



PROJET DE SERVICE ACCUEILS DE JOUR 2026-2031

Déclinaison du projet associatif 2026-2031
Plus qu'un toit, un chemin



SÉCURISER

les parcours de vie et
favoriser l'inclusion



COOPÉRER

agir en réseau, au plus
près des réalités locales



RENFORCER

le pouvoir d'agir

“

« La mise à l'abri, une étape
pour co-construire un avenir meilleur. »

Sommaire

Glossaire des sigles	3
1. Positionnement du service dans le projet associatif	4
1.1. Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime	4
1.2. Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS.....	4
1.3. Notre projet de service.....	5
1.4. Organisation générale de la démarche de co-construction.....	5
1.5. Une association inscrite dans la durée et le territoire	6
1.6. Raison d’être	6
1.7. Valeurs et comportements.....	7
1.8. Principes de référence	8
1.9. Missions de l’association	8
2. Nos accueils de jour : missions et principes d’accompagnement	9
2.1 Publics accompagnés et besoins repérés	9
2.2 Missions et offre de service	9
2.3 Parcours de la personne accompagnée	11
2.4 Organisation du service et pratiques professionnelles	13
2.5 Partenariats et inscription territoriale	14
3. Axes stratégiques	15
3.1 Droits, bientraitance et éthique	15
3.2 Santé et prévention.....	18
3.3 Ressources humaines et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)	19
3.4 Stratégie numérique et achats	22
3.5 Qualité, évaluation et amélioration continue.....	24
4. Conclusion	26

Ce document constitue la déclinaison opérationnelle du projet d’établissement 2026–2031 et du projet associatif de l’association Le Lien – de la rue au logement, conformément au référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Glossaire des sigles

- **AHI** : Accueil, Hébergement, Insertion
- **AVDE** : Accompagnement Vers et Dans l'Emploi
- **CAF** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CALI** : Communauté d'Agglomération du Libournais
- **CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles
- **CAUP** : Centre d'Accueil d'Urgence Permanent
- **CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale
- **CEID** : Comité d'Étude et d'Information sur la Drogue et les Addictions
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **COPIL** : Comité de Pilotage
- **DIHAL** : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
- **DUERP** : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
- **EI** : Événement Indésirable
- **EIG** : Événement Indésirable Grave
- **EPI** : Équipement de Protection Individuelle
- **ESSMS** : Établissement ou Service Social et Médico-Social
- **FAS** : Fédération des Acteurs de la Solidarité
- **FIPD** : Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance
- **GAPP** : Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles
- **HAS** : Haute Autorité de Santé
- **LHSS** : Lit Halte Soins Santé
- **MDS** : Maison Départementale des Solidarités
- **MSA** : Mutualité Sociale Agricole
- **PASS** : Permanence d'Accès aux Soins de Santé
- **PDALHPD** : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
- **PAMELA** : Point d'Accueil Mobile Ecoute Liaison Accompagnement
- **QVCT** : Qualité de Vie et des Conditions de Travail
- **RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données
- **RH** : Ressources Humaines
- **RPS** : Risques PsychoSociaux
- **SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- **SIST** : Service Interentreprises de Santé au Travail

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.1. ■ Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime

Depuis plus de cinquante ans, « Le Lien – de la rue au logement » intervient à Libourne et dans ses environs auprès de personnes confrontées à des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement, souvent associées à des vulnérabilités sociales, économiques, relationnelles ou de santé.

Notre conviction est simple et exigeante :

La mise à l'abri ne doit pas être une fin en soi, mais une étape pour coconstruire avec chaque personne un avenir plus sûr, plus digne et plus autonome.

C'est ce « pourquoi » qui fonde notre action quotidienne et qui justifie l'écriture d'un **projet de service** : rendre lisible la direction que nous voulons prendre, pour les personnes accompagnées, les professionnels, les bénévoles, les administrateurs et les partenaires.

1.2. ■ Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS

Le **projet associatif 2026–2031**, validé lors du conseil d'administration du 08/07/2026, fixe un cadre politique fort. Il vise à :

- sauvegarder et maintenir les **valeurs fondatrices** de l'association ;
- asseoir un **projet politique et territorial** ;
- développer des **coopérations dans une logique de parcours** ;
- affirmer le **rôle du Conseil d'administration** et dynamiser la vie associative ;
- développer une **communication externe lisible**.

Par ailleurs, la **Haute Autorité de Santé (HAS)** demande aux ESSMS de définir et déployer des stratégies claires sur plusieurs axes structurants :

Bientraitance et éthique

Critère 3.1

Stratégie en matière de bientraitance

Droits de la personne

Critères 3.2

Information, liberté, dignité, intégrité, intimité, droit à l'image et à la confidentialité

Autonomie et expression de la personne

Critères 3.3 et 3.5

Prévention du risque d'isolement, développement du pouvoir d'agir, expression des personnes accueillies

Numérique et achats durables

Critère 3.15

Stratégie numérique et achats responsables

Santé

Critères 3.6 et 3.7

Stratégie de prévention de la santé et de maîtrise du risque infectieux

Ressources humaines et qualité de vie

Critères 3.8 et 3.9

Politique RH au service de la stratégie et de la qualité

Qualité et gestion des risques

Critères 3.10 à 3.14

Adaptation continue. Prévention maltraitance, violence. Traitement plaintes et réclamations, EI, EIG

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.3. ■ Notre projet de service

Le présent projet de service 2026–2031 est la traduction opérationnelle du projet associatif 2026-2031, en cohérence avec le référentiel HAS, les directives de la DIHAL et le PDALHPD de la Gironde.

Le projet de service s'appuie sur les contributions des équipes, des personnes accompagnées, du Conseil d'Administration, des partenaires et des instances représentatives. Cette élaboration collaborative a été accompagnée par Consol & Cie.

Il a vocation à être :



Document de référence

Pour les professionnels, les personnes accompagnées, les bénévoles et les administrateurs



Outil de dialogue

Avec les partenaires et les autorités de contrôle



Levier de mobilisation

Pour tenir l'ambition politique de l'association au service des plus démunis

1.4. ■ Organisation générale de la démarche de co-construction

L'élaboration de ce projet de service s'est appuyée sur :

- Des temps de travail autour du projet associatif ;
- Une analyse des pratiques et des besoins par les équipes ;
- Des ateliers sur l'« ici et maintenant », les points d'appui et les fragilités ;
- Une analyse partagée avec les partenaires du territoire ;
- Des travaux des membres du Conseil d'Administration, des cadres et d'un comité de pilotage (COPIL) dédié ;
- Des étapes d'implication et de validation par des personnes accompagnées.



Ce projet de service est un document vivant, appelé à être régulièrement relu, ajusté et enrichi. Il est consultable sur le site internet de l'association Le Lien.

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.5. ■ Une association inscrite dans la durée et le territoire

Créée en 1970 par cinq organisations fondatrices (Diaconat protestant, Bureau d'Aide Sociale de Libourne, Secours populaire, Secours catholique, Société Saint-Vincent-de-Paul), l'association **Le Lien** s'est progressivement construite en réponse à des besoins émergents :

- accompagnement vers et dans le logement ;
- sécurisation des parcours de vie ;
- travail de réseau avec les institutions, les bailleurs, les associations et les acteurs de santé.

Au fil du temps, l'association a traversé des périodes de croissance, de réorganisation et de tensions, mais elle a su préserver :

- un **socle de confiance interne** ;
- des **partenariats solides** ;
- une capacité à **inventer des accompagnements concrets et créatifs**.

Les équipes mettent en avant :

- la **cohésion** et l'entraide ;
- l'accessibilité de la direction et la **confiance hiérarchique** ;
- la confrontation à une **charge de travail importante**, à des situations complexes, et des besoins de **reconnaissance** et de **communication interservices**.

1.6. ■ Raison d'être

À Libourne et sur son territoire, Le Lien accompagne les personnes en situation de fragilité pour sécuriser leurs parcours de vie, renforcer leur pouvoir d'agir et favoriser leur inclusion dans la société, en s'appuyant sur un réseau de partenaires et sur des équipes engagées, bientraitantes et responsables.

Cette raison d'être articule :

Les personnes accompagnées

Sécurisation des parcours, soutien de l'autonomie, prévention de l'isolement

Le territoire

Action en réseau, au plus près des réalités locales

L'association et ses équipes

Engagement des équipes, développement des compétences, promotion de la bientraitance.

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.7. ■ Valeurs et comportements

Nos valeurs

Nos valeurs se fondent sur le nom intrinsèque de l'association « Le Lien » et se traduisent par notre engagement à accueillir inconditionnellement et de manière globale toute personne en difficulté qui en exprime le souhait.

Cet engagement repose sur la reconnaissance de chacun comme individu unique, qui mérite respect, assistance, protection et maintien de ses droits et de sa place de citoyen.

BIENTRAITANCE

La bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

ÉQUITÉ

L'équité, c'est offrir à chacun ce dont il a réellement besoin pour avancer, dans le respect de ses capacités et de son autonomie.

EMPATHIE

L'empathie, c'est comprendre le vécu de l'autre sans s'y dissoudre, pour ajuster notre manière de l'accompagner.

Les comportements attendus :

Avec les personnes accompagnées

Respecter les choix, expliquer les décisions, co-construire les projets, garantir la confidentialité.

En interne

Se parler avec respect, partager l'information utile, demander de l'aide, accepter les retours, soutenir les collègues.

Avec les partenaires

Tenir les engagements, partager les alertes, reconnaître les complémentarités, articuler les interventions.

Vigilances :

Avec les personnes accompagnées

- Fracture numérique
- Développement du pouvoir d'agir
- Accès à la santé et désertification médicale

En interne

- L'usure professionnelle
- La communication

Avec les partenaires

- La perte de rencontre physique face au tout numérique
- Méconnaissance de nos modalités de fonctionnement

Ces valeurs irriguent à la fois les pratiques professionnelles, la gouvernance et la politique RH.

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.8. ■ Principes de référence

Le Lien fonde son action sur quelques repères simples et exigeants :



Accueil inconditionnel en accueil de jour et hébergement d'urgence

Accueillir toute personne en difficulté qui en exprime le besoin, sans condition préalable de comportement ou de statut.



Respect de la dignité et des droits fondamentaux

Considérer chaque personne comme sujet de droits à part entière.



Lutte contre l'exclusion

Agir contre les mécanismes qui isolent, excluent, stigmatisent.



Bientraitance

Recherche permanente d'individualisation et de la personnalisation de l'accompagnement. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance



Pouvoir d'agir

Soutenir les capacités des personnes à décider, choisir, reprendre la main sur leur vie.

1.9. ■ Missions de l'association

L'association Le Lien est reconnue d'utilité publique.

Les établissements et services du Lien ont pour missions principales :



Accueillir et mettre à l'abri

Les personnes en situation de grande précarité



Sécuriser les parcours

Par des accompagnements sociaux, éducatifs et sanitaires adaptés



Favoriser l'accès au logement

Et le maintien dans le logement



Soutenir l'accès aux droits

À la santé, à l'emploi, à la culture et à la vie citoyenne



Coordonner les interventions

Avec les partenaires du territoire pour limiter les ruptures de parcours

2. Nos Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.1. ■ Publics accompagnés et besoins repérés

L'association gère deux accueils de jour :

- Un accueil de jour à Libourne dans les locaux de centre d'hébergement d'urgence
- Un accueil de jour mobile (Point Accueil Mobile Ecoute Liaison Accompagnement) qui va à la rencontre du public dans quelques communes du Grand Libournais

Les services d'accueil de jour occupent une place singulière dans le projet associatif. Ils s'adressent prioritairement à des **personnes majeures vulnérables, en situation de grande précarité sociale**, tout particulièrement celles qui sont **sans domicile, sans hébergement stable, marginalisées, isolées et éloignées du droit commun**.

Pour PAMELA, l'attention se porte plus fortement encore sur les personnes les plus invisibles socialement et géographiquement, cumulant souvent plusieurs problématiques.

Si ces services disparaissaient, ce qui manquerait en premier lieu serait :

- un **lieu de repère**, immédiat et accessible ;
- une **réponse concrète aux besoins fondamentaux** ;
- un **espace de lien social et de reconnaissance** ;
- une **passerelle souple vers les droits et les partenaires** ;
- une présence humaine sans condition préalable, sans rendez-vous, et sans temporalité imposée.

La vocation première de ces services n'est pas de faire entrer les personnes dans un parcours normé, mais de permettre une première accroche, une réassurance, un accueil digne et un possible mouvement vers le droit commun.

2.2. ■ Missions et offre de service

En l'absence d'un cahier des charges précis, c'est le Référentiel National des Prestations AHI de 2005 et le Référentiel national des prestations 2011 de la DIHAL qui définissent les grandes missions des accueils de jour : Il s'agit avant tout d'un lieu d'accueil inconditionnel et de mise à l'abri en journée, qui favorise le lien social et peut proposer divers services d'aide aux personnes accueillies. Le Code de l'action sociale et des familles (CASF) rappelle que les accueils de jour s'inscrivent dans un dispositif de veille sociale coordonnée avec le SIAO et les équipes mobiles ou maraudes.

L'Etat est le seul financeur. Des fondations sont sollicitées ponctuellement sur des actions spécifiques.

Trois missions fondamentales ont été clairement dégagées pour les services d'accueil :

Répondre aux besoins fondamentaux

Cela recouvre notamment :

- l'hygiène,
- l'alimentation,
- l'accès à un espace sécurisé,
- une présence d'écoute de première ligne.

Favoriser le lien social

Les services jouent un rôle de lutte contre l'isolement à travers :

- l'accueil inconditionnel,
- les temps collectifs,
- l'animation,
- la convivialité,
- la reconnaissance de chacun dans son humanité et son altérité.

Favoriser l'accès aux droits communs

Les services ont une fonction de médiation et de passerelle par :

- l'information,
- l'orientation,
- l'aiguillage vers les partenaires,
- l'accès au numérique,
- et, pour PAMELA notamment, l'accompagnement physique ponctuel vers certains services de droit commun.

Une quatrième mission transversale a aussi émergé : **contribuer à l'évaluation des besoins sociaux du territoire**, à partir de l'observation fine des publics accueillis, des non-recours, des ruptures et des angles morts de l'offre locale.

2. Nos Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.2. ■ Missions et offre de service

Pour l'**accueil de jour**, plusieurs éléments structurants ont été réaffirmés.

Le service existe d'abord pour offrir :

- une **réponse aux besoins primaires** (boissons chaudes, douche, collation)
- un **espace de sécurité minimale**,
- un **lieu de proximité accessible sans rendez-vous**,
- un point d'appui relationnel pour des personnes très éloignées des institutions.

L'accueil de jour se définit ainsi comme un lieu où l'on peut venir pour souffler, se poser, se restaurer, prendre soin de soi, rencontrer d'autres personnes, être écouté, puis éventuellement être orienté. Il remplit une fonction de **premier accueil**, de **stabilisation** et de **médiation**.

Les points de vigilance à l'accueil de jour de Libourne

- une **convivialité à renouveler**,
- un **temps d'écoute dégradé**,
- un risque de fonctionnement en **lieu d'impasse** plus qu'en lieu de passage,
- une trop grande proximité entre certaines fonctions ou dispositifs, qui brouille la lisibilité,
- un **cadre à réinterroger**, y compris pour la sécurité des salariés.

L'un des enjeux majeurs est donc de réaffirmer que l'accueil de jour n'a pas vocation à devenir un accompagnement global ou à se substituer durablement aux dispositifs de droit commun.

Pour **PAMELA**, les points spécifiques sont :

- l'aller-vers,
- la proximité relationnelle,
- le repérage des personnes très isolées,
- un travail patient de création de lien,
- un rôle de mise en confiance et d'ouverture possible vers les partenaires.

PAMELA apparaît comme un dispositif essentiel pour rejoindre les personnes qui ne viendraient pas d'elles-mêmes vers un accueil classique. Il constitue un **repère temporel et relationnel**, un espace mobile ou ajusté, permettant une présence là où l'invisibilité sociale s'est installée.

La dimension de **convivialité** y est fortement valorisée. Elle n'est pas secondaire, mais constitutive de l'approche. Elle permet d'entrer en relation sans injonction, sans contrat d'emblée, et sans pression de résultat immédiat.

Le point de vigilance pour le dispositif PAMELA est un besoin de **recentrage sur les missions**, afin de mieux spécifier ce qui relève :

- de l'aller-vers,
- de l'accompagnement physique ponctuel vers le droit commun,
- du lien social,
- de l'aiguillage vers les partenaires,
- et de ce qui ne relève pas du service.

2. Nos Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.3. ■ Parcours de la personne accompagnée

L'accueil : une porte d'entrée ouverte et non limitée dans le temps qui doit rester un tremplin

L'accueil constitue une passerelle vers un accompagnement, une orientation lorsque la personne est prête et que cela devient pertinent. Il s'inscrit dans une logique de libre adhésion et respecte le rythme, les besoins et la disponibilité de chacun.

La première rencontre

La première prise de contact est assurée par les professionnelles présentes sur l'accueil.

Dans la mesure du possible, la personne est ensuite reçue par un travailleur social, afin de réaliser un premier échange sur sa situation. Cet entretien permet, lorsque cela est opportun, de compléter la fiche d'accueil, de recueillir les premières informations (enquête flash : données administratives, besoins, attentes) et d'alimenter le logiciel métier.

Pour des raisons de sécurité, la présentation d'une pièce d'identité est obligatoire à l'accueil de Jour de Libourne.

Les premières informations peuvent être recueillies de manière progressive et informelle. Le premier entretien n'a pas vocation à être réalisé systématiquement lors de la première venue ; il s'adapte au rythme de la personne et à sa capacité à entrer dans la relation.

Lors de cette première rencontre, la structure, son fonctionnement et son cadre d'intervention sont présentés.

Temps d'appropriation

L'accueil offre à chacun un temps d'adaptation lui permettant de découvrir les lieux, les professionnels, les autres personnes accueillies ainsi que les règles de fonctionnement. Cette phase favorise l'instauration d'un climat de confiance, préalable à tout accompagnement.

Chaque personne peut fréquenter l'accueil de jour et bénéficier de son offre de services sans nécessairement engager un accompagnement social ou formuler une demande d'évolution de sa situation.

L'accueil répond également à des besoins essentiels tels que :

- rompre l'isolement ;
- créer ou maintenir du lien social dans un cadre informel ;
- accéder aux services d'hygiène ;
- utiliser une connexion internet ;
- recharger un téléphone portable ;
- bénéficier d'un temps de répit.

Ces temps de présence constituent souvent une première étape vers une demande d'accompagnement.

Réponse à une demande concrète

Lorsque la personne exprime un besoin, les professionnels peuvent proposer un accompagnement autour de démarches simples mais engageantes, telles que :

- des appels téléphoniques ;
- une demande de domiciliation ;
- une aide administrative ;
- toute autre démarche répondant à un besoin immédiat.

Cette intervention concrète constitue souvent un premier levier de mobilisation et favorise le retour de la personne dans la structure afin de poursuivre les démarches engagées.

2. Nos Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.3. ■ Parcours de la personne accompagnée

Orientations

L'accompagnement vise à faire émerger les besoins et les attentes de la personne afin de construire, avec elle, une orientation adaptée vers les dispositifs de droit commun et les partenaires du territoire.

La continuité du parcours repose sur le partage d'informations, dans le respect du cadre réglementaire, et sur une coordination régulière avec les partenaires.

Les entretiens permettent de préparer cette orientation et, lorsque cela est pertinent, d'établir une liaison avec le professionnel ou le service concerné.

L'accompagnement à l'orientation

Lorsque la situation le nécessite, un accompagnement physique peut être proposé afin de sécuriser l'accès au partenaire (seul le dispositif PAMELA a les moyens humains de réaliser cette prestation).

Cet accompagnement comprend :

- une préparation du rendez-vous et un travail sur les éventuelles appréhensions ;
- une présence rassurante lors du rendez-vous, avec un soutien si nécessaire ;
- un temps de débriefing avec la personne après la rencontre ;
- un échange avec le partenaire afin d'assurer la continuité de l'accompagnement.

Le soutien est maintenu aussi longtemps que nécessaire, avec pour objectif de permettre à la personne de devenir progressivement autonome dans ses démarches.

Fin de l'accompagnement :

L'accompagnement s'inscrit dans une démarche favorisant l'autonomie et veille à ne pas créer de relation de dépendance.

La libre adhésion constitue un principe fondamental : chaque personne est libre d'interrompre sa fréquentation de l'accueil de jour et peut y revenir à tout moment, sans jugement.

La poursuite de l'accueil implique également le respect du règlement de fonctionnement de l'accueil de jour, garant du bien-être collectif, de la sécurité des personnes accueillies et des professionnels, ainsi que du bon fonctionnement du service.

En cas de non-respect du règlement de fonctionnement, une réponse graduée est mise en œuvre conformément à l'échelle des sanctions prévue par l'association. Selon la nature, la gravité ou la répétition des faits, les mesures peuvent aller du rappel des règles jusqu'à une exclusion temporaire ou définitive de l'accueil de jour.

Lorsque les besoins de la personne ne relèvent plus des missions de l'accueil de jour ou que ses objectifs sont atteints, les professionnels soutiennent la personne dans la préparation de la fin de son accompagnement en favorisant une orientation adaptée et en autorisant le départ comme une étape positive de son parcours.

2. Nos Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.4. ■ Organisation du service et pratiques professionnelles

Deux accueils de jour, une même finalité

L'accueil de jour de Libourne et PAMELA poursuivent les mêmes objectifs (définis précédemment).

Les modalités d'intervention

Accueil de jour de Libourne : site fixe.

Ouvert du lundi au vendredi, de 10 h 15 à 13 h (sauf les jours fériés)

L'accès est gratuit, certaines prestations payantes (collation, blanchisserie).

PAMELA : accueil de jour mobile

Permanences organisées dans différentes communes rurales.

La mobilité permet d'apporter les missions de l'accueil de jour au plus près des habitants qui ne peuvent se déplacer.

Les spécificités de PAMELA

En complément de son activité d'accueil de jour mobile, PAMELA développe des missions d'« aller vers ».

La maraude

En territoire rural, la maraude consiste à aller à la rencontre des personnes les plus éloignées géographiquement, socialement ou des institutions.

Elle permet de :

- créer et maintenir le lien avec des personnes qui ne fréquentent pas les dispositifs d'aide ;
- assurer une veille sociale sur le territoire ;
- repérer les situations de vulnérabilité ;
- développer des liens avec les habitants, commerçants, élus et partenaires locaux.

Les déplacements s'effectuent à pied ou en camion. Le véhicule floqué constitue un support de visibilité, favorisant les échanges spontanés et les contacts réguliers avec les partenaires de proximité.

Les interventions à la demande

PAMELA intervient également à la demande :

- des partenaires ;
- ou directement des personnes.

La gratuité

La gratuité est un outil essentiel du dispositif PAMELA.

Dans la logique d'« aller vers », les personnes rencontrées ne sont pas toujours en demande d'aide. La gratuité permet de créer une première rencontre sans condition et facilite l'instauration d'une relation de confiance.

Par ailleurs, certains bénéficiaires réalisent des dons destinés à être partagés lors des accueils de jour. La création d'un pot commun constitue également une piste de réflexion.

Les accueils de jour permettent notamment l'accès à :

- un lieu chauffé ou climatisé ;
- une salle d'eau ;
- un accompagnement social et une orientation vers les dispositifs adaptés.

Ces interventions permettent notamment de pallier les difficultés de mobilité en allant jusqu'à la personne et en proposant, lorsque cela est nécessaire, un accompagnement physique (rendez-vous avec une assistante sociale, association caritative, accès aux droits, démarches administratives, etc.).

Les dérives ou glissements identifiés :

L'accueil de jour a tendance à se substituer au droit commun, en réponse aux carences observées ou à l'urgence des situations. Si cette logique part souvent d'une intention de soutien, elle contribue parfois à brouiller la place du service. Nécessité d'un recentrage régulier, non pour rigidifier les pratiques, mais pour retrouver une ligne claire et partageable.

2. Notre service Accueils de jour : missions et principes d'accompagnement

2.5. ■ Partenariats et inscription territoriale

Tout l'enjeu pour les accueils de jour est d'arbitrer entre l'orientation vers les partenaires adéquats, la proposition d'une « première réponse » sur place ou la mise en place de permanences. L'accueil de jour joue un rôle central de relai vers le droit commun.

Nous ne pourrions envisager les actions des accueils de jour sans la participation et l'implication de nos partenaires. Un véritable maillage vivant et indispensable, sur un territoire où les distances sont longues, l'accès aux droits fragile, les services de santé saturés ou éloignés. Notre action ne peut être solitaire.

Ainsi, afin d'entretenir ce partenariat, mais aussi de maintenir une veille professionnelle :

- Rencontre régulière avec les partenaires locaux. De manière formelle et groupée avec les Lits Halte Soins Santé mobile et nos cadres respectives et de manière informelle lors de nos maraudes par exemple pour alimenter le lien.
- Participation active aux initiatives locales (groupe de réflexion, copil, comité intercommunal de logement...) But : connaître pour affiner les orientations, faciliter et fluidifier le retour vers les institutions aidantes, mais aussi être connu afin que le partenaire puisse nous orienter du public.

Partenaires principaux : MDS, CCAS, mairies, communautés de communes, PASS, MSA CPAM, Cap lib, EMPP, CEID, associations caritatives, CAF, Frances services, associations d'insertions, LEPI, polices municipales, gendarmeries.

3. Axes stratégiques

3.1. ■ Droits, bientraitance et éthique

Ambition : faire de la bientraitance et du questionnement éthique, des principes structurants de l'accueil, de l'accompagnement et du management.

Indicateurs :

Qualité-Sécurité	Participation	Éthique	Compétences	Évaluation
EI • EIG • Maltraitance • Taux de traitement	Enquêtes satisfaction • Suites • Délais	Groupe de réflexion éthique	Formations • GAPP	Satisfaction • Auto- évaluation

Le Lien s'engage à :



Charte de bientraitance

Elaborée et co-construite avec les personnes accompagnées, à disposition du public reçu (affichage)



Intégration dans les documents

Règlement de fonctionnement à créer.



Procédure de signalement

Mettre en place un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées, connu de tous.



Espaces d'analyse

Organiser des espaces réguliers d'analyse de pratiques et de réflexion éthique (situations complexes, tensions entre protection et autonomie, etc.).



Formations régulières

Proposer des formations régulières sur les droits des personnes, la confidentialité des données, la posture relationnelle, la gestion de la violence et de la conflictualité.



Groupe de réflexion éthique

Faire vivre le groupe de réflexion éthique afin d'éclairer ses décisions, d'interroger ses pratiques et de garantir la cohérence de ses actions avec ses valeurs et ses missions.

La bientraitance est conçue comme une **culture partagée**, qui concerne autant la manière d'accompagner les personnes que la manière de travailler entre collègues et avec les partenaires.

Notre définition de la bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

3. Axes stratégiques

3.1. ■ Droits, bientraitance et éthique

Ambition : Garantir l'effectivité des droits fondamentaux et promouvoir la participation active des personnes accompagnées. Le Lien s'engage à respecter et promouvoir les droits fondamentaux énoncés dans la loi 2002-2 et le référentiel HAS :

Information et consentement éclairé

- Remettre le règlement de fonctionnement accessible et compréhensible quelques temps après l'arrivée
- Expliquer les droits, les règles de vie collective, les recours possibles
- Recueillir le consentement libre et éclairé pour tout accompagnement

Respect de la dignité et de l'intimité

- Garantir la confidentialité des informations personnelles
- Respecter l'intimité dans les espaces de vie et lors des accompagnements
- Adapter les pratiques professionnelles au respect de la pudeur et de la dignité
- Un cadre de vie respectueux et des conditions matérielles conformes

Participation et expression

- Recenser la parole de la personne accompagnée (enquêtes de satisfaction)
- Favoriser l'expression individuelle et collective des personnes accompagnées
- Prendre en compte les retours dans l'amélioration continue des pratiques

Accès au dossier et traçabilité

- Garantir l'accès au dossier de la personne accompagnée dans le respect du cadre légal
- Assurer la traçabilité des décisions et des actions menées
- Protéger les données personnelles (RGPD)

Recours et médiation

- Informer sur les voies de recours (interne, externe, défenseur des droits)
- Traiter les réclamations de manière transparente et dans des délais raisonnables

Non-discrimination et égalité de traitement

- Garantir un accès équitable aux services, sans discrimination
- Adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques (handicap, langue, culture)
- Promouvoir l'inclusion et lutter contre toute forme de stigmatisation

FOCUS gestion des plaintes et réclamations

Les accueils de jour disposent d'une procédure formalisée de gestion des plaintes et réclamations, accessible à toute personne accompagnée. Chaque réclamation est enregistrée dans un support dédié, analysée par le responsable de service et fait l'objet d'une réponse dans un délai défini. Si nécessaire, une analyse des causes est réalisée et donne lieu à des actions correctives suivies dans le cadre de la démarche qualité. Les professionnels sont formés à recueillir et traiter ces situations dans le respect des droits des personnes. Les modalités de recours, incluant la saisine d'une personne qualifiée, sont portées à la connaissance des personnes.

Des corpus de bonnes pratiques sont rédigés et révisés annuellement.

3. Axes stratégiques

3.1. ■ Droits, bientraitance et éthique

Le respect des droits n'est pas seulement une obligation légale : c'est le socle de la relation de confiance entre la personne accompagnée et l'association. Le Lien veille à ce que ces droits soient connus, compris et effectivement exercés.

Les principes d'intervention et les bonnes pratiques professionnelles

Les pratiques professionnelles s'appuient sur des corpus de bonnes pratiques, élaborés collectivement et réactualisés chaque année afin de garantir la qualité de l'accompagnement et leur adaptation aux évolutions des besoins des personnes accueillies.

Les interventions des professionnels sont guidées par les valeurs suivantes :

- **Le respect du rythme de chacun** : l'accompagnement s'adapte à la temporalité de la personne, sans injonction ni contrainte de parcours.
- **Le non-jugement** : chaque personne est accueillie avec bientraitance, quels que soient son histoire, son parcours ou sa situation.
- **La confidentialité et la transparence** : les échanges s'inscrivent dans le respect de la confidentialité, avec une information claire sur le cadre d'intervention et l'utilisation des informations recueillies.
- **Une relation fondée sur l'horizontalité** : les professionnels privilégient une posture favorisant une relation de confiance, d'égal à égal. Cette approche se traduit notamment par un aménagement des espaces limitant les barrières symboliques (notamment l'absence de mobilier séparant les professionnels des personnes accueillies à PAMELA), l'absence de contractualisation systématique, le refus des rapports de force et le respect de la libre adhésion.
- **La primauté du lien sur l'objectif de réinsertion** : l'établissement d'une relation de confiance constitue un préalable à tout accompagnement. L'accueil ne poursuit pas une finalité immédiate de réinsertion mais vise d'abord à permettre à la personne de retrouver une place, un espace de répit et des possibilités d'agir.
- **Le temps comme outil d'accompagnement** : le temps accordé à la personne n'est pas prédéterminé. Cette disponibilité permet de respecter son cheminement et de favoriser son engagement lorsqu'elle est prête.
- **La réciprocité de la relation** : la rencontre repose sur une dynamique réciproque. Les personnes accueillies viennent vers l'équipe, mais les professionnels vont également à leur rencontre, notamment dans le cadre des actions d'aller-vers développées par PAMELA.
- **Le respect inconditionnel de la dignité** : chaque personne est reconnue dans sa singularité et ses capacités, indépendamment de sa situation sociale, administrative ou de son parcours de vie.

3. Axes stratégiques

3.2. ■ Santé et prévention

Ambition : faire de la santé un axe transversal de l'accompagnement malgré la saturation du système de santé et la désertification médicale notamment en matière d'accès à la santé mentale et au suivi addictologie.

Le Lien considère que la santé physique, la santé mentale et l'hygiène de vie sont indissociables des parcours d'hébergement, d'accès au logement et d'insertion.

Promotion de la santé

- Adopte une posture de promotion de la santé dans le quotidien
- Repère les signes de souffrance psychique, de négligence, de conduites addictives ou de troubles somatiques
- Prend en compte les représentations, priorités, peurs, ressources de la personne

Temps collectifs

- Propose des temps collectifs pour aborder les questions de santé
- Ateliers, interventions de partenaires de manière non stigmatisante

Soutien aux équipes

- Garantit aux équipes des temps de régulation et des formations spécifiques (souffrance psychique, crise, violence, addictions, prévention du suicide)

Partenariats santé

- Travaille en réseau avec les acteurs de santé du territoire et les LHSS Mobile
- Facilite l'orientation, la continuité et la coordination des soins

Protocoles d'hygiène

- Formalise des protocoles d'hygiène (nettoyage des locaux, gestion du linge, des déchets, des denrées alimentaires, etc.)

Procédure de crise

- Établit un plan de gestion de crise et d'un plan de continuité d'activité (épidémie, cluster)

Sensibilisations régulières

- Organise des sensibilisations et rappels réguliers sur les gestes barrières, l'hygiène des mains, les protections adaptées selon les situations (affichage préventif)

Une impasse : la délivrance de traitement pour les personnes qui vivent à la rue.

3. Axes stratégiques

3.3. ■ Ressources humaines et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Composition des équipes et professionnalisation

Ambition : faire du développement des ressources humaines un levier central de la qualité de l'accompagnement.

Le Lien porte une vision RH qui considère chaque professionnel comme un acteur du projet, dont l'engagement, les compétences et la santé au travail conditionnent la qualité des actions.

La politique RH vise à :

Aligner

Les organisations, les métiers et les compétences sur les orientations du projet associatif et du projet de service. Les équipes sont qualifiées

Offrir un cadre sécurisant

Un cadre de travail clair, sécurisant et soutenant, où les responsabilités de chacun sont identifiées et où la parole peut circuler ; sensibiliser au rôle du lanceur d'alerte

Développer et reconnaître

Les compétences par la formation, la sensibilisation régulière et la veille sur les RBPP, l'analyse des pratiques, la mobilité, la valorisation du travail réel

Prévenir l'usure

L'usure professionnelle et les risques psychosociaux, en agissant sur la charge de travail, les conditions d'exercice, les régulations collectives et la qualité du management

Associer les salariés

Aux décisions qui les concernent, via leur participation aux instances de pilotage et aux groupes de travail

Cette vision se décline par :

- un plan pluriannuel de développement des compétences (formations réglementaires et métiers)
- des processus d'intégration pour les nouveaux arrivants
- la mise à jour des fiches de poste et la clarification des circuits de décision
- la mise en œuvre d'une démarche de prévention des RPS (DUERP, plan d'actions, dispositifs de soutien, analyse des pratiques professionnelles, analyse clinique recours à des psychologues si besoin)
- des outils concrets : entretiens professionnels, espaces de régulation, livret d'accueil, moyens matériels adaptés, indicateurs de suivi RH, réunion d'équipe hebdomadaire
- un plan de continuité d'activité en mode dégradé diffusé et accessible

3. Axes stratégiques

3.3. ■ Ressources humaines et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Focus qualité de l'environnement de travail (QVCT)

Ambition : considérer la qualité de vie et les conditions de travail comme une condition de la qualité de l'accompagnement.

Diagnostic partagé

Réalise un diagnostic partagé de la QVCT (ressources, irritants, priorités)

Environnement de travail de qualité

Agit sur les conditions matérielles : véhicules, locaux, espaces de confidentialité, équipements, sécurité, télétravail, équipement ergonomique

Espaces de parole

Développe des espaces de parole régulée : réunions d'équipe, régulations avec la direction, médiation lorsque nécessaire, groupe de réflexion sur l'Ethique, groupe de travail sur les plaintes & réclamations, la maltraitance, analyse des pratiques professionnelles, divers COFIL (Qualité, QVCT)

Organisation du travail

Travaille sur l'organisation du travail (charge, priorisation, coordination interservices, horaires, continuité), assure la continuité de travail des salariés,

Indicateurs QVCT

Suit des indicateurs QVCT (absentéisme, turnover, accidents, retours des équipes, alertes SIST, litiges)

Reconnaissance du travail

Met en œuvre des gestes de reconnaissance du travail : valorisation des initiatives, retours sur les projets réussis, temps conviviaux

Le Lien s'engage à garantir une qualité de vie au travail favorisant la motivation, le bien-être et l'engagement des professionnels, afin de soutenir durablement la qualité de l'accompagnement

3. Axes stratégiques

3.3. ■ Ressources humaines et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Focus composition de l'équipe

L'équipe dispose des compétences, des formations et de la supervision nécessaires, et s'appuie sur une organisation interne structurée (réunions, protocoles, gestion des situations complexes) permettant une coordination efficace.

Fonction	Missions principales
Directrice	• Définit les orientations stratégiques des accueils de jour en cohérence avec le projet associatif. • Garantit l'équilibre financier du service.
Service administratif	• Participe à l'approvisionnement en denrées alimentaires et produits d'entretien • Gère les budgets et contribue au reporting financier des dispositifs.
Cheffe de service / Directrice adjointe	• Organise et supervise l'activité du service. • Coordonne les équipes et les partenariats. • Anime les réunions, assure le lien entre la direction et les professionnels et veille à l'évaluation des actions.
Equipe PAMELA <i>2 intervenants sociaux, 1 éducatrice spécialisée</i>	• Accueille, écoute, inscrit les personnes dans le droit commun pour favoriser l'autonomie des personnes • Anime la vie collective et gère l'intendance • Réalise une enquête flash • Initie un accompagnement individualisé et oriente vers le droit commun.
Équipe accueil de jour Libourne <i>1 agent d'accueil, des bénévoles 1 éducatrice spécialisée</i>	• Accueille, écoute, gère l'intendance des lieux • Favorise la vie sociale et l'inclusion. • Organise l'animation et participe à la vie en collectivité • Assure le premier accueil et réalise une enquête flash • Initie un accompagnement individualisé et oriente vers le droit commun.
Chargée de l'AVDE	• Accompagne les personnes dans la construction de leur projet professionnel et leur accès à l'emploi ou à la formation • Contribue à lever les obstacles à l'insertion (mobilité, confiance en soi, ...)

3. Axes stratégiques

3.4. ■ Stratégie numérique et achats

Ambition numérique : Développer un numérique utile, éthique et inclusif, au service de l'autonomie des personnes, de la qualité des accompagnements, de la coordination des parcours, et de l'efficacité des pratiques professionnelles.

Pour les personnes accompagnées

- Réduire la fracture numérique
- Faciliter l'accès aux droits et démarches en ligne
- Soutenir une autonomie numérique sans créer de dépendance
- Développer les compétences numériques et la confiance

Pour les salariés

- Simplifier les outils et limiter les doubles saisies
- Sécuriser et organiser l'information et les données usagers
- Assurer la conformité RGPD et la sécurité
- Faciliter la coopération (coordination, partage de documents, visioconférences)

Pour l'association et les partenaires

- Disposer de données fiables pour piloter
- Partager de l'information de manière sécurisée



Outils métiers & gestion des données

Choix d'un ou de quelques outils partagés, règles communes de saisie, arborescence documentaire claire, procédures RGPD, tableaux de bord. Externalisation de la gestion système d'informations et du délégué à la protection des données. Evaluation de la maturité du Système d'information via le référentiel MaturiN-H. Sécurisation du SI dans le cadre du Ségur de la santé, volet numérique.



Accompagnement numérique des personnes

Accompagnement aux démarches en ligne, ateliers d'initiation, points d'accès équipés, partenariats avec la médiation numérique, posture d'accompagnement et non de substitution.



Culture numérique & montée en compétences des salariés

Diagnostic des compétences, plan de formation, référents numériques externes, tutoriels, intégration du numérique dans les parcours d'intégration. Utilisation raisonnée de l'intelligence artificielle.



Communication, liens et QVT

Harmonisation des canaux de communication internes, outils de coordination (agendas partagés, visio), charte informatique, Intelligence Artificielle, communication externe accessible, usages raisonnés pour préserver la QVT.

3. Axes stratégiques

3.4. ■ Stratégie numérique et achats

Ambition achats durables : Intégrer des critères de durabilité adaptés aux contraintes budgétaires, dans le respect des besoins des personnes accompagnées.

Pour les personnes accompagnées

- Sensibiliser aux gestes du quotidien, sans culpabiliser, affichage citoyen
- Orienter vers la recyclerie
- Accompagner vers une bonne gestion responsable des fluides

Pour les salariés

- Acheter moins, mais mieux quand c'est possible
- Mutualiser les achats et le matériel entre les services
- Demander ce qui est strictement nécessaire au bon fonctionnement du service et à l'accomplissement de la mission
- Valoriser les mobilités douces
- Utiliser des matériaux de seconde main pour les ateliers
- Bien gérer et évaluer l'obsolescence du matériel
- Recycler le matériel informatique des professionnels pour les ateliers numériques à destination des personnes accompagnées
- Programmer le script quotidien pour nettoyer les téléchargements et corbeilles numériques
- Supprimer des documents inutiles sur le serveur

Partenaires et fournisseurs

- Eviter l'exclusivité, mais des préférences raisonnées
- Travailler avec les acteurs de l'économie solidaire, fournisseurs et artisans locaux
- Intégrer des critères simples dans les commandes (reprise de matériel, réparabilité, réduction du jetable)

3. Axes stratégiques

3.5. ■ Qualité, évaluation et amélioration continue

Ambition : organiser, mettre en œuvre, communiquer, analyser et corriger.
Adapter continuellement des outils et des méthodes de travail avec l'aide d'une cartographie des risques, d'un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence, un recueil et traitement des plaintes et réclamations et des événements indésirables.



Focus Dispositif de pilotage et outils de suivi

Le pilotage du projet de service s'organise autour de :

1

Gouvernance associative

Conseil d'administration,
Bureau

2

Direction et cadres intermédiaires

Responsables de la mise en
œuvre opérationnelle et de la
veille documentaire

3

Acteurs de terrain

Professionnels,
représentants des personnes,
partenaires, bénévoles...

Suivre l'avancement

Des actions

Identifier

Ce qui fonctionne et ce qui est
à ajuster

Prioriser

Les chantiers de l'année
suivante

Place de la parole des personnes accompagnées et des équipes

Contre la maltraitance, nous avançons ensemble : écouter, protéger, agir, pour que chaque personne accompagnée évolue dans un environnement où le respect, la dignité et la sécurité ne sont jamais négociables.

Protection du lanceur d'alerte : toute personne ayant signalé les faits est protégée contre toute forme de représailles ou discrimination, l'anonymisation et la confidentialité sont garanties.

3. Axes stratégiques

3.4. ■ Qualité, évaluation et amélioration continue

Axes d'amélioration retenus

Ouvrir un chantier sur les questions éthiques, affectives et posturales

Les échanges ont fait apparaître un besoin transversal de réflexion sur :

- la gratuité,
- l'équité,
- l'humanité,
- la juste distance,
- les postures des salariés et bénévoles,
- la capacité à dire non,
- la convivialité comme modalité d'action et non comme simple ambiance.

À cela s'ajoutent des enjeux concrets mentionnés par le groupe :

- transmission d'informations entre services,
- réflexion sur le nouveau bâtiment de l'Accueil de jour,
- meilleure association des personnes accueillies à la vie et à l'évolution du service,
- entretien du maillage local pour PAMELA,
- prise du traitement médical pour les personnes qui vivent à la rue.

Plusieurs indicateurs possibles pour mesurer, dans le temps, que les services se recentrent effectivement sur leurs missions :

- satisfaction des salariés,
- satisfaction des personnes accueillies,
- meilleure lisibilité des services pour les partenaires,
- harmonisation des pratiques,
- diminution des réponses hors périmètre,
- qualité des orientations vers le droit commun,
- qualité perçue de l'accueil et de la convivialité,
- capacité à poser un cadre clair,
- données quantitatives et qualitatives sur la fréquentation, les usages et les suites données.

4. Conclusion

Ce projet de service 2026–2031 affirme la volonté de l'association **Le Lien** de :

Rester un acteur essentiel

Des parcours "de la rue au logement" sur le territoire de Libourne

Renforcer la qualité

Et la bientraitance de ses accompagnements, dans une approche inclusive et respectueuse du pouvoir d'agir des personnes

S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité

Soutenir et développer les équipes

Par une politique RH, numérique et QVCT cohérente et engagée

Accompagner les équipes aux changements

Besoins des publics, évolution du service, contraintes financières

Faire du référentiel HAS un levier

Un levier d'amélioration continue au service des personnes accompagnées, des professionnels et du territoire

Nous sommes une interface humaine entre les personnes invisibilisées et les institutions. Notre mission est de construire, soutenir, et parfois rétablir, le lien social et administratif.

Ce document est appelé à être approprié, discuté et révisé régulièrement, pour rester en phase avec les réalités du terrain, les besoins des personnes et l'évolution du contexte social et institutionnel.

En partenariat avec

