

Référentiel de missions et d'évaluation

Maraudes & Samu sociaux



Octobre 2018



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES



Fédération
des acteurs de
la solidarité

fédération nationale des
samusociaux



Table des matières

Introduction	6
Contexte	6
Objectifs	7
Un outil commun, pratique et pédagogique	7
Un outil favorisant l'échange de pratiques et la coordination.....	8
Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux	9
L'inconditionnalité de l'aller-vers : se rendre auprès de l'ensemble des personnes à la rue, dans leur diversité	9
Une relation de confiance réciproque	10
Libre adhésion, respect de la temporalité et du projet de vie de la personne.....	10
La prise en main du référentiel	12
Glossaire	13
Référentiel des maraudes et Samu sociaux	14
Réf. 1 La maraude/Samu social va à la rencontre, pratique l'aller vers.....	15
Réf. 2 La maraude/Samu social crée un lien avec la personne.....	16
Réf. 3 La maraude/Samu social évalue	18
Réf. 4 La maraude/Samu social fait émerger la demande.....	20
Réf. 5 La maraude/Samu social accompagne	22
Réf. 6 La maraude/Samu social oriente.....	24
Réf. 7 La maraude/Samu social alerte (veille sociale/sanitaire)	26
Réf. 8 La maraude/Samu Social restitue	28
Réf. 9 La maraude/Samu Social participe à l'observation sociale	29
Réf. 10 La maraude/Samu social sensibilise	30
Réf. 11 La maraude/Samu social travaille en partenariat	31
Réf. 12 La maraude/Samu social (se) forme et (s') informe	33
Réf. 13 La maraude/Samu social applique les droits et libertés de la personne	35
Les méthodes d'auto-évaluation	37
Le résultat du processus d'autoévaluation	37
Explications relatives au système de cotation	38
Pour aller plus loin : un tableur Excel d'auto-évaluation	41

ÉDITO

Les maraudes et Samu sociaux sont le premier maillon du dispositif de veille sociale. Tout au long de l'année, et plus souvent durant l'hiver ou à l'occasion des épisodes caniculaires, les équipes mobiles composées de professionnels et de bénévoles jouent un rôle primordial en allant à la rencontre des personnes à la rue pour leur apporter une écoute, une aide de premier secours et pouvoir amorcer un parcours d'insertion. La persistance et la diversification des phénomènes de pauvreté ont rendu indispensable « l'aller vers » qui constitue l'essence des maraudes notamment pour les plus désocialisés ne sollicitant plus le droit commun. Dans chaque département, elles agissent de façon complémentaire aux côtés des autres acteurs de premier accueil – accueils de jour, services d'accueil et d'orientation (SAO) coordonnés dans les territoires par le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) afin d'orienter les personnes sans domicile vers la réponse la mieux adaptée en fonction de leur situation.

La politique du logement d'abord repose en premier lieu sur le travail des maraudes, essentiel pour repérer les personnes sans domicile, favoriser leur accès aux droits et les orienter le plus rapidement possible vers le logement.

Les maraudes représentent un modèle exemplaire de solidarité à l'égard des plus démunis en réunissant sous l'égide des opérateurs associatifs, des professionnels et des citoyens bénévoles souhaitant s'engager. Leur situation de proximité et leur rôle de prise en charge directe des personnes à la rue au quotidien, leur alloue une expertise et une connaissance de l'évolution des besoins, indispensables à l'adaptation de la réponse que l'Etat doit apporter aux personnes les plus démunies, qui, pour une grande part, resteraient « invisibles » sans ce travail « d'aller vers ».

Afin de répondre à des enjeux de « professionnalisation » des intervenants, la fédération des samu sociaux et la Fédération des acteurs de la solidarité ont initié une vaste consultation auprès des intervenants de terrain afin de construire des réponses durables et adaptées aux situations d'exclusion.

Le référentiel de missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux est le fruit de ce travail collectif auquel s'est associé l'Etat.

L'Etat contribuera à diffuser ce référentiel des missions des maraudes et des Samu sociaux auprès des services déconcentrés et à aider la Fédération des acteurs de la solidarité et la fédération des Samu sociaux à le faire connaître auprès de l'ensemble des acteurs du secteur, des SIAO, et des autres acteurs de la veille sociale afin que ce document devienne un outil, garant du travail des maraudeurs au service des plus démunis.

Jacqueline Gourault

Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

Julien Denormandie

Ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ville et du Logement

Aujourd'hui, vous êtes plusieurs milliers de salarié.e.s et de bénévoles qui, chaque jour, organisez des maraudes, en allant à la rencontre de celles et ceux qui sont dépourvu.e.s d'une solution d'habitat digne et durable et qui, très souvent, ne sollicitent pas, ou plus, les dispositifs de droit commun.

Les situations que vous rencontrez dans vos interventions quotidiennes sont à la fois singulières et communes. Singulières, par la diversité des profils, histoires de vie, souffrances, problématiques et projets de vie de chacun.e. Communes, parce qu'elles sont toutes liées par l'absence d'un habitat, protecteur et sécurisant.

Face à l'accroissement des inégalités, à la pénurie de logements, à l'augmentation du nombre de familles, d'hommes, de femmes et d'enfants contraints de vivre à la rue et dans des habitats de fortune, le rôle des maraudes et Samu sociaux est plus que fondamental. D'une part, parce que vous constituez le premier « maillon » de la veille sociale, en « allant vers » ces personnes directement là où elles vivent, participant à la création et au maintien du lien social, et d'autre part, par l'accompagnement que vous permettez en matière d'accès aux droits : santé, éducation, hébergement et logement, formation, justice, etc.

Face à ces besoins criants, la société civile se mobilise : vous êtes nombreux.ses à vous engager dans des maraudes, où les besoins se manifestent et où les solutions durables manquent cruellement. Nous considérons que la complémentarité des actions, des compétences et savoir-faire de chacun.e - professionnel.le.s, bénévoles, personnes accompagnées - est un véritable atout pour construire ensemble un projet de société plus solidaire, où chacun.e peut vivre dignement et s'insérer indépendamment de son sexe, de son âge, de son état de santé, de sa situation administrative, de ses origines ou encore de son mode de vie.

Pour y parvenir, la formation et la mise à disposition d'outils sont essentiels afin d'adopter la posture la plus juste qui soit et de mobiliser les compétences nécessaires à l'accompagnement des personnes en situation de grande exclusion. Ce référentiel, élaboré par et pour des maraudeur.se.s, a été finalisé en partenariat avec l'Etat, à travers l'engagement de la Direction Générale de la Cohésion Sociale - dont nous saluons le soutien -, qui diffusera cet outil auprès de ses services déconcentrés.

Depuis 2015, le partenariat entre la Fédération nationale des Samu sociaux et la Fédération des acteurs de la solidarité symbolise un engagement associatif fort. Ainsi, elles continueront à vous représenter au niveau national et à plaider pour plus de moyens humains, financiers et matériels pour celles et ceux qui interviennent en première ligne auprès des plus exclus.

Enfin, nous vous remercions sincèrement pour votre engagement et nous vous encourageons à vous appuyer sur ce référentiel dans le cadre de votre pratique quotidienne. Sentez-vous libre de faire vivre cet outil, nous sommes prêts à vous accompagner dans sa mise en œuvre.

Louis Gallois

Président de la Fédération des acteurs de la solidarité

Jérôme Colrat

Président de la Fédération nationale des Samu sociaux

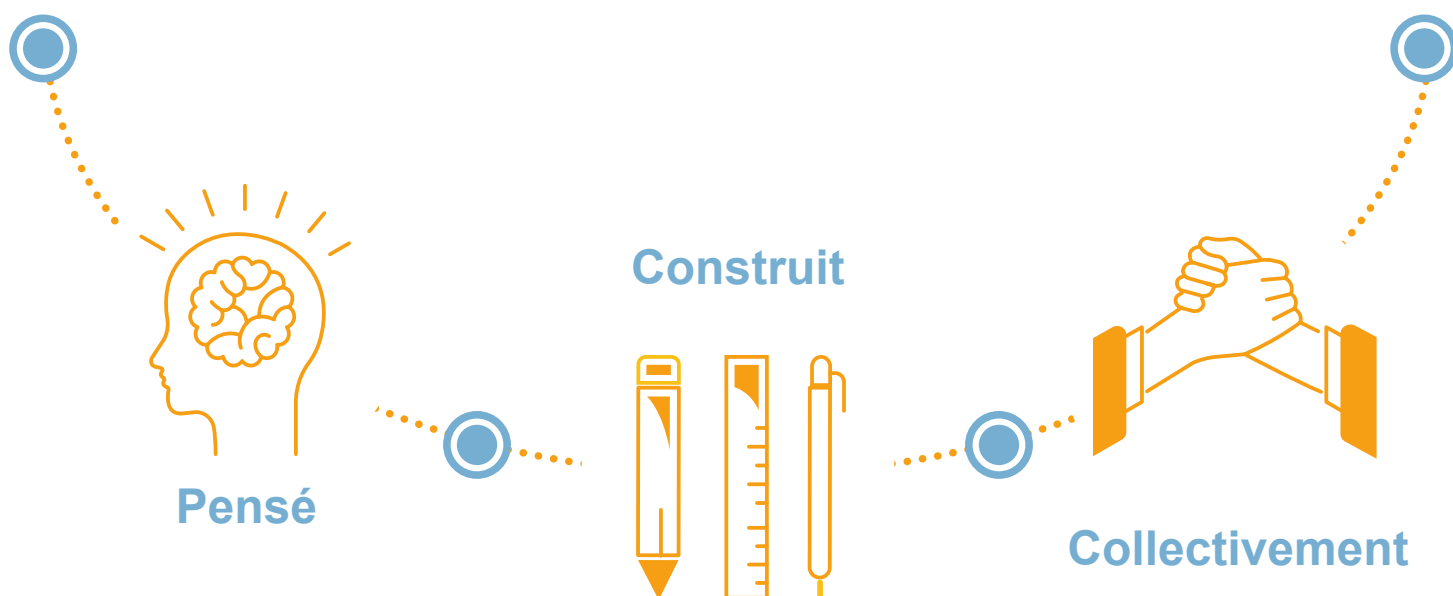
Introduction

Contexte

Ce référentiel de missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux est le fruit d'un travail partenarial entre la Fédération nationale des Samu sociaux (FNSS) et la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS).

Il a été pensé et construit collectivement par des équipes de terrain de différentes associations et organismes intervenant partout en France, dans le cadre **du groupe de travail national « maraudes et Samu sociaux »**. Dans un contexte de diversification et de massification des situations d'exclusion et d'évolutions législatives importantes, ces acteurs ont jugé indispensable de **réinterroger et d'évaluer la pertinence des réponses apportées aux personnes en situation de précarité et d'exclusion** ainsi que les moyens et méthodes de leur prise en charge.

Ce référentiel a donc été créé pour devenir un outil garant de la qualité des activités mises en place par les maraudes et les Samu sociaux et de valoriser leurs actions à destination des personnes les plus exclues.



Ce référentiel s'adresse à l'ensemble des maraudes et Samu sociaux, salarié.e.s et bénévoles, qui interviennent ponctuellement ou régulièrement auprès des personnes sans-abri. S'inscrivant dans le cadre d'une démarche qualité, il a vocation à formaliser les valeurs, engagements et pratiques d'intervention au fondement de l'activité des maraudes et des Samu sociaux.

Un outil commun, pratique et pédagogique

Le référentiel « Maraude & Samu sociaux » a pour objectif de **donner un cadre commun aux interventions des équipes bénévoles et professionnelles dans l'exercice de leur mission de maraude sur le territoire national**, à la fois en matière de pratiques et de méthodes d'intervention.

En effet, les missions des maraudes restent insuffisamment formalisées dans les documents de référence du secteur de l'Accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI), et notamment dans le référentiel national des prestations AHI qui définit les missions et prestations délivrées par les établissements et services sociaux destinés aux personnes sans domicile¹. Il est venu préciser que : « *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 maraude. Les équipes mobiles se distinguent donc fondamentalement des autres services du dispositif AHI 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.* ». Cependant, il ne rend pas compte ni de l'ensemble des missions réalisées par les maraudes, ni du cadre éthique d'intervention. Il demeure ainsi très succinct quant aux missions des maraudes et Samu sociaux et de leur place dans le secteur AHI.

¹ Le référentiel national des prestations AHI propose un cadre descriptif des activités et des prestations réalisées auprès des personnes accueillies des associations du secteur AHI. Parut pour la première fois en 2005 et actualisé en 2011, il est consultable [ici](#).

S'agissant d'un outil pédagogique et pratique, l'application et la pertinence des références peuvent varier en fonction de :

- ▶ La nature de la maraude (lien social, accompagnement social, accès aux droits, accès aux soins, dons alimentaires...);
- ▶ La composition des équipes (bénévoles et/ou professionnelles);
- ▶ Les qualifications de chacun (travailleurs.e.s sociaux.ales, infirmier.ère.s, médecins, psychologues...).

De fait, ce référentiel permet de faire évoluer les pratiques des équipes existantes, d'accompagner les nouveaux.elles maraudeurs.euses dans l'exercice de leurs missions ainsi que la création de nouvelles maraudes sur l'ensemble du territoire.

Néanmoins, ce référentiel ne s'oppose pas à la diversité des projets associatifs et des modes d'actions mis en place et n'a pas vocation à imposer une vision normative de l'intervention de rue.

Un outil de réflexion et d'évaluation interne

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale - qui a pour vocation de garantir le droit des usagers.ères via la mise en place d'outils - institue l'obligation de procéder à une évaluation régulière des activités et de la qualité des prestations réalisées par les acteurs sociaux².

² Cette loi vise en particulier les établissements et services sociaux ou médico-sociaux conformément à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

L'évaluation contribue à adapter les réponses aux besoins des personnes accompagnées et à prévenir les risques liés à leur vulnérabilité.

Ce référentiel a donc pour objectif d'être **un outil d'évaluation interne sur les pratiques et méthodes d'intervention des maraudes/Samu sociaux**. Construit à cet effet, il permet de réfléchir, de débattre autour de pratiques individuelles et collectives ainsi que d'identifier et de mesurer les difficultés, apports et/ou limites des pratiques mises en œuvre et de mesurer leurs évolutions dans le temps. Dans cette perspective, **le référentiel vise à apporter des pistes d'amélioration**, notamment quant au respect des droits des personnes.

Un outil favorisant l'échange de pratiques et la coordination

Ce référentiel constitue également un **support de discussion et d'échange sur les pratiques et méthodes d'intervention des maraudes/Samu sociaux**, permettant de croiser les expériences et les ressentis de chacun. S'il permet d'échanger en interne sur les pratiques respectives, il doit permettre également d'échanger avec d'autres maraudes voire avec d'autres acteurs de la veille sociale, afin de veiller à la complémentarité et à la transversalité **des interventions de chacun**.

En effet, tel qu'inscrit dans le Code de l'action sociale et des familles (CASF), le dispositif de veille sociale³ revêt différentes missions, elles-mêmes portées par différents dispositifs et acteurs du premier accueil (numéro d'urgence 115, Services d'accueil et d'orientation - SAO, accueils de jour et équipes mobiles) et coordonnés par le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO, dispositif départemental). Ils participent à informer, orienter, évaluer l'urgence de la situation et proposer des réponses immédiates et de long terme aux demandes des personnes en situation d'exclusion sociale. Ce référentiel vise, en ce sens, à rappeler **la nécessaire coordination entre les différents acteurs et dispositifs**

³ Voir les articles de loi [L. 345-2-4](#) et [D345-8](#) du Code de l'action sociale et des familles.

de la veille sociale, afin de répondre au mieux et **de façon complémentaire et transversale**, aux besoins des personnes en situation de précarité et d'exclusion.

Le référentiel nécessite d'être actualisé au gré de l'évolution des politiques publiques et du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion, ainsi qu'en adéquation avec les besoins constatés et recensés dans les territoires. Loin d'être figé, ce référentiel est donc amené à évoluer. Son déploiement s'accompagne d'une phase de présentation et de formation en régions.



Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux

Les maraudes/les Samu sociaux s'engagent quotidiennement auprès des personnes les plus fragilisées de notre société. Elles sont un acteur majeur et fondamental de la **création et du maintien du lien social** avec ces personnes. Ainsi, la préoccupation éthique des équipes est centrale dans leur activité. **Elle implique une solidarité, de la tolérance et du respect pour la personne accompagnée.**

En tant que premier maillon de la veille sociale, les maraudes jouent un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes sans-abri qui ne sollicitent pas ou plus les services de droit commun (domiciliation, soins, hébergement, etc.), en « allant vers » ces dernières, en favorisant leur accès aux droits et en amorçant un parcours d'insertion.

Les références déclinées au sein de ce référentiel s'appuient donc sur un ensemble de valeurs communes et partagées par les maraudes/Samu sociaux qu'il convient de rappeler. Il ne s'oppose pas à la diversité des projets associatifs et des modes d'action mis en place. Il s'appuie sur un travail réalisé au préalable par diverses structures et s'inspire des valeurs portées dans les textes fondateurs de la République, notamment la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen.

La charte « Ethique et Maraude » rend compte de cette préoccupation et de ce travail de réflexion mené par les associations et organismes porteurs de maraudes et de Samu sociaux tout autant que de la nécessité « *de formaliser les valeurs et principes partagés par les différents intervenants auprès de personnes particulièrement vulnérables* »⁴.

L'inconditionnalité de l'aller-vers : se rendre auprès de l'ensemble des personnes à la rue, dans leur diversité

La vulnérabilité 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 ».

La posture de la maraude/Samu social consiste à **se rendre disponible pour la personne, quel que soit son état physique et psychique**. La démarche d'« aller-vers » relève alors d'une posture physique – se rendre au plus près du lieu de vie de la personne – mais également d'une disposition d'esprit. Il s'agit de prendre l'initiative d'une rencontre avec la personne, de l'accepter pleinement et entièrement et de la « [reconnaître] au-delà de sa situation de vulnérabilité »⁵.

⁴ La charte « [Ethique et Maraudes](#) » a été 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.

⁵ L'ensemble des citations est issu de la charte « Ethique et Maraudes ».

L'intervenant.e de rue doit donc accepter de se défaire de ses représentations et préjugés et partir des ressources et demandes de la personne pour bâtir une reconnaissance mutuelle. La création d'une relation peut être longue et demande de l'investissement, tout en respectant les choix de la personne. **Ainsi, les notions de bienveillance, de patience, d'écoute et surtout de respect sont au cœur de l'engagement des maraudes.**

Une relation de confiance réciproque

La **confiance** est un moteur essentiel de la relation que créent les équipes de rue avec les personnes. Ces dernières ont souvent cessé, par découragement, de s'adresser aux dispositifs existants (hébergement, accompagnement...). L'intervention d'une équipe de maraude/Samu social peut alors générer des attentes chez celles-ci. **Veiller à ne pas formuler des promesses qui ne pourront pas être tenues et respecter la confidentialité** des échanges sont des éléments-clés pour établir une relation de confiance.

Cette confiance implique en effet que l'équipe de maraude/Samu social soit consciente de représenter un repère pour la personne et « est en mesure de maîtriser la portée de son engagement personnel ». Ainsi, elle doit **respecter le libre-choix de la personne à déterminer les orientations de sa vie** et « admettre son refus, son opposition, ses préférences, y compris lorsqu'ils semblent compromettre ses intérêts propres ». **L'autonomie et la liberté de la personne** sont des principes fondamentaux qui doivent **pouvoir s'exercer sans jugement** de la part de la maraude/Samu social. L'accompagnement de la personne s'inscrit ainsi pleinement dans la pérennité du lien : l'intervenant.e doit pouvoir être identifié comme personne de confiance.

Il/elle veille 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 professionnel.le.s.

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 européen⁶. Par ailleurs, dans un contexte d'extension des nouvelles technologies d'information et de communication (réseaux sociaux, applications, etc.), **les équipes de maraudes/Samu sociaux sont vigilantes au respect de la dignité et de l'intégrité morale et physique des personnes rencontrées** et, dans ce cadre, veillent à ne pas diffuser de photos et d'informations à caractère personnel sans l'accord explicite des personnes concernées.

Libre adhésion, respect de la temporalité et du projet de vie de la personne

La maraude/Samu social accompagne la personne dans les différents aspects de sa vie, dans la limite de ce qu'elle est en mesure de proposer et des souhaits de la personne. Il s'agit de lui laisser entrevoir qu'un autre horizon que la vie à la rue est possible. Le **respect de la temporalité** nécessaire à la personne pour se projeter dans son parcours de vie est un enjeu auquel doivent faire face les équipes. La notion de « **libre adhésion** » de la personne à l'accompagnement qui lui est proposé s'impose aux maraudes/Samu Sociaux : elles doivent accepter les éventuels refus de la personne. Être disponible auprès des personnes lorsque celles-ci en manifestent la demande ou le besoin, s'inscrit pleinement dans le principe de pérennité du lien et de non-abandon.

Afin de respecter les prérogatives, les compétences et les possibilités de chacun.e, la **coordination entre intervenant.e.s sociaux.ales** (équipes de rue, mais également autres dispositifs⁷) est nécessaire.

6 Pour aller plus loin concernant le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), c'est ici.

7 Dispositifs et acteurs de la veille sociale, de l'hébergement, du logement, du sanitaire, du médico-social...

Les maraudes/Samu Sociaux doivent donc connaître les limites de leur intervention et passer le relai aux intervenant.e.s compétent.e.s, dans le but de faciliter le parcours d'insertion de la personne.

Dans ce cadre, **la complémentarité des approches** entre équipes professionnelles et bénévoles permet de s'adapter aux besoins et aux demandes de la personne.



La prise en main du référentiel

Le référentiel de missions et d'évaluation se compose de 13 grandes références, qui reprennent les grandes missions des maraudes et Samu sociaux. Chaque référence se divise en critères. L'application du référentiel est une aide apportée par la Fédération nationale des Samu sociaux et la Fédération des acteurs de la solidarité pour guider l'intervention des équipes de rue et les outiller dans l'accompagnement des personnes.

► Les références peuvent se lire les unes indépendamment des autres, d'où certains items qui pourraient paraître redondants. Elles restent liées, d'où l'indication de renvoi entre elles.

► Chacun.e peut s'emparer de ce document, qu'il.elle soit professionnel.le ou bénévole. Certaines références concernent toutefois exclusivement les maraudes professionnelles. Elles sont signalées par un astérisque (*).

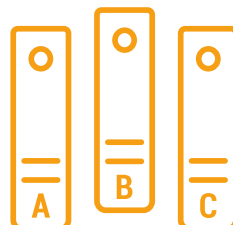
► Ce référentiel a vocation à compléter les outils existants. Il peut être adapté à l'organisation et au projet associatif, tout en veillant à conserver sa philosophie (ex : ne pas enlever de références, ne pas en mettre qui soient en contradiction avec celles existantes...). Il est donc tout à fait possible d'ajouter des références complémentaires.

► Annexés à certaines références, vous trouverez des « documents supports » qui vous permettront d'apporter des repères utiles à la réalisation de vos missions (guides, éclairages juridiques, etc.). Nous vous encourageons à les enrichir avec les documents produits en interne de votre structure (ex : procédures, charte des droits et devoirs des personnes, guide du salarié.e/bénévole, etc.), par des associations ou fédérations.



Indépendantes les unes des autres

Document ouvert à tous



Complète les outils existants

Documents supports





Glossaire

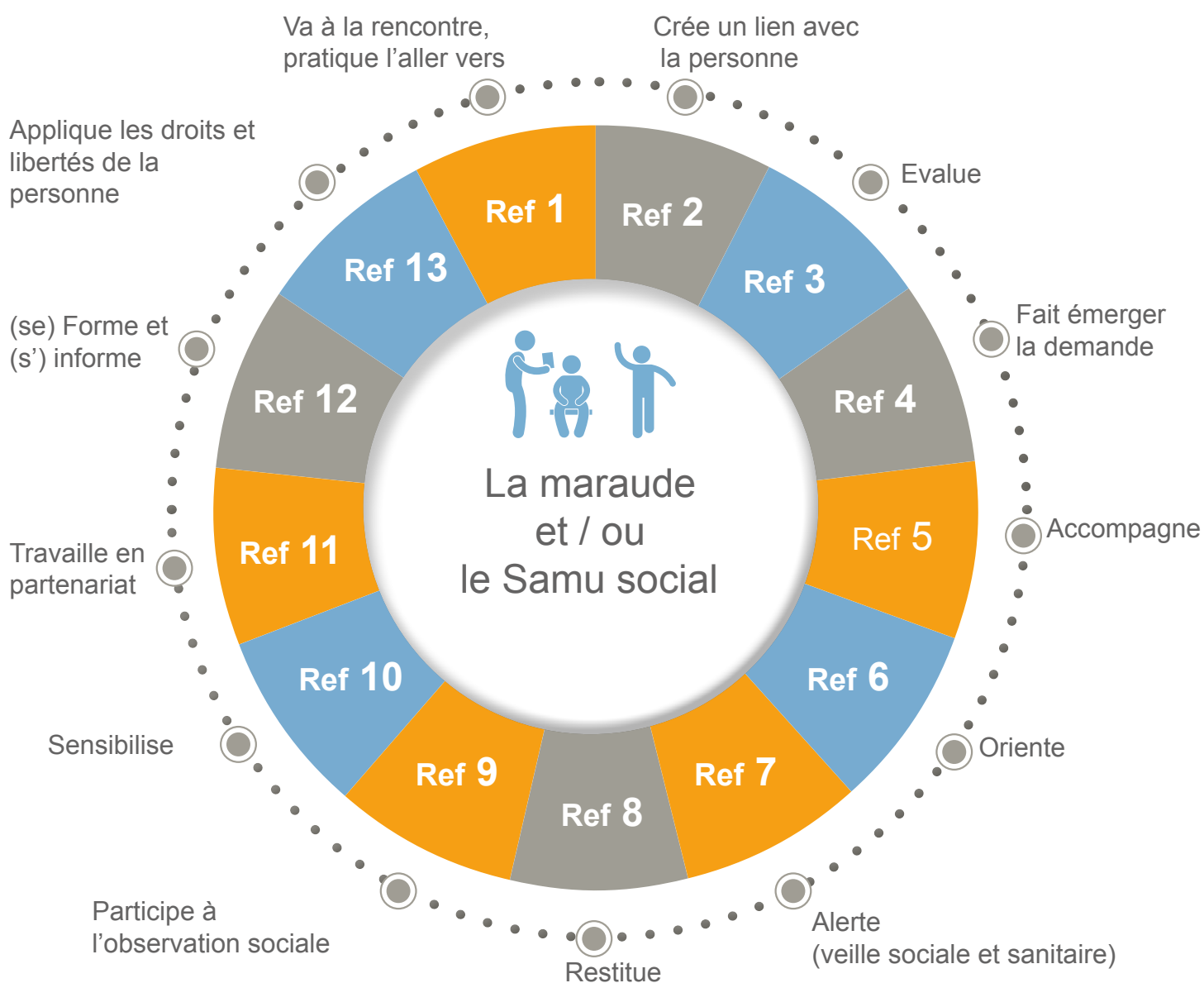
Maraudes : il s'agit d'équipes qui se rendent à la rencontre de personnes vivant à la rue. Elles peuvent être professionnelles et/ou bénévoles. « Equipes de rue » en est un synonyme.

Samu social : un Samu social est une équipe de maraude, en général professionnelle. Elle tient son nom de l'initiative du Samu social de Paris, créé en 1993. Les Samu sociaux sont des maraudes ou équipes de rue.

Intervenant.e de rue : il s'agit d'un.e membre d'une équipe de maraude. Il.elle peut être professionnel.le ou bénévole. « Maraudeur.euse » en est un synonyme.

Veille sociale : définis dans l'article D 345-8 du CASF, les dispositifs de veille sociale s'adressent aux personnes sans-abri, et comprennent notamment le numéro d'urgence 115, les équipes de maraudes, des services d'accueil et d'orientation, les accueils de jour. Ces dispositifs ont pour but de permettre aux personnes à la rue de faire leurs démarches d'insertion (accès à un logement, à la santé, etc.) pour sortir de la rue. Ils sont coordonnés par le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO, dispositif départemental).

Référentiel des maraudes et Samu sociaux



Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La mission de la maraude/Samu social **est d'aller à la rencontre des personnes** se trouvant en situation d'exclusion, parmi lesquelles les personnes ne sollicitant pas ou plus les services de droits commun (de par leurs difficultés, leur non connaissance ou leur propre volonté) ;
- ▶ 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, etc. (cf. « Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux ») ;
- ▶ La maraude intervient là où se trouvent les personnes, notamment à la rue, en fonction de son périmètre d'intervention et du contexte local. Pour rappel, certains espaces peuvent être soumis à autorisation (gares, métro, espaces privés...) ;
- ▶ La maraude reconnaît les droits de la personne et part de ses capacités sans a priori.

Cette référence s'appuie sur les éléments énoncés dans [« Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux »](#) ainsi que sur la référence 11 [« Travail en partenariat »](#).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 1.1	La maraude/Samu social entre en contact avec la personne en mettant de côté tout jugement et sans a priori				
Critère 1.2	La maraude/Samu social ne force pas le contact avec la personne : elle accepte que la personne refuse le contact et propose de repasser plus tard				
Critère 1.3	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				
Critère 1.4	La maraude/Samu social sollicite les partenaires et acteurs compétents pour aller vers les publics qu'elle ne connaît pas				
Critère 1.5	La maraude/Samu social veille à la complémentarité de ses actions avec les autres services d'aller vers pour ne pas solliciter plusieurs fois la même personne (ex : autres maraudes du territoire)				
Critère 1.6	La maraude/Samu social organise ses interventions en lien avec le SIAO du territoire				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La maraude/Samu social rentre en contact avec la personne, avec bienveillance, sans mise en danger pour la personne et/ou les équipes ;
- ▶ Elle crée et entretient le lien avec la personne ;
- ▶ Le lien créé est individualisé avec chacune des personnes rencontrées.

Cette référence s'appuie sur les éléments énoncés dans [« Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux »](#).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 2.1	La maraude/Samu social s'assure qu'elle ne dérange pas la personne				
Critère 2.2	La maraude/Samu social salue la personne et se présente à elle				
Critère 2.3	La maraude/Samu social se rend disponible à l'émergence d'un échange (principe de pérennité du lien)				
Critère 2.4	La maraude/Samu social demande si la personne consent à un échange				
Critère 2.5	La maraude/Samu social prend des nouvelles de la personne et reprend une éventuelle conversation précédente				
Critère 2.6	La maraude/Samu social explique l'objet de sa présence, sa mission ainsi que les limites de son intervention si besoin				
Critère 2.7	La maraude/Samu social adopte une posture physique adaptée : distance physique, tonalité de la voix, gestuelle, attitude neutre, discrète et ouverte à l'autre				
Critère 2.8	La maraude/Samu social est à l'écoute de la personne				
Critère 2.9	La maraude/Samu social adapte son langage et est compréhensible pour la personne				
Critère 2.10	La maraude/Samu social tente de surmonter le mutisme de la personne en mettant en place un cadre favorable à l'échange (la discussion n'est pas intrusive)				
Critère 2.11	La maraude/Samu social respecte le choix de la personne				
Critère 2.12	La maraude/Samu social garde une juste distance affective et émotionnelle				
Critère 2.13	La maraude/Samu social assure des passages réguliers auprès de la personne et se rend disponible (principe de pérennité du lien)				
Critère 2.14	La maraude/Samu social formalise son départ : elle trouve le bon moment pour partir et propose de poursuivre la discussion ultérieurement				
Critère 2.15	La maraude/Samu social tient ses engagements de rencontres pour construire le lien de confiance et être crédible (principe de pérennité du lien)				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La maraude/Samu social évalue l'urgence de la situation de la personne rencontrée, sans jugement de valeur ;
- ▶ Les méthodes d'évaluation et d'intervention sont tributaires des qualifications des maraudeurs, de la nature et du statut de la maraude (bénévole/professionnelle) ;
- ▶ L'évaluation permet de prioriser les interventions ;
- ▶ Les informations recueillies pour l'évaluation sont soumises au respect de la confidentialité des données personnelles.

La mission d'évaluation est le préalable pour accompagner ([référence 5](#)), orienter ([référence 6](#)) et alerter ([référence 7](#)).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 3.1	La maraude/Samu social est capable d'évaluer la détresse de la personne (sanitaire, physique, sociale et psychique)				
Critère 3.2	La maraude/Samu social discerne une urgence vitale d'une situation à risques et fait appel aux acteurs compétents (ex : Pompiers, Police...) Exemples d'urgences vitales : isolement, détresse manifeste menaçant l'intégrité physique ou la vie de la personne de type ivresse proche du coma ou coma éthylique, tentative de suicide, refus de chercher une source de chaleur en hiver, suites d'agressions non signalées, automutilations, etc.				
Critère 3.3	La maraude/Samu social discerne une urgence relative d'une urgence vitale Exemples d'urgences relatives : conduite à risques pour l'intégrité physique, psychique ou morale, addictions et alcoolisations massives répétées, dégradation physique, négligence de l'alimentation et de l'accès à un abri, etc.				
Critère 3.4	La maraude/Samu social discerne une urgence différée d'une urgence vitale ou relative Exemple d'une urgence différée : besoin d'accompagnement pour subvenir à ses besoins (hygiène, ravitaillements divers - vestiaires, alimentation) et mettre en œuvre les démarches administratives d'insertion.				
Critère 3.5	La maraude/Samu social est capable d'évaluer l'aspect global de la personne (physique, sanitaire)				
Critère 3.6	La maraude/Samu social est capable de déceler la présence d'un état d'hygiène inquiétant (visuel, olfactif, tactile)				
Critère 3.7	La maraude/Samu social est capable de déceler la présence d'une blessure ou plaie apparente				

Critère 3.8	La maraude/Samu social est capable de constater la présence d'une difficulté de mobilité				
Critère 3.9	La maraude/Samu social est en mesure d'établir un premier diagnostic médical et psychique en fonction des corps de métier qui la composent				
Critère 3.10	La maraude/Samu social est capable de détecter la présence d'un affaiblissement général et d'une dégradation de la personne dans le temps (physique, sanitaire)				
Critère 3.11	La maraude/Samu social est capable d'identifier les besoins en matière d'accompagnement social				
Critère 3.12	La maraude/Samu social est capable d'identifier les besoins en matière d'accès aux droits (ex : domiciliation, RSA, papiers d'identité, couverture maladie, etc.)				
Critère 3.13	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				
Critère 3.14*	La maraude/Samu social recueille des informations par rapport au suivi social				
Critère 3.15*	La maraude/Samu social recueille informations par rapport au suivi médical				
Critère 3.16	La maraude/Samu social évalue les capacités de la personne à s'investir et mettre en œuvre les démarches la concernant				
Critère 3.17	La maraude/Samu social fait le point sur les démarches (déjà entreprises et à entreprendre) pour l'accès au logement de la personne (en premier lieu, l'existence d'une demande de logement social), dans le respect du choix de la personne				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ Faire émerger la demande implique de créer un espace sécurisant pour la personne afin qu'elle se sente en confiance et puisse formuler une demande à la maraude. Il s'agit d'un préalable pour que la maraude réponde à ses besoins. La demande en question peut être variée : besoins primaires, lien social/échanges, ouverture de droits sociaux, accès à un hébergement/logement, etc. Les méthodes d'évaluation et d'intervention sont tributaires des qualifications des maraudeurs, de la nature et du statut de la maraude (bénévole/professionnelle) ;
- ▶ La maraude/Samu Social a conscience de sa mission et de ses moyens d'intervention (ex : mains nues, café, etc.) au service des besoins et de la sortie de rue de la personne, mais aussi des limites de son action. Elle écoute, tente de comprendre la demande non formulée, dialogue et fait des propositions (orientations, accompagnement, etc.) selon ses moyens et sans créer d'attentes auxquelles elle ne pourrait répondre.

Cette référence s'appuie sur les références 3 « [Evaluer](#) » et 11 « [Travail en partenariat](#) » ainsi que sur les éléments évoqués en introduction dans « Valeurs, principes et engagements des maraudes /Samu sociaux ».

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 4.1	La maraude/Samu social s'assure que la personne puisse s'exprimer et être comprise (ex : appel à des interprètes et/ou à des outils adaptés : images, etc.)				
Critère 4.2	La maraude/Samu social crée un espace favorable à l'émergence de la demande (ex : choix d'un lieu, sortir la personne d'un groupe, séjour de rupture, etc.)				
Critère 4.3	La maraude/Samu social est consciente des attentes qu'elle suscite en fonction des prestations qu'elle propose (ex : hébergement, logement, santé, etc.)				
Critère 4.4	La maraude/Samu social est attentive au discours des personnes et à son interprétation (ex : les demandes latentes, les incohérences liées au parcours de vie, la demande d'aide consciente ou inconsciente, le refus d'aide, etc.)				
Critère 4.5	La maraude/Samu social a une écoute active (reformulation, adéquation entre verbal et non verbal, etc.)				
Critère 4.6	La maraude/Samu social est réactive dans les réponses aux premières demandes relatives aux besoins primaires. Elle s'appuie sur cette démarche pour engager la relation et faire émerger la demande (explicite ou non).				
Critère 4.7	La maraude/Samu social a une connaissance fine du réseau et des partenaires pouvant agir sur les questions sanitaires, sociales ou d'accès aux droits (ex : connaissance des lieux et horaires, conditions d'accueil, etc.).				
Critère 4.8	La maraude/Samu social identifie les centres d'intérêt de la personne				

Critère 4.9	La maraude/Samu social formule des propositions adaptées aux besoins, centres d'intérêt et capacités de la personne				
Critère 4.10	La maraude/Samu social réitère fréquemment les propositions face à des demandes non exprimées				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
<u>Hello, Guide du routard pour les réfugié.e.s</u>							

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ D'un point de vue temporel, la mission d'accompagnement se décline de trois façons :
 1. L'accompagnement physique pendant la maraude (ex : une équipe accompagne une personne vers un accueil de jour) ;
 2. L'accompagnement physique intégré au suivi, dans le cadre d'un accompagnement social global (ex : un maraudeur/une équipe accompagne une personne dans le cadre d'un rendez-vous médical ou d'une démarche administrative) ;
 3. L'accompagnement social global dans le temps long (ex : l'aide dans les démarches administratives, le repérage de lieux ressources pour la personne, etc.).
- ▶ L'accompagnement physique doit respecter un cadre, qui est défini par chaque maraude/Samu social, et doit être en adéquation avec la volonté et le degré d'autonomie de la personne;
- ▶ Les modalités d'accompagnement et d'intervention dépendent des qualifications des maraudeurs.euses, de la nature et du statut de la maraude (bénévole/professionnelle).

Cette référence est en lien avec la référence 3 « [Evaluer](#) », qui est un préalable à la mise en place d'un accompagnement, quel qu'il soit.

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 5.1	La maraude/Samu social accompagne physiquement les personnes n'étant pas en mesure de se rendre seules sur un lieu d'accueil pour lesquelles elle a recueillie le consentement (ex : accueil de jour, etc.)				
Critère 5.2	La maraude/Samu social accompagne physiquement les personnes n'étant pas en mesure de se rendre seules vers leur lieu d'hébergement - logement				
Critère 5.3	La maraude/Samu social accompagne physiquement les personnes n'étant pas en mesure de se rendre seules sur leur lieu de soin				
Critère 5.4 *	La maraude/Samu social accompagne vers les démarches administratives et l'accès aux droits (ex : domiciliation, couverture maladie, documents d'identité, minimas sociaux, droit de la famille, dépôt de plainte, etc.) en appui sur ou en soutien des partenaires compétents				
Critère 5.5	La maraude/Samu social aide à la réalisation de demandes d'hébergement/logement (ex : SIAO, demande de logement social, etc.)				
Critère 5.6	La maraude/Samu social aide à la réalisation de demande d'accès aux soins (propositions de prise de rendez-vous médicaux, etc.).				

Critère 5.7	La maraude/Samu social aide à la réalisation de recours (ex : recours gracieux, DAHO, DALO, référé liberté, etc.) en orientant vers les acteurs compétents (ex : associations spécialisées, dispositifs d'accès aux droits, etc.)				
Critère 5.8	La maraude/Samu social informe sur et accompagne vers des pratiques culturelles, artistiques, sportives et de loisirs				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
<p>Guide « Santé mentale et précarité » , FAS</p> <p>Guide « Addictions et lutte contre les exclusion, travailler ensemble », Fédération Addiction et FAS</p> <p>Manuel pratique pour l'application du DALO en Ile-de-France, comité de veille DALO</p> <p>Guide pour les commissions de médiation, Ministère à l'égalité des Territoires</p>							

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ L'orientation permet une prise en charge de la personne par une structure extérieure à la maraude pour répondre à ses besoins ;
- ▶ Pour les équipes, l'orientation nécessite de travailler de façon partenariale avec les acteurs de la veille sociale et plus globalement, avec les acteurs du secteur sanitaire, social, médico-social ou encore de la justice ;
- ▶ Outre les situations qui mettent en jeu la vie de la personne, l'orientation ne peut se faire sans son consentement ;
- ▶ La maraude/Samu social doit être formée pour repérer les besoins d'orientation.

Cette référence est en lien avec la référence 3 « [Evaluer](#) », qui est un préalable à l'orientation, et les références 5 « [Accompagner](#) » et 11 « [Travailler en partenariat](#) ».

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 6.1	La maraude/Samu social connaît les ressources de son secteur d'intervention et actualise régulièrement ses connaissances				
Critère 6.2	La maraude/Samu social est capable d'évaluer le caractère adapté d'une orientation vers une structure ou un partenaire				
Critère 6.3	La maraude/Samu social est en capacité d'informer des modalités de recours aux dispositifs d'accès à l'hébergement (SIAO 115 – SIAO insertion). Elle est en mesure de signaler au SIAO les personnes en demande d'hébergement, et si elle est compétente pour le faire, de réaliser directement une évaluation sociale.				
Critère 6.4	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers les dispositifs de la veille sociale (115, accueils de jour, SAO, autres maraudes, etc.)				
Critère 6.5	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter les personnes vers les acteurs compétents en matière d'accès au logement (CCAS, SIAO, etc.)				
Critère 6.6	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter la personne vers les services d'accès aux droits (ex : services de domiciliation, assistant.e.s sociaux.ales de secteur, maison de la justice et du droit, point d'accès aux droits, etc.)				
Critère 6.7	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers des acteurs et dispositifs proposant des prestations de première nécessité (ex : hygiène, aide alimentaire, vestiaire, bagagerie, etc.)				
Critère 6.8	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers des lieux proposant des prestations médicales et sanitaires (ex : PASS, hôpitaux, etc.)				
Critère 6.9	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers des soins immédiats (ex : pompiers, SAMU, structures locales spécialisées, etc.).				

Critère 6.10	La maraude/Samu social s'assure du suivi de l'orientation auprès de la personne				
Critère 6.11	La maraude/Samu social propose une réorientation le cas échéant				
Critère 6.12	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				
Critère 6.13	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers des structures proposant des activités de loisirs (ex : culture, pratiques artistiques, sport, etc.) et des cours de langue				
Critère 6.14	La maraude/Samu social est en capacité d'orienter vers les acteurs et dispositifs de l'emploi et de l'insertion par l'activité économique (IAE)				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
<u>Annuaire des points d'accès au droit</u> <u>Annuaire des maisons de justice et du droit</u> <u>Dispositif national d'accueil et de protection des victimes de la traite</u> Dispositif d'insertion spécifique : Travail alternatif Payé à la Journée (TAPAJ)							

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ Au même titre que tous les acteurs de la veille sociale, les maraudes et les Samu sociaux ont une mission d’alerte auprès des partenaires institutionnels. Cette notion recouvre les signalements pour les risques de santé publique, ou les publics dits spécifiques (ex : personnes victimes de violences et de la traite des êtres humains, mineur.e.s, personnes ayant des problèmes de santé, personnes vieillissantes, personnes décédées, etc.) ;
- ▶ Ce rôle d’alerte s’effectue à l’aide de procédures formalisées, connues et appliquées par les équipes.

Cette référence s’appuie sur la référence 3 « [Evaluer](#) » qui est un préalable de l’alerte.

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 7.1	La maraude/Samu social connaît la procédure d’alerte sanitaire qui existe pour la gale				
Critère 7.2	La maraude/Samu social applique cette procédure en cas de suspicion de gale				
Critère 7.3	La maraude/Samu social connaît la procédure d’alerte sanitaire qui existe pour la tuberculose				
Critère 7.4	La maraude/Samu social applique cette procédure en cas de suspicion de tuberculose				
Critère 7.5	La maraude/Samu social connaît les procédures d’alertes sanitaires en cas d’autres maladies contagieuses				
Critère 7.6	La maraude/Samu social applique ces procédures en cas de suspicion d’autres maladies contagieuses				
Critère 7.7	La maraude/Samu social prend des précautions pour son équipe				
Critère 7.8 *	La maraude/Samu social assure le lien avec les services médicaux de secteur (somatiques et psychiatriques, ex : hôpitaux, équipe mobile précarité psychiatrie, etc.)				
Critère 7.9	La maraude/Samu social connaît la procédure d’alerte des forces de l’ordre en cas de violences à la rue				
Critère 7.10	La maraude/Samu social applique la procédure d’alerte des forces de l’ordre en cas de violences à la rue				
Critère 7.11	La maraude/Samu social connaît la procédure d’alerte des forces de l’ordre en cas de rencontre d’un.e mineur.e non accompagné.e (MNA)				
Critère 7.12	La maraude/Samu social applique la procédure d’alerte des forces de l’ordre en cas de rencontre d’un.e MNA				
Critère 7.13	La maraude/Samu social connaît les procédures à appliquer et les acteurs ressources pouvant être mobilisés en cas de décès d’une personne à la rue (ex : Collectif les Morts de la Rue)				

Critère 7.14	La maraude/Samu social connaît les dispositifs saisonniers (hivernaux, été/canicule), les renforts et mesures particulières ainsi que leurs modalités de fonctionnement				
Critère 7.15	La maraude/Samu social applique les mesures des dispositifs saisonniers (hivernaux, été/canicule), les renforts et mesures particulières				
Critère 7.16	La maraude/Samu social informe les services compétents en cas de vulnérabilité particulière de la personne (ex : SAMU, pompiers, services d'accueil des urgences hospitalières, 115...)				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
Collectif les Morts de la Rue							

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ Restituer son activité permet d'en prendre la mesure et de la valoriser (ex : mode de fonctionnement, méthodes d'intervention, actions réalisées, etc.), à la fois en interne (au sein de l'équipe et de la structure porteuse) et en externe (vis-à-vis des partenaires et des financeurs) ;
- ▶ Elle permet ainsi de nourrir une réflexion en interne en matière d'évolution des pratiques ;
- ▶ Ces temps et instances de restitution doivent permettre de faire évoluer et d'améliorer la prise en charge des personnes rencontrées et accompagnées ainsi qu'une meilleure coordination avec les autres acteurs de terrain ;
- ▶ La restitution doit se faire également auprès de la personne : l'équipe doit la tenir informée des informations qui sont communiquées et des actions mises en place la concernant.

Cette référence est en lien avec la référence 9 [« Observation sociale »](#).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 8.1	La maraude/Samu social initie des échanges en interne sur la relation avec les personnes rencontrées				
Critère 8.2	La maraude/Samu social tient ses partenaires informés du suivi des situations communes				
Critère 8.3	La maraude/Samu social est en mesure de fournir des données qualitatives sur son activité (ex : méthodes d'intervention, orientations, liens avec les autres intervenant.e.s, etc.)				
Critère 8.4	La maraude/Samu social est en mesure de fournir des données quantitatives sur son activité (ex : nombre de personnes rencontrées, accompagnées, orientées, etc.)				
Critère 8.5	La maraude/Samu social rédige un rapport d'activité annuel qu'elle transmet à ses partenaires et financeurs				
Critère 8.6	La maraude/Samu social explique régulièrement à la personne l'état d'avancement de l'accompagnement dans ses démarches				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ L'observation sociale vise à connaître les publics à la rue pour adapter les réponses à leurs besoins. Elle doit être un outil d'évaluation, d'aide à la décision et à l'évolution des politiques publiques sur le territoire d'intervention, afin d'adapter les moyens financiers, matériels et humains aux besoins observés.
- ▶ L'observation sociale concerne notamment les pouvoirs publics, les SIAO (dans le cadre de leurs missions) comme les instances de la veille sociale. Ainsi, la maraude/Samu Social est un acteur de connaissance indispensable qui sert à faire évoluer l'offre et le secteur à destination des plus exclu.e.s de son territoire.

Attention : Les maraudes/Samu sociaux doivent garantir la non transmission des données à caractère personnel des personnes rencontrées, en s'assurant qu'aucune identification de celles-ci - même indirecte - ne soit possible. Il s'agit ici de fournir des données statistiques permettant de mieux appréhender les besoins des personnes rencontrées.

Cette référence s'appuie également sur la référence 11 [« Travailler en partenariat »](#).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 9.1	La maraude/Samu social initie des échanges en interne sur la relation avec les personnes rencontrées				
Critère 9.2	La maraude/Samu social tient ses partenaires informés du suivi des situations communes				
Critère 9.3	La maraude/Samu social est en mesure de fournir des données qualitatives sur son activité (ex : méthodes d'intervention, orientations, liens avec les autres intervenant.e.s, etc.)				
Critère 9.4	La maraude/Samu social est en mesure de fournir des données quantitatives sur son activité (ex : nombre de personnes rencontrées, accompagnées, orientées, etc.)				
Critère 9.5	La maraude/Samu social rédige un rapport d'activité annuel qu'elle transmet à ses partenaires et financeurs				
Critère 9.6	La maraude/Samu social explique régulièrement à la personne l'état d'avancement de l'accompagnement dans ses démarches				
Critère 9.7	La maraude/Samu social participe aux instances et réunions de la veille sociale organisées par les pouvoirs publics ou d'autres acteurs du territoire				
Critère 9.8	La maraude/Samu social fait remonter ses données statistiques issues de l'observation sociale au sein des réunions auxquelles elle participe				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La veille sociale, et son rôle fondamental dans les parcours d’insertion des personnes les plus exclues, est très peu connue du grand public, voire du secteur social lui-même. Par ailleurs, les personnes à la rue souffrent de nombreux préjugés à leur égard. La démarche de sensibilisation sur le travail mené par la maraude/Samu social et sur les caractéristiques du public qu’elle accompagne permet que chacun.e comprenne les enjeux et objectifs que sous-tend cette activité.
- ▶ La sensibilisation peut se faire auprès de publics différents : citoyen.ne.s, partenaires, élu.e.s, étudiant.e.s, avec des objectifs variés :
 - Permettre 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 ;
 - Valoriser l’action de l’équipe de rue, expliciter son positionnement, ses leviers et limites ;
 - Créer un terrain favorable à une prise de conscience sur les enjeux de la veille sociale ;
 - Permettre à chacun.e – riverain.e, citoyen.ne, partenaire, élu.e - de trouver sa place auprès des personnes en situation de rue, dans le respect des démarches engagées par les maraudes et autres acteurs.

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 10.1	La maraude/Samu social sensibilise le grand public via des supports de communication (ex : articles de journaux, site internet, réseaux sociaux, etc.) dans le respect du droit à l’image et du consentement des personnes				
Critère 10.2	La maraude/Samu social sensibilise ses partenaires et les acteurs du territoire (ex : secteur sanitaire, Pompiers, services de Police, etc.) sur ses missions et les personnes à la rue (ex : plaquette d’information, intervention lors de séminaires, formations, etc.)				
Critère 10.3	La maraude/Samu social sensibilise les habitant.e.s et riverain.e.s sur ses missions et sur les personnes à la rue (ex : participation aux conseils de quartier, réunions publiques, etc.)				
Critère 10.4	La maraude/Samu social sensibilise les élu.e.s locaux.ales sur ses missions et sur les personnes à la rue (ex : invitation à marauder, portes ouvertes, réunions, etc.)				
Critère 10.5	La maraude/Samu social participe à la sensibilisation des étudiant.e.s (ex : accueil de stagiaires, interventions en centre de formation, etc.)				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d’appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La maraude/Samu social est le premier maillon de la veille sociale. Elle fait le lien entre la personne à la rue et les acteurs du territoire, avec le souci de la rapprocher du droit commun. Le travail en partenariat est le point de départ d'un accompagnement social global.
- ▶ Le travail en partenariat, dans une optique de maillage territorial, revêt plusieurs enjeux permettant de faciliter et d'améliorer la prise en charge des personnes à la rue :
 - Il permet l'échange entre différentes structures sociales : meilleure compréhension du fonctionnement, du positionnement dans la chaîne de l'insertion sociale (types et périmètres d'interventions de chacun notamment) ;
 - Il permet de favoriser l'accès des personnes aux services de droit commun ;
 - Il permet de créer des ponts avec des structures dont l'action sociale n'est pas forcément le cœur de métier (notamment pompiers et police) ;
 - Il permet de travailler une complémentarité des approches et des postures (professionnel.le.s/bénévoles).
- ▶ Ce partenariat est organisé en premier lieu par le SIAO du territoire, chargé de coordonner les acteurs de la veille (Loi ALUR 2014).
- ▶ Des réunions d'échange au niveau local permettent une meilleure connaissance de ces démarches et des évolutions envisagées, ainsi qu'une meilleure lisibilité des réalités de terrain. Ce travail partenarial doit s'exercer dans un cadre éthique respectueux des demandes et du consentement des personnes.

Cette référence est en lien avec les références 7 « [Alerter](#) », 8 « [Restituer](#) », 9 « [Observation sociale](#) », 10 « [Sensibiliser](#) » et 12 « [Droits des personnes](#) ».

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 11.1	La maraude/Samu social se fait connaître auprès du SIAO de son territoire, elle le tient informé des caractéristiques de son activité				
Critère 11.2	La maraude/Samu social rencontre régulièrement les acteurs de la veille sociale				
Critère 11.3	La maraude/Samu social rencontre les autres partenaires du territoire (services sociaux de secteur, santé, IAE, culturels etc.)				
Critère 11.4	La maraude/Samu social travaille avec des partenaires d'usage/d'action				
Critère 11.5	La maraude/Samu social formalise ses partenariats (conventions)				
Critère 11.6	La maraude/Samu social crée des outils communs avec les partenaires (ex : fiches-liaison)				
Critère 11.7	La maraude/Samu social met en place des instances d'échange et d'immersion réciproque avec ses partenaires				
Critère 11.8	La maraude/Samu social participe aux journées/événements organisés par ses partenaires				

Critère 11.9	La maraude/Samu social participe aux réunions de concertation et de coordination avec les autres équipes de rue et acteurs de la veille sociale, notamment celles organisées par le SIAO				
Critère 11.10	La maraude/Samu social élabore des stratégies avec ses partenaires pour interpeller et faire des propositions				

Document support	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ Face à un secteur complexe en constante évolution, où coexistent une pluralité d'acteurs et de dispositifs, il est indispensable que chaque maraudeur.euse, bénévole ou professionnel, puisse recevoir des temps de formation à son arrivée ainsi que tout au long de l'exercice de ses missions. Les premiers temps d'informations doivent permettre de présenter l'association ou organisme porteur de la maraude/Samu social (son histoire, ses missions, ses valeurs, son fonctionnement, son organigramme, etc.) et de transmettre un certain nombre de documents indispensables à la réalisation de la mission (charte, règlement intérieur, fiche mission, annuaire, contacts, etc.).
- ▶ La maraude/Samu social a besoin de temps de formation et d'informations réguliers, adaptés au public qu'elle rencontre et accompagne ainsi qu'au territoire d'intervention. Des sessions d'observation et d'immersion auprès d'autres salariés et/ou bénévoles en actions - voire d'autres structures et/ou dispositifs - nous semblent particulièrement utiles et participent de ces temps de formation et d'échange.

Cette référence est en lien avec les références 8 « [Restitue](#) », 10 « [Sensibiliser](#) », 11 « [Travail en partenariat](#) »

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 12.1	La maraude/Samu social met en place un parcours de formation pour les bénévoles/professionnel.le.s qui intègrent son activité				
Critère 12.2	La maraude/Samu social est formée aux gestes de premier secours				
Critère 12.3	La maraude/Samu social est régulièrement formée				
Critère 12.4	La maraude/Samu social est régulièrement informée de l'évolution de la législation du secteur AHI (ex : création d'un dispositif spécifique, etc.) ainsi que des actualités locales et nationales du secteur (ex : ouverture/fermeture d'une structure ou d'un dispositif, etc.) pouvant avoir des incidences sur sa pratique				
Critère 12.5	La maraude/Samu social est outillée pour mener à bien ses missions (ex : fiches liaison, annuaire des partenaires locaux, etc.)				
Critère 12.6	La maraude/Samu social est formée sur des problématiques spécifiques (ex : addictologie, prostitution, droit des étrangers, etc.)				
Critère 12.7	La maraude/Samu social participe à des temps de réunion favorisant l'échange de pratiques				
Critère 12.8	La maraude/Samu social partage ses besoins de formation à la structure				
Critère 12.9	La maraude/Samu social accueille et accompagne des stagiaires, des volontaires en service civique, etc. dans le cadre de leur formation pratique				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
<u>Bénévoles et salariés, comment coopérer ?</u> <u>Guide pratique à l'usage des structures de solidarité</u> <u>Diplôme de Technicien d'intervention d'urgence sociale mobile maraudeur</u> <u>Un « passeport bénévole » par France Bénévolat</u>							

Recommandations

A chaque nouvelle arrivée et afin de favoriser l'intégration, nous recommandons ainsi de transmettre un guide avec :

- Une présentation de l'association
- Une charte du salarié.e/bénévole rappelant le cadre déontologie, les droits et obligations des personnes
- Une fiche de mission du bénévole/salarié
- Un règlement intérieur
- Un annuaire des partenaires locaux et nationaux
- Les contacts des personnes référentes et/ou ressources à contacter en cas de questions ou de difficultés

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ Les textes fondamentaux encadrant la liberté de chacun.e, notamment la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, doivent être respectés par les équipes de rue. Il est rappelé que nul ne peut faire l'objet d'une distinction ou d'une discrimination en raison de son origine, son âge, son orientation sexuelle, sa nationalité, son statut administratif, etc.
- ▶ Les personnes sont protégées par un ensemble de lois visant à faire respecter les droits et libertés de chacun.e. Celles-ci s'appliquent également « hors les murs », notamment depuis la loi dite « 2002-2 » (cf. « document support »). Le respect de la dignité de la personne et de son intimité en est le pilier.
- ▶ Pour faire appliquer ces principes, il est important pour la maraude/Samu Social d'avoir à l'esprit que la personne est en droit de refuser une orientation ou un accompagnement (principe de libre choix). Il est donc fondamental d'associer la personne aux propositions de prestations et d'accompagnement qui lui sont faites.

Cette référence s'appuie sur les éléments énoncés dans [« Valeurs, principes et engagements des maraudes/Samu sociaux »](#).

Critères de réalisation de la mission		1	2	3	4
Critère 13.1	La maraude/Samu social dispose d'un document qui rappelle les droits et libertés de la personne (ex : charte, etc.) et qui est connu de l'équipe				
Critère 13.2	La maraude/Samu social applique les règles relatives aux droits et libertés de la personne				
Critère 13.3	La maraude/Samu social informe la personne du principe de libre choix et s'assure de son consentement dans les actions et orientations proposées				
Critère 13.4	La maraude/Samu social respecte l'éventuel refus/renonciation de la personne (ex : contact, prestation, accompagnement etc.)				
Critère 13.5	La maraude/Samu social respecte l'intimité de la personne				
Critère 13.6	La maraude/Samu social applique le principe de pérennité du lien				
Critère 13.7	La maraude/Samu social informe la personne de son droit à la confidentialité et à la protection des données personnelles qui la concernent, conformément à la loi Informatique et libertés				
Critère 13.8	La maraude/Samu social respecte le droit à l'image des personnes rencontrées				
Critère 13.9	La maraude/Samu social informe la personne de son droit à consulter les informations qui la concernent et lui rend accessible à sa demande le cas échéant				
Critère 13.10	La maraude/Samu social ne transmet aucune donnée nominative sans le consentement de la personne concernée				
Critère 13.11	La maraude/Samu social connaît les dispositifs de Protection de l'enfance et est capable d'en informer les personnes				

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
<p><u>Loi de 2002-2, Légifrance</u></p> <p><u>Les associations face à la loi Informatique et libertés, FAS</u></p> <p><u>Demande d'informations sur les personnes accueillies : quelle protection ?, FAS</u></p> <p><u>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</u></p> <p><u>Enfant en danger, comment le signaler</u></p>							

Les méthodes d'auto-évaluation

Lors du processus d'auto-évaluation, l'équipe s'évalue de manière **collective et participative**, sur chaque critère. Il ne s'agit en aucun cas d'un contrôle, mais d'une réflexion des bénévoles et des professionnel.le.s sur leur propre activité. **Chacun peut ainsi y trouver sa place** : bénévoles, salarié.e.s, chef.fe.s de service et directeur.trice.s. L'objectif est d'associer les intervenant.e.s volontaires, autour d'une table, et de réfléchir ensemble, à une « note » sur chaque critère.

L'organisation est libre. Il est recommandé de ne pas excéder deux heures pour une séance de travail de cotation à chaque séance. Nous préconisons de choisir deux ou trois références par séance de travail afin de faciliter la réflexion et le partage d'expériences. L'auto-évaluation peut être réalisée sous forme d'ateliers en groupes réduits, avec des temps de restitution des résultats aux autres groupes.

Tous les critères ne concernent pas les bénévoles, et inversement les professionnel.le.s. De plus, tous les critères ne s'appliquent pas selon **la nature de la maraude et de ses activités**. En ce cas, l'équipe peut cocher la case NA (non applicable). Pour aider les maraudeur.se.s à se repérer, le référentiel est complété par des astérisques (*), qui signifient que le critère ne concerne que les professionnel.le.s.

Le résultat du processus d'autoévaluation

Après avoir marqué ce temps d'analyse et de prise de recul, la maraude/Samu social va pouvoir mettre en œuvre un certain nombre d'actions (issues de la case « évaluation globale de la référence »), afin d'améliorer son fonctionnement et ses pratiques. Il peut être intéressant d'échelonner ces actions dans un calendrier de travail, ou un plan d'actions, ainsi qu'en nommant un.e ou des « référent.e.s » ou « pilote.s » en charge de ces actions.

Explications relatives au système de cotation

Le système de cotation ou d'évaluation proposé par ce référentiel est le suivant:

⊖ **Score 1** = l'exigence (le critère) n'est pas du tout atteinte/satisfaite

⊖ **Score 2** = l'exigence (le critère) est en cours de réalisation, ou d'atteinte (ex : une procédure en cours de rédaction ou une formation en cours pour les équipiers)

⊖ **Score 3** = l'exigence (le critère) est atteinte mais n'est pas toujours à jour/opérationnelle (ex : la maraude organise des échanges réguliers et formalisés avec les partenaires)

⊖ **Score 4** = l'exigence (le critère) est entièrement atteinte et à jour/toujours opérationnelle (ex : La maraude/Samu social assure des passages réguliers auprès de la personne et se rend disponible, principe de pérennité du lien)

⊖ **Echelle d'appréciation** = A, B, C ou D. C'est une moyenne des scores obtenus sur les critères de la référence.

⊖ **Evaluation globale de la référence** = cette case permet d'apporter des explications si nécessaire sur les cotations ainsi que des pistes de travail.

Si vous le souhaitez, vous pouvez alimenter les références avec **des documents de preuve** permettant d'apporter des éléments « objectifs » à la cotation quand cela est possible (un compte-rendu de réunion, une procédure, un logiciel de suivi, etc.).

Exemple d'auto-évaluation à la page suivante

Descriptif de la mission / référence :

- ▶ La maraude / Samu social est d'aller vers, à la rencontre des personnes se trouvant en situation d'exclusion, notamment à la rue, parmi lesquelles les personnes ne sollicitant pas ou plus les services de droits commun (de par leurs difficultés, leur non connaissance ou leur propre volonté).
- ▶ La maraude rencontre toute personne sans distinction ni discrimination au regard du statut administratif, de l'âge, des ressources, de l'état de santé, de la nationalité, du genre, de l'orientation sexuelle, etc. (inconditionnalité) La maraude intervient là où elle se trouve les personnes en fonction de son périmètre d'intervention et le contexte local (certains peuvent être soumis à autorisation).
- ▶ La maraude intervient là où elle se trouve les personnes en fonction de son périmètre d'intervention et le contexte local (certains peuvent être soumis à autorisation).
- ▶ La maraude reconnaît les droits de la personne et part de ses capacités sans a priori

Critères de réalisation de la mission		A	B	C	D
Critère 1.1	La maraude/Samu social entre en contact avec la personne en mettant de côté tout jugement, et sans a priori			X	
Critère 1.2	La maraude/Samu social ne force pas le contact avec la personne : elle accepte que la personne refuse le contact, et propose de repasser plus tard				X
Critère 1.3	La maraude/Samu social met en place des « maraudes exploratoires » servant à repérer des lieux sur lesquels les personnes sont présentes mais qu'elle n'a jamais rencontrées	X			
Critère 1.4	La maraude/Samu social sollicite les partenaires et acteurs compétents pour aller vers les publics qu'elle ne connaît pas			X	
Critère 1.5	La maraude/Samu social veille à la complémentarité de ses actions avec les autres services d'aller vers pour ne pas solliciter plusieurs fois la même personne (ex : autre maraude du territoire)		X		
Critère 1.6	La maraude/Samu social organise ses interventions en lien avec le SIAO du territoire		X		

Documents supports	Evaluation globale de la référence		Echelle d'appréciation				
	Points forts	Points à améliorer	A	B	C	D	NA
	Exemple : La maraude respecte entièrement le choix de la personne. Cette posture, fondamentale dans la relation de l'aller-vers, pourrait être discutée avec d'autres maraudes/Samu sociaux qui rencontreraient potentiellement des difficultés face à certaines situations.	En coordination avec les autres acteurs de la veille sociale, et notamment le SIAO, mettre en place des maraudes exploratoires pour identifier les « zones blanches » du territoire, où très peu, voire aucunes, maraudes n'interviennent. Travailler davantage la connaissance, la mise en relation et la coordination avec l'ensemble des acteurs du territoire.			X		

Pour aller plus loin : un tableur Excel d'auto-évaluation

Afin de vous accompagner dans **vos démarches de réflexion et d'évolution de vos pratiques professionnelles et/ou bénévoles**, la Fédération des acteurs de la solidarité, la Fédération nationale des Samu sociaux et la Croix Rouge française ont souhaité vous apporter un outil supplémentaire, permettant de **faciliter le processus d'auto-évaluation** et la construction de votre « plan d'action ».

Un **tableur Excel** est à votre disposition, celui-ci doit vous permettre de :

- ▶ **Obtenir une « photographie » de l'état actuel de vos pratiques d'intervention**, et plus globalement, des missions que vous réalisez (colonnes C et F) ;
- ▶ **De mesurer et d'objectiver** les missions et critères sur lesquels votre pratique est confirmée ou mérite d'être renouvelée. Certaines missions peuvent également être absentes de vos pratiques et demandent alors une réflexion plus approfondie sur sa mise en œuvre (colonnes C, F et G) ;
- ▶ **D'identifier les conditions de mise en œuvre** d'un critère, d'une mission, en mettant en place un « plan d'action » (colonnes H, I, J, K, L).

Ce tableur Excel vous permet ainsi de mesurer l'évolution de vos missions et pratiques dans le temps et de suivre l'état d'avancement de votre « plans d'action ».

L'outil Excel permet de calculer automatiquement les moyennes obtenues par référence et d'y associer une lettre (de A à D) ainsi qu'une couleur :

A = référence très satisfaisante, moyenne supérieure à 75% de satisfaction

B = référence plutôt satisfaisante, moyenne comprise entre 50.1 et 75% de satisfaction

C = référence peu satisfaisante, moyenne comprise entre 25.1 et 50% de satisfaction

D = référence non satisfaisante, moyenne inférieure à 25%

Si vous ne disposez pas d'un ordinateur, vous pouvez travailler sur feuille à partir de ces éléments.

Un document élaboré par :

Le groupe de travail national « maraudes & Samu sociaux » co-animé par la Fédération des acteurs de la solidarité et la Fédération nationale des Samu sociaux

AUCLER Christian, Association Saint François
BERTRAND Jean-Charles, ACSEA
BIGOT Maud, Samu social de Lyon
BIRAVAL Isabelle, Équipe de rue d'Arras
BOGELMANN Lisa, Croix-Rouge française
BOSMAN Laure, Coordination des maraudes parisiennes, Emmaüs solidarité
BOUREL César, Samu social de Nantes
BOURHIS Claire, Samu social de Nantes
BREMONDY Laura, Croix-Rouge française
CAUMON Coralie, Croix-Rouge française
CHALLA Christian, Samu social de Bordeaux
CHAMBON Vanessa, Equipe mobile de l'accueil de jour Marceau de Marseille
CHAUMONT Lise, Samu social de Nantes
COUTURIER Thomas, SEMISS, Croix-Rouge française
DUCHENNE Julie, ACSEA, équipe mobile de Caen
ELIE Sandrine, équipe mobile de Caen
GESTIN Thomas, Abri Groupe
GIRONDEL Guillaume, ACSEA, équipe mobile de Caen
HALOCO Stéphanie, Restos du cœur
LEMUZIC Marion, Samu social de Nantes
LONGAVESNE Elodie, Équipe mobile de Berck
OTCHOUMOU Véronique, Restos du cœur
PECH Coline, Croix-Rouge française
PERNEL Ludivine, Fiac de Berck
PERRAUDIN Lucie, SEMISS, Croix-Rouge française
REBOULET Mael, SEMISS, Croix-Rouge française
ROUTIER Stéphane, CMAO
TAÏEB Corinne, Coordination des maraudes parisiennes, Samu social de Paris
TISON Benoît, ACSEA, équipe mobile de Caen
TREILLE BRET Anthony, Équipe mobile d'Agen, Ciliohpaj Avenir et Joie
VANDERMERSCH Nathalie, Samu social de Montpellier
VASSOUT Angélique, Coordination des maraudes parisiennes, Samu social de Paris
WIDEHEN Ludivine, Fiac de Berck

La Fédération des acteurs de la solidarité

BENMANSOUR Katya

CHAPELET Hélène

D'AUTUME Victor

GUEGUEN Florent

GOURSOLAS Alexis

La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France

CALMETTES Quitterie

DE SAINT-MARTIN Anaïs

OUANEZAR Lotfi

La Fédération nationale des Samu sociaux

CHARRIER Laura

CHAYATA Sami

COLRAT Jérôme

