



Association Départementale  
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement  
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

**2009**

**BILAN D'ACTIVITE**

## Dispositif de Veille Sociale Départementale

« 115 »

Janvier 2010

# SOMMAIRE

<b>1. Présentation du pôle et de l'action .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Rapport quantitatif de l'action .....</b>	<b>4</b>
2.1 Les appels .....	4
2.2 Compositions familiales des appelants .....	6
2.3 Ages .....	7
2.4 Ressources .....	7
2.5 Origines de la demande .....	8
2.6 Les problématiques des appelants .....	8
2.7 Situation au regard de leur précédent logement .....	9
2.8 Demandes formulées .....	9
2.9 Réponses apportées .....	9
2.10 Les prises en charges hôtelières .....	10
2.11 Les absences de mise à l'abri .....	11
<b>3. Evènements marquants .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Problématiques rencontrées .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Ressources humaines .....</b>	<b>16</b>
<b>7. Environnement, réseau, partenariat .....</b>	<b>16</b>
<b>8. Plan d'actions .....</b>	<b>18</b>

## 1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle **Accueil Ecoute & Veille Sociale** s'adresse :

- Aux femmes victimes de violence conjugale et familiale,
  - ↳ Accueil Ecoute Femmes
  
- Aux personnes en situation ou en risque d'exclusion,
  - ↳ Accompagnement RSA
  - ↳ Point Accueil Santé
  - ↳ Rond point
    - ✓ Boutique Solidarité,
    - ✓ ASEP : Action Sociale sur l'Espace Public,
    - ✓ **115**.

Le **115** est une des actions formant le « Rond Point » : dispositif qui permet d'être plus à même d'accueillir la personne en situation d'urgence sociale, à la fois dans la proximité (Boutique Solidarité et surtout ASEP) et à l'échelon départemental (**115**) mais aussi en toute discrétion, sans rupture dans son parcours d'insertion et sans démultiplication d'actions.

Les réponses sont complémentaires à plusieurs niveaux : elles permettent au public d'avoir un panel plus large de réponses sur des temps différents afin de couvrir le plus globalement possible les besoins.

Dans le cadre du **115**, notre objectif essentiel est de coordonner l'urgence et la veille sociale du département des Côtes d'Armor.

Nos missions :

- ◆ **Ecouter, informer, orienter par téléphone**, les personnes en situation d'urgence sociale, majeures, seules, en couple ou en famille, mais aussi les collectivités, organismes qui appellent le 115. **Trouver des solutions d'hébergement pour les personnes sans abri.**
  
- ◆ **Evaluer l'urgence de la situation** dans laquelle se trouve la famille ou la personne en difficulté, et cela par rapport aux domaines suivants : **l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire, l'accès aux droits.**
  
- ◆ **Etre un lieu d'observation de la demande** pour mieux connaître et suivre les demandes et favoriser une meilleure adaptation des réponses.
  
- ◆ **Coordonner, animer et développer le réseau** des acteurs associatifs et institutionnels, intervenants dans le cadre de la prise en charge des populations sans abri. Tenir à jour l'état des disponibilités des places d'hébergement d'urgence. Réaliser des états statistiques des appels qui permettront, le moment venu, de cerner les problématiques émergentes.

↳ Le **115** est géré par :

- ✓ 3 travailleurs sociaux qui se relaient en journée (de 9h à 20h),
- ✓ Les veilleurs du Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS) Clara ZETKIN d'Adalea de 20h à 8h, les week end et jours fériés.

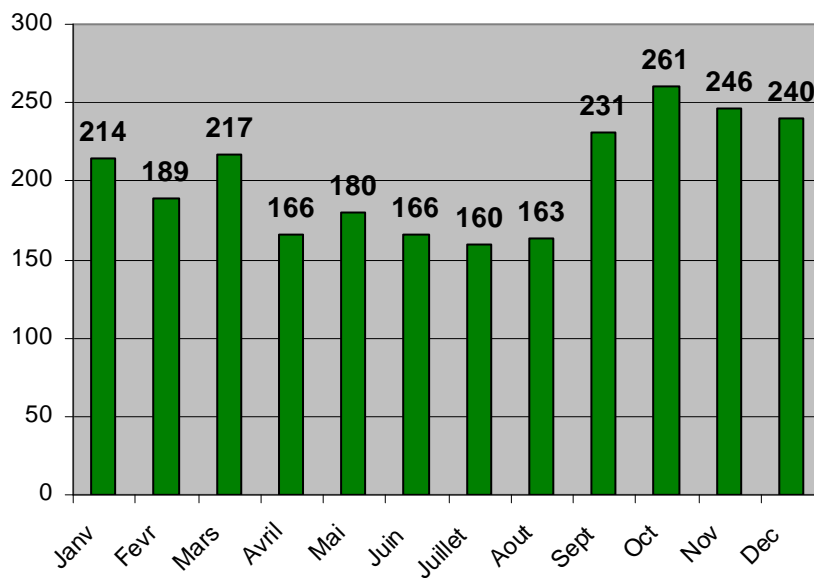
## 2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

### 2.1 Les appels

Années	Nombre d'appels
2003	719
2004	896
2005	1062
2006	1567
2007	1954
2008	2011
<b>2009</b>	<b>2433</b>

Comme chaque année, nous notons une évolution constante du nombre des appels, **422 appels supplémentaires ont été comptabilisés cette année.**

*Répartition mensuelle du nombre de ces appels:*



Comme nous pouvons le constater sur le graphique, le nombre d'appels mensuels est assez régulier, avec un nombre **moyen de 203 appels.**

Sur la période hivernale qui va du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, on recense une moyenne de 218 appels mensuels.

Comme en 2008, St Brieuc concentre une majorité des appels (66.5%).

	Nombre	% en 2009	% en 2008
Saint Brieuc	1614	66,34%	66.5%
Dinan	213	8.75%	9.5%
Guingamp	159	6.54%	7%
Lannion	157	6.45%	6.5%
Lamballe	97	3.99%	5%
Paimpol	29	1.19%	2%
Rostrenen	5	0.21%	0%
Loudéac	159	6.54%	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>2433</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Evolution du nombre d'appels par site entre 2008 et 2009

■ Dinan :	+ 28 appels
■ Guingamp :	+ 18 appels
■ Lannion:	+ 26 appels
■ Lamballe:	+ 1 appel
■ Loudéac :	+ 86 appels
■ Paimpol :	- 1appel
■ St Brieuc	+ 280 appels
■ Rostrenen	- 8 appels

Répartition des horaires d'appels:

	Nombres d'appels	% en 2009	% en 2008
7h / 14h	892	36,5%	35,5%
14h / 18h30	995	41%	41%
18h30 / 23h	528	22%	22%
23h / 7h	18	0,5%	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2433</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Le créneau horaire le plus sollicité se situe toujours en journée l'après midi:** les appels entre 14h00 et 20h00 représentent 52% des appels, à noter que les appels entre 7h00 et 14h00 ont légèrement augmentés (+1%). Concernant les appels en matinée, la tranche horaire la plus sollicitée est celle entre 9h00 et 12h00 qui concentre 29 % des appels.

Les appels entre 18h00 et 20h00 représentent 15%,

Les appels entre 20h00 et 23h00, 10%

Les appels entre 23h00 et 7h00 du matin, 1%.

74,10% des appels ont été gérés par le Rond Point en semaine et en journée et 25.90% par les veilleurs du CHRS Clara Zetkin d'Adalea en soirée, nuits, week end et jours fériés) 1% de plus qu'en 2008).

## Personnes concernées par ces appels :

	NOMBRE		
	2009	% en 2009	% en 2008
Hommes	1891	65.55%	73.06%
Femmes	680	23.57%	20.33%
Enfants	314	10.88%	6.61%
<b>TOTAL</b>	<b>2885</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Ces appels concernaient une majorité d'hommes, à noter que 63% des appelants étaient déjà connus du dispositif.

Au cours de l'année 2009, nous avons recensé une nette augmentation des appels concernant des femmes avec enfants, ceci peut trouver une explication dans le fait que nous avons été amenés à mettre à l'abri un certain nombre de familles en demande d'asile, notamment en fin d'année et en période de niveau II.

## 2.2 Compositions familiales des appelants

	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	Couples	Couples avec un ou des enfants	Non communiqué	TOTAL
<b>Nombre 2009</b>	<b>2163</b>	131	98	41	0	<b>2433</b>
<b>Pourcentage 2009</b>	<b>88.90%</b>	5.38%	4.03%	1.69%	0%	<b>100%</b>
Nombre 2008	1754	100	105	0	52	2011
Pourcentage 2008	89.54%	5.10%	5.36%	0%	/	100%

*N.B. : Les pourcentages sont basés sur le nombre total de personnes dont on connaît la situation familiale.*

*Parmi les 2163 personnes seules :*

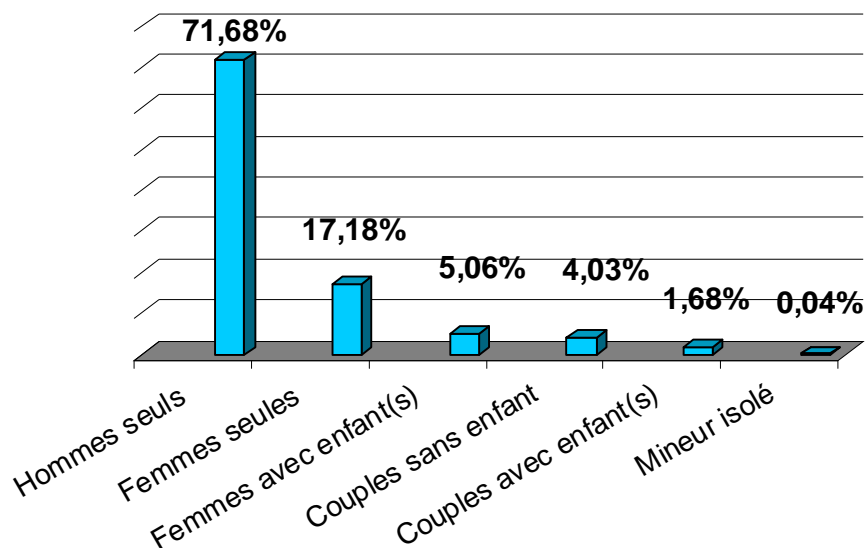
- ↪ 1744 sont des hommes (80.63% des appelants), contre 76.87% en 2008.
- ↪ 418 des femmes (19.32%), contre 12.56% en 2008.
- ↪ 1 mineur isolé (0.05%), contre 0.10% en 2008.

*Parmi les 131 personnes seules avec enfant(s) :*

- ↪ 123 sont des femmes (93.89%), contre 98% en 2008.
- ↪ 8 des hommes (6.11%), contre 2% en 2008.

D'une manière générale, on remarque la prédominance des hommes seuls.

## Compositions familiales des appelants



### 2.3 Ages

	< 18 ans	18 à 25 ans	26 à 49 ans	50 à 59 ans	> ou = 60 ans	Non communiqué	TOTAL
<b>Nombre 2009</b>	7	497	1489	341	25	74	2433
<b>Pourcentage 2009</b>	0.30%	21,07%	63,12%	14,45%	1,06%	/	100%
Nombre 2008	11	501	1001	327	46	125	2011
Pourcentage 2008	0.58%	26.56%	53.08%	17.34%	2.44%	/	100%

N.B. : Les pourcentages sont basés sur le nombre total de personnes dont on connaît la tranche d'âges.

En comparant les pourcentages des tranches d'âges ici représentées, on peut noter des variations sensibles :

- ↪ Une diminution du public 18/25 ans, mais une nette augmentation des 26/49ans
- ↪ Une diminution du nombre de personnes âgées de 50 à 59 ans,
- ↪ Et une diminution des usagers de plus de 60 ans.

### 2.4 Ressources

	Salaire retraite	Allocation chômage/formation	RMI/RSA	AAH	Autres	Sans ressource	Non communiqué	TOTAL
<b>Nombre en 2009</b>	88	78	758	334	149	845	181	2433
<b>% en 2009</b>	3,91%	3,46%	33,66%	14,83%	6,62%	37,52%	/	100%
<b>% en 2008</b>	4.33%	3.72%	27%	17.55%	4.61%	42.79%	/	100%

N.B. : Les pourcentages sont basés sur le nombre total de personnes dont on connaît les ressources

Le nombre d'appelants déclarant n'avoir aucune disponibilité financière au moment de l'appel est de 93%.

- ↪ **49,5%** disent avoir un suivi social.
- ↪ **34,5%** déclarent ne pas en avoir.
- ↪ **16%** ne communiquent pas sur cette question.

## 2.5 Origines de la demande

	Demande individuelle	CSD	Autres Travailleurs Sociaux	Autres	Adalea	TOTAL
<b>Nombre 2009</b>	<b>1881</b>	314	0	195	43	<b>2433</b>
<b>Pourcentage 2009</b>	<b>77.31%</b>	12.91%	0%	8.01%	1.77%	<b>100%</b>
Nombre 2008	1532	248	26	172	33	2011
Pourcentage 2008	76.18%	12.33%	1.29%	8.56%	1.64%	100%

Parmi les **195 « Autres »** :

- ↪ 78 proviennent de particuliers (signalement ou familles de SDF),
- ↪ 38 de l'hôpital,
- ↪ 23 de la police ou la gendarmerie,
- ↪ 56 des maraudes de la Croix Rouge (ces appels se sont, cette année, multipliés par deux).

## 2.6 Les problématiques des appelants

PROBLEMATIQUES	Nombre en 2009	% en 2009	% en 2008
Provenance d'un autre département	206	8.86%	11.24%
Demandeur d'asile	121	<b>5.20%</b>	2.93%
Problème de santé	127	5.46%	6.41%
Rupture familiale	130	5.59%	6.22%
SDF	1183	<b>50.86%</b>	40.47%
Signalement	0	0%	0.15%
Sortie de prison	21	0.90%	0.55%
Sortie d'hospitalisation	82	3.52%	4.03%
Violence conjugale	196	<b>8.43%</b>	6.07%
Expulsion	153	<b>6.58%</b>	11.67%
Autres	107	4.60%	10.26%
<b>TOTAL</b>	<b>2326</b>	100%	100%

*NB : Nous avons identifié la problématique la plus importante pour chaque appelant.*

Les problématiques qui reviennent de manière plus forte cette année sont :

- ✓ Les situations de demande d'asile,
- ✓ Les situations de femmes victimes de violence conjugales,
- ✓ Les situations de personnes sans domicile fixe.

Les problématiques qui ont diminué sont :

- ✓ Les situations d'expulsion,
- ✓ Les situations de personnes provenant d'un autre département.

## 2.7 Situation au regard de leur précédent logement

- **42.5%** des personnes étaient hébergées en CHRS ou en foyer d'urgence, (40% en 2008),
- **25%** par leur réseau amical ou familial, (30.5% en 2008),
- **20.5%** en logement privé ou en chambre d'hôtel, (17% en 2008)
- **5%** étaient hospitalisées, (6% en 2008),
- **7%** dans une autre situation dont l'incarcération.

## 2.8 Demandes formulées

**79.5% des personnes appellent pour une demande d'hébergement (83.5% en 2008).** La plupart du temps, les personnes demandent un hébergement pour le soir même sans aborder la question des jours suivants. Cependant, quand les personnes nous sollicitent régulièrement, nous essayons de mieux connaître leurs situations et d'échanger avec elles sur leurs souhaits d'hébergement ou d'insertion à plus long terme. Selon la situation, nous nous efforçons de la mettre en lien avec un service qui pourra échanger avec la personne sur sa situation et lui faire des propositions de services ou d'orientation en fonction de sa demande.

**13.5 % pour des informations diverses (12.5% en 2008) :** déplacements, informations administratives, lieux et modalités d'accueil, mise en relation avec un travailleur social, passages des maraudes croix rouge ...

**5% appellent pour une aide alimentaire ou d'hygiène (2% en 2008).**

**2% appellent pour une écoute seule (2% en 2008).**

## 2.9 Réponses apportées

**En 2009**, le 115 a effectué **1540 mises à l'abri** sur le Département (1316 en 2008) :

**88%** des orientations se font **sur la localité d'appel** (92% en 2008),

**63%** des appels concernant des **personnes connues**, on peut penser que selon les problématiques et en fonction des modes de fonctionnement des lieux d'hébergement, nous sommes amenés à déplacer les personnes, afin de leur offrir un hébergement durable dans le temps.

**Ces 1540 mises à l'abri** se répartissent de la manière suivante :

	Nombre en 2009	% en 2009	% en 2008
<b>Abris de nuit</b>	<b>1213</b>	<b>78.77%</b>	<b>73.94%</b>
Dont :			
Abri de nuit de Dinan	80	5.20%	4.03%
Abri de nuit de Guingamp	80	5.20%	3.72%
Abri de nuit de Lannion	49	3.18%	4.03%
Abri de nuit de Loudéac	76	4.93%	2.05%
Abri de nuit de Saint-Brieuc	868	56.36%	55.93%
Abri de nuit de Lamballe	60	3.90%	4.18%
<b>CHRS places urgence</b>	<b>35</b>	<b>2.27%</b>	<b>3.12%</b>
Dont :			
CHRS Maison de l'Argoat	23	1.49%	1.98%

CHRS Noz Deiz	9	0.59%	1.14%
CHRS Kerlann	3	0.49%	0%
<b>Logements d'urgence</b>	<b>36</b>	<b>2.34%</b>	<b>1.98%</b>
Dont :			
CCAS de Lannion	12	0.78%	0.91%
ADALEA (Femmes victimes de violences)	23	1.49%	0.84%
Erquy	1	0.07%	0.15%
Saint-Cast Le Guildo	0		0.08%
<b>Chez un tiers (Famille/Amis)</b>	<b>8</b>	<b>0.52%</b>	<b>1.44%</b>
<b>Hôtel</b>	<b>248</b>	<b>16.10%</b>	<b>19.53%</b>
Dont :			
Hôtels classiques	160	10.39%	15.73%
Hôtels en lien avec la convention FIPJ*	18	1.17%	1.75%
Auberge de jeunesse	70	4.54%	2.05%
<b>TOTAL</b>	<b>1540</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*L'association Adalea a signé une convention avec la DDTEFP du Morbihan dans le cadre du Fonds d'Insertion Professionnelle des Jeunes (FIPJ). Cette convention permet à la Mission Locale du Centre Bretagne d'orienter certains jeunes vers une mise à l'abri à l'hôtel le temps d'effectuer les démarches nécessaires pour trouver une autre solution. Cette mise à l'abri s'opère via le 115 qui, après sollicitation de la Mission Locale, réserve une chambre auprès de son partenaire hôtelier.

Les durées d'hébergement proposées vont de 1 à 3 nuits :

- **1 nuit** : 63% des appels (64.5% en 2008),
- **2 nuits** : 8.5% des appels (6.5% en 2008),
- **3 nuits** : 13.5% des appels (23% en 2008),
- **Plus de 3 nuits** : 15% des appels (6% en 2008).

## 2.10 Les prises en charge hôtelières

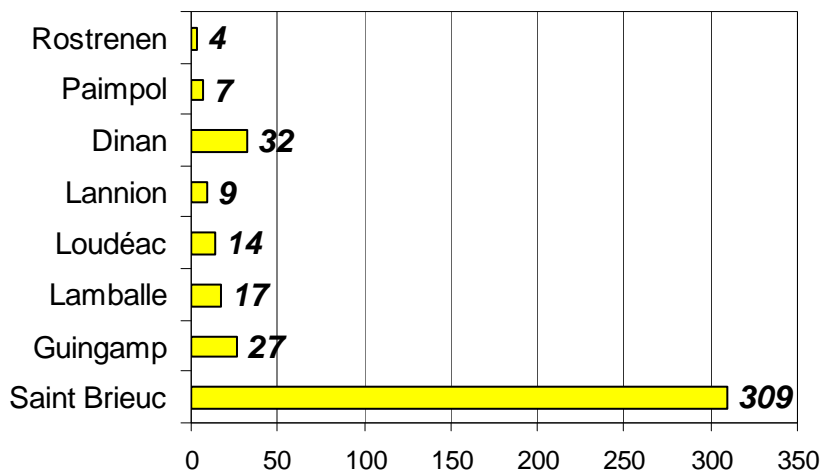
### *Nombre de nuitées d'hôtel par mois et par site (hors FIPJ)*

	St Brieuc	Guingamp	Lamballe	Loudéac*	Lannion	Dinan	Paimpol	Rostrenen	TOTAL
Janvier	33	0	4	0	2	1	4	0	44
Février	16	3	1	4	0	4	0	0	28
Mars	19	8	0	0	1	7	0	0	35
Avril	35	1	4	1	0	0	0	0	41
Mai	18	4	0	1	0	0	3	0	26
Juin	10	3	2	0	0	5	0	0	20
Juillet	23	3	0	0	2	0	0	0	28
Août	13	2	0	0	1	3	0	0	19
Septembre	43	2	1	4	0	2	0	0	52
Octobre	30	0	0	0	0	0	0	3	33
Novembre	33	0	5	1	0	4	0	1	44
Décembre	36	1	0	3	3	6	0	0	49
<b>TOTAL 2009</b>	<b>309</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>419</b>
TOTAL 2008	240	22	10	22	7	29	15	0	345

\* Hors convention FIPJ

En 2009, nous avons pris en charge **553 nuitées d'hôtel** (498 en 2008) dont **134** (153 en 2008) dans le cadre de la convention FIPJ (Secteur de Loudéac).

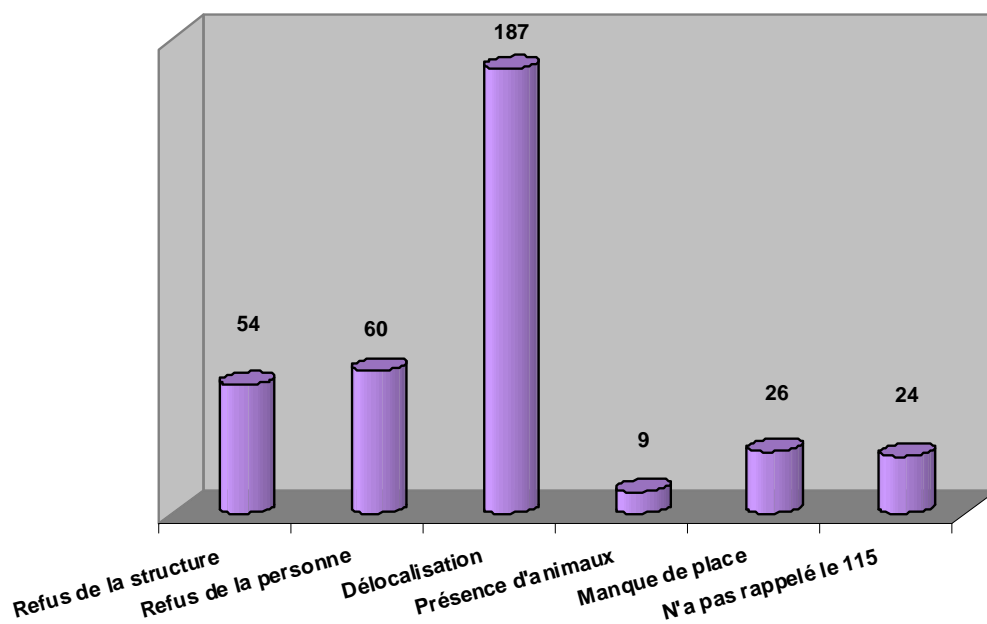
### Nuitées d'hôtel par site (Hors FIPJ)



#### 2.11 Les absences de mise à l'abri

Toutes les demandes d'hébergement formulées auprès du 115 ne font pas l'objet d'une réponse favorable à chaque fois, nous avons souhaité recenser ci-dessous les raisons pour lesquelles des demandes d'hébergement n'ont pu aboutir.

### Motifs d'absence de mise à l'abri



Dans la majorité des cas (**51.94%**), lorsqu'il n'y a pas de mise à l'abri c'est pour une raison de **délocalisation**, la proposition ne convient pas à la personne qui, bien souvent, refuse de se déplacer.

Pour **7.22%** des situations d'absence de mise à l'abri, le motif était lié à un **manque de places disponibles** sur le Département.

D'une manière générale, l'offre d'hébergement d'urgence est toujours présente, le problème relève plus en termes de disponibilité et d'accès à ces structures notamment en fonction de certaines tranches horaires.

Certains lieux sont fermés les week end, fériés ou encore l'été et quelques structures ne sont plus joignables à partir d'une heure précise alors qu'elles ont encore des places disponibles.

### **Plus globalement :**

Même si le profil des personnes concernées par le 115 évolue peu, il faut rappeler qu'il y a différentes typologies de sans abri :

Il s'agit, en majorité, d'hommes seuls mais dans des situations très différentes:

**Des hommes qui vivent sans abri depuis de nombreuses années**, qui ont, pour la plupart, entre 40 et 55 ans et, pour qui, la demande, en tous cas dans un premier temps, relève d'une simple mise à l'abri au jour le jour.

**Des hommes qui sont sans situation d'hébergement stable depuis déjà plusieurs années** et qui alternent des hébergements temporaires voire précaires (hôtels au mois, meublés, hébergements chez un tiers, véhicule ...) et l'hébergement d'urgence. Ils ont des ressources stables et exercent, pour certains, une activité professionnelle.

**Des hommes qui arrivent brutalement dans le dispositif**, le plus souvent suite à une rupture familiale et/ou parfois professionnelle.

**Des hommes jeunes**, âgé de 18 à 25 ans, sans appui familial, sans travail et sans ressource, arrivant pour certains d'autres régions.

**Des hommes de tous âges demandeurs d'asile**, en cours de procédures ou déboutés, sans ressource et isolés.

**Des hommes d'âges également variés avec des problématiques de santé lourdes** qui les excluent des circuits classiques d'insertion sociale et professionnelle, avec ou sans ressource, le plus souvent isolés.

Cette liste qui ne se veut pas exhaustive montre que les appelants font partie d'un ensemble de situations hétérogènes, loin de l'image classique "du SDF" et n'ont parfois en commun que l'absence d'hébergement.

Les personnes concernées par le 115 sont aussi des femmes (17%) :

**Les réponses d'hébergement ne leur sont pas toujours adaptées** car les dispositifs existants sont le plus souvent orientés vers un public masculin isolé et ne comprennent pas de lieux spécifiques réservés aux femmes (couchage, toilette..).

De la même manière, peu de lieux d'hébergement sont en capacité d'offrir l'intimité nécessaire aux couples pris en charge.

Enfin rappelons que l'urgence sociale ne concerne pas une partie bien définie de la population mais peut frapper chacun à tout moment.

**Cette année**, on peut retenir les éléments suivants :

✓ Une majorité d'hommes parmi les appelants du 115 (65.55%),

- ✓ Une augmentation du public "d'âge "moyen" (26/49 ans),
- ✓ Une diminution des personnes sans ressource et, à contrario,
- ✓ Une augmentation du nombre de personnes bénéficiaires du RSA,
- ✓ La demande première reste l'hébergement (79,5),
- ✓ 37% des appelants sont inconnus du service,
- ✓ 61% se disent sans hébergement depuis moins d'un mois, ce qui laisse penser que ces personnes, bien que ne parvenant pas à s'insérer dans du logement durable, ne restent sans hébergement que sur des périodes courtes (42,5% des personnes étaient hébergées en CHRS ou en logement d'urgence avant leur demande).
- ✓ 16% se déclarent sans hébergement depuis plus d'un an,


### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

- ❖ L'année 2009 a tout d'abord été marquante par notre participation aux journées portes ouvertes marquant **les 30 ans de l'association ADALEA**, par la rencontre et les échanges avec différents acteurs et partenaires de l'action sociale.
- ❖ Depuis l'été 2009, **l'abri de nuit géré par le CCAS de Guingamp est ouvert toute l'année** ce qui nous a permis d'étoffer très largement nos capacités d'hébergement sur ce secteur. C'est une réponse appréciable pour la période d'été, souvent délicate pour les personnes sans abri. La plupart des associations caritatives font, en effet, une trêve estivale, les référents sociaux sont en congés et certaines personnes se retrouvent sans soutien durant cette période. Les lieux d'hébergement d'urgence et les accueils de jour restent alors les seuls points d'aide et de protection.
- ❖ De la même manière, **les maraudes de la Croix Rouge fonctionnent désormais à l'année**, ce qui est un appui important. Nous pouvons leur signaler les personnes en difficulté alimentaire ou victimes d'agressions, ce qui est fréquent durant la période estivale. Nous pouvons ainsi avoir une évaluation plus directe des situations par leur intermédiaire quand, pour nous, le seul contact est téléphonique. Sur les sites où les abris de nuit sont fermés l'été, elles sont un soutien important pour les personnes sans abri.
- ❖ **L'hébergement d'urgence de St Brieuc, le Trait d'Union, a modifié ses horaires** et ouvre à partir de 17h30. Les personnes peuvent donc s'y rendre juste après la fermeture de l'accueil de jour afin de s'installer tranquillement (des activités occupationnelles diverses sont également proposées). Cela est d'autant plus important lorsque les conditions météorologiques sont mauvaises, cela permet aux usagers de "passer" directement de l'accueil de jour à l'accueil de nuit sans période de transition dans la rue.
- ❖ Contrairement à l'année passée, **le local de Paimpol a eu une plus grande disponibilité d'accueil** et nous avons pu disposer de places d'accueil d'urgence sur ce secteur durant l'hiver.
- ❖ Plusieurs sites ont **prolongé les durées de séjour en fonction des demandes et des situations** des personnes. C'est un changement très important pour les personnes puisqu'il leur permet d'accéder plus facilement soit à du logement, soit à un hébergement durable. Cela leur donne le temps de s'organiser, de formuler leurs demandes et d'organiser leurs démarches administratives. Cette pratique se développe de plus en plus et permet, pour ceux qui le souhaitent, de sortir de l'errance.

- ❖ Nous avons également vu **l'ouverture de deux lits halte soins santé** au sein du CHRS Noz Deiz à Dinan. Cette forme de prise en charge a, entre autres, permis à une personne en très grande précarité de sortir de la rue. En effet cette personne avait été hébergée dans différents lieux d'hébergement mais n'avait pu se stabiliser dans aucun. Son état de santé se dégradant au fil du temps, cet hébergement a pu lui être proposé suite à une hospitalisation et a permis l'installation dans un hébergement durable.
- ❖ **Une maison relais et des places de stabilisation se sont ouverts en juillet sur saint-Brieuc.** Cela a permis à plusieurs personnes, qui étaient pour certaines d'entre elles depuis plusieurs années sans logement et en situation de grande précarité, d'accéder à un hébergement durable. Beaucoup de ces personnes étaient hébergées dans le cadre de l'urgence et auraient été amenées durant l'été à retourner vers l'errance si ces places ne leur avaient été proposées. En effet, le passage du Trait d'Union vers ces hébergements a pu se faire sans rupture, au moment de la fermeture annuelle de l'abri de nuit, et bien que l'adaptation a de nouvelles conditions de vie ait été délicate pour certains, elle est à terme couronnée de réussite.
- ❖ **Une réunion de concertation a eu lieu entre les différents acteurs de la veille sociale sur Saint Brieuc** à notre initiative : Elle comprenait des salariés du Trait d'Union, de l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie, d'Adalea et des bénévoles de la Croix Rouge de St Brieuc. Cette réunion avait pour objectif un échange de pratiques et une meilleure connaissance des différents intervenants afin d'offrir une réponse optimale aux besoins. Ce type de réunion sera organisé de manière régulière afin de mieux évaluer les besoins, la cohésion des réponses apportées et de réfléchir à leur évolution si nécessaire. Cela permet, aussi, d'évoquer ensemble les situations particulières qui peuvent être problématiques pour tous.
- ❖ Le service a participé durant toute cette année à **l'élaboration d'un outil de communication sur le 115**. Ce travail a été effectué dans le cadre d'une commission régionale 115 de la FNARS Bretagne composée des cinq gestionnaires de la région: AGEHB (29), Saint Benoît Labre (35), La Sauvegarde 56, Espoir Morbihan (56) et Adalea (22). Cet outil présente les missions générales du 115, les spécificités départementales et les activités des différentes équipes. Le choix du support (CD ROM) s'est porté sur un outil multimédia qui présente plusieurs avantages : c'est un outil de communication à l'échelle nationale avec une déclinaison régionale transférable à toutes les régions. La présentation de l'information y est faite sous de multiples formes (textes, photos, audio ...), l'accès est facile. La création de cet outil a également permis l'adoption d'un logo et d'une charte graphique nationale pour le numéro d'urgence sociale 115.  
La présentation de cet outil a eu lieu en décembre lors **d'une journée d'étude régionale** animée par les différents professionnels ayant participé à la conception de l'outil. Cette journée a également rassemblé les différents partenaires régionaux et départementaux des 115 :



**Programme de la journée:**



9h15 : Accueil

9h45 : Ouverture en présence de :  
 - Jean-Jacques Danton, Président de la FNARS Bretagne  
 - François Galard, Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales de Bretagne\*  
 \*(sous réserve)

10h00 : Le numéro d'urgence sociale 115, où en est-on ?  
 • Le 115 et son évolution (1997-2009), Pascal Noblet (Chargé de mission-DGAS)  
 • Les chantiers 115 de la FNARS, Sylvie Lewden (Chargée de mission-FNARS)

Echanges

11h30 : Les travaux de la commission 115 de la FNARS Bretagne  
 par les membres de la commission  
 • Présentation de la commission 115 et de l'outil de communication du 115  
 • Les demandes et les réponses de proximité selon l'écouterant

12h45 : pause déjeuner (repas compris dans les frais d'inscription)

14h15 : Les pratiques d'intervention sociale à l'épreuve de l'urgence,  
 Pierre Vidal-Naquet, Sociologue, CERPE associé à Modys / CNRS Lyon

Echanges

16h00 : Clôture de la journée

#### 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

- ❖ Bien que de nombreux sites d'hébergement aient modifié leurs durées de séjour, celles-ci sont encore parfois de trois jours, ou d'une semaine non renouvelable. Ces durées, si elles permettent à la personne de se reposer, ne lui laisse pas le temps d'accéder à d'autres types d'hébergement ou de logement durable. Or, de part l'expérience de l'abri de nuit de St Brieuc, on peut constater que l'insertion de personnes en situation d'errance est rendue possible par des mises à l'abri sur du long terme. Plusieurs situations de ce type ont montré des évolutions significatives et durables. Nous souhaiterions que ces expériences conduisent les différents lieux d'hébergement d'urgence à **revoir les durées de séjour** non plus par rapport à des règles de fonctionnement mais en fonction des besoins.
- ❖ Nous avons également été confrontés, cette année, et de manière récurrente, à la difficulté de trouver des lieux d'accueil pour **certaines personnes ayant des troubles du comportement importants** le plus souvent liés à une maladie mentale, quelquefois à l'addiction. Ces personnes ont, la plupart du temps, été hébergées dans différentes structures du département et ont posé problème. Elles sont en incapacité, bien qu'ayant, pour beaucoup, des ressources suffisantes, de pourvoir à leur hébergement. Elles sont donc maintenues dans l'errance et la précarité du fait de leurs pathologies. On risque alors d'entrer dans un cercle vicieux, l'errance aggravant la pathologie et la pathologie maintenant dans l'errance... Il est important d'accorder une vigilance particulière à l'égard de ces personnes qui ne sont parfois plus en capacité, ni de formuler une demande, ni de s'inscrire dans une démarche classique d'accès au logement ou à l'hébergement (refus d'aide et de suivi, incompréhension des fonctionnements institutionnels et des conditions d'accès qui en découlent (dossier, entretien), incapacité à se confronter à l'autre et donc à cohabiter ... **Le nombre de ces personnes semble en constante augmentation et bien qu'il soient connus de bon nombre de services, aucune solution ne semble adaptée.**
- ❖ Pour des raisons de sécurité liées au **vieillessement et au défaut de mise aux normes des hôtels**, nous avons perdu durant l'année 2009 une capacité en hébergement d'urgence dans le cadre des logements ALT et notamment des hôtels, nous sommes passés de 8 places à 4 places. Ces logements permettaient de proposer des hébergements indépendants et particuliers sur des durées moyennes de quelques semaines. Ils étaient, le plus souvent, destinés soit à des personnes en situation de fragilité et en danger potentiel dans un collectif, soit à des personnes en rupture de logement et ayant une activité professionnelle. Ces logements nous offraient la possibilité d'un hébergement différent et adapté à des situations particulières. Aujourd'hui, nous ne disposons plus que d'une réponse quasi unique sous forme de collectif et inadaptée à certains usagers.
- ❖ Nous avons noté, cette année, une augmentation du nombre de demandes d'hébergement des personnes en **demande d'asile**. Les personnes se présentant sur le département par défaut de places disponibles en région Rennaise.

## 5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Les témoignages des personnes sont rares concernant le service 115 car peu de contacts physiques sont noués dans le cadre de l'urgence, cependant nous évoquerons ici quelques réponses typiques ou atypiques pour tenter de donner une image la plus réelle et la plus vivante possible de notre quotidien.

**Catherine a 51 ans**, elle quitte le domicile suite à **des violences conjugales** avec l'aide de la gendarmerie.

C'est une personne autonome et qui a des ressources (revenus fonciers).

Elle est extrêmement choquée par ce qui vient de se passer. Elle a deux grands enfants qui vivent en autonomie mais qui sont éloignés géographiquement. Une mise à l'abri en CHRS lui a été proposée afin qu'elle puisse avoir un soutien moral et psychologique immédiat, cet accompagnement devant lui permettre de retrouver ses moyens d'actions, de se remobiliser pour être en capacité de réagir le plus sereinement possible.

**Magali a 21 ans**. Elle n'a **pas de soutien familial** et n'a **plus de soutien éducatif** depuis ses 18 ans. Elle est **enceinte**. Elle n'a aucune ressource. Elle a été prise en charge dans le cadre de l'urgence dans un hébergement collectif où elle côtoie une majorité d'hommes. Une demande en CHRS a été déposée mais n'a pu aboutir faute de place. Magali a quelquefois des comportements ambigus à l'égard des hommes et n'adopte pas toujours des attitudes de protection. Elle peut se montrer immature et ne sait pas toujours se protéger. Depuis quelques semaines, elle passe ses journées à l'accueil de jour et rentre le soir à l'hébergement d'urgence. Elle est demandeuse de protection. Une mise à l'abri le Week-end par le 115 lui a été proposée afin qu'elle puisse se reposer dans une chambre individuelle et qu'elle puisse se protéger de l'extérieur en journée puisque l'accueil de jour est fermé le week-end. Des démarches se poursuivent avec elle pour la recherche d'un hébergement durable.

**Mme Térèse** a contacté le 115 suite à une **expulsion** de son logement.

Dès les premiers contacts, elle a des propos qui nous paraissent incohérents. Elle se dit victime de violences et d'agressions. La première mise à l'abri se fait à l'hôtel. Elle est reçue ensuite à l'accueil de jour afin de mieux évaluer sa problématique. Mme nous apparaît alors très perturbée psychologiquement et tiens des propos délirants. Il est très difficile de démêler de ses propos la réalité de sa situation, sa fragilité et sa souffrance sont néanmoins évidentes. Mme est mise à l'abri dans le logement destiné aux femmes victimes de violence. L'hébergement se fait d'abord dans un souci de protection, et ensuite afin de lui permettre de s'organiser et de retrouver un logement temporaire ou d'accéder à des soins.

**Hervé** arrive sur le dispositif d'urgence suite à une rupture de séjour d'un centre de post-cure.

Il a intégré un hébergement d'urgence durant quelques mois. Son séjour est ponctué d'hospitalisations courtes.

Mr a ensuite été admis en CHRS. Au bout d'un mois, il a exprimé un mal être lié à l'éloignement de cette structure d'accueil et a quitté le logement du fait de son isolement. Il a ensuite été accueilli dans diverses structures d'hébergement d'urgence sur le département. Une admission en place de stabilisation lui a également été proposée.

Hervé fait appel au 115 à 16h00, nous l'orientons vers un hébergement d'urgence en dehors de la localité d'appel (Il est exclus de l'hébergement d'urgence du lieu sur lequel il fait appel). Cette orientation lui est faite dans l'attente de son entrée en place de stabilisation.

A 18h00, l'hébergement d'urgence nous contacte pour nous signaler que Mr ne s'est pas présenté.

A 19h30, la maraude de la Croix Rouge fait appel, à son tour, au 115 pour une nouvelle demande d'hébergement le concernant.

La structure vers laquelle nous l'avions orienté est fermée à partir de 18h30. Mr est, ce soir là, sans solution d'hébergement.

**Mr Daniel** est sans domicile depuis plusieurs années. Il est **bénéficiaire de l'AAH** et sous tutelle.

Un particulier contacte le 115 à sa demande car il a froid et se sent dans l'incapacité d'aller seul à l'hébergement d'urgence. Mr fait régulièrement appel au 115 pour s'y inscrire mais ne s'y rend qu'épisodiquement.

Nous contactons alors l'équipe de l'ASEP, Action Sociale sur l'Espace Public d'Adalea, afin qu'ils se rendent sur place pour évaluer la situation de ce Monsieur.

Finalement, il s'avère que Mr Daniel est transi, en larmes. Il sera véhiculé, ce jour là, vers l'abri de nuit où il sera hébergé.

## 6. RESSOURCES HUMAINES

↪ Echanger autour de problématiques et situations particulièrement complexes et mettre en lien les interventions des uns et des autres ont fait partie, en 2009, des objectifs attendus par l'ensemble des professionnels intervenant dans le champ de la prise en charge des personnes les plus démunies.

A partir de novembre, nous avons ainsi choisi de programmer une supervision mensuelle pour ces professionnels.

↪ Enrichir sa pratique professionnelle par le biais de formations ou de conférences est également important.

**Récapitulatif des temps (en nombre d'heures) consacrés à la formation, aux colloques et conférences... :**

Intitulés	TOTAL
<b>Plan de formation 2009</b>	
Gestion de la souffrance psychique	7h
<b>Conférences / Colloques</b>	
Des souffrances psychiques	2.5h
Journée d'étude « le 115, numéro d'urgence, où en est-on ? »	14h
La professionnalisation du care	8h
Sensibilisation à la problématique des violences conjugales	6h
Travail social et implication des usagers	9h
<b>TOTAL</b>	<b>46.5h</b>

## 7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

Dans le cadre des missions qui sont confiées au 115, la connaissance des partenaires est essentielle pour :

- Assurer une bonne orientation des appelants,
- Connaître nos interlocuteurs, leurs missions et leurs façons de travailler de manière à offrir aux usagers une cohérence dans les réponses que nous leur apportons.

En journée, nous orientons beaucoup vers les services sociaux, il est donc indispensable de savoir quel service peut prendre en charge l'utilisateur, relève-t-il de la mission locale ?, du CCAS ?, d'un service de tutelles, du conseil général ? ...

Dans ce même souci de connaissance des partenaires, les professionnels du 115 peuvent être amenés à visiter des structures d'hébergement du Département. Ces rencontres restent à développer et devraient permettre de mieux connaître la spécificité de chaque structure (public accueilli, description des locaux, etc.)

Le 115 est un service d'urgence, les réponses apportées doivent être rapides, le rythme de l'urgence est en effet spécifique, et ne correspond pas forcément à la façon de travailler des autres services, d'où l'intérêt de bien connaître l'ensemble des partenaires pour savoir comment les solliciter en urgence.

Nous sommes parfois amenés à contacter les référents d'une personne (assistante sociale de secteur,...) pour faire le point sur sa situation et savoir ce qu'il paraît le plus adapté à lui proposer. A force de faire du lien et de solliciter l'ensemble du réseau, certaines situations compliquées finissent par trouver un début de réponse.

Ces échanges permettent d'avoir une vision plus globale des problèmes que rencontrent l'utilisateur et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

Cette connaissance fine des fonctionnements de chacun est très importante puisque le 115 doit anticiper et adapter sa réponse en fonction des modalités de fonctionnement des différents services du département :

- Leurs horaires d'ouverture qui peuvent varier,
- L'ouverture de certaines structures qu'en période hivernale,

- Des abris de nuit sans travailleurs sociaux (présence physique), ce qui rend l'accès difficile une fois l'horaire d'orientation dépassée,

**Le 115 doit se tenir en permanence au fait des évolutions des dispositifs et des changements de fonctionnement des différents services.**

Au démarrage de la période hivernale, des réunions ont lieu à l'initiative de la DDCS, avec le 115 et les autres services de veille sociale du département. Il s'agit de faire le point sur les fonctionnements de chaque structure. Des échanges quotidiens ont, par ailleurs, lieu tout au long de l'année avec ces différents services.

A noter également qu'au démarrage des maraudes de l'ASEP et de la Croix Rouge, une prise de contact est systématique pour faire la transmission des signalements et pour relayer les demandes de passage de la maraude.

Nous évoquerons maintenant les différents changements opérés en 2009 dans le cadre de notre réseau partenarial :

**Des hébergements sur deux lieux d'accueil nouveaux :**

- L'hébergement d'urgence de la commune d'Erquy qui nous a permis à plusieurs reprises la mise à l'abri d'une personne
- L'hébergement d'urgence de la commune de St Cast le Guildo qui a également permis un hébergement long pour une femme victime de violence conjugale.

**Des échanges d'informations par mail** avec de nombreuses structures d'hébergement :

- L'Association Maison de L'Argoat,
- Le Trait d'union,
- Le CCAS de Lannion et de Dinan.

**Un changement d'horaires** pour les animateurs de l'abri de St Briec qui sont désormais joignable dès 17h30, ce qui nous laisse un temps d'échange possible avant l'arrivée des personnes.

Cette année notre **partenariat avec l'Auberge de Jeunesse** a été modifié avec quelques restrictions quant au profil des personnes accueillies : La nouvelle direction ne souhaitant pas faire cohabiter avec son public habituel des personnes très déstructurées et pouvant risquer de mettre à mal le personnel et les locaux.

A noter que l'auberge de jeunesse avait été, pour nous, une réponse fort appréciable sur la période hivernale puisqu'elle nous permettait la mise à l'abri de personnes à la rue en cas de saturation du dispositif habituel notamment lorsque le Trait d'union était plein et ce, jusqu'à une heure tardive, à la fin des maraudes).

Le service 115 a poursuivi encore cette année son travail en **collaboration avec la mission locale de Loudéac** dans le cadre de la convention FIPJ (Fonds Pour l'Insertion Professionnelle des Jeunes).

Le 115 est, enfin, fortement représenté dans les différentes instances du **réseau FNARS** par la responsable de pôle.

Elle participe à deux groupes de travail :

- A l'échelle Régionale : Elle a en charge l'animation de la commission régionale 115 qui se réunit tous les 3 mois. Cette commission est composée des différents acteurs 115 des 4 Départements Bretons.
- A l'échelle Nationale : Elle est membre du Groupe d'Appui National 115 qui se réunit environ 4 fois par an à Paris. Ce groupe de travail et de réflexion est composé d'une dizaine de représentants de gestionnaires 115 à travers la France.

## 8. PLAN D' ACTIONS

	Rappel des objectifs du plan d'actions 2006/2009	Réalisations au 31 Décembre 2009	Perspectives pour 2010
<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les besoins du public accueilli,</li> <li>- Mettre en place le dispositif Rond Point,</li> <li>- Prévoir l'obtention du statut CHRS pour l'action Rond Point.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place du Rond Point,</li> <li>- Obtention du statut CHRS,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la mise en place des SIAO dans le cadre de la refondation des dispositifs d'hébergement</li> </ul>
<b>Procédures évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger le projet de service,</li> <li>- Définir et évaluer les critères de qualité de l'accueil ou de l'accompagnement,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction du projet dans le cadre du passage en CROSMS,</li> <li>- Réalisation de 2 enquêtes en mai et décembre pour visualiser le profil des personnes qui contactent le 115 (L'entrée étant la personne et non l'appel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissement du service dans le cadre d'un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) avec la DDCS</li> </ul>
<b>Partenariats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un fichier partenaires</li> <li>- Formaliser le partenariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un fichier partenaires pour toutes les actions du pôle,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboration avec la Préfecture pour la mise en place d'un protocole entre le 115, le 18 et le 17.</li> </ul>
<b>Ressources humaines et organisation du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir les fiches de postes des professionnelles</li> <li>- Mettre en place l'entretien annuel d'évaluation</li> <li>- Consulter les bases de données trimestriellement pour anticiper des réajustements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches de postes réalisées,</li> <li>- Entretien annuel d'évaluation mis en place,</li> <li>- Consultation mensuelle des bases de données,</li> <li>- Rédaction et mise en place de procédures et d'outils de gestion de l'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérimentation d'un nouveau mode de collaboration avec Accueil Ecoute Femmes</li> <li>- Formation à un nouveau logiciel national pour la saisie des données et ainsi contribuer à l'observatoire national géré par la FNARS</li> </ul>

<b>Moyens matériels</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisition d'un véhicule de service partagé avec les autres actions du pôle,</li> <li>- Installation du 115 dans un bureau qui lui est dédié</li> </ul>	
<b>Moyens financiers</b>			
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des plaquettes de présentation de chaque action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de plaquettes spécifiques à l'action</li> <li>- Création d'un support de communication à l'échelle nationale et régionale du 115</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion du nouveau support de communication</li> </ul>

