



Côtes d'Armor

INFORMATION

ÉCOUTE

MISE À L'ABRI

ORIENTATION

VEILLE SOCIALE



Adalea

Association Départementale

ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement

Emploi Formation - Ateliers d'insertion

www.adalea.fr

Edito

La place du 115 dans le SIAO, il s'agit là d'une véritable interrogation sur le plan national dans la mise en place de ce nouveau Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation.

Le groupe d'appui national 115 de la FNARS, dont je suis membre, travaille en ce moment même et dans ce contexte nouveau, sur la différenciation des missions du 115 et du volet urgence du SIAO.

Cette distinction n'est pas évidente tant les fonctionnements sont variés selon les départements.

Sur le département des Côtes d'Armor, on peut dire que le 115 a conservé la majeure partie de ses missions, il s'agit d'un service à part entière qui se doit d'être renforcé tant ses modalités de fonctionnement sont spécifiques et indispensables dans les situations de mises à l'abri d'urgence.

J'ajouterai même que ce service a pu, dans le cadre de la mise en œuvre du SIAO22, développer de nouvelles méthodes de travail notamment en ce qui concerne le suivi du parcours des usagers.

Rappelons que la particularité du 115 est et doit rester :

- * Un accueil 24h/24
- * Une réponse à distance sans devoir se déplacer,
- * Une possibilité de formuler une demande par téléphone quand, parfois, le face à face est une épreuve,
- * Un entretien basé sur du déclaratif qui favorise l'anonymat,
- * L'accès à toute information sur l'accès aux droits et aux services sociaux du département en dehors d'une demande d'hébergement,
- * Un soutien assuré par les professionnels notamment en cas de pénurie de places ou de nécessité de délocalisation.

L'autre interrogation que l'on peut avoir porte sur le flux des demandes d'urgence : va-t-il diminuer ? Et sur le profil des appelants : aura-t-on un public différent ?

En tout état de cause, ce qui importe, c'est que l'usager y trouve une amélioration.

Que sa demande soit prise en compte le plus rapidement et le plus simplement possible de manière à lui permettre d'accéder à un dispositif d'hébergement ou de logement qui lui soit adapté.

C'est cet objectif que nous nous efforçons d'atteindre ensemble.

Valérie BOCQUEHO

Responsable du pôle Accueil Écoute et Veille Sociale d'ADALEA
v.bocqueho@adalea.fr

SOMMAIRE

Edito	1
L'activité du 115	2
L'actualité sur les territoires	4



👉 L'ACTIVITE DU 115 :

Pour ce premier bulletin de l'année 2011, nous commencerons par quelques données chiffrées du bilan d'activité du 115 sur 2010 :

Les appels concernant un ménage :

Comme en 2009, St-Brieuc concentre une majorité des appels (63.27%).

Années	Nombre d'appels
2003	719
2004	896
2005	1062
2006	1567
2007	1954
2008	2011
2009	2433
2010	3419

	Nombre 2010	% en 2010	% en 2009	% en 2008
Saint Brieuc	2163	63.27%	66,34%	66,5%
Dinan	397	11,61%	8,75%	9,5%
Guingamp	295	8,63%	6,54%	7%
Lannion	246	7,19%	6,45%	6,5%
Lamballe	133	3,89%	3,99%	5%
Paimpol	19	0,56%	1,19%	2%
Rostrenen	10	0,29%	0,21%	0%
Loudéac	156	4,56%	6,54%	3,5%
TOTAL	3419	100%	100%	100%

Comme chaque année, nous notons une évolution constante du nombre des appels, **986 appels supplémentaires ont été comptabilisés cette année.**

1534 mises à l'abri effectuées, réparties de la manière suivante :

Le nombre d'appels mensuels est assez régulier, avec un nombre **moyen de 285 appels**, et peu d'écart entre l'été et l'hiver.

	Nombre en 2010	% en 2010	% en 2009	% en 2008
Abris de nuit	1083	70.60%	78,77%	73,94%
CHRS places urgence	101	6.58%	2,27%	3,12%
Logements d'urgence	28	1.82%	2,34%	1,98%
Chez un tiers (Famille/Amis)	0	0%	0,52%	1,44%
Hôtel	322	20.99%	16,10%	19,53%
TOTAL	1534	100%	100%	100%

Sur la période hivernale qui va du 1^{er} novembre au 31 mars, on recense une moyenne de 261,5 appels mensuels.

Début 2010, le **plan hivernal grand froid** a été déclenché 3 fois et 4 fois fin 2010 : **soit un total de 42 jours.**



La mise à l'abri n'en n'a pas pour autant été facilitée puisque l'ouverture de places supplémentaires n'a pu être immédiatement possible. Toutefois, l'hôpital de Guingamp a, par la suite, ouvert 6 lits et la municipalité de Dinan a mis à disposition un hébergement particulier pour accueillir 5 femmes, ce qui a permis de désengorger l'abri de nuit géré par le CCAS.

Cette mise à l'abri "renforcée" n'a pas non plus été facilitée par le manque de partenaires hôteliers. Ceux-ci sont de plus en plus difficiles à mobiliser et nous avons dû, par ailleurs, interrompre certaines collaborations d'où des difficultés ponctuellement à trouver des hébergements sur certains secteurs.

Fin Avril 2010, l'hébergement d'urgence de St Brieuc, le Trait d'Union, a fermé 7 places pour commencer des travaux d'amélioration des locaux.

La période estivale n'est pas en reste : le problème majeur de l'été a été, pour nous, le manque de places disponibles sur les différents territoires et ce, quelquefois, dès le matin.

D'autre part, l'année a été marquée par une diminution conséquente du parc hôtelier en raison de l'avis défavorable de la commission de sécurité, diminution que nous n'avons pas, à ce jour, réussi à compenser.

C'est à partir de ces constats que nous avons tenté de favoriser l'aide à la mobilité pour l'accès à l'hébergement d'urgence.

Une première expérimentation a eu lieu sur le territoire de St Brieuc pour permettre à des personnes sans domicile fixe, sans ressource et sans suivi social régulier de se rendre vers l'hébergement d'urgence vers lequel elles ont été orientées. (Des tickets « Tibus » sont distribués par l'accueil de jour de Saint Brieuc géré par ADALEA à la demande du service 115.)

Après les diminutions de places, il est tout aussi important de souligner les modifications d'ouvertures des différents types accueils (accueil de jour ou de nuit):

L'ouverture à l'année de l'abri de nuit du CCAS de Guingamp, géré par la Maison de l'Argoat, qui offre 4 places d'hébergement supplémentaires. Ces places n'étaient accessibles auparavant que pendant la période hivernale.

L'ouverture en Avril de l'accueil de jour de l'AMISEP à Lannion.

Un changement de configuration depuis octobre du **logement réservé à l'accueil des femmes victimes de violences**

conjugales géré par ADALEA sur Saint-Brieuc qui permet d'accueillir plus facilement deux femmes tout en maintenant l'intimité de chacune. Nous ne disposons pas de places supplémentaires mais ce logement, de part son aménagement pourra, au besoin, faciliter les co-hébergements et devrait donc pouvoir augmenter le nombre des accueils.

Enfin, nous terminerons par les changements d'organisation suscités par la **mise en place du SIAO 22**, Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor. A cette occasion, nous nous sommes dotés **d'un nouveau logiciel**, ProGdis, qui nous permet d'avoir un suivi quantitatif et qualitatif du dispositif.

L'enregistrement des données se fait au fur et à mesure des demandes de prise en charge et nous permet d'avoir une vision en temps réel des disponibilités d'hébergement. Nous sommes à même de savoir qui est hébergé, où, pour combien de temps et de suivre ainsi au plus près les parcours en hébergement des usagers.

Précision : pour plus d'informations, le bilan annuel du 115 et ceux des autres services sont consultables en ligne sur le site d'ADALEA (www.adalea.fr rubrique documents à télécharger)

Un nouveau projet pour 2011

Le service 115 travaille à la création d'un nouvel outil destiné aux usagers qui leur permettra de mieux s'orienter à leur arrivée. Ce **guide de l'urgence sociale** donnera diverses informations pratiques pour avoir accès aux associations caritatives, aux services d'hébergement et de logement, aux services de soins ...

Ce guide est en cours d'élaboration et s'appuiera sur les demandes et les remarques des usagers qui seront associés à sa construction. Il pourra ensuite être mis à disposition ou distribué en fonction des besoins.

Dans un premier temps, nous regrouperons les informations concernant le secteur de St Brieuc, puis au fur et à mesure, nous l'établirons pour les principaux territoires du département.

N'hésitez pas à nous faire part des besoins recensés pour votre localité, de vos idées, de vos remarques : 115@adalea.fr

Véronique RAULET
Éducatrice Spécialisée Service 115



Côtes d'Armor

L'ACTIVITE SUR LES TERRITOIRES : SAINT-BRIEUC

Le Trait d'Union

Trait d'Union, Centre d'hébergement d'urgence de Saint Briec

Créé à l'hiver 2003, pour la période hivernale dans un premier temps, puis à l'année à partir de 2006, le Trait d'Union est la première réponse aux besoins d'hébergement d'urgence des sans-abri de Saint Briec.

Depuis sa création, la structure a évolué en fonction des besoins des publics accueillis et a étendu progressivement son offre de service et amélioré ses conditions d'accueil.

En 2010, des travaux d'humanisation ont permis de créer des espaces plus accueillants et respectant l'intimité des usagers. Des chambres ont remplacé le dortoir collectif.

Aujourd'hui, l'équipe du Trait d'Union, composée de 5 médiateurs à temps plein et encadrée par une responsable de service à mi-temps, propose un hébergement d'urgence toute l'année et 7 jours/7 mais apporte aussi un soutien dans les démarches d'insertion des résidents, et propose régulièrement des ateliers occupationnels.

L'hébergement

La structure dispose de 19 places en situation de veille normale et peut aller jusqu'à 22 lorsque les niveaux supérieurs sont déclenchés. Un repas complet le soir et un petit-déjeuner le lendemain matin sont prévus pour chaque résident.

La structure respecte le principe de continuité énoncé par la circulaire Vautrin du 19 mars 2007 selon lequel *"toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée"*.

L'accompagnement social

Chaque mardi et jeudi matin, les médiateurs reçoivent les résidents en entretien individuel. Il s'agit de faire le point sur la situation globale de la personne en vue de l'orienter vers les partenaires adéquats et de l'accompagner dans ses démarches d'insertion, tout en prenant l'attache du travailleur social de référence (organisme de tutelle, suivi dans le cadre du RSA...).

De plus, depuis la création du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, l'équipe participe aux évaluations sociales des personnes hébergées au Trait d'Union. Ces évaluations se font en binôme avec l'association ADALEA.



Côtes d'Armor

Les ateliers occupationnels

Depuis le 1er octobre 2009, le Trait d'Union ouvre ses portes tous les soirs à 17h30, au lieu de 20h. Dans ce cadre, des ateliers occupationnels ont été mis en place afin de créer du lien entre les résidents et de leur donner les moyens de s'exprimer différemment. Diverses activités sont proposées : cuisine, arts plastiques, dessins celtiques, écriture, ...



Le Trait d'Union en chiffres (bilan d'activité 2010)

Sur l'année 2010, **190 personnes ont été hébergées** au Trait d'union, dont 88% d'hommes. Le taux d'occupation moyen sur l'année a été de 78%. Parmi les personnes hébergées, plus de la moitié a utilisé le service pour une période inférieure à une semaine (56%), 17% sont restés entre 8 nuits et 1 mois, 20% de 1 à 3 mois.

Pour ceux qui séjournent au Trait d'Union sur des périodes allant au-delà de 3 mois (7%), ils se répartissent en 2 catégories :

- * les demandeurs d'asile en attente de relogement par le CADA
- * les personnes en errance, qui vieillissent, et dont la situation se chronicise : forte marginalisation et désocialisation, accompagnées parfois de troubles psychiatriques et/ou addictions.

Pour 40% des personnes hébergées sur l'année, la suite de leur parcours n'est pas connue, 30% ont trouvé une solution de logement ou d'hébergement (logement autonome ou aidé) tandis que 28% vivent toujours dans des conditions précaires. Enfin, 2% se sont dirigées vers les soins.

Sabrina CARRE
Responsable du Trait d'Union



L' A . S . E . P .

Depuis maintenant plus de quatre ans, l'action de l'**ASEP** (**A**ction **S**ociale sur l'**E**space **P**ublic) exerce une mission « d'aller vers » le public en situation de grande précarité, sur le territoire de Saint-Brieuc et de ses communes environnantes. Cette action est née en septembre 2006, et dans la mesure où elle se passe « hors les murs institutionnels », elle peut paraître moins visible. Pourtant, un gros travail de lien social y est exercé par trois professionnels de l'Association ADALEA, dans le cadre du dispositif Rond-Point, dispositif qui réunit trois actions à l'échelle départementale et locale :

- * Le 115 (sur le 22)
- * La Boutique Solidarité (Saint-Brieuc)
- * L'ASEP (Saint-Brieuc et agglomération)

Une éducatrice, un moniteur éducateur et une infirmière, sillonnent donc les rues de Saint-Brieuc, à pied et en voiture, afin de favoriser la création ou le maintien du lien social, avec les personnes qui occupent l'espace public, qu'elles aient ou non un logement.

Ces personnes ont pour la plupart besoin d'une écoute attentive, qu'elle soit liée à des demandes concrètes ou immédiates (santé, logement, administratif...) ou qu'elle soit simplement l'espace d'échanges informels, révélant le seul besoin d'être écoutées.

L'équipe tente, de manière la moins intrusive possible, d'entrer petit à petit en lien avec ces personnes et propose, au delà de l'écoute, des orientations diverses afin de permettre aux personnes de s'inscrire dans le droit

commun (ouverture ou réouverture des droits tels que la CMU, l'inscription au RSA ou à Pôle Emploi, les orientations liées au logement tels que le 115 si c'est en urgence ou les structures relais du SIAO sur un projet à plus long terme...).

La présence de l'infirmière du Point Accueil Santé est nécessaire car de nombreuses personnes, au vu de leur parcours de rue, ont abandonné toutes idées de soin. L'objectif est de pouvoir répondre à leurs demandes au sujet de la santé, ou d'amener doucement les personnes vers le soin si elles sont davantage réticentes à aborder le sujet.

L'équipe intervient chaque jour de la semaine sur les créneaux suivants :

- * Lundi : 8h-10h
- * Mardi : 17h30-20h30
- * Mercredi : 8h-11h
- * Jeudi : 16h-19h
- * Vendredi : 14h-17h
- * Samedi : 8h-12h (sur demande)





Les professionnels sont équipés d'un téléphone portable et sont joignables sur ces créneaux au **06.17.22.05.16**.

Les personnes qui n'ont pas de forfait ou d'unité pour téléphoner, peuvent appeler le 115 qui relayera les demandes à l'équipe présente sur le terrain.

Les partenaires privilégiés de l'ASEP sont les acteurs de la veille sociale (Croix-Rouge et autres associations caritatives, abris de nuit tel que le Trait d'Union de Saint-Brieuc, les organismes de tutelle...).

Pour plus d'informations sur les missions de l'ASEP, sur le fonctionnement du travail de l'équipe, ou sur les observations de terrain amenées par cette dernière, il est possible d'aller consulter le bilan d'activité 2010 de l'ASEP, sur le site www.adalea.fr

Le parcours de **Christophe**, peut par exemple, donner une idée du travail effectué par l'équipe, souvent mené sur le long terme.

Christophe a été connu de l'ASEP en 2007, après une expulsion du

logement qu'il occupait. Sur la rue, il se trouvait au quotidien, avec le même groupe et sur le même lieu. Nous sommes donc entrés en lien avec lui, petit à petit car il restait à distance, méfiant, et ne parlait que très peu. Il dormait dehors tous les soirs et refusait la plupart du temps nos propositions de l'accompagner vers l'abri de nuit. Christophe, au bout de quelques semaines, semblait nous faire de plus en plus confiance. Nos échanges étaient d'abord informels, puis il a commencé peu à peu de lui-même, à nous narrer son parcours de vie. Les mois et les saisons se sont succédés, l'équipe allait à sa rencontre plusieurs fois par semaine, que ce soit dans les différents squats qu'il occupait, ou sur son lieu quotidien de rencontre avec ses amis. Nous tentions de faire émerger des demandes, bien que Christophe semblait préférer des échanges sur la vie en général que d'aborder sa situation du moment. Au bout de trois ans et prenant conscience de la dégradation de sa santé, Christophe a accepté un accompagnement physique à l'hôpital pour effectuer des examens. Quelques semaines après cet

évènement, il a émis sa première demande réelle qui était de l'aider à trouver un logement. Dès lors, l'équipe s'est mobilisée pour l'accompagner auprès de la personne chargée de sa mesure de protection, et une demande tripartite en place de stabilisation a été effectuée. Christophe est entré en hébergement sur ce dispositif en décembre 2010 et il s'y trouve encore aujourd'hui. Il ne peut rompre avec ses habitudes de la rue du jour au lendemain, c'est pourquoi, et bien qu'il ait un hébergement, nous le retrouvons régulièrement sur « son » lieu quotidien. Christophe a franchi l'étape de l'hébergement et réfléchit aujourd'hui avec l'éducatrice intervenant sur les places de stabilisation, aux manières d'accéder à un logement plus autonome.

Cette rencontre et les autres qui ont suivi révèlent bien comment le lien peut être long à créer, puis essentiel à maintenir dans le temps, afin d'établir un réel rapport de confiance, rapport indispensable à mettre en place avant d'envisager plus concrètement tout accompagnement social.

Aude JAFFRES
Educatrice Spécialisée