

## L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

---

### A. Le management à l'ACAP

Les enjeux de développement de l'ACAP passent par une animation des ressources humaines qui s'appuie sur le développement de la compétence institutionnelle à travers la mutualisation des savoirs, des savoir-faire, des ressources et de la formation. Il s'agit aussi de permettre à chacun de s'inscrire dans un parcours professionnel en proposant un dispositif dynamique et varié, assurant l'enrichissement mutuel et favorisant la mobilité professionnelle.

#### 1. Les orientations

##### ***Tenir compte des enjeux liés aux évolutions du secteur d'activité***

Il s'agit notamment d'assurer une adéquation des qualifications aux missions confiées à l'ACAP. Cela signifie la mise en place pour certains professionnels de formation qualifiante ou diplômante ou bien d'une VAE, ainsi que le développement de nouveaux métiers.

##### ***Anticiper les besoins en termes de recrutement***

- Maintenir le lien avec les écoles de formation et l'accueil de stagiaires afin de développer « l'attractivité » des fonctions exercées au sein de l'ACAP. Le lien passe en outre par la participation des délégués-mandataires à des colloques ou des forums pour présenter leur métier.
- Assurer la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences : à partir de tableaux de bords, de pyramides des âges et de bases de données du personnel, une analyse est faite régulièrement et permet d'avoir une vision future sur les besoins en recrutement.

##### ***Favoriser l'appartenance institutionnelle***

L'enjeu ici est de :

- Maintenir une identité et une culture institutionnelle dans un contexte de territorialisation des équipes.
- Harmoniser les pratiques et les fonctionnements des antennes.
- Proposer un dispositif de prévention de l'usure professionnelle.

En proposant :

- Une politique d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés à l'échelle institutionnelle.
- La mobilité professionnelle. Cette dimension est à inscrire dans un cadre éthique et technique qui articule le bien-être du salarié et les exigences institutionnelles.
- Des instances de réflexion transversales.
- Des rencontres et des formations inter-antennes permettant de renforcer la vie institutionnelle.

### ***Développer la logique de projets professionnels***

- Assurer le déroulement des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels qui permettent notamment d'aborder la question de la formation et d'intégrer par la suite les souhaits émis au plan de formation.
- Optimiser la politique de formation des professionnels : en articulant la formation externe individuelle, la participation à des colloques, la formation intra collective, la formation transversale... Il s'agit également de renforcer l'évaluation des actions de formation et de favoriser les « retours » en équipes. En effet, si la formation bénéficie au professionnel, il est important qu'elle soit également utile à l'établissement.

### ***Valoriser les compétences professionnelles et le travail en équipe pluridisciplinaire***

L'objectif est d'éviter toute usure du personnel et de permettre à chacun de se sentir mobilisé et valorisé au sein de l'établissement. Cela passe par :

- Une responsabilisation des professionnels sur des missions transversales, mais aussi la reconnaissance salariale.
- La connaissance et la reconnaissance de la place de chacun : chaque professionnel bénéficie d'une fiche métier identifiant les responsabilités, délégations, attributions de chacun.
- L'animation d'une équipe pluridisciplinaire en valorisant la place de chaque professionnel, quelle que soit sa fonction, et sa participation à la mission de l'établissement.

### ***Réaffirmer les notions de transversalité, d'unité et de cohérence, comme bases du travail en équipe***

- Faire porter, par chaque antenne, le projet d'entreprise. Dans cette perspective, la polyvalence de chaque délégué-mandataire est mise en œuvre par l'exercice de plusieurs types de mandats par chacun.
- Développer les commissions transversales où sont représentés chaque métier et chaque territoire.

- Renforcer la démarche continue d'amélioration de la qualité qui est un outil important d'unité et de cohérence.

## 2. L'équipe de direction

Garante de la cohérence institutionnelle, l'équipe de direction est aussi garante de l'éthique institutionnelle. Elle favorise la participation de chacun et permet la régulation au sein de l'équipe. Elle apporte aussi son soutien technique à la direction, dans les décisions qui engagent l'institution. Elle est composée de la directrice de l'association, des responsables territoriaux, de la responsable des ressources humaines, de la responsable de la comptabilité des usagers, du responsable de la gestion associative, de la responsable du service Insertion par le logement et de l'assistante de direction.

Chaque cadre de direction, quelle que soit sa fonction principale exercée, est sollicité pour la prise charge de fonctions transversales, telles que l'animation de commissions techniques professionnelles. Un principe de mobilité interne est institué dans l'équipe de cadres afin de permettre à chacun d'évoluer dans sa pratique professionnelle et de ne pas avoir qu'une vision unique du fonctionnement des différentes antennes ou du service logement.

Une réunion tous les 15 jours permet à l'équipe de direction de se rencontrer et d'aborder :

- la déclinaison des orientations institutionnelles
- des questions d'organisation
- les évolutions du contexte juridique, social, partenarial...
- les différents projets en cours.

En fonction des besoins, des réunions supplémentaires peuvent être mises en place lorsque l'équipe ressent le besoin d'évoquer un thème spécifique ou pour accompagner des projets.

### ➤ **La direction**

Elle est chargée de la mise en œuvre des orientations associatives arrêtées par le conseil d'administration, ainsi que de l'organisation des activités et des services. Elle exerce une veille sur l'évolution des activités et propose des orientations au CA en vue de l'adaptation du projet.

Elle représente l'association dans différentes instances partenariales.

Elle est garante du projet d'entreprise et de la qualité des prestations en direction des usagers.

➤ ***Le responsable territorial***

Le responsable territorial est un cadre d'autorité, chargé par la direction, et en collaboration avec celle-ci, de l'organisation et de l'animation d'une équipe territoriale et par ailleurs des missions transversales lui sont confiées. Il contribue, à travers son action, à l'adaptation constante de l'équipe qui lui est confiée mais aussi à celle de l'association en général, aux évolutions de ses différentes activités. Il participe à la définition des objectifs opérationnels de l'Association en fonction des orientations politiques définies par le Conseil d'Administration.

➤ ***La responsable des ressources humaines***

La responsable des ressources humaines est un cadre qui assiste techniquement la direction sur l'ensemble des activités de la gestion du personnel de l'Association. Elle contribue, à travers son action, à l'adaptation constante du personnel de l'Association en fonction des évolutions des différentes activités.

➤ ***Le responsable de la comptabilité de l'association***

Le responsable de la comptabilité de l'Association est un cadre d'autorité, chargé par la direction, et en collaboration avec celle-ci, de la tenue de la comptabilité de l'Association. Il assure aussi le suivi des outils informatiques et leur adaptation aux besoins et aux évolutions des activités.

➤ ***La responsable de la comptabilité usagers***

La responsable de la comptabilité « usagers » est un cadre d'autorité, chargée par la direction de garantir la bonne exécution des procédures comptables des comptes des usagers. Elle assure la responsabilité de l'utilisation du logiciel métier choisi par l'institution.

➤ ***La responsable du service d'insertion par le logement***

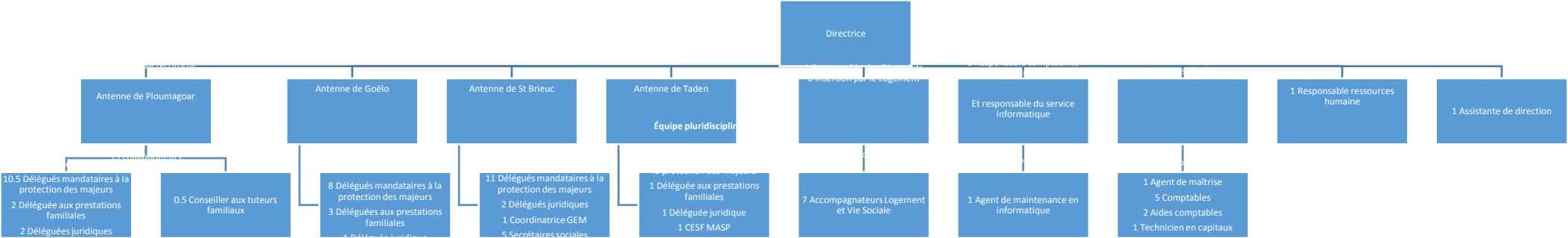
La responsable du service d'insertion par le logement est un cadre d'autorité, chargée par la direction de garantir le bon fonctionnement et l'animation du service logement de l'Association (Pensions de famille, résidences accueil et ALT). Elle est force de proposition sur de nouveaux projets éventuels dans le domaine du logement accompagné.

➤ ***L'assistante de direction***

L'assistante de direction assiste la direction, et en collaboration avec celle-ci est chargée :

- d'organiser et de coordonner la transmission et la rédaction des informations relatives aux activités de l'Association,
- de garantir l'organisation et la qualité du service de l'Association par la gestion du pôle ouverture administrative des mesures
- de mettre en œuvre la communication interne et externe souhaitée par l'Association

# B. L'organigramme



## C. Les moyens humains

### 1. Les intervenants sociaux

#### ➤ ***Le délégué mandataire***

Le délégué mandataire est chargé de l'exercice des mandats tutélaires qui lui sont confiés dans le cadre du projet d'établissement. Il contribue, à travers sa mission de protection et d'accompagnement social, au développement de ses modes d'intervention et à leur adaptation constante aux évolutions de son secteur d'activité.

#### ➤ ***Le délégué aux prestations familiales***

Le délégué aux prestations familiales est un travailleur social, chargé de l'exercice des mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial (MJAGBF). Il assure une mission d'éducation, d'accompagnement social, de gestion et de protection de l'enfance visant l'autonomie de la famille.

#### ➤ ***Le délégué juridique/ patrimonial et aux biens des mineurs***

Le délégué juridique et patrimonial est chargé d'intervenir en qualité de support technique juridique dans le cadre des différents mandats judiciaires confiés à l'Association. En cohérence avec les projets personnels des usagers, il intervient en collaboration avec les différents intervenants tutélaires dans la mise en œuvre des actions spécifiques de protection des biens et des personnes. Il est également chargé de la protection des biens et des droits des mineurs.

#### ➤ ***L'Accompagnateur Logement et Vie sociale***

L'Accompagnateur Logement et Vie Sociale est un intervenant social, chargé de l'animation des pensions de famille et/ou résidences accueil et de l'accompagnement de ses locataires, en favorisant leur autonomie dans les actes de la vie quotidienne et en développant du lien social avec leur environnement.

#### ➤ ***Le coordinateur du GEM***

Le coordinateur du GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle) est un intervenant social mis à disposition par l'ACAP auprès du GEM de Rostrenen afin de coordonner et d'animer les activités mises en place tout en soutenant les membres du bureau gestionnaire de l'association GEM.

## 2. L'équipe administrative

### ➤ **L'agent d'accueil**

L'agent d'accueil est un technicien chargé de l'accueil physique et téléphonique des usagers et partenaires des services au siège de l'association. Il contribue, à travers son action, à la qualité de l'accueil, à la promotion de l'image de l'Association et à l'évolution de ses propres techniques de travail, dans le cadre des orientations arrêtées par l'ACAP.

### ➤ **L'agent de maintenance informatique**

L'agent de maintenance informatique est le collaborateur chargé de la gestion et de la maintenance du parc informatique de l'Association.

### ➤ **Le comptable**

Le comptable est un technicien chargé des tâches de comptabilité dans le cadre du déroulement de l'activité des services. Il contribue, à travers son activité, à l'évolution de ses méthodes de travail, en fonction des orientations arrêtées par l'ACAP.

### ➤ **La secrétaire sociale**

La secrétaire sociale est une technicienne chargée des tâches de secrétariat concernant les activités de l'ACAP. Elle contribue en collaboration avec les services internes et externes au bon déroulement des mesures qui sont confiées et au développement de ses modes d'intervention dans le cadre des orientations arrêtées par l'ACAP.

### ➤ **La secrétaire-animatrice du GEM**

La secrétaire-animatrice est une professionnelle de l'ACAP mise à disposition au GEM de Rostrenen afin d'assurer des missions de secrétariat (communication) et d'animation d'activités en concertation avec les coordinateur du GEM et sous la responsabilité hiérarchique d'un cadre de l'ACAP.

## D. L'organisation et le fonctionnement de l'entreprise

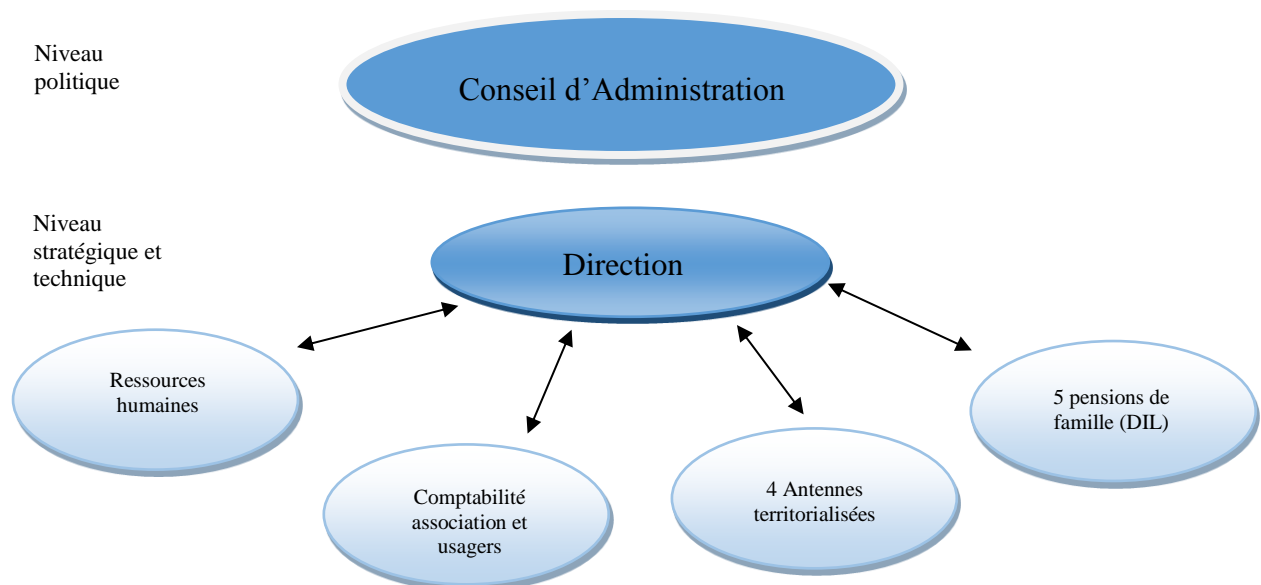
Le travail en équipe constitue un élément indispensable au bon fonctionnement de l'établissement.

Il se matérialise par des instances de communication et de rencontres, par des outils adéquats à la transmission des informations et il dépend d'un management participatif et fédérateur. Le travail en équipe permet à chacun d'identifier tous les membres de l'établissement ainsi que leurs fonctions et rôles.

Enfin, dans un souci d'égalité de traitement des personnes et dans une recherche du meilleur accompagnement possible, l'équipe a une fonction de ressource et de soutien pour chaque professionnel. Elle offre en effet un regard pluridisciplinaire sur les situations, et les instances de rencontre constituent un outil de distanciation nécessaire à l'analyse des situations.

### 1. Le siège

#### *Un siège garant de l'unité institutionnelle*



L'organisation développée s'inscrit dans une volonté d'unité institutionnelle, elle permet également de répondre au mieux aux besoins de proximité et d'accessibilité du service rendu.

La fonction des services supports (RH, Comptabilité usagers et association...) est d'apporter un soutien aux antennes ainsi qu'une unité, une cohérence et une fiabilité en termes d'orientations et de gestion. Les fonctions managériales sont recentrées au sein de ce siège par souci de sécurité, d'équité et d'harmonisation.



Dans cette logique, le siège inclut des services techniques supports comme la comptabilité ou l'accueil.

### ***L'accueil au siège***

Le service accueil exerce un rôle de réception, d'information et d'orientation des usagers et des personnes et des partenaires ; il se doit donc d'être au fait de la vie de l'institution et développer un service simultanément accueillant et rassurant.

La fonction d'accueil suppose, au-delà d'une disposition d'esprit, de compétences professionnelles. L'accueil concerne réellement l'ensemble des services et son fonctionnement a des incidences importantes sur les autres services de l'ACAP

Le service propose :

- un accueil téléphonique et physique
- de la gestion du courrier
- du secrétariat

Les professionnels de ce service se réunissent régulièrement avec un responsable territorial afin d'échanger sur les pratiques en matière d'accueil.

Un accueil physique et téléphonique est aussi mis en place sur les antennes et est généralement exercé par les secrétaires sociales. La volonté est de favoriser collectivement une réponse adaptée aux besoins des personnes accueillies (personnes protégées, familles et/ou partenaires).

### ***Le service comptabilité***

Le service participe à la mission globale de l'ACAP en :

- Apportant un soutien technique et logistique aux délégués mandataires leur permettant de mettre en œuvre une bonne gestion des comptes des usagers.
- Conseillant le délégué sur des aspects techniques liés à la tenue des comptes.
- Alertant le délégué en cas d'anomalie.

Le service intervient sur demande du délégué qui reste responsable du budget de l'usager. Le service s'engage à respecter le projet personnalisé de la personne accompagnée. Ainsi, le service n'a cessé de développer des pratiques qui placent l'usager au cœur de l'action :

- Le développement des partenariats bancaires permet aujourd'hui à l'usager d'avoir le choix entre plusieurs banques.

- Chaque usager se voit ouvrir un compte de mise à disposition lui permettant de gérer son budget courant.

Des permanences comptables sont mises en œuvre par ½ journée afin de rapprocher le service des délégués, des fournisseurs et des partenaires extérieurs en leur proposant des informations et de résoudre des difficultés éventuelles.

Différentes activités sont rattachées à ce service :

- La comptabilité liée aux mesures
- L'activité aide sociale

Ce service développe des partenariats bancaires afin de faciliter la récupération des comptes bancaires des personnes protégées et participe à l'amélioration de la sécurisation comptable d'une manière générale en lien avec le logiciel métier UNI-T.

Le service comptabilité au complet se réunit une fois toutes les 6 semaines. L'objectif est de transmettre des informations générales, d'aborder le fonctionnement, la réorganisation des fonctions (rééquilibrage éventuel) et les procédures éventuelles nécessaires à mettre en œuvre.

## 2. Les antennes

La mise en place de 4 antennes :

- Taden
- Saint Briec
- Goelo Centre
- Ploumagoar

Correspond à la fois à une logique globale de l'action sociale aujourd'hui et à la nécessité pour l'établissement de rester attractif. La territorialisation de l'établissement vise ainsi à :

- Mieux répondre aux besoins locaux tout en affirmant la vocation départementale de l'établissement.
- Développer la proximité des réponses et l'accessibilité du service aux personnes accompagnées.
- Développer le partenariat local.
- Assurer une égalité de traitement des personnes accompagnées.
- Favoriser la souplesse et la réactivité des interventions.

La qualité des réponses se traduit alors par des pratiques et des moyens harmonisés :

- L'équipe de direction, composée de la directrice et de chaque responsable, est garante de l'unité et de la cohérence des orientations, prestations, et des fonctionnements institutionnels.

- Chaque antenne, animée par un responsable territorial, est constituée d'une équipe pluridisciplinaire.
- Un référentiel des actes, récemment finalisé, identifie les actes susceptibles d'intervenir de l'ouverture à la clôture des mesures, afin que chaque professionnel connaisse mieux les responsabilités qui lui incombent et les limites de son intervention
- Des réunions d'antennes sont mises en place au moins une fois par mois et permettent d'aborder les informations institutionnelles, l'organisation, le fonctionnement, l'attribution des mesures et des thématiques en lien avec l'exercice du métier. Chaque réunion donne lieu à un ordre du jour et à un compte-rendu.
- Pour les délégués mandataires ou aux prestations familiales, une fois tous les deux mois, il est proposé un temps d'analyse de pratique professionnelle avec un intervenant extérieur. Ces temps sont mutualisés au siège et réunissent des professionnels de plusieurs antennes.

### 3. Le Dispositif d'Insertion par le Logement

Les pensions et famille et Résidences Accueils de l'ACAP sont réparties sur le département :

- Rostrenen : 20 places
- Guingamp : 20 places
- Belle Isle en Terre : 9 places
- Dinan : 10 places
- Lamballe : 5 places (dispositif transitoire)

Une nouvelle pension de famille est en projet sur le territoire de Lamballe (ouverture prévue fin 2018 avec démarrage d'un dispositif provisoire de 4 places en décembre 2016).

L'équipe des ALVS (6 professionnels) se réunit une fois par trimestre en présence de la Responsable du service Logement et bénéficie de temps d'analyse de la pratique.

### 4. Les instances transversales

#### ➤ **La démarche d'amélioration continue de la qualité**

L'Association Costarmoricaïne d'Accompagnement et de Protection, à l'initiative de ses dirigeants, a mis en place depuis de nombreuses années une **démarche qualité**, que le cadre légal (et notamment la loi n°2002-2) impulse fortement dans le secteur social et médico-social. Les motifs et les objectifs sous-tendus par cette démarche sont de :

- faire progresser la qualité des prestations de service de l'association,

- favoriser un traitement égal des usagers, dans le cadre des missions exercées et des contours des mandats,
- simplifier les procédures de travail,
- optimiser l'organisation des moyens utilisés pour poursuivre l'action menée,
- accompagner la territorialisation et la diversification des activités.

Les différentes prestations mises en œuvre par l'association doivent s'exercer dans le cadre d'interventions adaptées auprès des familles et des personnes particulièrement vulnérables. Il importe de cerner leurs difficultés et leurs besoins, comme leurs potentialités, de mieux comprendre à leurs attentes, leur volonté et par conséquent de les considérer comme des acteurs centraux, des partenaires à part entière.

Les professionnels, en charge de l'exercice de ces mesures et de ces actions, développent au sein d'une équipe pluridisciplinaire des efforts qui concourent à la qualité.

Cependant la responsabilité de nombreuses mesures et démarches d'accompagnement impose une organisation et des fonctions clairement définies, des modes de communication rapides et efficaces, un langage commun, une veille attentive quant à la perception de chacun sur le service attendu et rendu.

La **démarche d'amélioration continue** qui s'est engagée a permis :

- D'identifier les pratiques de l'ACAP et de favoriser l'échange entre les professionnels dans un souci d'harmonisation des pratiques
- La finalisation des évaluations internes et des fiches actions à mettre en œuvre
- D'accompagner les évolutions nécessaires au regard des fiches actions
- De préparer les Evaluations externes des services

En **juin 2015**, l'ACAP a finalisé son premier rapport d'évaluation interne après un travail important réalisé avec tous les professionnels de l'ACAP et à l'aide d'OLIVE : référentiel d'évaluation interne réalisé par la FNAT (Fédération Nationale des Associations tutélares).

A l'issue des différents groupes de travail mis en place avec les professionnels et des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des personnes accompagnées, des **pistes d'amélioration** ont pu être dégagées (cf tableau page suivante) et celles-ci vont constituer la colonne vertébrale des actions à mener dans les prochaines années au sein de l'ACAP.

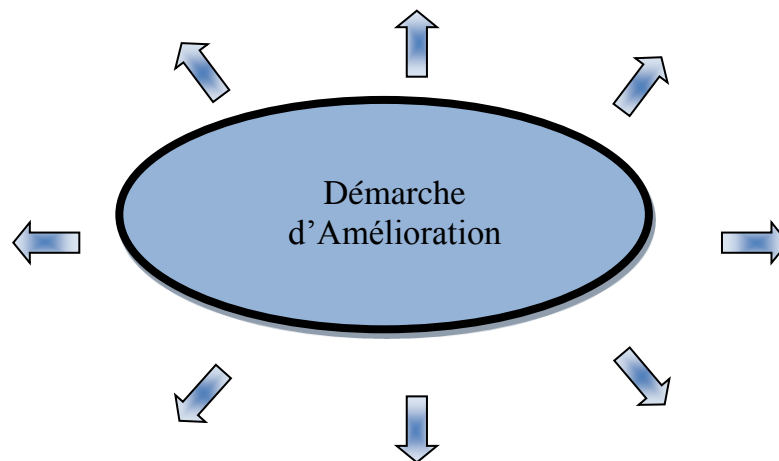
**Piste A :**  
Réécrire le Projet d'Entreprise  
d'Action Sociale

**Piste J :**  
Parfaire la définition de règles  
communes de gestion des mandats

**Piste I :**  
Poursuivre le développement de  
l'expression et la participation des  
bénéficiaires

**Piste H :**  
Affiner la personnalisation de  
l'accompagnement des bénéficiaires

**Piste B :**  
Améliorer le partenariat  
institutionnel et opérationnel



**Piste C :**  
Améliorer la communication

**Piste D :**  
Optimiser les moyens financiers et  
matériels

**Piste E :**  
Conforter la politique de gestion des  
ressources humaines engagée

**Piste F :**  
Prévenir des risques professionnels

**Piste G :**  
Poursuivre la promotion de la  
bientraitance des bénéficiaires

**La démarche d'amélioration continue de la qualité doit être un processus transdisciplinaire**, souple et réactif. Le comité de suivi constitué s'attachera à mieux comprendre les logiques et les perceptions de chaque acteur au sein de l'association, comme à l'extérieur de celle-ci, à mesurer les inévitables écarts. Il s'agit bien d'une réflexion permanente :

- Avec des outils et des procédures adaptées pour gagner en temps, en efficacité, interroger plus efficacement nos méthodes, sécuriser une prestation de service rendu,
- Pour garder présent à l'esprit que nous accompagnons des personnes qui possèdent une histoire propre au sein d'un système familial, social et culturel, économique, géographique,
- Pour une « prise en charge qualité » qui doit s'orienter vers une vision globale de la personne et de sa situation.

Cette démarche stratégique, animée par un responsable territorial et la direction, dont l'objectif est de réfléchir au sens de nos interventions, s'appuie sur un comité de suivi représentatif de tous les métiers, services et antennes, ainsi que de deux membres du Conseil d'administration.

Il est important de disposer de ce système d'évaluation permanent et évolutif, afin d'assurer nos obligations légales en matière d'évaluations internes et externes mais aussi car il peut donner toute sa place aux personnes prises en charge, en favorisant leur expression et leur participation à la vie de ses mesures, aux actions et projets à mener, aux bilans de ces mesures d'assistance, de représentation, par l'intermédiaire d'outils et d'instances adaptés : bilan usager, actions plus collectives, participation au comité de suivi...

➤ ***La commission comptabilité***

Elle permet à la comptable de rencontrer un représentant de chaque antenne une fois par trimestre. Il s'agit de réguler à la fois les pratiques et les relations et d'aborder les mesures avec un regard sur l'aspect comptable.

➤ ***La commission technique délégué mandataire intervenant en milieu ouvert, en établissements et/ou en famille d'accueil***

Cette commission réunit des délégués mandataires représentatifs de chaque type d'intervention en milieu ouvert, en établissement et/ou en famille d'accueil environ 2 fois par an. Il s'agit d'échanger sur les pratiques, de faire évoluer le projet d'activité et la fiche métier et d'organiser une fois par an un temps de travail avec tous les délégués mandataires de l'ACAP.

➤ ***La commission DPF-MJAGBF***

Réunissant les délégués aux prestations familiales, elle a pour objectif d'échanger sur les pratiques d'exercice de la Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial, les procédures de signalement, la place des délégués dans les instances partenariales... Le fruit de ces réflexions est mis en discussion au niveau de l'équipe de direction, inspirant des décisions en termes d'organisation à mettre en œuvre.

➤ **La commission secrétariat**

Elle constitue un lieu d'échange sur les pratiques, sur le positionnement professionnel, dans une perspective d'harmonisation en lien étroit avec la démarche qualité. Différents thèmes peuvent être abordés :

- > La création et l'harmonisation des outils professionnels
- > Les relations inter-services...

➤ **La commission juridique**

Elle réunit l'ensemble des délégués juridiques et patrimoniaux de l'association sous la responsabilité d'un cadre. L'objectif est d'échanger sur les pratiques, de favoriser de la mutualisation d'outils et d'exercer une veille juridique nécessaire à l'exercice des mandats confiés.

➤ **La commission logiciels-métier**

Elle a pour fonction de travailler sur l'utilisation des logiciels métiers utilisés dans l'association (UNI-T, BREDEA, BODET, APOLOGIC...) et de proposer des fiches pratiques de procédures éventuelles afin d'optimiser la mise en œuvre de ceux-ci dans la pratique professionnelle.

Par ailleurs, des commissions peuvent se mettre en place ponctuellement pour des besoins spécifiques : utilisation des bons d'achats, intégration des salariés handicapés au sein de l'ACAP, réalisation d'outils de communication.... .

➤ **La commission fonds social**

A l'initiative du conseil d'administration de l'ACAP, un **fonds social** a été mis en place pour les personnes accompagnées en utilisant les fonds disponibles dans le cadre de la gestion propre de l'ACAP (10 000 euros par an). Celui-ci a pour objectif de venir en aide à ceux qui ne peuvent bénéficier d'aucune aide légale ou en attente du déblocage de celle-ci.

Sous forme de secours non remboursable de maximum 500 euros ou de prêt jusqu'à 1000 euros, les administrateurs de l'ACAP accompagnés de la direction rencontrent les professionnels de l'ACAP qui font la demande d'aide afin d'évaluer si la situation de la personne relève bien du fonds social de l'ACAP.