



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

**2011**

**BILAN D'ACTIVITE**

## **Dispositif de Veille Sociale Départementale**

**« 115 »**

Février 2012

# 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>
<b>LES APPELS .....</b>	<b>4</b>
■ Nature des appels	
■ Répartition mensuelle des appels	
<b>LES DEMANDES .....</b>	<b>6</b>
■ Qui est à l'origine de la demande ?	
■ Nombre de demandes selon la composition du ménage	
■ Zone géographique des demandes	
<b>LES REPONSES.....</b>	<b>9</b>
■ Réponses apportées aux demandes d'hébergement	
■ Motif des réponses négatives	
■ Répartition des réponses positives par structure	
■ Composition des ménages mis à l'abri par structure hors hôtel	
■ Durées de séjour par structure hors hôtel	
■ Les prises en charge hôtelières	
<b>LES APPELANTS.....</b>	<b>12</b>
■ Le sexe	
■ La nationalité	
■ Les tranches d'âges	
■ La composition du ménage	
■ Les femmes victimes de violence conjugale	
■ La situation résidentielle	
■ La raison principale de la situation d'urgence sociale	
■ La durée d'errance	
■ Les ressources	
<b>3. Evènements marquants .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Problématiques rencontrées .....</b>	<b>18</b>
<b>5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples .....</b>	<b>19</b>
<b>6. Ressources humaines .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Environnement, réseau, partenariat .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Plan d'actions .....</b>	<b>22</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**.
  
- Aux ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
  - ↳ Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation : SIAO

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, en lien avec le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor (SIAO 22), 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 7h45, les week-end et jours fériés.

## 2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

### LES APPELS : 10 313

#### ■ Nature des appels

Nature de l'appel		
appels concernant un ménage	4352	42,20%
<i>dont appels concernant une femme victime de violences conjugales</i>	139	1,35%
appels polluants	817	7,92%
erreur de numéro	781	7,57%
demande de prestation d'un sans abri dont l'identité est inconnue	115	1,12%
signalement d'un sans abri dont l'identité est inconnue	50	0,48%
signalement d'un sans abri dont l'identité est connue	2	0,02%
appel pour une demande ne relevant pas du 115	407	3,95%
appel d'un partenaire / disponibilités	795	7,71%
appel d'un partenaire dans le cadre de la veille sociale	731	7,09%
rappel usager	1076	10,43%
rappel intervenant social	198	1,92%
rappel particulier	33	0,32%
demande de renseignement sur le 115	243	2,36%
écoute seule d'un sans abri dont l'identité est inconnue	30	0,29%
appel d'un particulier pour proposer services	5	0,05%
appel d'une personne connue du 115 ne relevant pas du département	12	0,12%
orientation vers une structure d'hébergement sans attribution de places d'un sans abri inconnu	26	0,25%
demande d'aide de 1ère nécessité	18	0,17%
retour d'hospitalisation	2	0,02%
appel interrompu	214	2,08%
non renseignés	406	3,94%
	<b>10313</b>	<b>100,00%</b>

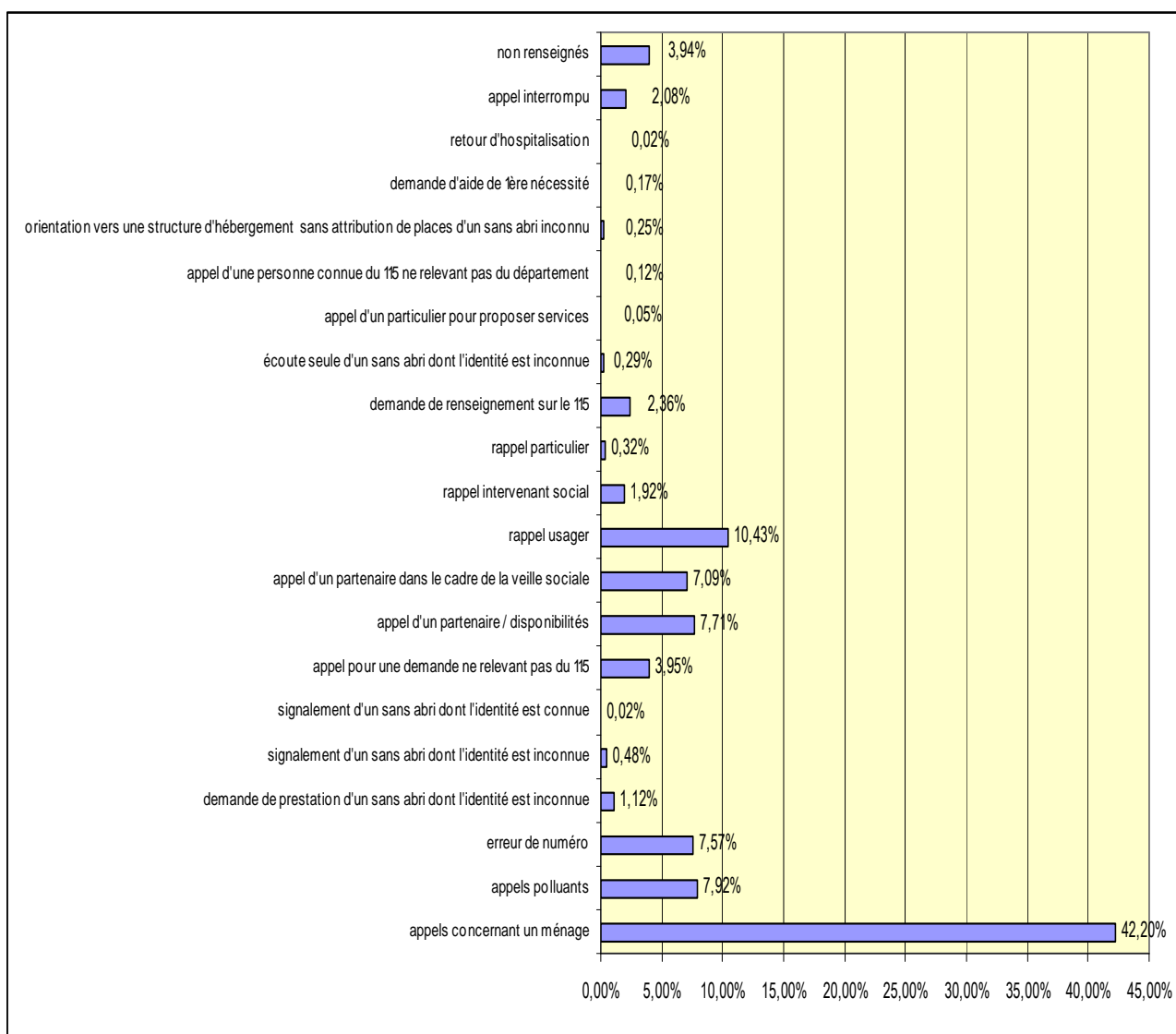
Comme les années passées, nous constatons que le nombre des appels reste croissant :

- ↳ La majorité des **appels concernent un ménage (42.2%)**, ces appels concernent soit une demande de mise à l'abri, soit une demande particulière qui donne lieu à une information ou à une orientation vers un autre dispositif (accueil de jour, MDD, restauration sociale, association caritative ...).
- ↳ **10.43%** sont des **rappels des usagers**. Nous ne sommes pas toujours en capacité de fournir une réponse immédiate à la personne :
  - soit parce que nous ne disposons pas de tous les éléments nécessaires à la compréhension et à l'analyse de la situation exposée, (il nous est parfois nécessaire de contacter le référent social de la personne ou une structure l'ayant précédemment hébergée)
  - Soit parce qu'il nous faut d'abord avoir un accord de principe de la structure avant d'orienter la personne.

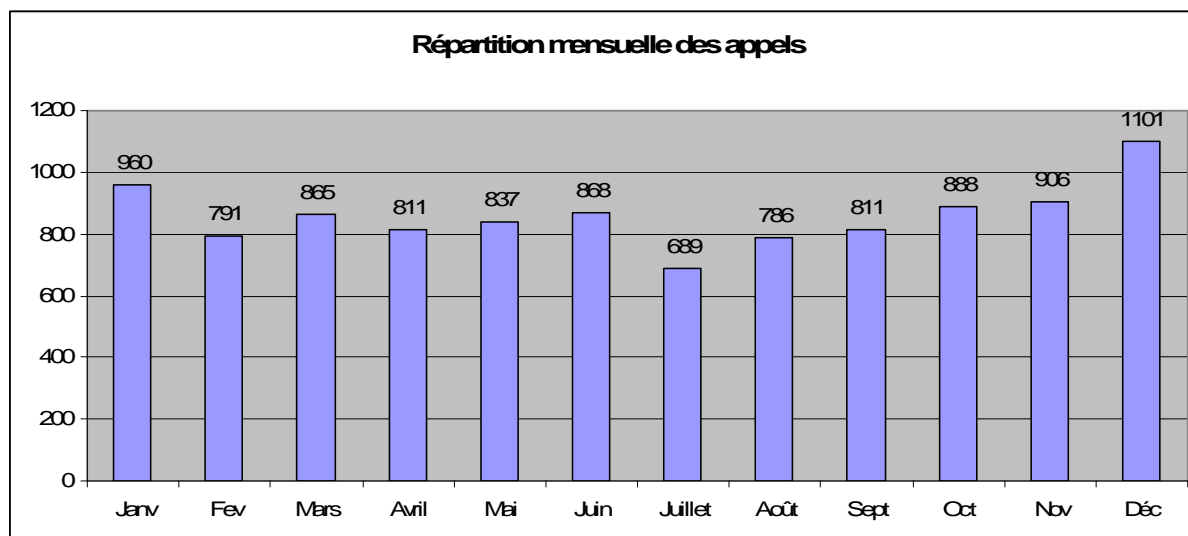
Si la structure est joignable en journée, la demande lui est exposée directement et elle donne ou non son accord pour un hébergement. Cet accord est alors transmis à l'utilisateur lors d'un second appel.

Si la structure n'est pas joignable en journée, nous devons à minima vérifier qu'aucune mesure d'exclusion n'est prononcée à l'égard de la personne pour valider son orientation. Toutefois lorsque les situations et les disponibilités sont bien connues, il nous est possible de fournir une réponse dès le premier appel. Dans tous les cas, nous parvenons la plupart du temps à fournir une réponse à la personne dans l'heure qui suit sa demande.

- ↪ 19,44% sont des appels décrochés pour lesquels le 115 ne peut apporter aucune réponse, appels polluants ou erreurs de numéro notamment : demandes de renseignements téléphoniques, confusions avec le 15, jeux d'enfants, appels répétitifs de personnes très perturbées ou très alcoolisées.
- ↪ 14,8% des appels relèvent du partenariat direct avec les structures soit pour informer le service des disponibilités (lorsque par exemple une personne ne se présente pas à l'hébergement le soir alors qu'elle avait été orientée en journée, ou lors d'une entrée directe, ou dans le cadre de la veille sociale (lien avec les maraudes de la Croix Rouge, liens avec le service ASEP, modification de conditions d'accueil et d'hébergement ...).



■ Répartition mensuelle des appels

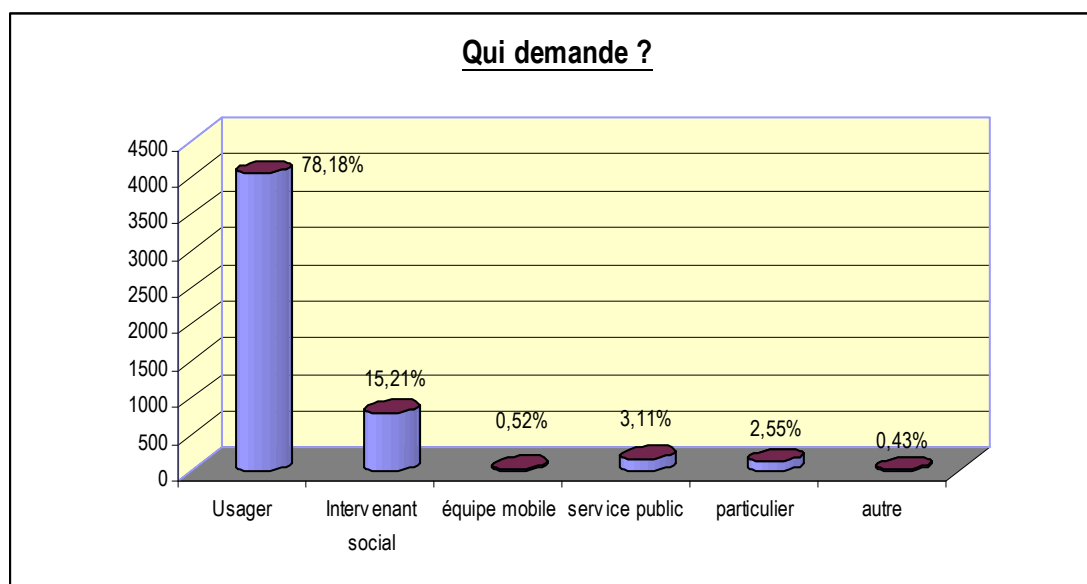


Il existe peu de différence entre le nombre des demandes durant la belle saison et durant la période hivernale, **la moyenne mensuelle des appels étant de 860.**

Les variations saisonnières sont sensibles sur les mois de novembre, décembre et janvier (+ de 900 appels) et sur le mois de juillet (- de 700 appels). Cette constance dans le nombre des appels n'est pas sans poser problème puisque les réponses, elles, ne le sont pas forcément, en effet, cette année encore une vingtaine de places ont été fermées d'Avril à Novembre.

**LES DEMANDES : 5174 dont 3913 demandes d'hébergement**

■ Qui est à l'origine de la demande ?



L'utilisateur reste l'interlocuteur majeur du 115 puisque **près de 80% des demandes sont faites directement par les personnes.**

**75,62% des demandes sont des demandes d'hébergement**, 24,34% des prestations (orientations et renseignements divers : informations sur les droits, les lieux d'accueil et d'hébergement, écoute, orientations vers les accueils de jour, la restauration sociale, les maraudes Croix Rouge...)

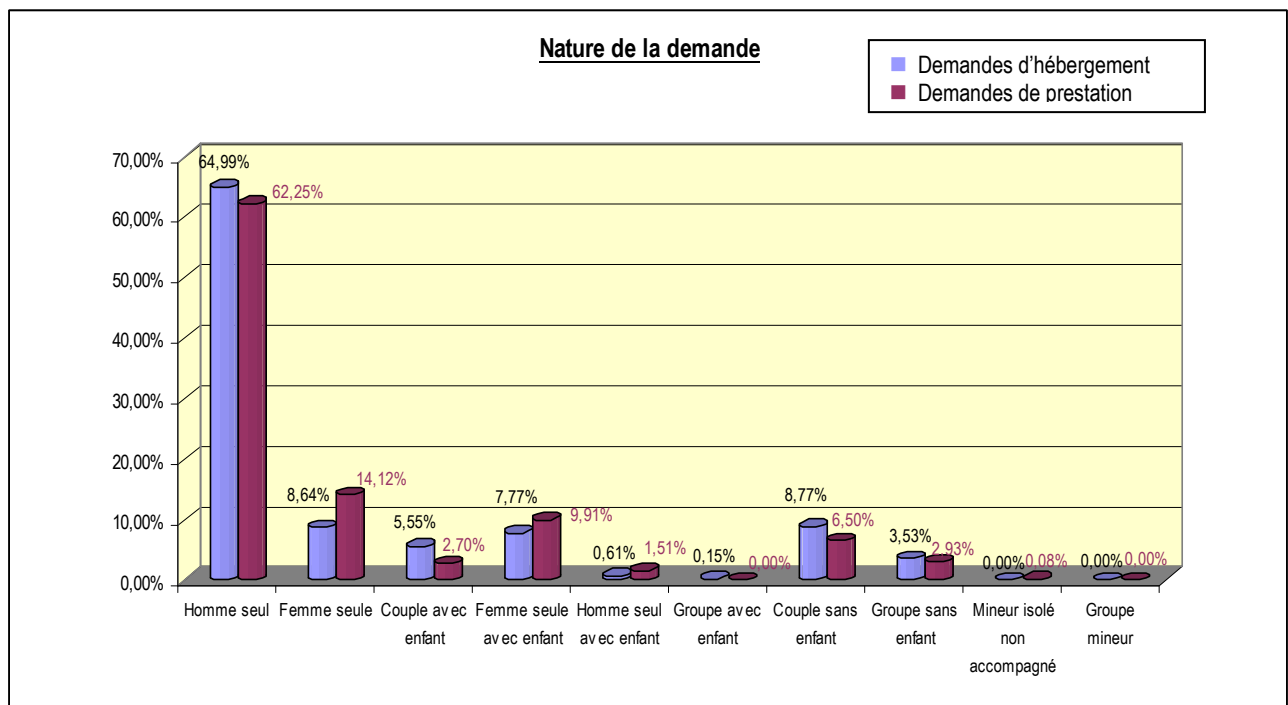
Le 115 est globalement bien repéré comme un service d'orientation vers l'hébergement d'urgence . Ce qui reste moins bien compris et accepté par les demandeurs est la non organisation du transport des personnes, l'image du Samu social qui vient chercher les personnes reste très présente et ce qui va de paire, l'éloignement géographique fréquent entre le lieu de la demande, et le lieu d'hébergement proposé.

**47,22% ne feront qu'une seule demande au 115**

**50.94% feront 2 à 20 demandes.**

Selon les fonctionnements des structures d'hébergement, les personnes seront dans l'obligation de nous contacter plusieurs fois, notamment si la durée de séjour ne peut dépasser 2 ou 3 nuits, la personne n'a pas le temps de trouver une solution pérenne de logement, elle doit donc nous recontacter pour être orientée vers une nouvelle structure.

■ Nombre de demandes selon la composition du ménage



**Les demandes concernent plus généralement des hommes seuls :** 64,99% des demandes d'hébergement et 62.25% des demandes de prestations. Globalement les demandes concernent plus souvent l'hébergement.

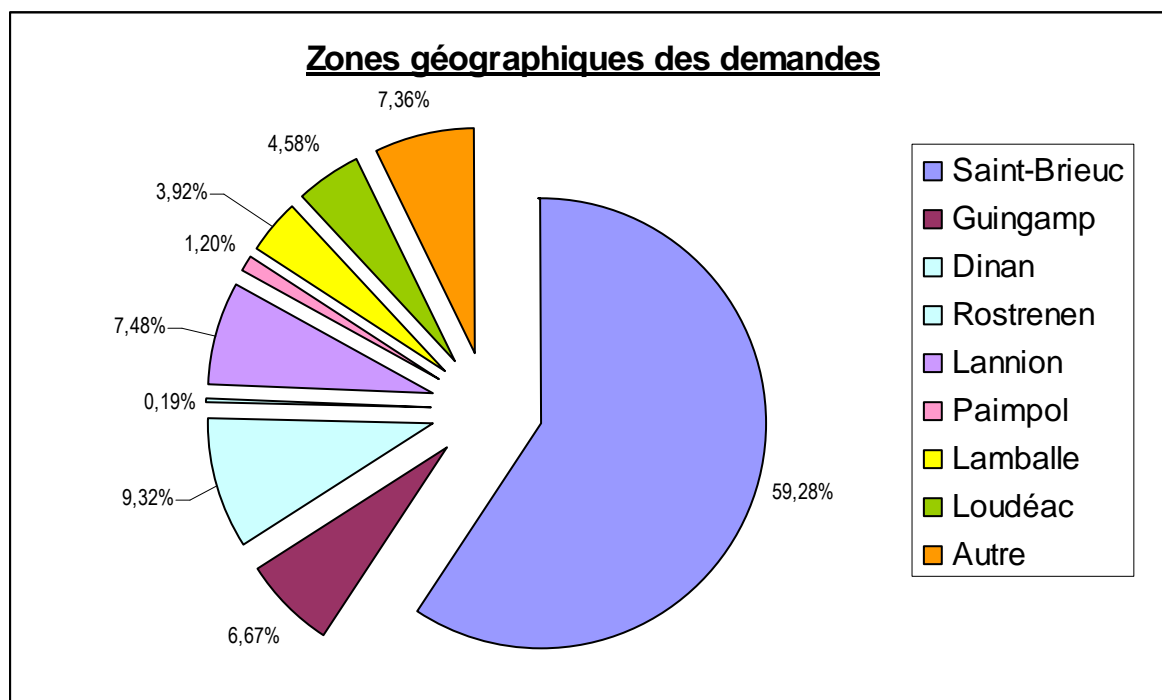
Toutefois, **pour les femmes seules et les femmes avec enfant, les demandes de prestations sont supérieures aux demandes d'hébergement :** Celles-ci parviennent sans doute plus facilement à se maintenir dans leur logement mais ont à faire face à des difficultés notamment alimentaires. D'autre part, certaines organisent et préparent plus souvent leur départ du domicile et contactent le service pour connaître les aides qui pourront leur être apportées si elles sont sans logement.

**Le nombre de couples ou de groupes sans enfant est relativement conséquent puisqu'ils représentent 12,3% des demandes.** Ces demandes sont particulièrement difficiles à satisfaire puisqu'il s'agit de trouver au minimum 2 places dans la même structure. La notion de couple requérant un minimum d'intimité, il faut que la

structure permette de s'isoler. D'autre part, les personnes en groupe ont aussi le plus souvent des animaux, ce qui restreint d'autant l'offre potentielle.

Nombre de demandes						
	Demandes d'hébergement		Demandes de prestation		Total des demandes	
Homme seul	2543	64,99%	785	62,25%	3328	64,32%
Femme seule	338	8,64%	178	14,12%	516	9,97%
Couple avec enfant	217	5,55%	34	2,70%	251	4,85%
Femme seule avec enfant	304	7,77%	125	9,91%	429	8,29%
Homme seul avec enfant	24	0,61%	19	1,51%	43	0,83%
Groupe avec enfant	6	0,15%	0	0,00%	6	0,12%
Couple sans enfant	343	8,77%	82	6,50%	425	8,21%
Groupe sans enfant	138	3,53%	37	2,93%	175	3,38%
Mineur isolé non accompagné	0	0,00%	1	0,08%	1	0,02%
Groupe mineur	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	<b>3913</b>	<b>100,00%</b>	<b>1261</b>	<b>100,00%</b>	<b>5174</b>	<b>100,00%</b>

■ Zone géographique des demandes



**Les demandes d'hébergement et de prestations sont centralisées en grande partie sur les secteurs de Saint Brieuc : 59,28%, les demandes d'hébergement représentant à elles seules 63.37% mais il semble qu'elles diminuent sensiblement au profit des différents territoires du département. Cette répartition des demandes sur l'ensemble du département peut être aussi le fait du dispositif lui-même : en effet, même si la majorité des 1<sup>ères</sup> demandes se font sur le secteur de St Brieuc, les orientations des personnes vers d'autres communes, faute de place disponible, les amènent le plus souvent à formuler une seconde demande d'une autre commune du département.**

## LES REPONSES

- Réponses apportées aux demandes d'hébergement

Réponses apportées aux demandes d'hébergement		
réponses positives	1748	44,67%
réponses négatives	2165	55,33%
	3913	100,00%

Sur les 3913 demandes d'hébergement faites en 2011, **45% ont donné lieu à une attribution**, c'est-à-dire à un hébergement effectif et **55% sont restées sans hébergement**.

Ce résultat ne veut pas dire que pour 55% des demandes d'hébergement aucune solution n'est proposée.

**Dans 87% des cas, une proposition de mise à l'abri est faite** mais l'orientation n'aboutit pas à chaque fois. (Le détail des motifs est présenté dans la partie ci-dessous).

Les **13% de situations où il n'y a pas de proposition d'hébergement** correspondent à des absences de places sur le Département ou à des absences de places compatibles avec le ménage. Ces demandes sont principalement formulées en soirée ou en week end, périodes où les réponses sont moins nombreuses et où certaines structures sont fermées.

La période hivernale (01 novembre - 31 mars), ne fait globalement pas varier les résultats.

Seuls les déclenchements du plan grand froid peuvent apporter plus de réponses positives du fait de la mobilisation de places supplémentaires (9 places supplémentaires en cas de passage au niveau I du plan grand froid) et de l'ouverture de structures le week end.

■ Motifs

Motifs		
Absence de places compatibles avec la composition du ménage	41	1.89%
Absence de places disponibles	247	11.41%
Absence de moyen de transport	161	7.44%
Fin de prise en charge par le 115	38	1.76%
Personne ayant encore besoin de soins médicaux	31	1.43%
Personne ne relevant pas du 115	39	1.80%
Problème de mobilité (handicap)	1	0.05%
Refus de la structure d'accueillir la personne orientée	213	9.84%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur	17	0.78%
Refus du 115 lié au comportement de l'usager (agressivité...)	7	0.32%
Refus de la proposition par l'usager	133	3.14%
Statut administratif de la personne	22	1.02%
La personne a trouvé 1 autre solution	340	15.70%
La personne n'a pas rappelé le 115	50	2.31%
La personne a raccroché	11	0.51%
La personne s'est maintenue dans l'hébergement où elle était	15	0.69%
La personne ne s'est pas présentée	719	33.21%
Retour à la rue	10	0.46%
Accès à un logement	5	0.23%
Autre motif	65	3%
	<b>2165</b>	<b>100%</b>

**33,21% sont liées à la non présentation de la personne dans la structure vers laquelle elle a été orientée**, celle-ci peut avoir plusieurs origines : soit la situation de la personne a changé au cours de la journée : rencontre avec un groupe ou un tiers qui va amener la personne vers un autre type d'hébergement précaire, alcoolisation importante qui empêche la personne de se rendre vers le lieu d'hébergement ...

Mais aussi, et sans doute le plus souvent, cela manifeste un refus de délocalisation tacite : la personne souhaite rester sur le lieu de sa demande mais ne s'autorise pas à formuler directement un refus et rappelle le 115 un peu plus tard dans la journée ou en soirée sachant qu'elle aura un autre interlocuteur, ou le lendemain avec la même demande.

**Dans 15,70% des cas, la personne a trouvé une autre solution** : il s'agit, le plus souvent, de solutions précaires : hébergement par un tiers, squat, qui permettent d'attendre qu'une place se libère sur le lieu d'hébergement choisi : certains préfèrent rester plusieurs jours, voire plusieurs semaines, à la rue plutôt que se délocaliser.

**Les motifs de refus des structures d'accueillir les personnes représentent 9,84%** et ont des origines différentes : cela va de la durée de séjour (certaines ne souhaitent accueillir les mêmes personnes que quelques jours par mois), d'autres refusent les personnes qui ne présentent pas de pièce d'identité, d'autres encore refusent les personnes qui ont un traitement médical...

L'alcoolisation trop massive est également un motif récurrent de refus d'hébergement, en lien le plus souvent avec l'agressivité, les faits de violence et les dégradations qu'elle entraîne.

**L'absence de place disponible représente 11,41% des refus** mais ne fait pas complètement état de l'écart entre la demande et l'offre d'hébergement : en effet, ce sont sur les secteurs où la demande est la plus forte que l'offre est la plus faible : St Brieuc qui recense la part la plus importante des demandes d'hébergement : 63.37%, n'offre au mieux qu'à 2 places disponibles par jour, et nous avons connu plusieurs périodes, notamment durant l'été où il n'y avait aucune place durant plusieurs jours.

A l'opposé, le secteur de Loudéac a en permanence plusieurs places disponibles car la demande est faible (5.11% de l'ensemble des demandes d'hébergement) : l'accès est complexe (pas de train, pas de Tibus), les durées d'hébergement courtes (2 à 3 jours). Or, l'absence de places disponibles n'est pas prise en compte par territoires mais uniquement si aucune place n'est disponible sur le département, ce qui reste relativement rare en journée. L'absence de place disponible est plus flagrante en fin de journée, à partir de 18h00 car progressivement plusieurs lieux d'accueil ne sont plus accessibles (fermeture à 17h30, 18h00, 18h30, 19h00). En soirée, il n'est donc pas rare qu'il n'y ait aucune solution.

■ Répartition des réponses positives par structure

Répartition des réponses positives par structure		
ST Brieuc Trait d'Union	554	31.69%
ST Brieuc Adalea ALT pour les femmes victimes de violences conjugales	16	0.91%
ST Brieuc Adalea ALT d'urgence	11	0.63%
Lannion CCAS	79	4.52%
Lannion St Vincent de Paul	135	7.72%
Lannion AMISEP ALT Urgence	5	0.29%
Dinan CHRS Noz Deiz	78	4.46%
Dinan CCAS	21	1.20 %
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	26	1.49%
Guingamp CCAS	64	3.66%
Guingamp Maison de l'Argoat ALT Urgence	1	0.06%
Guingamp Hôpital	22	1.26%
Loudéac CCAS	147	8.41%
Lamballe St Vincent de Paul	154	8.81%
Lamballe Penthièvre actions ALT Urgence	1	0.06%
Paimpol CCAS	21	1.20%
Hôtels	333	19.05%
ST Brieuc Auberge de jeunesse	80	4.58%
<b>TOTAL</b>	<b>1748</b>	<b>100%</b>

Le nombre de réponses positives par structure est à mettre en lien avec d'autres critères comme :

- Le nombre de places par structure,
- L'importance de la demande par territoire,
- Le public accueilli,
- Les durées de séjour.

Ainsi le **Trait d'union** est la structure qui accueille le plus de personnes, c'est aussi la plus importante du département (19 places) et Saint Brieuc est le territoire où la demande est la plus forte.

Les structures **Saint Vincent de Paul de Lamballe et de Lannion** viennent ensuite, ainsi que le **CCAS de Loudéac** dans les mêmes proportions : ces structures réalisent un nombre d'accueil relativement élevé, mais elles ne pratiquent pas de continuité de séjour et pour deux d'entre elles n'accueillent les personnes que trois nuits par mois.

Une structure du même type comme l'accueil de nuit du **CCAS de Guingamp**, accueille moins de personnes mais sur des durées beaucoup plus longues de plusieurs semaines, il en va de même pour le **CCAS de Lannion** qui, avec une capacité d'accueil un peu plus élevée, accueille les personnes sur des durées de plusieurs jours voire plusieurs semaines.

C'est aussi le cas des **CHRS de Dinan et de Guingamp** qui pratiquent la continuité de l'hébergement et qui, de ce fait, vont accueillir un nombre de personnes moins important.

Concernant le **CCAS de Dinan** le faible taux de réponses positives est dû à sa fermeture en Avril, le nombre d'accueil correspond seulement à quatre mois d'activité dans l'année.

Les faibles taux de réponses positives des **ALT d'urgence gérés par Adalea** sont également liés aux durées de séjour qui augmentent.

D'autre part, les **ALT d'urgence de Guingamp** (géré par la maison de l'Argoat) et **Lamballe** (géré par Penthièvre Actions) ont ouvert au cours de l'année et celui de **l'AMISEP à Lannion** n'est ouvert que durant la période hivernale.

Le **CCAS de Paimpol** a, cette année, diminué sa capacité d'accueil (1 place au lieu de 2), afin d'améliorer ses conditions d'accueil, et augmenter ses durées de séjour.

**L'hôpital de Guingamp** présente un nombre peu important d'accueil puisqu'il n'ouvre qu'en période hivernale et dans le cadre du déclenchement du niveau 1 du plan grand froid.

Le nombre d'accueil en **hôtels** ou à **Auberge de Jeunesse de Saint Briec** est conséquent (23,63% des réponses positives), il est surtout lié à l'augmentation du nombre d'hébergements pour les personnes en demande d'asile.

■ Composition des ménages mis à l'abri par structure hors hôtel

	Hommes seuls	Femmes seules	Femmes seules avec enfants(s)	Hommes seuls avec enfant(s)	Couples sans enfant	Couples avec enfant(s)	Groupe d'adultes sans enfant	Total
ST Briec Trait d'Union	451	59			30	0	14	554
ST Briec Adalea ALT pour les femmes victimes de violences conjugales		8	8					16
ST Briec Adalea ALT d'urgence	8	3						11
Lannion CCAS	25	4	12		19	19		79
Lannion St Vincent de Paul	105	2			22		6	135
Lannion AMISEP ALT Urgence	5							5
Dinan CHRS Noz Deiz	59	9	8		2			78
Dinan CCAS	16	4			1			21
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	23	2			1			26
Guingamp CCAS	54				6		4	64
Guingamp Maison de l'Argoat ALT Urgence		1						1
Guingamp Hôpital	2	3	4		4	6	3	22
Loudéac CCAS	107	4			24		12	147
Lamballe St Vincent de Paul	152						2	154
Lamballe Penthièvre actions ALT Urgence					1			1
Paimpol CCAS	18	3						21
<b>Total</b>	<b>1001</b>	<b>97</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>109</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>1335</b>

**75%** des personnes accueillies sont des **hommes seuls**,  
**8,16%** sont des **couples sans enfant**,  
**7,26%** sont des **femmes seules**

Peu de structures sont en capacité, de part leur configuration, d'accueillir des familles ou personnes seules avec enfants, la plupart de ces accueils se font donc à l'hôtel. Rappelons, toutefois, que les familles sont essentiellement prises en charge dans le cadre des Maisons Du Département, le 115 n'intervenant que durant les soirées et week-end.

Hormis les familles et les femmes avec enfants, les différentes catégories de personnes sont indifféremment accueillies dans les structures, à noter cependant que Saint Vincent de Paul à Lamballe n'accueille que des hommes seuls.

■ Durées de séjour par structure hors hôtels (en nuitées)

Structures d'hébergement	Nombre de nuitées										Total
	1	2 à 5	6 à 13	14 à 17	18 à 20	21 à 29	30 à 39	40 à 49	50 à 59	60 et +	
ST Brieuc Trait d'Union	113	95	57	13	28	8	13	6	51	170	554
ST Brieuc ADALEA ALT pour les femmes victimes de violences conjugales	1	3	5	1	1			1		4	16
ST Brieuc Adalea ALT d'urgence			1	2		2				6	11
Lannion CCAS	2	36	27	4	3	1	1	5			79
Lannion St Vincent de Paul	50	85									135
Lannion AMISEP ALT Urgence		1	4								5
Dinan CHRS Noz Deiz	15	28	11	3	2	3	1	1	2	12	78
Dinan CCAS	2	4	5	4		1	1	1	1	2	21
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	2	6	4	2	2	1	3	2		4	26
Guingamp CCAS	17	23	8	1		3	7	1	2	2	64
Guingamp Maison de l'Argoat ALT Urgence			1								1
Guingamp Hôpital	10	3	9								22
Loudéac CCAS	50	97									147
Lamballe St Vincent de Paul	67	85			1					1	154
Lamballe Penthièvre actions ALT Urgence		1									1
Paimpol CCAS	5	9	6		1						21
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>471</b>	<b>133</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>199</b>	<b>1335</b>

On remarque ici très nettement les structures qui pratiquent la continuité de l'hébergement puisque les durées de séjours s'étalent de 1 à 60 jours et plus.

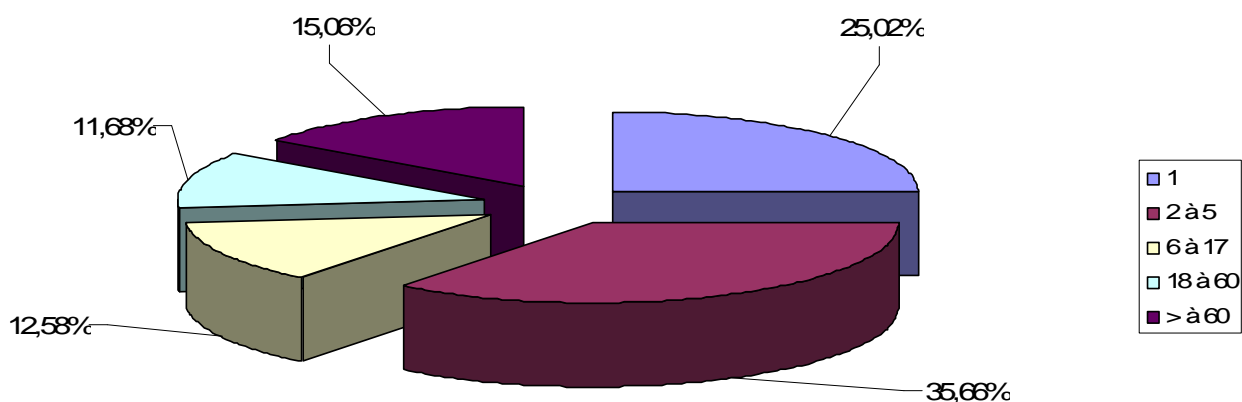
7 structures sur 16 proposent des accueils de moins de 15 jours, ce qui représente quasiment la moitié des lieux d'accueil du département.

Les personnes restent le plus souvent de 2 à 5 nuits sur le lieu d'hébergement, ce qui correspond au règlement de fonctionnement de la moitié des structures.

**25% des séjours durent 1 seule nuit,  
15% durent 3 mois et plus.**

Les hébergements de courte durée restent encore très majoritaires sur le département puisque 60% ne durent que un à cinq jours, 70% durent moins de quinze jours.

### La durée des séjours



### ■ Les prises en charges hôtelières

#### *Nombre de mises à l'abri par mois et par site (hors FIPJ)*

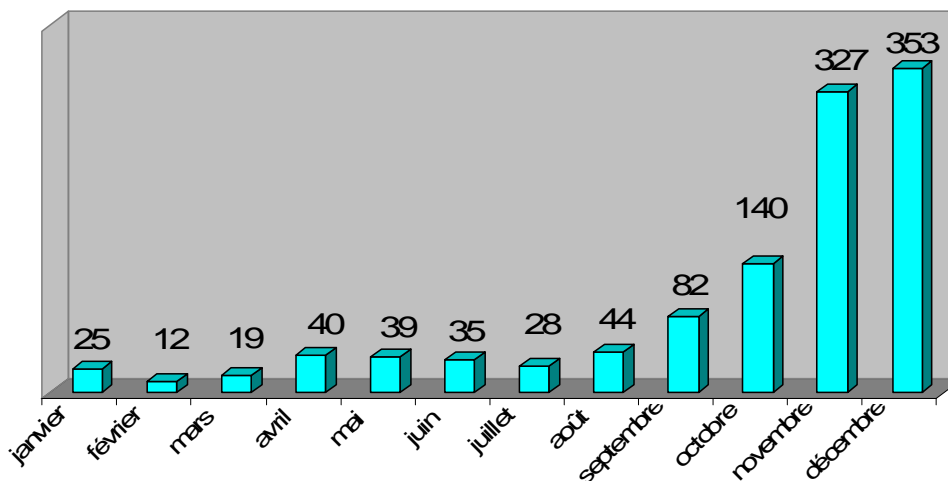
	St Brieuc		Guingamp	Lamballe	Loudéac*	Lannion	Dinan	Paimpol	Rostrenen	TOTAL
	Hôtel	Auberge								
Janvier	11	4	3		3	4				25
Février	9		1			1	2			13
Mars	9		2			3	2			16
Avril	21					4	5			30
Mai	21		1							22
Juin	16					2	1			19
Juillet	19		5							24
Août	19		7				1			27
Septembre	20	7	1							28
Octobre	32	11	1		1	1				46
Novembre	42	24	3			6				75
Décembre	43	34	8				3			88
<b>TOTAL 2011</b>	<b>262</b>	<b>80</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>413</b>

\* Hors convention FIPJ

**En 2011**, nous avons assuré **413 mises à l'abri à l'hôtel** pour **1144 nuitées** (586 en 2010, 553 en 2009 et 498 en 2008).

La convention qui lie le 115 à la DIRECCTE 56 dans le cadre du Fonds d'Insertion Professionnel pour les Jeunes (FIPJ) a permis, quant à elle, d'assurer **13 mises à l'abri** en plus sur le secteur de Loudéac pour **49 nuitées**.

Nombre mensuel de nuitées (hors FIPJ)



On note, cette année, une forte augmentation des nuitées d'hôtel notamment en fin d'année et plus particulièrement sur le territoire de Saint-Brieuc, celle-ci est dû à la prise en charge des familles en demande d'asile.

L'absence de prise en charge à Lamballe et Paimpol est due au manque d'hôtel partenaire.

**LES PERSONNES QUI SOLLICITENT UN HEBERGEMENT :**

■ Le sexe

Le sexe		
Masculin	1064	71.99%
Féminin	414	28.01%
	<b>1478</b>	<b>100,00%</b>

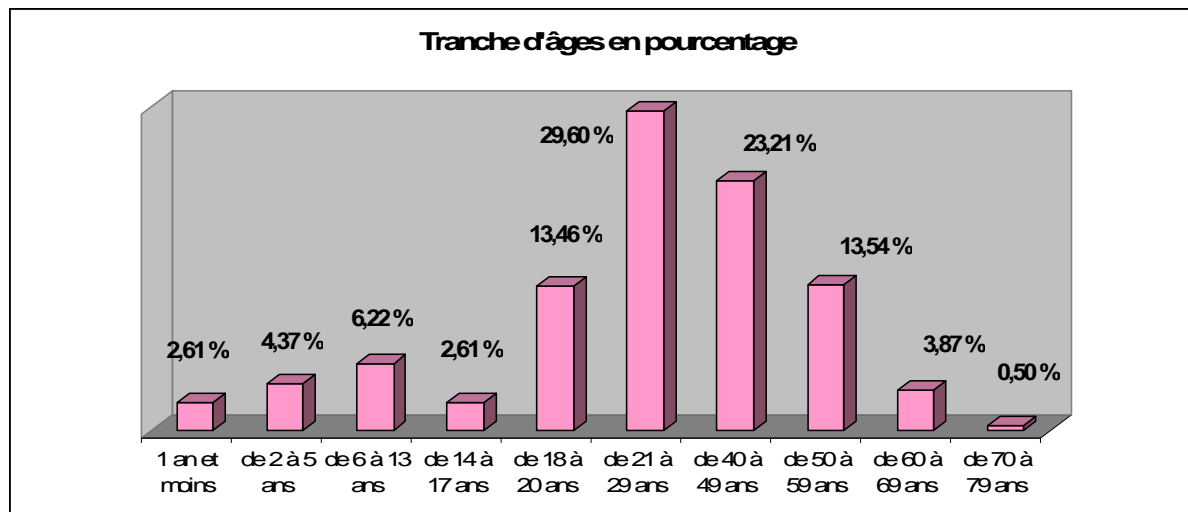
Comme les années précédentes, la majorité des personnes qui sollicitent un hébergement sont de sexe masculin.

■ La nationalité

La nationalité		
Française	884	70.05%
Union Européenne	39	3.09%
Hors Union Européenne	286	22.66%
Information non renseignée	216	/
	<b>1478</b>	<b>100,00%</b>

**22.66%** des personnes ayant formulé une demande d'hébergement étaient de **nationalité hors union européenne** ce qui est à mettre en corrélation avec le nombre de sollicitations des familles en demande d'asile.

■ Les tranches d'âges



**La tranche d'âges la plus représentée** chez les personnes sollicitant un hébergement au 115 est celle des **21/29 ans**.

**15.81%** des personnes concernées sont **des mineurs accompagnés**,

**Près de 30%** sont des **jeunes adultes**,

**36.75%** ont entre **40 et 60 ans**.

A noter que **4.37%** ont **plus de 60 ans**.

■ La composition du ménage

La composition du ménage (nombre de personnes appartenant à la catégorie)		
Homme seul	762	51.56%
Femme seule	173	11.70%
En couple avec enfant(s)	152	10.28%
En couple sans enfant	121	8.19%
Femme seule avec enfants	178	12.04%
Homme seul avec enfants	17	1.15%
Groupe avec enfants	6	0.41%
Groupes d'adultes sans enfant	69	4.67%
Mineurs isolés non accompagnés	0	0%
Mineurs en groupe	0	0%
	<b>1478</b>	<b>100%</b>

**63.26%** des personnes qui font appel au 115 sont isolées,

La catégorie de personnes la plus représentée reste **les hommes seuls** : **51,56%**

Les personnes en **famille** correspondent à **23.47%** des situations.

**Les femmes seules et les personnes vivant en couple** sans enfant représentent près de **22%** des personnes, ce sont des situations pour lesquelles les solutions sont parfois complexes à trouver car même si les conditions d'accueil et d'hébergement s'améliorent d'années en années, n'oublions pas

qu'initialement les lieux d'accueil ont avant tout été conçus pour les hommes seuls. Les conditions nécessaires à la sécurité des personnes et à leur intimité sont parfois difficiles à trouver.

Les structures sont d'ailleurs amenées à refuser des accueils pour des femmes seules ou des couples parce qu'elles estiment que les conditions d'accueil ne sont pas favorables : soit par rapport à la configuration des lieux (promiscuité), soit par rapport au groupe de personnes déjà hébergées (par exemple si deux ou trois hommes sont déjà hébergés dans une structure, on hésite à y accueillir une femme quant il n'y a aucune présence pendant la nuit).

C'est d'ailleurs aussi pour ces raisons que la plupart des familles sont hébergées en hôtel ou dans les structures qui sont constituées de logements individuels.

■ Les femmes victimes de violences conjugales

139 femmes ayant fait appel au 115 en 2011 étaient victimes de violences conjugales.

A chaque appel, une information est donnée aux femmes sur les services d'aide existants : Accueil Ecoute Femmes, Centre d'Informations aux Droits des Femmes et des Familles, Accueils de proximité...

Un lien direct peut également leur être proposé avec un travailleur social dans le cadre d'un suivi (par exemple appel au travailleur social qui va ensuite contacter directement la personne). Les appels sont des demandes de mise à l'abri immédiate mais également des conseils quant à la manière la moins compliquée de quitter le domicile conjugal. Certaines femmes appellent après un contact avec un autre service social qui leur a parlé du 115, pour voir si cela fonctionne « réellement » et comment.

La difficulté lors de ces prises en charge est parfois de mesurer le danger pour la personne et pour ses enfants à rester au domicile, c'est pourquoi le contact avec d'autres travailleurs sociaux ayant connaissance de la situation est souvent nécessaire.

■ La situation résidentielle

La situation résidentielle		
Domicile parental	77	6.33%
Domicile personnel ou conjugal	289	23.75%
Etablissement de cure, post-cure	3	0.25%
Foyers	27	2.22%
Hébergement mobile ou de fortune	110	9.04%
Hébergement par des tiers	167	13.72%
Hôpital général	10	0.82%
Hôpital psychiatrique	12	0.99%
Hôtel payé par le ménage	19	1.56%
Prison	20	1.64%
Rue	319	26.21%
Structure d'insertion	12	0.99%
Structure d'urgence	77	6.33%
Structure de stabilisation	4	0.33%
CADA	53	4.35%
Autre	18	1.48%
Information non renseignée / refus de répondre	261	/
	<b>1478</b>	<b>100%</b>

**48.97% des personnes** ayant fait appel au 115 sont concernées par une absence de logement ou une forme d'habitat précaire au moment de l'appel : **rue, hébergement de fortune ou chez un tiers**.

Ce sont la plupart du temps des personnes qui font des "allers retours" entre ces différentes formes d'hébergement. Ces personnes fréquentent de manière ponctuelle les structures d'hébergement d'urgence lorsqu'elles ont épuisé les autres solutions.

Elles sont logées au gré des rencontres. Ce sont des personnes qui, pour certaines, sont "sédentarisées" dans une ville précise et refusent de se déplacer même parfois pour accéder à un hébergement durable.

**30.08% des personnes** vivaient dans un **logement personnel, familial ou conjugal**. Il s'agit la plupart du temps soit d'une rupture brutale suite à un conflit, soit des situations sociales complexes qui vont aboutir à une expulsion. Pour celles-ci, la reprise d'un logement est quasi-impossible dans un délai court et la prise en charge en structure spécialisée sera nécessaire.

Les personnes pour qui la rupture est récente, pour la plupart, parviennent à quitter rapidement les hébergements sauf les plus jeunes pour qui l'absence de ressource sera le frein principal à l'accès à un logement autonome. L'attente d'une entrée en centre d'hébergement étant souvent de plusieurs mois, l'installation dans une situation de précarité est d'autant plus probable.

Les sollicitations des **personnes sortant d'une structure de soins** sont assez peu fréquentes : **2.06%**, car un retour vers la structure où était hébergée la personne avant son hospitalisation est, le plus souvent, négocié.

Les sollicitations en urgence des **sortants de prison** sont également relativement faibles et sont sans doute mieux anticipées par les personnes et par les services.

La proportion de personnes **sortant de CADA** est conséquente : **4,35%**, ces sont des personnes qui n'ont pas obtenu de suite favorable à leur demande d'asile et qui restent sur le territoire français sans aucun moyen de subsistance.

■ La raison principale de la situation d'urgence sociale

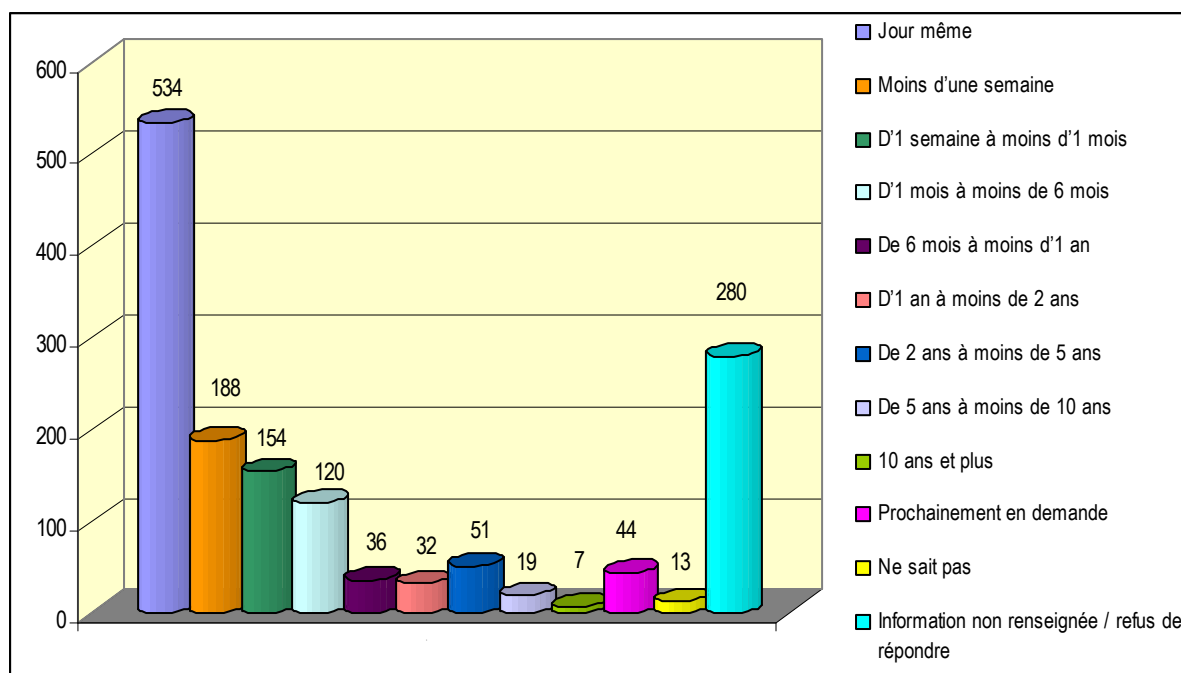
La raison principale de la situation d'urgence sociale		
Chômage / perte d'emploi	53	4.31%
Décès	2	0.16%
Départ du département d'origine	202	16.42%
Départ du pays d'origine	220	17.89%
Expulsion ou perte du logement	123	10%
Fin de prise en charge ASE	6	0.49%
Rupture familiale, conjugale, par des tiers	242	19.67%
Sortie d'établissement de cure, de post-cure	5	0.41%
Sortie d'hôpital général	14	1.14%
Sortie d'hôpital psychiatrique	12	0.98%
Sortie de prison	25	2.03%
Violence	141	11.46%
Fin de prise en charge par le Conseil général	1	0.08%
Intermittent de la rue	69	5.61%
Sortie de CADA	25	2.03%
Autre	80	6.50%
Information non renseignée / refus de répondre	248	/
	<b>1478</b>	<b>100%</b>

On retrouve, dans ce tableau, les différentes raisons qui mènent les personnes à se retrouver en situation d'urgence sociale.

Parmi les principales raisons, figurent :

- Les ruptures familiales, conjugales ou par des tiers : 19.67%,
- Les départs du pays d'origine : 17.89%,
- Les départs du département d'origine : 16.42%,
- Les violences conjugales : 11.46%.

#### ■ La durée d'errance



**Les durées d'errance sont relativement courtes puisque 73,11% datent de moins d'un mois.** Cependant, ces durées sont enregistrées selon l'appréciation individuelle des personnes pour qui un hébergement même précaire peut être considéré comme du logement. Prenons l'exemple d'une personne qui a été hébergée un mois chez un ami, puis a été en squat pendant trois mois, puis dans une structure d'hébergement d'urgence d'un autre département pendant quinze jours, trois semaines... Lorsqu'elle recontacte le 115 et que l'écouter lui demande depuis quand elle est sans hébergement, elle dira 1 nuit, alors que cette personne est "installée" dans l'errance depuis plusieurs mois.

Pour les personnes qui contactent le 115 plusieurs fois par semaines, la durée d'errance enregistrée est relativement courte car elle ne prend en compte que le temps où la personne dort dans la rue.

Si l'on considérait la durée d'errance comme l'absence de logement ou d'hébergement pérenne, celle-ci serait sans doute plus élevée.

#### ■ Les ressources

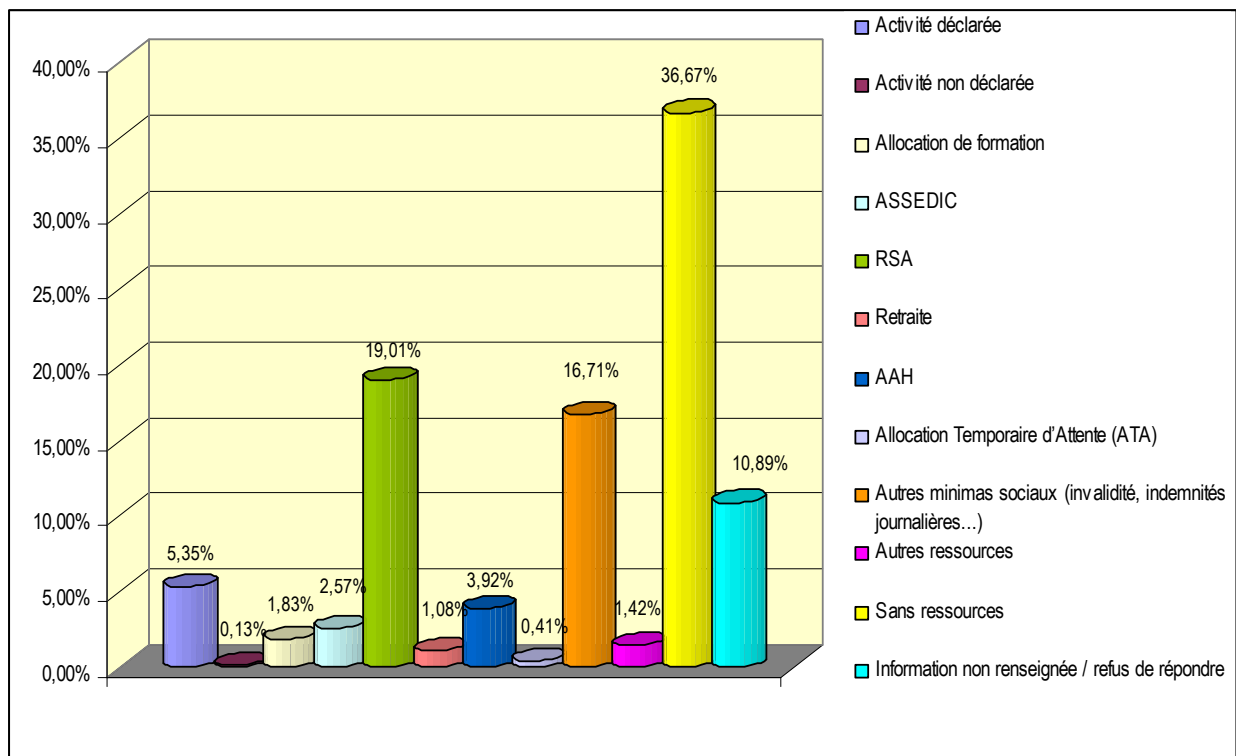
La majorité des personnes qui nous contactent ont des ressources, la plupart perçoit des allocations dans le cadre des minima sociaux. Toutes ces personnes sont dans l'incapacité d'accéder, pour diverses raisons, à un logement durable : certaines sont très endettées et une partie de leurs ressources sert à des remboursements, d'autres sont dans l'incapacité de gérer un budget très serré, d'autres ont des ressources trop aléatoires ou irrégulières (alternances de petites périodes d'intérim et de chômage, formation ...).

Le logement est d'ailleurs pour bon nombre une des causes d'un premier endettement, ce qui met encore des freins à une seconde tentative de relogement.

#### 41,15% des personnes qui nous contactent déclarent être sans ressource :

- Ce sont notamment les demandeurs d'asile pour qui les droits ne sont pas ouverts ou pour les personnes déboutées, l'absence de droits.
- Ce sont également toutes les personnes qui ne sont stabilisées sur aucun lieu et qui circulent dans plusieurs départements, elles n'actualisent pas leurs droits et finissent par les perdre.
- C'est également le cas des personnes en grande souffrance psychique qui sont « hors réalité », dans l'incapacité d'effectuer les démarches nécessaires à l'accès ou au maintien de leurs droits et qui refusent toute forme d'accompagnement.
- Les jeunes restent le public le plus fragilisé par cette absence de ressource, souvent peu formés et sans expérience professionnelle, ils accèdent difficilement à un emploi, les périodes de formation peu rémunérées et de courtes durées ne sont pas suffisantes pour permettre une installation en logement.

La plupart des personnes qui se déclarent sans ressource au moment de l'appel, peuvent toutefois prétendre à l'ouverture de droits.



### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

#### ■ L'étendue de la Zone de distribution des tickets Tibus

La distribution de tickets Tibus a été mise en place à l'initiative du 115 pour faciliter l'accès à l'hébergement d'urgence. Elle s'adresse aux personnes sans ressource et sans suivi social régulier qui se rendent dans un hébergement d'urgence éloigné de leur lieu de séjour au moment de la demande.

Une première expérimentation a eu lieu sur le territoire de st Brieuc.

Sur la période du 13 octobre 2010 au 13 mars 2011, la plupart des orientations se sont faites vers des abris de nuit dont :

- 13 vers l'abri St Vincent de Paul à Lamballe,
- 8 vers l'abri St Vincent de Paul à Lannion,
- 5 vers l'abri du CCAS de Guingamp.
- 1 vers l'abri du CCAS de Loudéac,
- 1 vers un logement d'urgence du CCAS de Lannion.

Les durées de séjour étant la plupart du temps de deux nuits, l'aller et le retour sont pris en charge.

**13 personnes différentes** ont été concernées par ce mode de transport dont 4 hommes en demande d'asile et 9 hommes en situation d'exclusion. Parmi ces 9 personnes, 6 étaient des nouveaux arrivants sur le dispositif d'urgence et 3 des personnes bien connues des services qui devaient se déplacer suite à des exclusions de structure.

Fin 2011, cette aide au transport s'est élargie à différents territoires du département en s'appuyant sur les accueils de jour locaux: Guingamp, Lannion et Dinan.

#### **Conditions d'attribution :**

- Etre sans ressources
- Etre sans suivi social régulier
- Etre orienté vers un hébergement d'urgence dans la journée.
- Ne disposer d'aucun moyen de locomotion.

Les tickets ne sont pas utilisables pour d'autres démarches : déplacements personnels ou administratifs, recherche d'emploi, ...et ne peuvent être remis qu'après prescription du service 115

#### **Distribution :**

Elle a lieu à l'accueil de Jour de la localité d'appel (Saint Brieuc, Guingamp, Dinan ou Lannion) par le travailleur social de permanence après validation du 115 pour la remise des tickets de transport.

#### **Suivi et gestion :**

Le 115 tient à jour un tableau de suivi dans lequel il indique :

- La date de la distribution
- Le nom de l'accueil de jour qui remet le ticket
- Le nom du travailleur social qui a remis le ticket
- Le nom et le prénom de l'usager
- Le nombre de tickets remis
- La ville de destination
- Le nom de la structure vers laquelle la personne est hébergée
- Le solde des tickets
- Le suivi de l'utilisation des tickets est effectué le lendemain, le 115 s'assurant si la personne s'est ou non présentée sur le lieu d'hébergement prévu.

## ■ La mise en place d'un colis alimentaire pour les femmes victimes de violence hébergées en logement d'urgence à St Briec :

Du fait de la fermeture des différents services sociaux et du réseau caritatif durant les dimanches et jours fériés, certaines femmes (seules ou avec des enfants), sont mises à l'abri dans un logement d'urgence géré par ADALEA à Saint Briec, sans moyen de subsistance alimentaire.

Afin de répondre à ce besoin ponctuel, la distribution d'un colis alimentaire de première nécessité a été organisée en collaboration avec l'équipe des veilleurs /animateurs du CHRS Clara Zetkin.

Le colis est constitué à l'avance par le service 115, avec l'aide d'une association caritative et déposé au CHRS Clara Zetkin. Sa mise à disposition est prescrite par le service 115, pour une femme hébergée dans le logement d'urgence un soir, un week-end ou un jour férié.

## ■ La mise en place de la continuité de l'hébergement à l'abri de nuit St Vincent de Paul Lamballe:

Depuis Décembre 2011, l'hébergement d'urgence Saint Vincent de Paul de Lamballe applique la continuité de l'Hébergement. Il est ouvert 7 jours sur 7 et des contrats d'hébergements temporaires vont être proposés aux personnes hébergées. Cette continuité est rendue possible par une collaboration quotidienne entre les bénévoles de l'association St Vincent de Paul et les salariés, dont une personne détachée, de l'association Penthièvre Actions. Cette collaboration étroite permet d'une part de stabiliser les personnes hébergées en leur permettant de se maintenir dans l'hébergement et d'autre part, de faire le lien avec l'insertion par le biais de la structure relais SIAO locale gérée par Penthièvre Actions (cf., article de presse ci-dessous)

### L'hébergement d'urgence ouvre maintenant tous les jours

Un accueil d'urgence de six places, pour les hommes, situé sous les Augustins. Cette semaine, ils sont chaque soir au moins deux à y dormir. « Il n'y avait plus de place à Saint-Briec. Le 115 m'a dirigé vers ici », témoigne Héric Jouin, actuellement sans domicile.

C'est sa seconde nuit à Lamballe. Dans la journée d'hier, il a passé le temps au chaud, dans les permanences du Secours populaire, des Restos du cœur et de la Croix-Rouge. « S'il se mettait à neiger, nous laisserions le local ouvert également en journée », assure Bernard Chatton, responsable de Saint-Vincent-de-Paul.

#### Deux embauches

Le lieu était jusqu'à présent géré par les bénévoles vinciens. Ils l'ouvraient chaque hiver, les soirs de semaine. Courant 2011, la Délégation départementale de la cohésion sociale, à Saint-Briec, a demandé que l'accueil d'urgence de Lamballe soit désormais ouvert tous les jours.

« Nous ne pouvions assurer cela faute de bénévoles suffisants », explique Bernard Chatton. En concertation avec la Ville et le CCAS, il a donc été décidé que Penthièvre actions prenne le relais. Un passage de témoin progressif.

Pour répondre à sa nouvelle mission, Penthièvre actions a embauché deux personnes à temps partiel. Depuis début janvier, ses deux salariés assurent chaque soir l'accueil des hébergés et le matin leur sortie, conjointement avec un bénévole de



Bernard Chatton et Francis Nourry, bénévoles de Saint-Vincent-de-Paul, Petanki Coulibaly, salarié de Penthièvre actions.

Saint-Vincent.

#### Plus d'hôtel conventionné

Dans le cadre du plan hivernal, l'accueil peut aussi se faire en cours de nuit si nécessaire. « Ce fut le cas hier, à 22 h », explique Bernard Chatton, qui s'est alors déplacé lui-même pour accueillir le nouvel arrivant.

L'accueil d'urgence se structure donc à Lamballe. Les femmes et les familles sans domicile fixe ne sont

cependant pas hébergées ici. Elles peuvent trouver un toit par le biais du 115, plateforme téléphonique de veille sociale.

« Il n'y a plus d'hôtel conventionné pour l'accueil d'urgence à Lamballe, en raison de l'homologation sécurité incendie », poursuit Bernard Chatton. Nous n'avons pas eu de demande de femmes ou de familles, mais si la situation le demandait, je prendrais sur moi de

régler la situation d'urgence la première nuit en mettant la personne dans un hôtel. Le lendemain, le 115 et les services sociaux prendraient le relais. »

L'accueil d'urgence, aux Augustins, est ouvert chaque jour de 17 h 30 à 18 h 30. Les départs le lendemain se font entre 9 h et 10 h.

Emmanuelle MÉTIVIER.

## ■ **L'ouverture de deux logements d'urgence à Lamballe et à Guingamp**

Fin 2011, deux nouveaux logements d'urgence se sont ouverts pour les situations de femmes victimes de violence.

- Le premier à Guingamp, dans l'enceinte du CHRS La Maison de l'Argoat, permet à une femme seule ou avec un enfant d'être hébergée.  
Cet accueil a lieu dans un petit logement équipé, situé à proximité des locaux du CHRS. Cette situation permet aux femmes hébergées d'être un peu à l'écart des autres personnes hébergées si elles le souhaitent ou au contraire de bénéficier des services et de la proximité du collectif.  
L'accueil se fait au CHRS pour 5 à 7 jours renouvelables selon les besoins ou la demande de la personne.
- Le second à Lamballe, géré par l'association Penthièvre Actions, est situé dans le centre ville de Lamballe, à proximité des commerces et des services de transport (réseau Tibus, et gare SNCF).  
Ce logement est équipé et peut recevoir une femme seule ou avec un enfant. Le séjour est contractualisé avec Penthièvre Actions pour une semaine renouvelable selon les besoins.

## ■ **Le renforcement du partenariat avec l'Auberge de Jeunesse :**

En 2010, le partenariat avec l'auberge s'était modifié, la direction ne souhaitant pas accueillir des populations trop éloignées de sa clientèle habituelle. Le partenariat a repris en 2011 et plusieurs familles y ont, depuis, été hébergées. Ce partenaire hôtelier est doublement précieux pour nous puisque, d'une part, nous disposons globalement de peu de partenaires hôteliers et que, d'autre part, par son organisation, c'est un lieu qui permet aux personnes de préparer des repas et d'être moins isolées.

Cet un lieu d'accueil qui va au delà du simple hébergement et qui assure aux familles un soutien en cas de difficultés particulières.

Ce partenariat pourra peut-être s'étendre par la suite à des personnes plus marginalisées mais exclusivement dans le cadre du plan grand froid.

## ■ **La mise en place de la Commission d'Etude des Situations Préoccupantes (CESP) du SIAO**

Dans le cadre du volet urgence du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor, une Commission d'Etude des Situations Préoccupantes dite "CESP" a été créée afin de favoriser la concertation et la coopération des différents partenaires de la veille sociale.

La CESP est compétente pour examiner sur l'ensemble du département la situation de personnes:

- recourant à l'urgence depuis plus d'un an, et que l'on ne parvient pas orienter vers les dispositifs classiques d'insertion.
- Les personnes refusant les soins et qui de ce fait n'accèdent plus à aucun hébergement de part leur comportement problématique.
- Les personnes dont la situation se dégrade et qui ne formulent aucune demande.

Elle est mobilisable par tous les acteurs et les partenaires locaux quand les concertations locales n'ont pu être organisées ou n'ont pas abouti à une solution pour la personne.

La CESP est saisie par l'envoi d'une fiche de liaison (disponible sur l'Intranet d'Adalea), au secrétariat de la commission.

Il s'agit :

- d'étudier collectivement une problématique particulière,
- de mettre en commun les difficultés rencontrées,
- de dégager les solutions envisageables en tenant compte des souhaits, des capacités et des difficultés de la personne.

La commission s'est réunie 5 fois en 2011, 4 situations ont été examinées, 1 situation ayant fait l'objet de deux commissions.

Suite à ces commissions, 2 personnes sont aujourd'hui hébergées, 2 restent toujours dans le cadre de situations préoccupantes. Pour ces deux personnes, des solutions d'hébergement ont pu être proposées mais toutes ont fait l'objet de refus par les personnes, une personne a cependant accepté dernièrement de rejoindre un hébergement d'urgence.

Ces rencontres, si elles ne permettent pas d'aboutir à une mise à l'abri immédiate :

- centralisent l'attention sur ces personnes pour les différents partenaires du territoire,
- mettent en cohésion et en complémentarité les actions déjà existantes,
- en préconisent de nouvelles,
- permettent de diversifier les interventions et d'organiser des relais pour maintenir un contact le plus constant possible avec la personne en difficulté.

#### ■ Le bulletin 115



En 2011, 3 bulletins 115 sont parus. A chaque parution, nous nous efforçons de rendre compte de l'activité du 115 et de l'actualité sur les territoires en permettant aux partenaires de la veille sociale de présenter leurs structures et dispositifs.

Cette année....



Le Trait d'Union



L'ASEP



LE CCAS de Lannion



.....ont écrit un article pour les bulletins d'avril, de Juin et pour celui de septembre.

## 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

### ■ Fermeture de l'abri de nuit de Dinan :

L'abri de nuit géré par le CCAS de Dinan qui devait ouvrir à l'année en 2011, a dû fermer ses portes en début d'année suite à un incendie. Le secteur de Dinan a ainsi été privé de 5 places d'hébergement, c'est-à-dire la moitié de la capacité habituelle. Les 5 places restantes gérées par le CHRS Noz Deiz étaient quasi continuellement occupées.

Nous n'avons donc pas pu donner de réponse positive aux demandes d'hébergement sur ce territoire une partie de l'année. Cela est d'autant plus complexe qu'il n'existe pas d'autre lieu d'hébergement en proximité, le plus accessible étant Saint-Brieuc.

D'autre part, nous ne pouvons pas utiliser l'aide au transport organisée avec le tibus, le territoire n'étant pas desservi, il est donc extrêmement difficile de délocaliser les personnes, en tout cas de manière rapide et réactive par rapport à la demande.

Fort heureusement, le début de période hivernale a été clément et l'abri de nuit a ouvert à nouveau avant l'arrivée des grands froids.

### ■ Difficultés d'application de la continuité de l'hébergement :

Bien qu'en progression, la continuité de l'hébergement a encore du mal à se mettre en place et certains abris restent sur des durées d'accueil très courtes et non renouvelables immédiatement.

Ces accueils peuvent être limités à deux ou trois nuits par mois. Il est important de rappeler que si l'adaptation à la rue est une condition de survie, elle devient progressivement un handicap à l'insertion.

Alexandre VEXLIARD distingue 4 phases de désocialisation :

- La première qualifiée d'agressive.
- La seconde de régressive.
- La troisième de fixation.
- La quatrième de résignation où désormais pour la personne, le principal obstacle à son intégration est en elle-même.

Plus la durée d'exposition à la vie à la rue augmente, plus la réinsertion sera longue et difficile : les notions d'espace et de temps se modifient, les personnes n'arrivent plus à s'adapter aux contraintes de l'accompagnement, elles oublient les rendez-vous, se trompent de jour ou d'heure, ne se présentent pas au bon endroit ...

La santé physique et psychologique se dégrade peu à peu, les problèmes de santé représentant une caractéristique forte des personnes qui vivent à la rue.

Une durée plus longue d'hébergement permet à la personne de reprendre à minima un rythme, d'engager des démarches, de reprendre contact avec les services sociaux susceptibles de faire évoluer sa situation. L'hébergement d'une ou deux nuits n'a d'effet que la protection physique immédiate mais il ne permet en aucun cas à la personne de s'inscrire dans un processus d'insertion.

### ■ Le peu de places supplémentaires en niveau 1 du plan grand froid :

Aujourd'hui dans le cadre du plan grand froid, seulement 9 places supplémentaires sont ouvertes dont 6 sont concentrées sur le territoire de Guingamp.

Le secteur de Dinan est, comme nous l'avons vu, sous équipé et le secteur de St Brieuc, là où sont recensées les trois quart des demandes, ne dispose que de trois places supplémentaires.

**Il serait donc important dans les années à venir de pouvoir mieux harmoniser les demandes et les réponses, et donc de doter ces deux secteurs en solutions d'hébergement supplémentaires.**

Il serait, d'autre part, intéressant de **réfléchir à l'après déclenchement du plan grand froid** puisqu'à l'arrêt de celui-ci dans la plupart des cas, les personnes sont remises à la rue immédiatement.

A ce sujet, l'abri de nuit de St Brieuc a instauré une pratique particulière, qui est de **maintenir les personnes jusqu'à ce que les places supplémentaires de niveau 1 soient libérées**. Cela a pour effet de ne pas remettre les personnes à la rue immédiatement mais cela bloque aussi les disponibilités pour d'autres accueils pendant une durée qui peut aller de quelques jours à quelques semaines.

#### ■ **La prise en charge des demandeurs d'asile :**

Le 115 a eu en charge, depuis Septembre, la prise en charge des demandeurs d'asile primo-arrivants. Cela représente en moyenne une douzaine de familles et à peu près autant de personnes isolées.

Concernant les familles, l'hébergement est renouvelé chaque semaine, ce qui représente un temps de gestion administrative important : contacts avec les hôtels, rédaction et envois des fax de prise en charge et suivi de la facturation.

Pour les personnes isolées, les solutions d'hébergement sont limitées et peu nombreuses et nous sommes amenés à déplacer régulièrement les personnes de lieux en lieux.

Mais la problématique récurrente de ces personnes hormis l'hébergement est sans aucun doute l'isolement dans lequel elles se trouvent car elles n'ont pas ou peu accès aux services sociaux qui se déclarent incompétents dans le suivi de ces situations.

Elles se retournent alors vers les accueils de jour et le 115, qui bien que n'ayant pas non plus vocation à les accompagner, tentent de les orienter au mieux : mise en relation avec les CCAS, les associations caritatives, accès aux droits (CMU), demandes d'hébergement spécifiques ( ex, lit halte soins santé)....

Ces prises en charge sont particulièrement compliquées car peu de réponses existent, les situations souvent complexes et très douloureuses, la barrière de la langue quasi-insurmontable ...

#### ■ **Les disparités dans les conditions d'accueil entre les différentes structures du département :**

Il existe, sur le département des Côtes d'Armor, autant de modes de fonctionnement et de règlements intérieurs qu'il existe de lieux d'hébergement. Beaucoup sont similaires et pourtant aucun n'est semblable.

**Il serait, sans doute, intéressant de les confronter et d'échanger afin de construire une trame commune. Ce travail permettrait une réflexion et un échange de pratiques autour des conditions d'accueil des personnes.**

**Une homogénéisation de celles-ci favoriserait une meilleure intégration des personnes qui circulent dans les différents lieux d'accueil et une équité des conditions de mise à l'abri.**

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

**Mme Alice** est connue du service 115 depuis de nombreuses années. Elle est logée tantôt dans les hébergements d'urgence, tantôt chez des tiers. Elle nous sollicite ponctuellement tous les deux ou trois mois.

Mme souffre d'une pathologie psychologique importante et non traitée. Quand elle nous contacte, les appels sont très longs. Elle répète son histoire à plusieurs reprises, a une demande précise pour laquelle elle s'est construit une réponse toute faite et qu'elle n'accepte pas de modifier, même si elle est impossible à satisfaire.

Les orientations pour Mme sont très complexes, car elle en refuse un certain nombre, et les structures sont au fil du temps réticentes à l'accueillir du fait de ses difficultés. D'autre part, un accompagnement à plus long terme s'avère impossible puisque Mme est très mobile, a une idée précise de ce qui doit être fait pour elle, et les rapports avec les différents services sociaux finissent toujours par être conflictuels.

Mme n'a plus de papiers d'identité, aucune ressource, et aucune demande de logement ou d'hébergement n'a pu être menée à bien à ce jour. La mobilisation de la Commission d'Etude des Situations Préoccupantes va être envisagée pour tenter de construire un contact durable avec Mme et une relation qui, dans le temps, permettra peut-être de l'orienter.

Le 115 pourra alors servir de lien entre Mme et les autres dispositifs.

**Mr Robert**, lors de sa première demande au 115, arrive d'un autre département où il était en errance depuis plusieurs années. Mr est accueilli dans un hébergement d'urgence, mais ses problèmes d'addiction à l'alcool sont tels qu'il en est exclu. Mr est redirigé vers d'autres accueils d'urgence où le scénario se répète.

Finalement, suite à une demande SIAO faite au moment de son arrivée, une place en hébergement de stabilisation est proposée à Mr. Il y sera logé quelques mois avant d'en être exclu définitivement suite à des dégradations et à des faits de violence.

Après une brève hospitalisation, Mr reprend son parcours d'errance et au fil du temps les possibilités d'accueil se restreignent. Il reste à la rue plusieurs mois et sa santé se dégrade. Nous lui retrouvons alors une place en accueil d'urgence, puis un nouvel hébergement de stabilisation dans une autre structure lui est à nouveau proposé.

Il y sera hébergé quelques mois avant qu'une nouvelle exclusion soit prononcée. Les tentatives de soins n'ont pas pu aboutir à ce jour et les troubles provoqués par les alcoolisations massives de Mr ne lui permettent pas à ce jour de se maintenir dans un lieu d'hébergement.

Mr est aujourd'hui incarcéré.

**Mme Mireille** est accueillie, suite à un contact de la MDD, dans un logement d'urgence réservé aux femmes victimes de violence et géré par le 115. Mme a deux enfants de 1 an et demi. Elle a fui le domicile en milieu rural, avec le véhicule de Mr.

Mme a déjà quitté le domicile auparavant avec l'aide de sa famille. Elle est reçue par le service pour contractualiser son séjour le lendemain. Mme est mutique, semble sous le choc du départ, a du mal à entrer en relation, et focalise son attention sur ses enfants.

Après plusieurs minutes d'échanges informels, elle finit par confier qu'elle est perdue, qu'elle ne sait pas si cette fois-ci sa famille va l'aider. Elle ne connaît pas la ville et n'a aucun soutien amical. Nous lui proposons alors de recontacter sa famille. Un long échange a lieu et Mme quitte la structure en étant plus sereine. Une heure plus tard le père de Mme nous contacte désespéré de ne pouvoir aider sa fille. Finalement, il contactera son ex-femme qui, elle, pourra se déplacer.

Le lien sera fait par le 115 ensuite entre Mme, le lieu d'hébergement et la famille. Mme sera prise en charge par ses parents le soir même.

**Mr Pierre** est accueilli en hébergement d'urgence suite à une rupture conjugale, il est bénéficiaire du RSA. Des problèmes d'alcool et une fragilité psychologique sont à l'origine du départ du logement. La santé physique et psychologique de Mr se dégrade rapidement.

Mr ne supporte pas sa situation et s'alcoolise beaucoup. Les relations avec les autres sont conflictuelles et Mr est parfois victime de violences de leur part. Il s'isole progressivement et refuse finalement de poursuivre l'hébergement préférant rester seul dehors.

Malgré ses difficultés, il parvient tout de même à s'inscrire dans une demande d'hébergement dans le cadre du SIAO. Une place se libérant sur une autre commune sur un accueil d'urgence en CHRS, Mr accepte l'orientation.

Son séjour sur l'urgence durera plusieurs semaines, puis Mr pourra accéder à une place pérenne en insertion dans le même CHRS. Un travail d'accompagnement aux soins s'effectue progressivement.

Mr a, aujourd'hui, intégré un logement autonome.

## 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 2011, 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 2009, 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>Hors plan de formation</b>	
Bilan utilisation ProGdis	9h
Groupe de réflexion sur l'errance	7h
Formation incendie	3h
Information CRIP 22	3h
<b>TOTAL</b>	<b>22 h</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'usager, 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 MDD,...) 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.**

Il est regrettable qu'en 2011, les réunions organisées d'habitude chaque année à l'initiative de la DDCS, avec le 115 et les autres services de veille sociale du département n'aient pas eu lieu. Il s'agissait pourtant de faire le point sur les fonctionnements de chaque structure.

Des échanges quotidiens ont, malgré tout, 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.

## 8. PLAN D'ACTIONS

	Rappel des objectifs pour 2011	Réalisations au 31 Décembre 2011	Perspectives pour 2012
<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre opérationnelle du SIAO</li> <li>- Faciliter l'orientation des usagers vers d'autres lieux en mettant en place des moyens de déplacement du public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place du SIAO et changement dans les pratiques</li> <li>- Mise en place d'un kit alimentaire dans les situations de mise à l'abri d'urgence sur le logement dédié aux femmes victimes de violences conjugales (dimanches et fériés) en lien avec une association caritative.</li> <li>- Mise en place d'une solution de déplacement des usagers en cas de mise à l'abri sur un autre territoire que le territoire d'appel et lorsque ceux-ci rencontrent des difficultés de mobilité</li> <li>- Mise en œuvre opérationnelle du SIAO (Animation des CESP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une action en lien avec la SNCF sur la mobilité des personnes devant se rendre sur un autre lieu d'hébergement</li> </ul>
<b>Elaboration et/ou mise à jour des projets de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'évaluation au moment de l'accueil téléphonique</li> <li>- Formaliser les procédures écrites et harmoniser les pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- Travail et présentation des objectifs dans le cadre d'un CPOM avec la DDCS</li> <li>- Organisation du changement de support informatique avec un suivi des personnes et des demandes</li> <li>- Amélioration de l'évaluation au moment de l'accueil téléphonique</li> <li>- Formalisation des procédures écrites et harmonisation des pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour du projet de service</li> </ul>

<b>Réinsertion, suivi et sortie du dispositif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du logiciel permettant la consultation et la saisie des données en ligne (ProGdis) : informatisation du dossier individuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du logiciel permettant la consultation et la saisie des données en ligne (ProGdis) : informatisation du dossier individuel</li> </ul>	
<b>Evaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'action auprès des personnes rencontrées</li> <li>- Evaluer le service en interne en s'inspirant du référentiel 115+</li> <li>- Evaluer par téléphone la satisfaction des usagers</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'action auprès des personnes rencontrées</li> <li>- Evaluer par téléphone la satisfaction des usagers</li> <li>- Participation à un groupe de travail pour mettre en place un observatoire régional du SIAO avec des indicateurs communs aux 4 départements</li> </ul>
<b>Partenariats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le développement du partenariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un fichier partenaires pour toutes les actions du pôle,</li> <li>- Mise en place d'un protocole de collaboration d'un protocole 115, 18 et 17.</li> </ul>	
<b>Ressources humaines et organisation du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des temps de partage et d'échange en équipe suite aux formations</li> <li>- Mettre en place le suivi de l'activité des professionnels</li> <li>- Reprendre les réunions d'équipe spécifiques 115</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> <li>- Nouveau mode de collaboration avec Accueil Ecoute Femmes</li> <li>- Formation au nouveau logiciel national pour la saisie des données et ainsi contribuer à l'observatoire national géré par la FNARS</li> <li>- Organisation de temps de partage et d'échanges en équipe suite aux formations</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place du suivi de l'activité des professionnels notamment en reprenant les réunions tous les 15 jours spécifiques 115</li> </ul>	
<b>Ressources logistiques et matériels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir le support téléphonique en l'adaptant au besoin du service</li> </ul>	<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> <li>- changement de support informatique avec un suivi des personnes et des demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir le support téléphonique en l'adaptant au besoin du service</li> </ul>
<b>Recherche de financement</b>			
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poursuite des travaux de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de plaquettes spécifiques à l'action</li> <li>- Création et diffusion du bulletin 115</li> </ul>	