e mineur.e :

Avant d'utiliser l'image d'un mineur, l'autorisation des parents (ou du responsable légal) doit obligatoirement être obtenue par écrit.

Référence :

Article 9 du Code civil

Article 226-1 du Code pénal

Quelles sont les 6 catégories de données dites « sensibles » ?



Référence :

-> Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

EXCEPTIONS

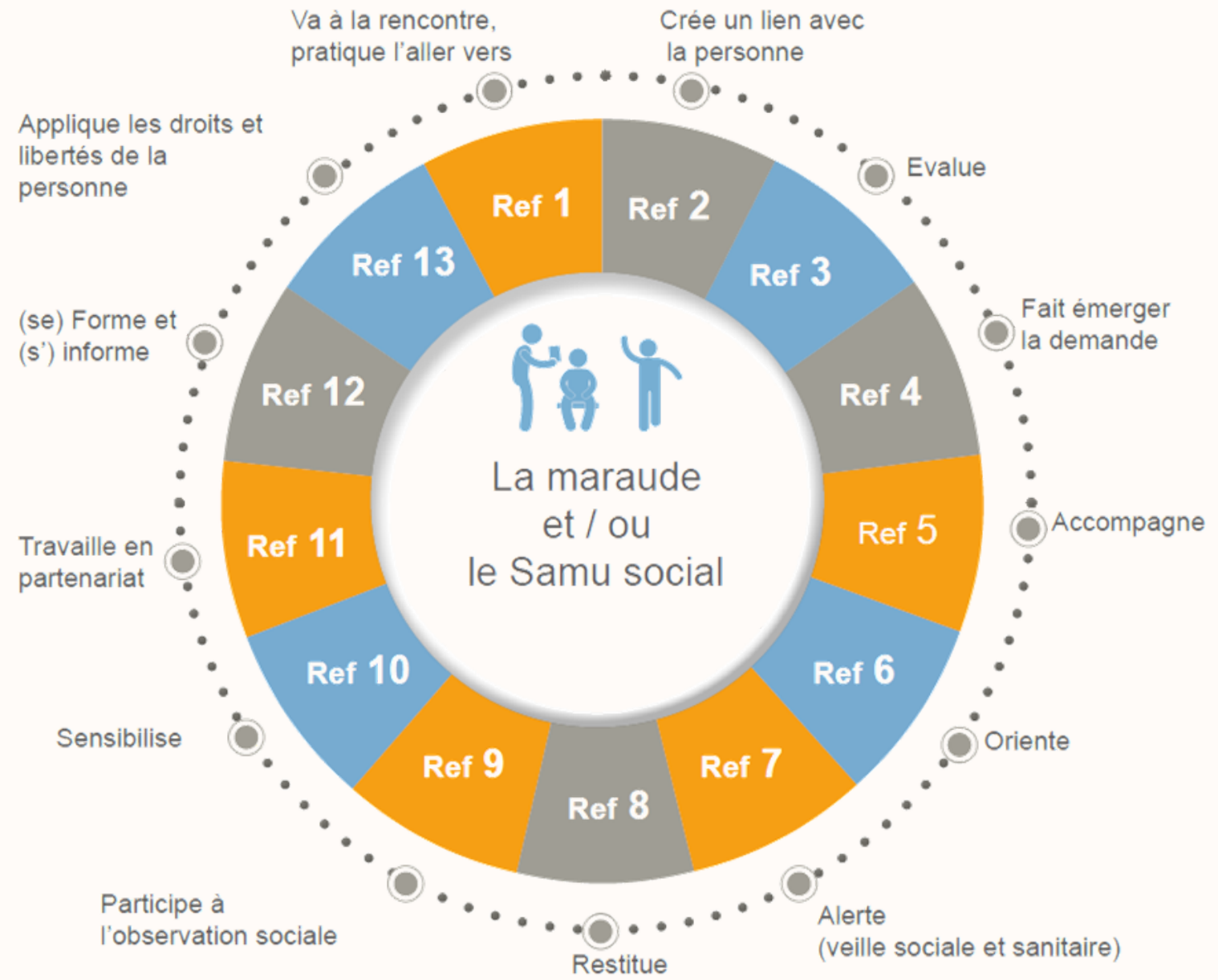
Les données sensibles sont soumises à un principe d'interdiction de traitement, sauf exceptions :

- Consentement exprès de la personne.
- Les traitements nécessaires à la sauvegarde de la vie humaine.
- Les traitements mis en œuvre par une association ou tout autre organisme à but non lucratif et à caractère religieux, philosophique, politique ou syndical (conditions : dans l'objet de l'association, pour les membres ou les bénéficiaires uniquement, non communication à des tiers).
- Données à caractère personnel rendues publiques par la personne concernée.
- Les traitements nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

LE RÉFÉRENTIEL



Répondre à des enjeux de construction et de développement des compétences,
 Harmonisation des équipes de maraudes,
 Construire des réponses durables et adaptées aux situations d'exclusion.



REF01 « Va à la rencontre, pratique l'aller vers »
 Définition : La maraude rencontre toute personne sans distinction ni discrimination au regard de l'âge, des ressources, de l'état de santé, du genre, de l'orientation sexuelle, de la nationalité, statut administratif, ...
 Missions :
 - La maraude entre en contact avec la personne en mettant de côté tout jugement sans à priori.
 - La maraude/Samu social met en place des « maraudes exploratoires » servant à repérer des lieux sur lesquels des personnes sont présentes mais qu'elle n'aurait jamais rencontrées.

Ref02 « Crée un lien avec la personne »
 Définition : La maraude rentre en contact avec la personne, avec bienveillance, sans mise en danger. Elle crée un lien individualisé.
 Missions :
 - La maraude s'assure qu'elle ne dérange pas la personne. Elle demande si la personne consent à un échange.
 - La maraude adopte une posture physique adaptée : distance physique, tonalité de la voix, gestuelle, attitude neutre, discrète et ouverte à l'autre.

REF03 « évalue »
 Définition : La maraude évalue l'urgence de la situation de la personne rencontrée, sans jugement de valeur. Les informations recueillies pour l'évaluation sont soumises au respect de la confidentialité des données personnelles.
 Missions :
 - La maraude fait le point sur les démarches déjà entreprises et à entreprendre pour l'accès au logement de la personne, sa couverture sociale et ses ressources dans le respect du choix de la personne.
 - La maraude/Samu social s'assure du consentement de la personne pour recueillir des informations à caractère personnel par rapport à son parcours de vie et l'informe de la finalité de ce traitement et de ses droits.

REF04 « Fait émerger la demande »
 Définition : Cela implique de créer, au préalable, un espace sécurisant pour la personne afin qu'elle se sente en confiance et puisse formuler une demande à la maraude. La demande en question peut être variée : besoins en nourriture, accès à un hébergement/logement, lien social/échanges, ouverture de droits sociaux, ...
 Missions :
 - La maraude/Samu social s'assure que la personne puisse s'exprimer et être comprise (appel à des interprètes et/ou à des outils adaptés : images, etc.).
 - La maraude formule des propositions adaptées aux besoins (centres d'intérêt et capacités de la personne) en prenant garde à ne pas créer de faux espoirs.

REF05 « Accompagne »
 Définition : Accompagner une personne suppose de recueillir son consentement et d'être en adéquation avec sa volonté et son degré d'autonomie. Il peut se faire sous différentes formes : accompagnement physique, aide à la réalisation de démarches administratives, ...
 Missions :
 - La maraude accompagne physiquement les personnes n'étant pas en mesure de se rendre seules vers leur lieu d'hébergement-logement.
 - La maraude accompagne vers les démarches administratives et l'accès aux droits (ex : domiciliation, couverture maladie, ...) en appui ou en soutien des partenaires compétents.

REF06 « Oriente »
 Définition : Elle permet une prise en charge de la personne par une structure extérieure à la maraude, identifiée en amont. Elle suppose le consentement à plusieurs reprises de la personne orientée.
 Missions :
 - La maraude est en capacité de diriger les personnes vers les acteurs compétents en matière d'accès au logement, de santé ou d'accès aux droits (etc.) et ce, grâce à sa connaissance des ressources de son secteur d'intervention.
 - La maraude/Samu social dispose d'outils de suivi de l'orientation de la personne (ex : réunions de synthèse, fiches liaison, etc.), dont la personne est informée et pour lesquels elle a donné son accord.

REF07 « Alerte (veille sociale et sanitaire) »
 Définition : Comme tous les acteurs de la veille sociale, la maraude a une mission d'alerte des pouvoirs publics (signalement de mineurs à la rue, ...). Ce rôle s'exerce à l'aide de procédures formalisées, connues et appliquées par les équipes.
 Missions :
 - La maraude applique les procédures en cas de suspicion de maladies contagieuses (gale, tuberculose).
 - La maraude connaît la procédure d'alerte des forces de l'ordre en cas de rencontre d'un mineur non accompagné.

REF08 « Restitue »
 Définition : La maraude rend compte :
 - Pour interroger nos pratiques internes et les améliorer
 - Pour informer la personne de l'avancée de son accompagnement
 - Pour ses partenaires de la veille sociale et ses financeurs
 Missions :
 - La maraude/Samu social tient ses partenaires informés du suivi des situations communes.
 - La maraude est en mesure de fournir des données quantitatives et qualitatives sur son activité.

REF09 « Participe à l'observation sociale »
 Définition : Grâce à ses travaux de restitution, la maraude est un acteur de connaissance indispensable qui sert à faire évoluer l'offre et le secteur à destination des plus exclus de son territoire.
 Missions :
 - La maraude participe aux instances et réunions de la veille sociale organisées par les pouvoirs publics ou d'autres acteurs du territoire.
 - La maraude fait remonter ses données statistiques issues de l'observation sociale au sein des réunions auxquelles elle participe.

REF10 « Sensibilise »
 Définition : Elle permet de lutter contre les préjugés attachés aux personnes à la rue et faire connaître leurs difficultés, notamment en matière d'accès aux droits et de non recours. Elle peut se faire auprès de publics différents : citoyens, partenaires, élus, ...
 Missions :
 - La maraude informe le grand public sur ses missions et sur les caractéristiques du public qu'elle accompagne via des supports de communication dans le respect du droit à l'image et du consentement des personnes.
 - La maraude sensibilise ses partenaires et les acteurs du territoire (pompiers, services de police, hôpitaux, ...) sur ses missions et les personnes à la rue.

REF11 « Travaille en partenariat »
 Définition : La maraude est le premier maillon d'un accompagnement social global. Elle fait le lien entre la personne à la rue et tous les autres acteurs de la veille sociale avec lesquels elle travaille en équipe.
 Missions :
 - La maraude formalise ses partenariats (conventions) pour encadrer les échanges d'information, la coordination des actions de terrain.
 - La maraude/Samu social met en place des instances d'échange et d'immersion réciproque avec ses partenaires.

REF12 « (se) Forme et (s') informe »
 Définition : La maraude a besoin de temps de formation et d'informations régulières, adaptés au public qu'elle rencontre et accompagne, ainsi qu'au territoire d'intervention.
 Missions :
 - La maraude met en place un parcours de formation pour les bénévoles/professionnels qui intègrent son activité (cadre d'action, missions, problématiques spécifiques).
 - La maraude/Samu social participe à des temps de réunion favorisant l'échange de pratiques.

REF 01 "VA À LA RENCONTRE, PRATIQUE L'ALLER VERS"

Mise en œuvre

- Contact avec les partenaires pour le repérage (CCAS, police, Mairie, ...)
- Appels au 115
- Signalements
- Maraude
- Prospection
- Recherche des squats

Contact avec les personnes fixé par le cadre d'intervention

Se décentrer de ses représentations, de ses jugements

Inconditionnalité de l'aller-vers quelque soit la situation ou l'origine de la demande (signalement, repérage,...)

Points forts

- Camping car : douche mobile pour les personnes éloignées des Accueils de jour
- Bureau mobile
- Véhicules floqués ou non floqués en fonction des situations
- 1er contact à la demande de la personne
- Liens avec les partenaires
- Convention pour se rendre dans les squats
- Equipes pluridisciplinaires

Capacité des équipes à s'adapter

Respect des demandes et des refus de rencontre

Pistes d'amélioration

Informations

Avoir plus d'informations du 115

Moyens matériels

Favoriser un flochage "Samu social" à un flochage "115"

Adaptation

Adapter les conditions d'accompagnement aux personnes

Moyens humains

Renforcer les moyens humains

Favoriser la mise en place d'équipes pluridisciplinaires

Formation

Renforcer les compétences des équipes sur des questions bien précisés (souffrance psychologique)

Développer la formation des bénévoles

Liens

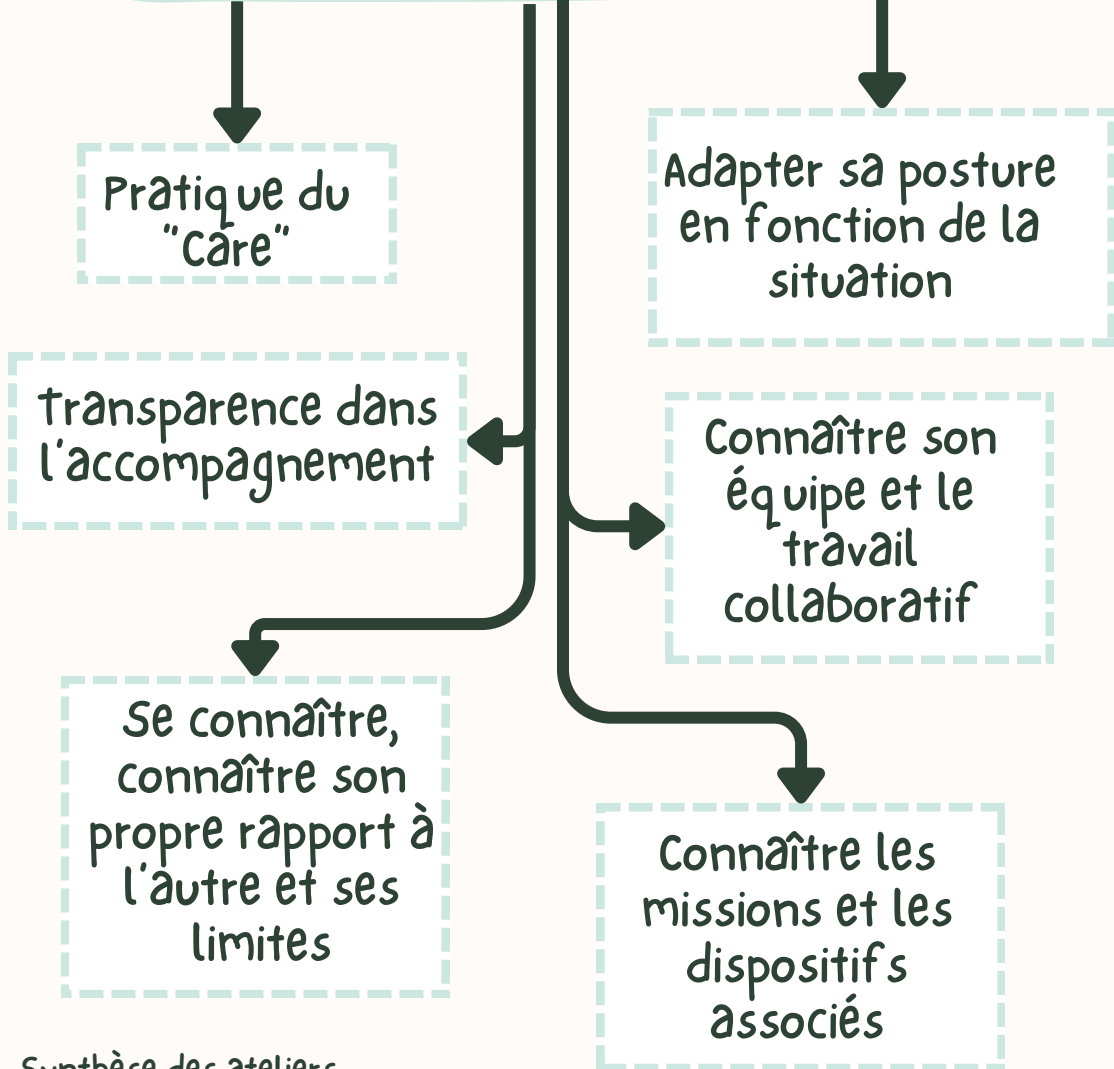
Renforcer les liens entre les différents samu-sociaux pour couvrir les territoires limitrophes

Encourager la communication entre les maraudes professionnelles et bénévoles afin de prévenir toute concurrence préjudiciable à l'accompagnement des personnes.

REF 02 "CRÉER UN LIEN AVEC LA PERSONNE"

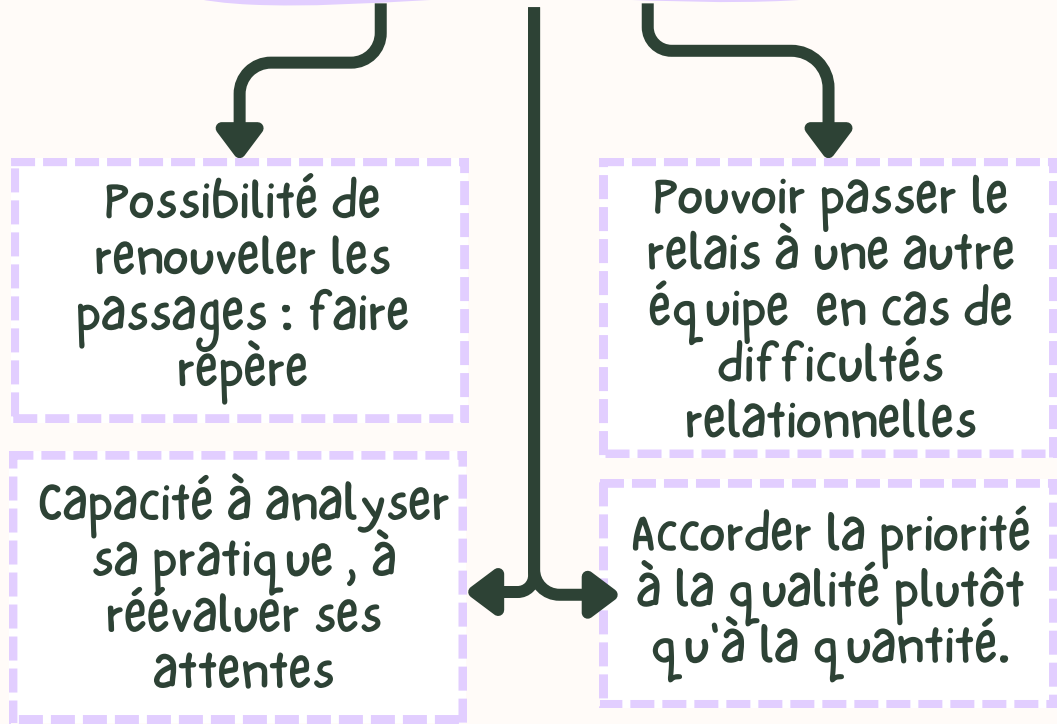
Mise en œuvre

- Se présenter, dire bonjour
- S'assurer qu'on ne dérange pas
- Être à l'écoute de l'autre
- Être présent sur le territoire de la personne repérée jusqu'à ce qu'elle émette une première demande
- Respecter la non disponibilité, le refus
- Se mettre au niveau de la personne (s'accroupir), définir l'endroit et la temporalité (donner RDV)
- Créer une relation et une technique d'approche

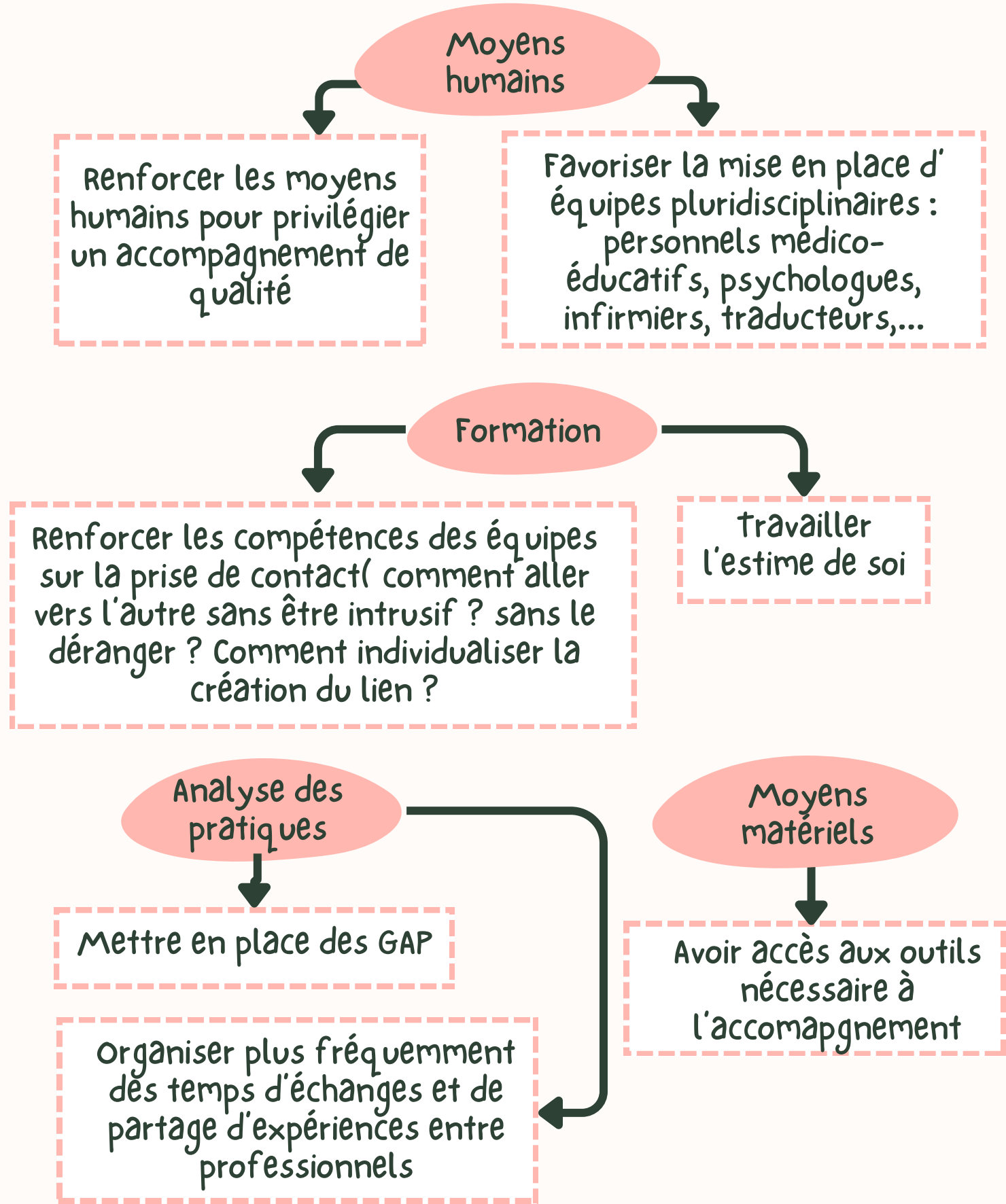


Points forts

- Camping car, bureau mobile, café : outils qui aident l'entrée en relation
- Être au rythme de la personne
- Respect de la non-disponibilité de la personne
- Possibilité de faire appel à un traducteur
- Possibilité de fixer un RDV
- adapter sa posture, son habillement, son identification - bénévole ou non - en fonction de la personne



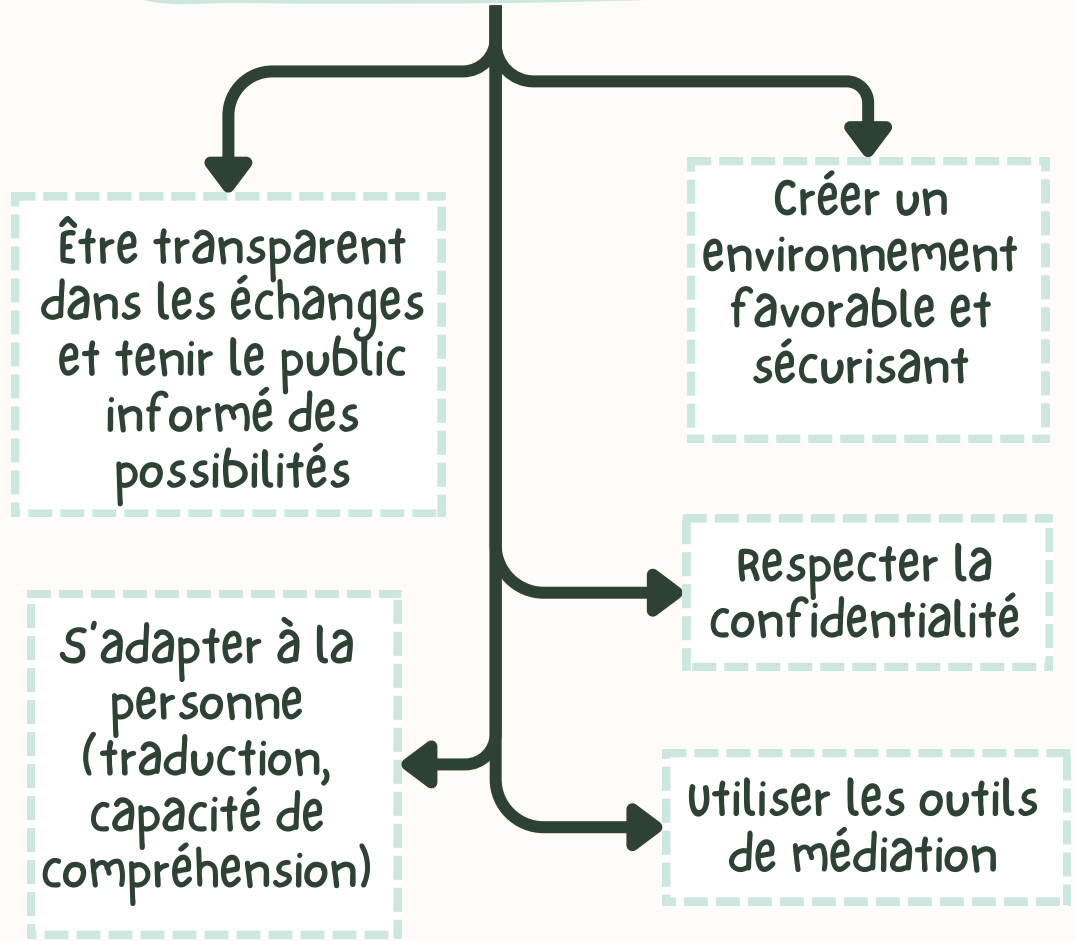
Pistes d'amélioration



REF 04 "FAIRE ÉMERGER LA DEMANDE"

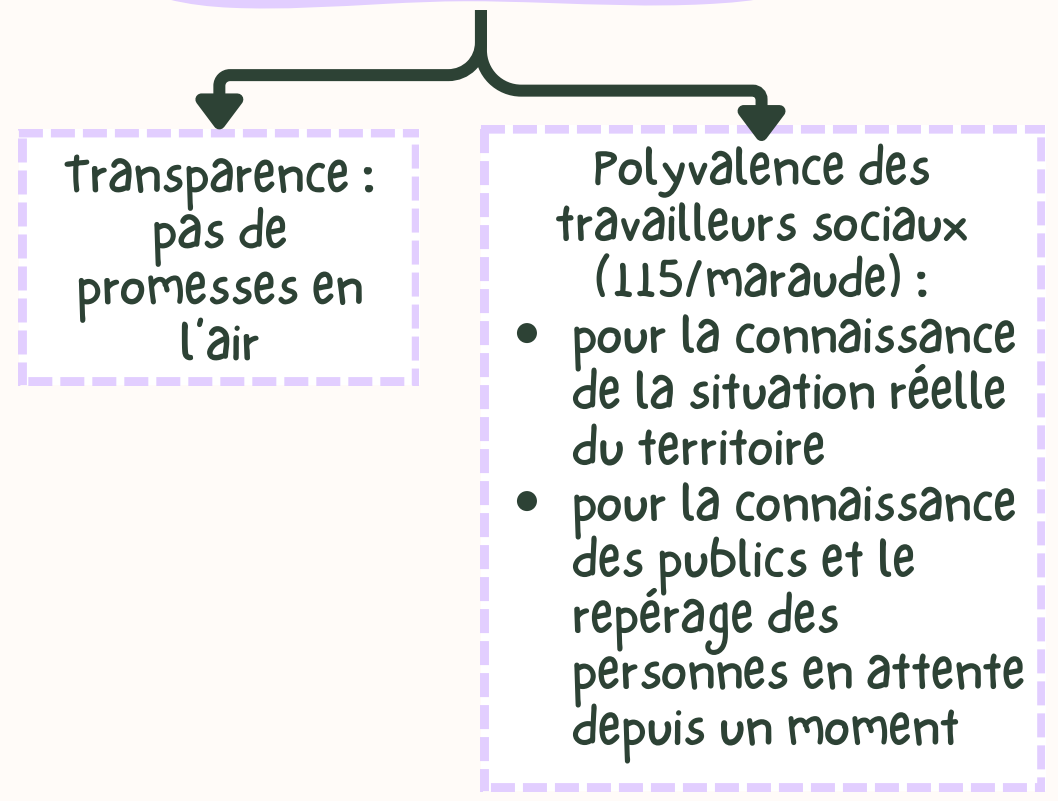
Mise en œuvre

- Traduction par le mime, utilisation de google trad, appel à des traducteurs pour faciliter l'échange et la compréhension de la personne
- Rassurer la personne sur la confidentialité des échanges, informations transmises
- S'adapter au rythme de la personne

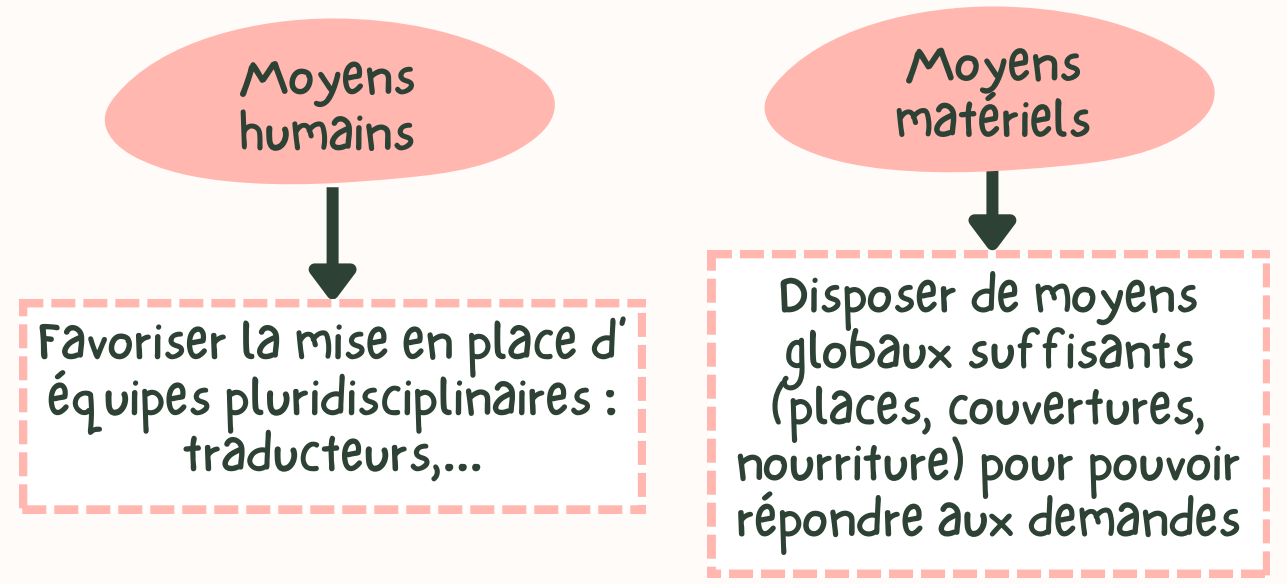
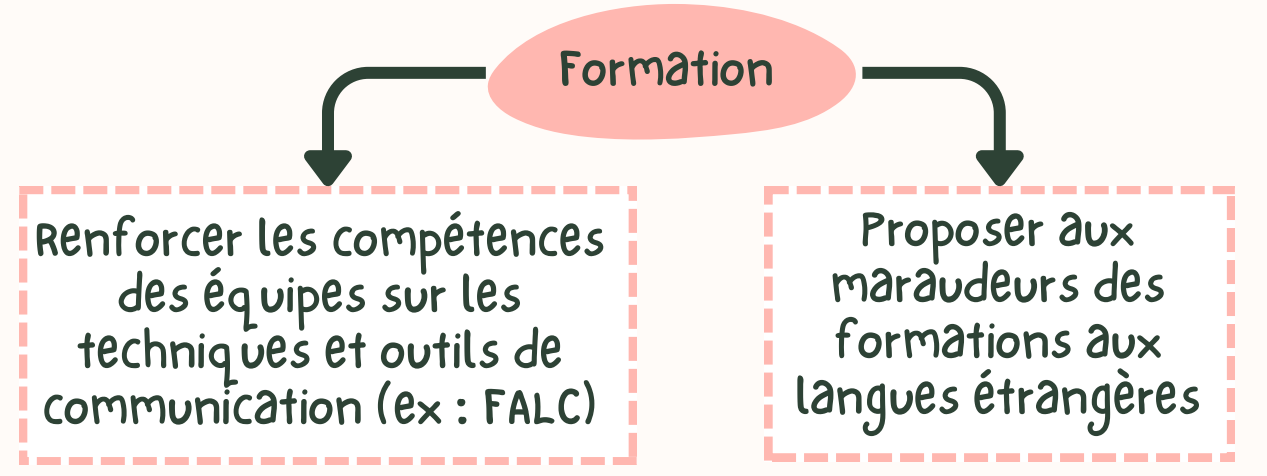
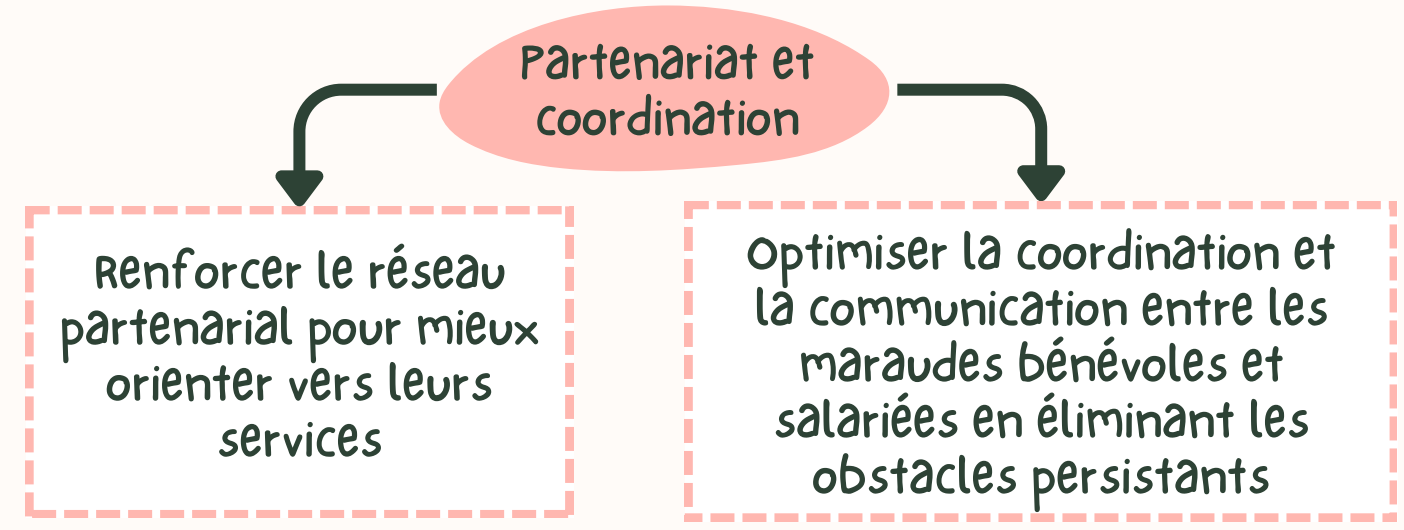


Points forts

- Capacité à s'adapter pour se faire comprendre : utilisation du mime
- Reconnaissance et identification du public
- Créer la discussion autour d'un café, d'une soupe (rôle de médiateur) : permet de prolonger la rencontre



Pistes d'amélioration



REF 05 "ACCOMPAGNE"

Mise en œuvre

- Réponse aux signalements (pompiers, 115,...) avec des maraudes dirigées
- Veille sociale auprès de la file active des grands marginaux
- Prospection des publics n'appelant pas le 115 (parkings souterrains, maisons abandonnées, domaines de lieux privés,...)
- Evaluation de l'autonomie de la personne (sans préjuger d'une "capacité à habiter")
- Faciliter la mise en lien avec les partenaires (médecins, CARRUD, logement/hébergement, logement d'abord)

Avoir une connaissance fine du réseau, des partenaires, des institutions sociales et médicales, ...

Faire émerger la demande d'accompagnement

Respecter le rythme de la personne

Favoriser l'échange pluridisciplinaire

Points forts

- Transversalité des regards et des prises en charges
- Maraudes médicalisées sur certains secteurs
- Bonne connaissance du réseau de partenaires

Accompagnement social pluridisciplinaire adapté aux besoins de la personne (soit par une équipe pluridisciplinaire, soit par l'organisation de la pluridisciplinarité avec les partenaires)

Création d'un lien de confiance et d'une alliance thérapeutique

Pistes d'amélioration

Partenariat et coordination

Mettre en place des conventions partenariales avec les dispositifs de droits communs

Moyens humains

Créer des temps dédiés à l'accompagnement social de chaque situation et de ses particularités

Moyens matériels

Disposer des outils appropriés et adaptés à l'accompagnement (ordinateurs, bureau mobile,...)

Comment maintenir un travail de qualité face à la massification des besoins ?

Comment conserver le sens de son travail ?

REF 07 "ALERTE (VEILLE SOCIALE ET SANITAIRE)"

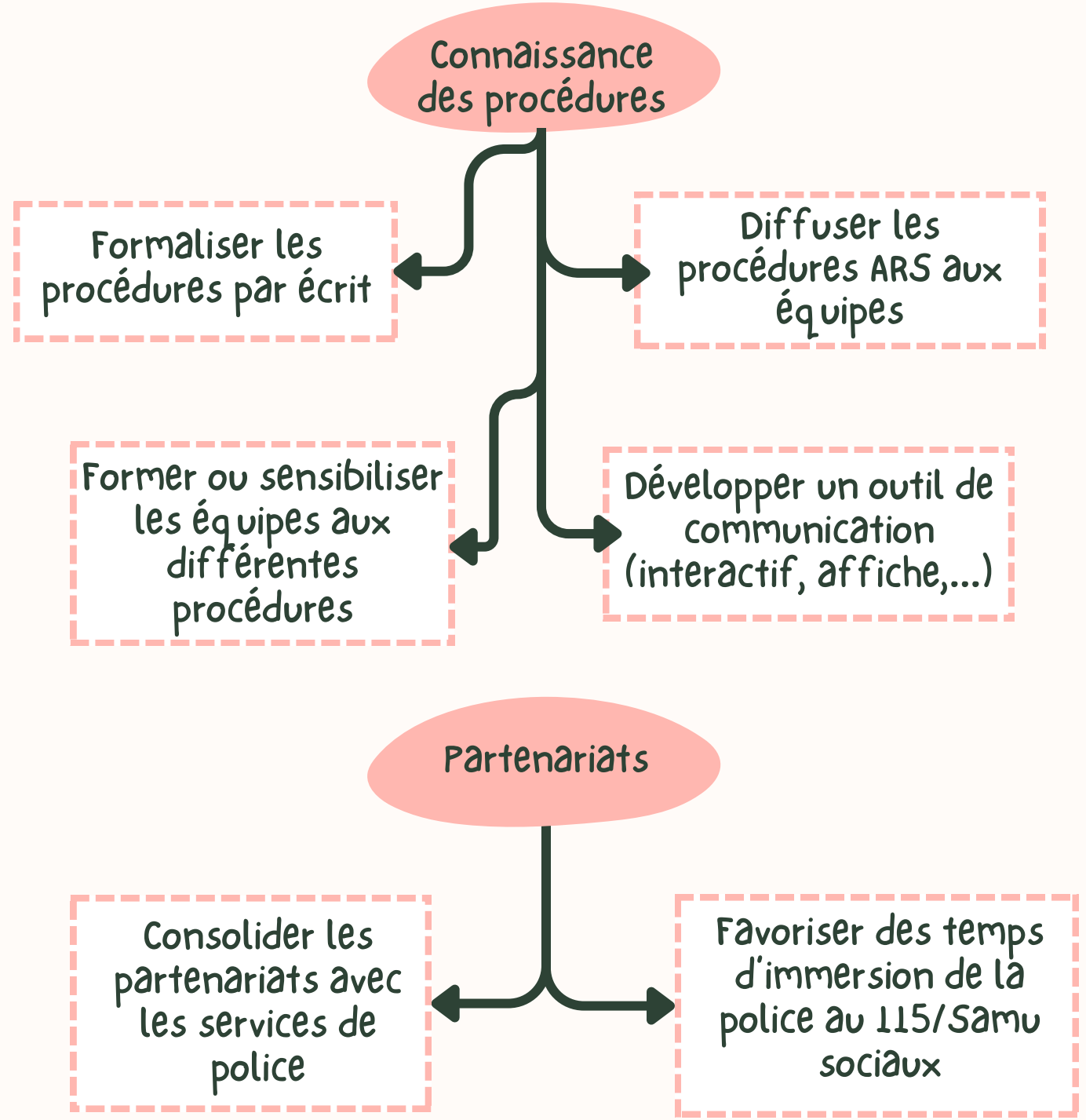
Mise en œuvre

- Mineur.e.s non accompagné.e.s :
 - Appel/mise en lien avec les partenaires : 17, MNS (Maison Nord Solidarité), Equipe mobile Jeunes en Errance, ...
 - Proposition d'accompagnement au commissariat
- Maladie contagieuses :
 - Appel / mise en lien avec les dispositifs d'alerte concernés : ARS, service de prévention santé, CLAT,
 - Accompagnement / orientation vers le soin
- Connaissance de la procédure en cas de mort à la rue et du dispositif "Collectif des morts de la rue" avec possibilité de suivi des équipes
- Information de la direction et de l'équipe

Points forts

- Pluridisciplinarité des équipes
- Connaissance par les équipes des procédures (même si elles ne sont pas écrites et formalisées)

Pistes d'amélioration



Mise en lien avec les partenaires ou dispositifs d'alerte concernés pour avoir les consignes

Connaitre les procédures d'alerte

Une maraude a-t-elle le droit d'ammener un mineur au commissariat ?

MNA : Que fait-on quand la préfecture les a déclarés "non-mineurs" ?

Mise en œuvre

- Feuille de route,
- Tableurs Excel,
- SI-SIAO
- Commission "errance"
- Evaluation des situations avant orientation des personnes
- Recueil des signalements
- Rapport d'activié

Coordination des acteurs de la veille sociale par le SIAO

REF 09 "PARTICIPE À L'OBSERVATION SOCIALE"

Points forts

- Participation des équipes mobiles aux commissions
- Outils qui permettent de recueillir des données de plus en plus précises sur les besoins
- Rencontres régulières avec les services de l'Etat

Disposer d'une meilleure connaissance des profils et problématiques des personnes rencontrées

Possibilité de réaliser une photographie instantanée du territoire

Mieux identifier les besoins du territoire

Pistes d'amélioration

Moyens matériels

Harmoniser les support (un seul support, outil plus simple,...)

Harmonisation des items et de l'utilisation du logiciel à l'échelle régionale / nationale pour rendre compte plus fidèlement dans le SI-SIAO

Moyens humains

Renforcer les moyens humains pour permettre des remontées qualitatives de terrain :

- personnes invisibles
- personnes qui ne veulent plus appeler le 115

Renforcer les moyens humains (ou libérer du temps) pour accomplir cette mission chronophage mais indispensable

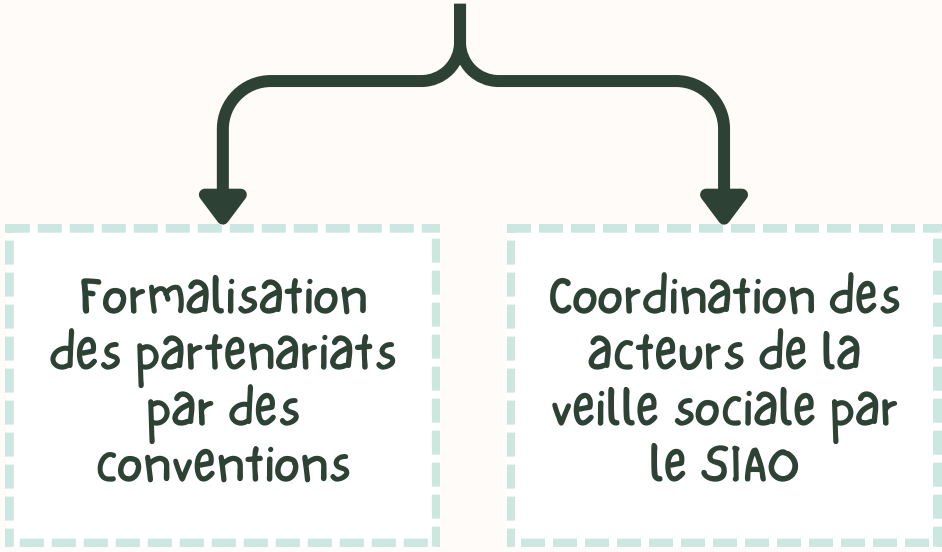
Formation

Besoin d'un espace d'échange et de formation pour l'utilisation de SI-SIAO

REF 11 "TRAVAILLE EN PARTENARIAT"

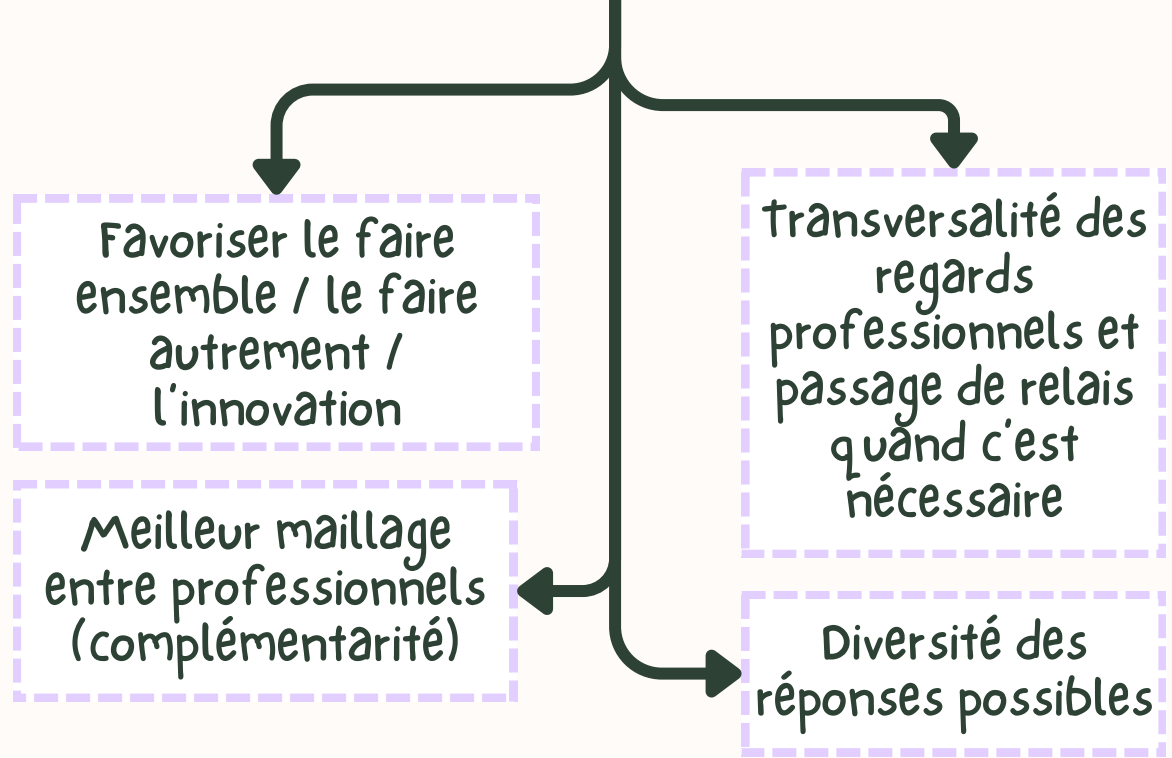
Mise en œuvre

- Proposition d'immersion, stages croisés aux partenaires
- Participation aux commissions partenariales
- Existence de différentes conventions (CPAM, LHSS mobile, Accueils de jour,...)
- De nombreux partenariats développés (maison des jeunes, café partenaires, souffle du Nord,...)
- Réunion de coordination des maraudes professionnelles ou bénévoles sur un territoire
- Intervisions



Points forts

- Soliguide en cours de développement sur la MEL
- Guide de la maraude (version papier)
- partenariats existants (CPAM, professionnel.e.s de santé,...)
- Echanges entre bénévoles auprès des mairies et élus locaux



Pistes d'amélioration

