



## Côtes d'Armor

INFORMATION ÉCOUTE  
MISE À L'ABRI VEILLE SOCIALE  
ORIENTATION



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

[www.adalea.fr](http://www.adalea.fr)

# Edito

Le numéro d'urgence « 115 – Accueil sans abri » a connu des évolutions régulières depuis sa mise en place en 1997.

Il a notamment pris la suite du Numéro Vert national d'accueil des sans abri 0800 306 306 créé en 1994 et est ainsi devenu un numéro d'urgence de service public au même titre que le 15 (Samu), le 17 (Police/Gendarmerie), le 18 (Pompiers) et le 112 (numéro européen d'urgence).

Il s'est également adapté aux évolutions législatives et réglementaires telles que :

- La loi de lutte contre les exclusions du 29/07/98 qui prévoit, dans son article 157 III, un **dispositif de veille sociale** qui lui fait, à l'évidence, une large place.

- Les circulaires « hivernales » devenues depuis 1999 **circulaires sur l'accueil et l'hébergement d'urgence**, envoyées annuellement aux Préfets et aux DDSCS qui resituent le 115 dans l'ensemble du dispositif d'urgence et rappellent les conditions de l'accueil d'urgence.

Aujourd'hui, avec la mise en œuvre du SIAO ; Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, le 115 va à nouveau travailler sur ses fonctionnalités en contribuant à la centralisation de l'offre et de la demande du volet urgence du SIAO.

Même s'il a l'expérience du recensement et de l'attribution des places disponibles sur l'urgence à l'échelle du département, ses pratiques vont toutefois être amenées à évoluer.

Ce qui est le plus important pour le 115

dans cette nouvelle perspective, c'est qu'il va, à son échelle et en complémentarité des autres partenaires de l'hébergement et du logement, avoir plus de visibilité dans sa participation au bon déroulement du parcours de l'utilisateur.

**Valérie BOCQUEHO**

Responsable du pôle Accueil Écoute et Veille Sociale d'ADALEA  
[v.bocqueho@adalea.fr](mailto:v.bocqueho@adalea.fr)

## SOMMAIRE

Edito .....	1
L'activité du 115 .....	2
L'actualité sur les territoires .....	5



## 👉 L'ACTIVITE DU 115

Lorsque l'on parle du 115, on évoque souvent les appelants ou usagers, mais n'oublions pas que derrière le téléphone, il y a les écoutants téléphoniques. Le 115 est un numéro d'urgence accessible 23h/24 sur le département, plusieurs écoutants se relayent donc jour et nuit afin de répondre aux appels.

Dans cet article nous nous intéresserons avant tout aux écoutants travaillant les nuits, fériés et week-ends.

### 1. La plage horaire 9h00-20h00

Durant cette plage horaire l'écoutant peut évaluer la situation des appelants et faire lui-même appel au travailleur social de l'usager ou aux partenaires sociaux afin d'évaluer au plus près la situation de la personne. Au cours de cette période, l'écoutant peut également, en cas de saturation d'hébergement sur la ville d'appel, proposer une solution alternative vers une autre ville. L'usager pourra ainsi trouver plus facilement une solution de locomotion.

### 2. La plage horaire 20h00-8h00

Cette plage horaire est la plus longue et la plus incertaine du point de vue de l'interface avec les personnes sans abri.

#### Les demandes d'hébergements

En début de soirée on observe une augmentation du nombre des appels, ce sont les personnes qui, au cours de la journée, n'ont pas eu une réponse satisfaisante à leur demande et qui ont été invitées à renouveler leur appel en soirée pour se renseigner au cas où une place se soit libérée (annulation ou absence).

Pour les usagers qui font une demande d'hébergement, la probabilité d'obtenir une réponse négative est parfois source d'inquiétude et de stress :

#### Exemples pour illustrer ces propos :

*« Un homme arrivant en train à la gare de Saint Brieuc appelle vers 22h en demandant s'il y a une solution d'hébergement sur la ville. L'abri de nuit étant complet ce soir là, la personne se retrouve démunie car sans hébergement dans une ville qu'elle ne connaît pas et plus de train pour aller un peu plus loin où il peut y*

*avoir de la place. Comment peut-il regagner une autre ville? Il arrivait de Rennes et pensait trouver une place sur Saint Brieuc... »*

*« Un couple appelle l'hiver, il y a de la place au trait d'union (Abri de nuit géré par la ville de Saint-Brieuc) mais ce couple a des chiens et l'abri de nuit n'accepte pas l'accueil des animaux. Ils ne veulent pas s'en séparer. Une proposition leur est faite pour les chiens (chenil d'ADALEA, rue de la Corderie). Ils ne veulent toujours pas s'en séparer. Une aide de la croix rouge leur est donc proposée mais il n'y aura pas d'hébergement possible pour eux ce soir là. »*

Chez les écoutants, ce type de situation n'est pas toujours simple à gérer notamment du fait de devoir donner une réponse négative. Ceci est lié soit à un manque de places disponibles soit à une offre qui n'est pas adaptée à la demande. Ne pas pouvoir donner suite à une demande d'hébergement peut générer de l'agressivité de la part de certains usagers. Les écoutants ne peuvent ainsi prévoir la réaction à laquelle ils vont être exposés.

Durant la nuit l'écoutant peut, en cas de problème, faire appel au cadre d'astreinte de l'association. Ce dernier lui permettra, dans certaines situations, de le rassurer sur le choix de sa réponse ou de le diriger vers une autre solution (autorisation de mise à l'abri à l'hôtel, orientation pour des mineurs, autorisation de mise à l'abri sur le collectif...)

Certains usagers ou particuliers peuvent avoir une image "toute puissante" du 115 et ce n'est pas toujours évident de faire comprendre aux personnes que le 115 a aussi ses limites et que contrairement à ce qui est véhiculé par les médias, il n'y a pas toujours de solution, surtout le soir.





Une fois qu'il n'y a plus de place disponible dans les abris de nuit, l'activité des écoutants se traduit par de l'écoute et de l'information.

### Les appels polluants

Les appels polluants tiennent également une place conséquente la nuit. Ils paralysent non seulement la ligne mais ils peuvent aussi lasser l'écoutant qui pourra à un moment donné être moins à l'écoute car agacé lors d'un véritable appel.

### Les erreurs entre le 15 et le 115

Les erreurs entre le 15 et le 115 sont également récurrentes et peuvent être aussi source d'inquiétude :

#### Exemple :

*« Minuit, un appel. Personne ne répond au bout du fil... Je note donc le numéro afin de localiser l'appel. Contrairement à d'habitude le numéro est celui d'un particulier et non d'une cabine téléphonique. Je rappelle donc mais ça sonne occupé. A plusieurs reprises j'essaye d'appeler mais ça sonne toujours occupé. J'appelle donc, dans le doute, le 15 afin de transmettre les informations au cas où la personne aurait eu un malaise. »*

### Les personnes ayant besoin d'écoute

Les personnes ayant besoin d'écoute la nuit sont nombreuses. Souvent en situation d'angoisse et de détresse, elles sollicitent le 115 afin d'avoir un soutien moral voire un conseil. La différence avec l'écoute en journée tient au fait que la nuit surajoute une angoisse à l'appelant.

#### Exemple :

*« Une femme appelle au cours de la nuit et dit vouloir se suicider. Après quelques dizaines de minutes d'échange, elle se confie et explique sa situation. Elle commençait à entendre ce que je lui disais et à s'apaiser. Mais à un moment elle a raccroché, sans raison... J'avais noté son numéro et donc*

*essayé de la rappeler... mais sans succès... j'ai donc appelé les secours en leur transmettant les informations sur la situation et sur la personne... Je n'ai pas eu de retour, qu'est-il arrivé à la personne ?... »*

### Pour conclure

Ainsi, les écoutants du 115 écoutent, évaluent et proposent des solutions adaptées en fonction des situations rencontrées.

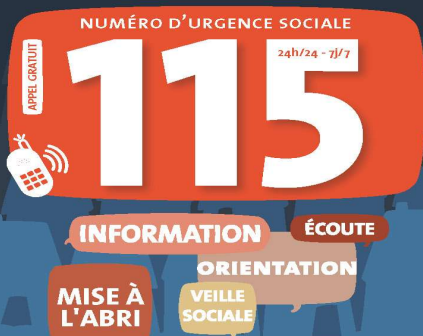
Ils doivent cependant faire face selon leurs horaires de travail :

- Au manque de place dans les structures d'accueil,
- Au fait de travailler de manière isolée,
- A la violence verbale de certains usagers,
- A la forte demande d'écoute et de soutien moral
- Au nombre important d'appels polluants (plaisanteries, insultes qui perturbent et bloquent la réception d'appels véritables etc...).

Ces différents aspects amènent les écoutants à s'adapter à chaque situation, et à mobiliser de nombreuses compétences.

**Les veilleurs du CHRS Clara Zetkin**  
Écoutants 115 les soirs, nuits, week-ends et fériés





## Côtes d'Armor

Septembre, nous voici à l'époque des bilans et des nouveaux projets : nous les évoquerons ici en deux temps, d'abord en évoquant le déroulement de la période estivale, puis nous vous présenterons une expérimentation qui va avoir lieu sur le territoire de St Brieuc.

### LA PERIODE ESTIVALE

Quelques données chiffrées pour commencer :

- **En Juillet**, nous avons enregistré **280 appels** soit une moyenne par jour de 9 appels et 15 demandes d'hébergement non satisfaites faute de places.
- **En Août**, nous avons enregistré **310 appels** (le nombre le plus élevé de l'année) soit une moyenne par jour de 10 appels et 47 demandes d'hébergement non pourvues faute de places.

Le problème majeur de l'été a donc été pour nous l'absence de places disponibles sur les différents territoires et ce, quelquefois, dès le matin.

**Pour le secteur de St Brieuc / Lamballe** : l'abri géré par l'association St Vincent de Paul de Lamballe était fermé durant l'été, le trait d'union (abri de nuit géré par la ville de Saint-Brieuc) fonctionnait avec 12 places au lieu de 19, et il a fonctionné en occupation complète quasi tout l'été.

Les logements temporaires (ALT d'urgence) ouverts par ADALEA ont aussi été occupés rapidement et les sorties difficiles faute de places sur d'autres types d'hébergement.

**Sur le secteur de Dinan**, le CHRS Noz Deiz a pu mettre à disposition quelques places mais était également souvent en effectif complet.

**Pour le secteur de Guingamp**, le CHRS était aussi la plupart du temps complet, et l'abri de nuit géré par le CCAS a été fermé le 13 Juillet suite à des dégradations et n'a plus été ouvert ensuite de l'été.

**A Lannion**, l'abri géré par l'association St Vincent de Paul est fermé durant l'été et le CCAS n'a eu que peu de places disponibles, les petits logements étant la plupart du temps occupés, n'était disponible qu'un grand logement plutôt destiné à l'accueil d'une famille.

Les seules places d'hébergement régulièrement disponibles se trouvaient à l'abri de nuit de **Loudéac** qui, en terme de localisation, n'est pas facile d'accès d'autant qu'il n'accueille plus après 17h00 et pour une durée de deux à trois nuits maximum. Il n'est donc pas possible d'y orienter les personnes après 15h00 sans prendre le risque qu'elles n'arrivent trop tard pour accéder au local.

Nous avons donc beaucoup orienté les personnes vers les accueils de jour afin qu'elles puissent quand même bénéficier d'un contact, notre rôle se limitant alors à la transmission d'informations.

D'autre part, nous avons eu à faire face à des arrivées régulières à St Brieuc de personnes en demande d'asile (isolées et familles) dont la mise à l'abri a été complexe du fait de l'absence de places sur

les dispositifs adaptés.

Les personnes isolées ont été orientées vers l'abri de nuit le trait d'union, ce qui a occasionné une saturation du dispositif faute de sortie et d'absence de turnover.

### EXPERIMENTATION

La rentrée étant synonyme de bonnes résolutions, nous avons décidé, en accord avec la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale), d'expérimenter un projet d'aide à la mobilité des personnes. Nous avons, en effet, constaté que des places d'hébergement étaient refusées par les usagers faute de moyen de transport.

Notre idée est de pouvoir proposer des tickets Tibus afin de leur permettre notamment de se rendre vers les hébergements d'urgence disponibles.

Ils seront en priorité destinés aux personnes sans ressource et n'ayant pas un suivi social régulier. Ces tickets seront distribués aux usagers par les travailleurs sociaux de l'accueil de jour, à la demande ou en lien avec le 115.

Cette expérimentation va voir le jour en début de période hivernale et pourra être étendue aux différents territoires du département si elle est jugée satisfaisante.

**Véronique RAULET**, Éducatrice  
Spécialisée Service 115



INFORMATION

ÉCOUTE

MISE À L'ABRI

ORIENTATION

VEILLE SOCIALE

Côtes d'Armor

## ACTUALITE SUR LES TERRITOIRES :

### ACCUEIL DE JOUR - DINAN



L'accueil de jour est un dispositif pour des personnes en situation de grande précarité. Il est agréé par la DDCS. Ses objectifs sont d'être accueilli, de satisfaire les besoins primaires, de favoriser le lien social, d'accéder à des prestations de base.

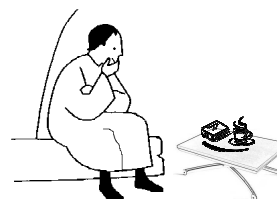
#### Modalité :

Cet accueil de jour se fait au CHRS Noz Deiz dans l'espace restauration (tables plus panneaux d'informations). Il peut constituer la première phase d'un processus qui vise à rétablir des droits dans les meilleurs délais

Il est ouvert tous les matins sauf le dimanche de 10 h à 14H. Ce lieu offre la possibilité de :

- se poser, discuter
- de s'informer
- avoir une écoute de professionnels autour d'un café
- chauffer un repas
- prendre une douche
- accéder à la laverie sociale

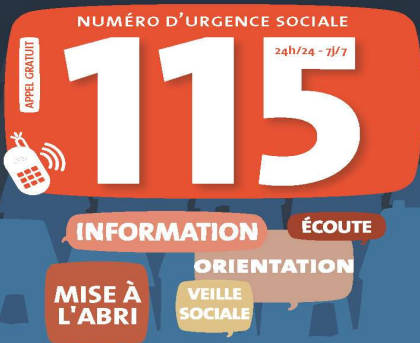
Un travailleur social référent organise l'accueil.



#### Public accueilli :

- des personnes en errance qui passent dans la ville
- des personnes installées sur la ville qui ont eu un problème comme une coupure d'eau ou d'électricité, détérioration de leur habitat par un sinistre...
- des personnes sans logement, souvent jeunes, avec parfois des troubles psychiques
- des personnes sans moyens financiers parfois « travailleurs pauvres », qui viennent utiliser les douches ou la laverie sociale
- des jeunes orientés par la Mission Locale qui prend en charge le coût des prestations
- des anciens résidents qui souhaitent maintenir le lien





Côtes d'Armor



#### Fonctionnement :

- L'accueil se limite à l'espace restauration du CHRS Noz Deiz
- Un comportement adapté est demandé, toute personne en état d'ébriété ne pourra être admise
- Il est interdit de fumer dans les locaux
- Les locaux et le matériel utilisés doivent être respectés : rincer la douche, laver la vaisselle, ranger le matériel après utilisation
- Les résidents et le personnel du CHRS Noz Deiz doivent être respectés
- Tout manquement au respect de ces règles constitue un motif de renvoi immédiat, voire à une demande d'intervention des forces de l'ordre

#### Objectifs :

- Satisfaction des besoins (préparation de repas chaud, douches, lessives...)
- Favoriser le lien social en offrant la possibilité de rencontrer un travailleur social
- Se poser, discuter, partager un moment avec d'autres personnes dans un lieu convivial
- Accéder à des prestations de base
- Expliciter les différents dispositifs de l'Association
- Favoriser l'accès des personnes accueillies vers ces dispositifs

Yveline NICOLAS-CONTIN, Chef de service Association Noz Deiz

#### Contact

Association Noz Deiz  
12, rue Capitaine Hesry — 22100 Dinan  
☎ 02 96 87 32 10