

# Projet associatif

Le document ci-dessous constitue **un engagement de l'ensemble des administrateurs** de l'association Aude Urgence Accueil, aussi bien sur la philosophie que sur les missions, l'organisation ou les moyens, méthodes de travail et pratiques professionnelles.

## Introduction

### 1. L'association Aude Urgence Accueil

L'association Aude Urgence Accueil (AUA) est née de la volonté de proposer, en hiver, un hébergement d'urgence de nuit, à des hommes en situation de grande détresse.

D'un "asile de nuit" de 4 places, en 1984, à la structure actuelle, un ensemble complexe s'est constitué au fur et à mesure de l'évolution des besoins, des moyens et de la réglementation.

Des réponses diversifiées ont été proposées pour mieux accompagner les personnes en situation d'exclusion, par suite de difficultés économiques, de la perte d'activité ou de l'éclatement de la famille, conséquences des mutations de notre société.

L'association reçoit dans l'année et accompagne environ 1800 personnes (de tous sexes et âges, seuls ou en couple, avec ou sans enfant) dans trois sites géographiques (Carcassonne, Limoux et Narbonne), selon des activités détaillées en annexe.

### 2. Un projet associatif

#### - Pourquoi ?

Après plus de trente ans d'existence de notre association, l'évolution de la société, des publics en difficulté, des politiques sociales et l'exigence toujours plus forte du professionnalisme nous amènent à faire évoluer nos pratiques.

En réfléchissant ensemble sur ce que nous sommes, en prenant la mesure de notre histoire et de nos valeurs pour affirmer nos ambitions et nos attentes, nous donnons un sens à notre engagement.

#### - Pour quoi ?

Il s'agit de proposer **un cadre de référence** structuré sur nos valeurs, nos politiques, nos modalités de fonctionnement.

#### - Pour qui ?

Ce projet nous concerne directement comme support de nos engagements.

Il concerne nos salariés comme expression de notre positionnement par rapport à nos missions et comme cadre pour l'élaboration des projets d'établissement et de service.

Il concerne les personnes que nous accueillons par l'affirmation de nos valeurs et engagements.

Ce projet constitue également un support de communication à l'intention aussi bien de nos partenaires (financeurs, administrations, collectivités locales, milieu associatif...), que des personnes trouvant dans la lutte contre l'exclusion matière à une intervention militante : c'est un descriptif de ce qui constitue notre motivation, une clarification de nos actions et une carte de visite présentant notre association.

## Éthique

Un socle de valeurs, fondées sur l'Humanisme, justifie et oriente nos pratiques :

- **Dignité** : chaque personne doit être respectée et écoutée
- **Solidarité** : la responsabilité et le destin de chacun sont liés à ceux de tous
- **Tolérance** : il faut accepter l'autre dans sa différence
- **Démocratie** : tout individu a le droit et le devoir de s'exprimer
- **Laïcité** : implique une neutralité par rapport à toute croyance

## Déontologie

Au delà de **l'éthique**, il s'agit des **règles et devoirs** qui s'imposent aux salariés et bénévoles de l'asso-

ciation, dans le cadre de leurs fonctions comme dans leurs rapports entre eux et avec les publics.

Les acteurs bénévoles et salariés de l'association s'imposent un **devoir de réserve**, concernant leur accès à la connaissance d'informations sur les personnes accueillies, même si leur métier (salariés essentiellement) peut les amener à évoquer des "secrets partagés", lors de rencontres entre professionnels partenaires de l'action contre l'exclusion.

De même, les salariés et bénévoles **s'interdisent toute stratégie personnelle**, incompatible avec une démarche cohérente, concertée et collective basée sur la confiance réciproque: ils sont **"au service" du projet associatif**.

D'autre part, dans un souci d'efficacité, notre **gestion** doit être **économique, rigoureuse et transparente**.

Enfin, les différents acteurs de l'association s'interdisent toute intervention qui ne ressort pas de leur **compétence**.

## Missions et Objectifs

### 1. Assurer "l'accueil d'urgence sans exclusive"

- **recevoir** des personnes entre 18 et 65 ans (sauf exceptions) isolées ou des familles en grande difficulté — sociale, familiale, administrative, sanitaire, économique... — se trouvant dans des situations pouvant aller de l'absence temporaire de logement à l'errance, avec également des demandeurs d'asile en attente d'entrée dans un lieu dédié ;
- **entendre** leur appel ;
- **écouter** l'expression individuelle de leur mal-être et de leurs attentes ;
- **analyser** leurs difficultés et leurs besoins ;
- **informer et orienter**.

2. **Héberger** de façon transitoire, en urgence et pour une durée limitée selon les circonstances ou la période, des personnes en difficulté de logement, sans condition d'origine ni de statut, dans l'attente de mesures individuelles à engager.

### 3. Aider à "(re)nouer le lien social" :

- **évaluer** les attentes des accueillis dans toutes les dimensions de leurs difficultés, faciliter leur approche de la vie en société ;
- **proposer** un soutien individualisé prenant en compte les spécificités de la personne et de son histoire ;
- **assurer** un accompagnement social, dans des parcours individuels, vers l'autonomie et/ou vers les partenaires spécialisés.

4. **Assumer la fonction de référent** départemental en matière d'urgence et de précarité vis à vis des partenaires.

### 5. Jouer le rôle "d'observatoire social", en lien avec le SIAO de l'Aude, en tant que :

- site de "connaissance", s'appuyant sur l'analyse des situations individuelles et la parole des accueillis,
- acteur d'expérimentation de pratiques nouvelles et adaptées,
- structure d'alerte et force de propositions, auprès des instances publiques, concernant les besoins des personnes en situation d'exclusion.

## Les Moyens

### 1. Humains

L'association emploie un effectif moyen de l'ordre de 42 ETP (équivalents temps plein). L'effectif est un peu plus important pendant 4 mois en hiver, car le service connaît alors un accroissement à Limoux et à Narbonne. Au total, environ une centaine de personnes sont salariées à un moment ou à un autre chaque année.

**Les salariés** sont répartis entre :

- le personnel socio-éducatif (travailleurs sociaux diplômés) ;
- le personnel administratif ;
- le personnel de service (surveillants, maîtresses de maison, agents d'entretien) ;
- le personnel d'encadrement.

Les règles régissant le travail de ces salariés sont essentiellement le règlement intérieur, la convention collective, la déontologie et les projets d'établissements.

### **Les bénévoles**

De façon générale, ils participent au fonctionnement, se mettant à la disposition des équipes dans des fonctions pratiques (opérations matérielles ou de maintenance des locaux) ou des interventions techniques (administratives, médicales) en fonction de leurs compétences, des opérations de communication ou de représentation, et proposant des améliorations...

**Leur participation à la vie de l'association, dans la logique du "professionnalisme" des missions, exige l'adhésion aux valeurs et à la déontologie, et nécessite parfois une formation.**

#### **2. Matériels**

- Immeubles ou appartements (occupation gracieuse et locations),
- Biens mobiliers (récupération, achats, dons),
- Alimentation (achats, dons par la Banque alimentaire, les entreprises, associations, particuliers).

#### **3. Financiers**

- Cotisations,
- Participations financières des hébergés,
- Dons et legs,
- Dotation Globale de Financement (État),
- Subventions (État, collectivités locales, entreprises, fondations, associations...).

### **Pratiques professionnelles**

Le personnel est soumis à d'importantes contraintes : accueil de personnalités parfois difficiles, fonctionnement 365 jours/365, 24h/24 toute l'année à Carcassonne et pendant 4 mois à Limoux et Narbonne. Il est important d'utiliser tous les moyens disponibles pour faciliter l'exercice de son activité.

#### **1. Une approche clinique de l'exclusion et de la grande précarité**

Elle se traduit par une approche pluridisciplinaire, éducative, sociale, psychologique, voire médicale qui implique, pour chercher les solutions les mieux adaptées, de centrer notre travail :

- sur la personne dans sa complexité,
- sur la personne sujet de son histoire, de son parcours, de son devenir.

Cette position éthique du "soin" exige une grande rigueur dans notre démarche d'accompagnement auprès de la personne : l'étude de sa situation sera donc individualisée, même si la recherche de solutions la concernant peut aussi passer par le collectif, elle amène à cheminer au rythme de chacun, avec ses avancées, ses régressions, ses dérives mais aussi ses richesses et compétences.

#### **2. La participation des accueillis** constitue une exigence qui leur permet :

- de s'exprimer personnellement sur leur parcours et leurs attentes,
- de participer à l'organisation collective de l'association qui les accueille, en étant associés
  - aux tâches pratiques de la vie quotidienne (socialisation et recherche d'autonomie),
  - ainsi qu'aux réflexions des équipes sur la vie du groupe associatif et la place de chacun (accès à la citoyenneté).

Un contrat doit être passé avec chacun d'eux pour préciser les engagements réciproques.

### 3. **La Supervision** est organisée pour l'équipe autour d'un animateur extérieur qui apporte son aide.

C'est un temps d'analyse indispensable à la réflexion.

- Elle met les équipes au travail pour favoriser cohérence, rigueur, responsabilité, déontologie ;
- Elle vise à corriger les dysfonctionnements et permettre des réponses les mieux adaptées, en aidant les techniciens à prendre de la distance par rapport à la pression du quotidien ;
- Elle analyse les pratiques professionnelles en s'appuyant sur des références partagées, clarifie les positions des techniciens comme celle des usagers et garantit au-delà de l'urgence la qualité des réponses.

### 4. **Le respect de limites**

Sur le plan physique, il convient de garantir, pour les accueillis et le personnel, l'accueil dans **un lieu de sécurité protégé contre toute violence ou pathologie** incompatible avec la vie en collectivité.

En matière de "clinique des soins", les conventions nous obligent à fixer et respecter des **limites pour notre propre champ d'intervention**.

### 5. **Formation**

Elle doit s'appuyer sur une information initiale de tous les acteurs sur l'association (son histoire, ses valeurs, ses missions, ses publics) et une adhésion au projet.

La formation professionnelle doit servir les objectifs de l'association.

- **pour les salariés**, l'association doit :
  - garantir l'adaptation des compétences à l'évolution des missions par une attention portée sur les qualifications,
  - avoir le souci de donner accès à une formation permanente pour tous.
- **pour les bénévoles "actifs"**, l'information initiale nécessaire doit être complétée et valorisée par une mise à niveau régulière.

### 6. **Partenariat**

- **interne** : une communication interne est nécessaire entre les divers secteurs d'intervention, pour les salariés et bénévoles, dans un souci de complémentarité, de cohérence, de rigueur, de mise "au service du projet" afin de :
  - mieux se connaître et parler un même langage,
  - mieux connaître en temps réel les décisions prises ainsi que l'évolution des activités et de l'organisation de l'association.
- **externe** : la diversité des situations et des réponses à apporter et notre position éthique du soin (cf. ci-dessus) rendent nécessaire un travail en réseau et nous amènent, conventionnellement ou non, à nous appuyer sur un large partenariat médico-administratif. Ce partenariat doit favoriser la clarification de nos missions respectives et pallier nos difficultés dans un souci de complémentarité, avec la signature de conventions précisant les modalités d'intervention des différents acteurs, dans la rigueur et la transparence. Il concerne en particulier les services d'addictologie, de psychiatrie, les associations, les services médicaux ou sociaux, la Justice, les collectivités locales, l'État et les divers services d'urgence (SAMU, Pompiers, Gendarmerie, Police).

### 7. **Suivi et évaluation**

Il s'agit de s'assurer en permanence du respect du contenu du Projet associatif dans nos actions et notamment dans les projets d'établissement ou de service, ainsi que d'adapter le contenu du Projet en fonction de l'évolution des besoins et de la réglementation.

Les évaluations interne et externe imposées par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale ont été réalisées respectivement en début 2015 et en début 2016. Les prochaines échéances seront en

2020 pour l'évaluation interne et en 2021 ou 2022 pour l'évaluation externe.

Le présent Projet associatif sera réajusté en fonction des événements et au moins dans un délai de dix ans.

## **Attentes et pistes de réflexion**

### **1. Développer de nouvelles réponses aux besoins sociaux**

- Se positionner favorablement pour la gestion de structures relevant de notre domaine d'activité ;
- Se pencher sur le projet, commun avec Soliha, de RHVS (Résidence Hôtelière à Vocation Sociale) à Narbonne ;
- Étudier les pistes de développement du dispositif d'ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) « Un chez-soi d'abord » ;
- Dans le but de mieux répondre aux grands exclus malades, chercher à monter un service LHSS (Lits Halte Soins Santé) ;
- Étudier les possibilités de création de haltes de nuit.

### **2. Améliorer la qualité de la réponse en matière de modes de logement et d'accompagnement**

- Aller vers plus d'accompagnement (évolution de l'urgence vers la stabilisation) ;
- Améliorer les capacités d'accueil des 3 lieux d'accueil de jour ;
- Renforcer le professionnalisme dans les domaines du médical (notamment psychiatrique) et du social ;
- Améliorer la qualité de l'hébergement (développement de chambres individuelles).

### **3. Continuer à renforcer la solidité de l'association**

- Améliorer son organisation administrative ;
- Obtenir la garantie d'un financement consolidé, suffisant, dans les délais prévus ;
- Mener une stratégie patrimoniale, pour éviter de voir l'association à la merci de l'évolution du marché immobilier (incidence sur le coût des locations notamment) ;
- Étudier les possibilités de création de CHRS regroupés, afin de rationaliser la gestion et maîtriser les coûts des appartements CHRS ;
- Mettre en place et développer la communication interne et externe ;
- Mener une politique de développement du bénévolat.