

La préfiguration d'un CSAPA généraliste (Maud CAVERZASIO, directrice d'ALTAU et Bernard TRIPONEY, directeur d'Equinoxe)

ALTAU a validé avec le CA en octobre 2017 la réorganisation de tous ses services. La question était :

Comment organiser les services différemment pour éviter l'épuisement des professionnels et développer les actions de plus en plus nombreuses que demande l'ARS ?

Ce travail a commencé par une réunion avec pour objectif « l'ouverture des champs des possibles » au sujet de cette organisation afin de permettre à chaque professionnel de s'exprimer. Cela a amené beaucoup de réflexion et d'insécurité. Ainsi, une seconde réunion a donc été prévue, en changeant de porte d'entrée et plus précisément en travaillant collectivement sur toutes les missions du CSAPA et en réfléchissant sur ce qui fonctionne, pourquoi, ce qui dysfonctionne, pourquoi ?

Cependant, suite au séminaire et au travail de rapprochement déjà engagé, la réorganisation des services d'ALTAU ne se fera plus en interne mais bien en intégrant l'équipe d'Equinoxe.

L'idée est de retravailler collectivement les missions du CSAPA avec un focus plus particulier sur l'accueil (première mission du CSAPA) car l'échéance d'un guichet unique est fixée à septembre 2018. Par la suite, les 2 équipes continueront ensemble ce travail de réflexion sur toutes les autres missions du CSAPA.

Sur cette question d'accueil, un fil conducteur sera soutenu par les 2 directions. L'objectif est de préserver, pour les usagers déjà suivis au sein des 2 structures, les offres de soin qu'ils investissent déjà. Parallèlement, il s'agira de travailler l'accueil physique et téléphonique des nouveaux arrivants en pensant collectivement le cadre : Qui est présent ? A quel endroit ? Comment accueille-t-on ? Comment recueille-t-on les informations ? Comment les traite-t-on ?

Pour travailler la question d'un accueil commun, un comité de pilotage sera mis en place avec 8 salariés des 2 structures représentant chaque corps de métier (travailleur social, infirmière, psychologue, secrétaire).

La formation permettra aussi aux salariés chargés de l'accueil d'être plus outillés pour répondre et se positionner plus efficacement.

Pour finir, les 2 directeurs encouragent les équipes à continuer de travailler ensemble comme c'est déjà le cas sur différentes missions notamment la CJC (consultation jeunes consommateurs), la prévention, les consultations avancées...