

Les FONDAMENTAUX de

I' « ALLER-VERS »



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement

fédération nationale des
samusociaux

**FÉDÉRATION
DES ACTEURS
DE LA SOLIDARITÉ**

→ I. CADRE GÉNÉRAL ET MISSIONS

→ 1.1. Référence légale

Les équipes mobiles participent au dispositif de veille sociale, conformément à l'article L.345-2 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) :

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans-abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département, prévue à l'article L345-2-4. »

→ 1.2. Rôle des maraudes dans le dispositif AHI

Le rôle des maraudes est d'aller à la rencontre des personnes présentes dans la rue.

A ce titre, elles exercent une fonction d'intérêt général, essentielle au sein du secteur Accueil, Hébergement et Insertion (AHI).

Elles constituent :

- Une porte d'entrée vers les dispositifs de droit commun.
- Un dispositif de lutte contre le non-recours.
- Un levier du Logement d'abord, favorisant un accès direct à la sortie de rue.

→ 1.3. Objectifs de l'action de maraude

Les maraudes ont pour mission de :

- Établir un premier lien de confiance et de le maintenir.
- Évaluer la situation médicale, psychique et sociale des personnes rencontrées.
- Assurer l'orientation vers des solutions adaptées ainsi que l'accès aux droits (hébergement, logement, accompagnement, prestations de première nécessité, ...).
- Contribuer, via les interventions d'aller vers, à la cohérence des politiques publiques de lutte contre le sans-abrisme.

→ 1.4. Principes d'intervention

Cette action repose sur :

- L'inconditionnalité de l'aller-vers.
- L'absence de discrimination.
- La libre adhésion/Le respect du consentement de la personne.
- L'absence de jugement.

[Le référentiel de missions et d'évaluation Maraudes et Samu Sociaux](#) prévoit une autoévaluation des pratiques professionnelles de l'« aller-vers » au travers de 13 références, garantissant qualité et cohérence.

Ce document vise à garantir la cohérence, l'impact et la qualité des maraudes sur le territoire.

→ II. RÉFÉRENCES PRATIQUES DE L' « ALLER-VERS »



1. Composition de l'équipe

L'équipe de maraude est composée d'au moins deux personnes.



2. Préparation de la maraude

Avant chaque maraude :

- Un temps d'échange est consacré aux instructions, à la sécurité, au parcours et aux signalements à traiter.
- Un lien avec le SIAO doit être effectué pour favoriser la coordination avec les autres équipes mobiles et acteurs de la veille sociale (115, Accueils de Jour, ...).



3. Gestion des situations de personnes endormies

- Une personne endormie n'est réveillée que si sa sécurité est en danger.
- La raison du réveil lui est expliquée.
- Si une personne n'est pas réveillée, la respiration est vérifiée. (obligation d'assistance - art. 223-6 al.2 du Code pénal).
- En cas de danger, les secours sont alertés.



4. Confidentialité et protection des données

- Les échanges entre les professionnel·le·s, les bénévoles et les personnes concernées sont soumis au secret professionnel, ainsi qu'au secret professionnel partagé, conformément à l'article 226-13 du Code pénal et à l'article L.226-2-2 du Code de l'action sociale et des familles.
- Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est respecté.
- Les informations partagées par la personne sont consignées sous forme d'évaluations - avec son accord - dans un système d'information sécurisé mis à disposition par l'Etat, ou à défaut, dans un support protégé (carnet, cahier de liaison).
- La transmission des informations au SIAO permet une coordination efficace entre acteurs, et favorise la sortie de rue ou l'accompagnement adapté.

5. Posture et sécurité



- Chaque échange se fait dans le respect et la dignité de la personne.
- Lors de l'intervention, il convient de se montrer disponible et à l'écoute de la personne, quelle que soit la situation rencontrée.
- Une bonne posture permet un dialogue ouvert, mais aussi à l'équipe de se retirer rapidement si nécessaire.
- L'équipe veille à sa propre sécurité.



6. Respect du lieu de vie

L'équipe respecte le lieu de vie et l'environnement de la personne rencontrée.

7. Temporalité et communication



- L'échange se fait au rythme de la personne.
- Le refus d'échange est un droit.
- Les propos sont neutres, bienveillants et respectueux.
- Le vouvoiement est prôné.
- En cas de barrière linguistique, un outil de traduction est privilégié. En absence d'interprète, l'équipe peut se servir des outils de traduction numérique à sa disposition.



8. Respect du choix de la personne

- L'équipe n'impose pas, ne juge pas.
- Elle informe, conseille, et rappelle les droits de la personne.
- Elle s'adapte à la situation et à l'état d'esprit du moment.

9. Information et orientation



- L'équipe agit en coopération avec un écosystème d'acteurs variés.
- Elle dispose d'informations fiables et à jour (adresses, horaires, conditions d'accès).
- Elle peut s'appuyer sur des guides ou plateformes numériques recensant les services du département.
- Elle rappelle à la personne la possibilité d'appeler le 115 si besoin.



10. Engagement et promesses

L'équipe ne formule pas de promesses qu'elle ne peut tenir.



11. Devoir d'alerte et relais

- En cas de besoin, transmettre la situation aux professionnel·le·s compétent·e·s.
- En cas d'urgence :
 - 17 (police)
 - 112 (numéro d'urgence européen)
 - 119 (mineur·e·s en danger)
 - 114 (personnes atteintes de surdité ou malentendantes)
 - 3919 (femmes victimes de violences)
 - 3114 (prévention du suicide)



12. Clôture de la rencontre

- L'équipe sait reconnaître les signes de tension, d'impatience ou de fatigue.
- Si nécessaire, une rencontre ultérieure lors d'une prochaine maraude peut être proposée.



13. Débriefing post-maraude

- Un temps d'échange collectif permet de :
 - Faire le point sur les situations rencontrées.
 - Identifier les suivis à prévoir.
 - Partager les difficultés et événements.
- Si besoin, prévoir un temps individuel de soutien pour tout membre de l'équipe.

Les maraudes et les Samu Sociaux jouent un rôle déterminant dans l'accompagnement des personnes sans-abri, pour aller vers les personnes à la rue et initier un parcours d'insertion. Leurs actions et leurs missions nécessitent d'être mieux valorisées. La Fédération Nationale des Samu Sociaux s'engage sur ce front depuis plusieurs années, et, en 2018, a fait paraître le premier référentiel de missions des maraudes et Samu Sociaux en partenariat avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale et la Fédération des acteurs de la solidarité. La Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL) a depuis repris la gestion des politiques de lutte contre le sans abris et la Fédération la remercie pour le soutien qu'elle apporte à ses actions.

www.samusocial-federation.org

La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et 2800 structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire.

La Fédération lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social.

La Fédération représente les établissements et services adhérents dans les secteurs de l'insertion par l'activité économique, de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médico-social ou encore dans l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle agit également auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire.

Elle participe enfin à des projets d'innovation sociale dont plusieurs sont soutenus par l'État, tels que les programmes SEVE Emploi et Respirations.

www.federationsolidarite.org

La délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) est l'administration centrale chargée de la mise en œuvre de la politique publique de l'État en matière d'hébergement, d'accès au logement et de maintien dans le logement des personnes sans abri ou mal logées. Elle pilote le programme budgétaire 177 « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » et l'action de l'État dans le cadre de la stratégie du « Logement d'abord », qui vise à favoriser l'accès rapide et durable au logement avec un accompagnement adapté. La Dihal agit en appui des services déconcentrés, des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, et contribue à la structuration du secteur à l'échelle nationale comme européenne.

<https://www.info.gouv.fr/organisation/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement>