



Côtes d'Armor



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

www.adalea.fr

Edito

Nous sommes en été depuis quelques jours et préparons déjà la prochaine période hivernale...

Pas plus tard que le jeudi 16 Juin dernier, nous avons travaillé (moi-même et Audrey GILLAIS, Coordinatrice du SIAO 22) avec les professionnelles de la DDCS 22 (Cécile DENIS, Conseillère technique en travail social et Françoise BIELAK, secrétaire au Pôle Insertion et Lutte contre les Exclusions) afin de lancer le recensement des capacités d'accueil mises à disposition par les mairies.

C'est à partir du fichier de la Préfecture que cet envoi est fait. Toutes les mairies de plus de 500 habitants vont recevoir dans les prochains jours un courrier en ce sens.

Il s'agira ensuite de faire le récapitulatif des hébergements proposés, et ce, en fonction des différents niveaux d'alerte du plan grand froid.

Ce récapitulatif sert ensuite aux professionnels du 115 afin d'avoir la lisibilité des places qu'ils peuvent mobiliser sur le département, ces données sont indispensables pour répondre aux demandes des usagers.

Même chose auprès des hôpitaux, ils vont être sollicités notamment pour répondre aux besoins en cas de déclenchement du plan grand froid. Une rencontre est programmée avec l'hôpital de Lannion dans les semaines à venir par exemple.

D'autre part, nous avons fait le constat, dans notre bilan hivernal (présenté dans ce bulletin par Véronique RAULET, Educatrice Spécialisée sur le 115), qu'il était souvent difficile d'orienter des personnes sur le département après une certaine heure de la soirée (environ 19h) : bon nombre d'abris de nuit ferment en fin d'après midi.

Nous avons partagé ce constat avec la DDCS 22 lors de cette rencontre et elle a, de ce fait, engagé de son côté, un travail pour améliorer ce point.

Mais, je crois que je dois m'arrêter là pour ne pas oublier de savourer... l'arrivée de l'été...

J'en profite pour vous souhaiter à toutes et à tous de très bonnes vacances ensoleillées !

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	7



👉 L'ACTIVITE DU 115 :

QUELQUES DONNEES DU BILAN DE LA PERIODE HIVERNALE (du 1er Novembre au 31 Mars 2011).

4430 appels – 5312 demandes – 821 personnes

- * **87.18%** des demandes concernent des demandes d'hébergement,
- * **12.82%** des demandes de prestation,
- * **72.71%** des demandes d'hébergement concernent des hommes seuls,
- * **61.46%** du total des demandes sont formulées sur le territoire de Saint-Brieuc,
- * Dans **68.19%** des cas, c'est l'usager qui est à l'origine de la demande,
- * **88.08%** des réponses apportées aux usagers sont positives,
- * **280 réponses négatives** sur 4631 demandes d'hébergement,
- * **Pour 28.57% des réponses négatives**, il s'agit d'un manque de places disponibles,
- * Et pour **18.21%**, il s'agit de refus de structures d'hébergement,
- * **1.73% des demandes d'hébergement** n'ont pu aboutir par manque de places disponibles,
- * **52.62%** des personnes concernent des hommes seuls,
- * **45.51%** ont entre 20 et 40 ans,
- * **50.97%** ont moins de 30 ans.

Nous notons toujours un manque de disponibilités dans les villes principales du département : **Saint Brieuc, Dinan, Guingamp**.

Pour ces trois sites, nous avons rencontré des difficultés pour mobiliser les places hivernales durant les périodes de grand froid :

- * A Dinan, les places devant être mises à disposition par l'hôpital, n'ont pas pu ouvrir,

- * A Guingamp, l'hôpital a bien ouvert ses places mais tardivement car des travaux ont été nécessaires.
- * A Saint Brieuc, le Trait d'Union était en travaux (au lieu d'accueillir 12 personnes ils ne pouvaient en héberger que 7), la structure a tout de même ouvert ses 3 places d'urgence hivernales, (il a été nécessaire d'ouvrir une salle à Robien pour une nuit).

Fin 2010, le plan grand froid a été actif à plusieurs reprises :

- Du 26 au 30 Novembre (4 jours),
- Du 05 au 08 Décembre (3 jours),
- Du 16 au 17 Décembre (1 jour),
- Du 21 au 27 Décembre (6 jours).

Début 2011, le plan hivernal grand froid a été déclenché 1 fois :

- Du 27 au 29 Janvier (2 jours),

Soit un total de 16 jours (42 jours lors de la période hivernale précédente).

A noter que cette année, lors du plan hivernal 2010/2011, **les niveaux d'alerte ont été modifiés** :

Niveau 0 : période classique du plan hiver.

Niveau I : période de temps froid, températures ressenties comprises entre -5° et -10°, le déclenchement du niveau relève de la DDCS.

Niveau II : période de grand froid, températures ressenties comprises entre -10° et -18°, le déclenchement du niveau relève de Mr Le Préfet.

Niveau III : période de froid extrême, températures ressenties inférieures à -18°, le déclenchement du niveau relève de Mr Le Préfet.



Nous avons également connu des difficultés concernant l'accueil des demandeurs d'asile. Plusieurs hommes seuls ont dû circuler dans le département entre les différents hébergements d'urgence pour des durées de séjour plus ou moins longues en fonction des structures.

Cette situation a été particulièrement difficile et épuisante pour ces personnes compte tenu des conditions météorologiques, des difficultés de déplacement et des changements incessants des lieux d'hébergement.

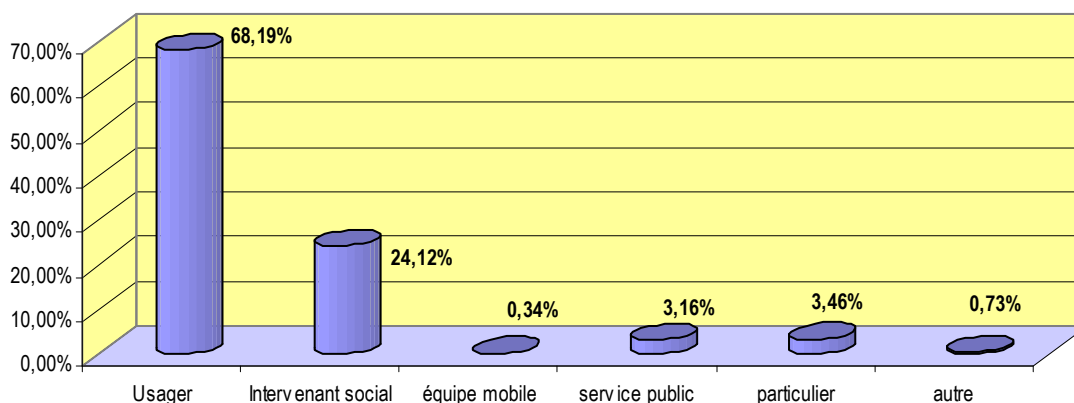
Nous avons également été confrontés à la diminution du parc hôtelier qui est récurrente depuis 2010, la recherche de nouveaux partenaires étant de plus en plus difficile (beaucoup d'hôteliers ne souhaitent pas accueillir de personnes en difficultés). Le parc hôtelier est même devenu inexistant sur certains territoires comme Lamballe et Paimpol, du fait des avis défavorables émis par la commission de sécurité.

Face à ces problèmes, des réponses nouvelles ont été mises en place pour tenter d'adapter les réponses aux besoins :

- A Dinan, compte tenu du manque de places en hébergement d'urgence, le CCAS a ouvert un logement spécifique pour l'accueil des femmes, ce qui a permis de libérer des places à l'accueil de nuit.
- A Lannion, nous avons eu connaissance des plannings d'intervention des maraudes de la Croix Rouge, ce qui nous a permis de joindre les bénévoles concernés avant les interventions en anticipant la mise à l'abri quand cela a été possible.
- A Saint Brieuc, nous avons également expérimenté une nouvelle forme d'aide à la mobilité des personnes à partir de l'accueil de jour

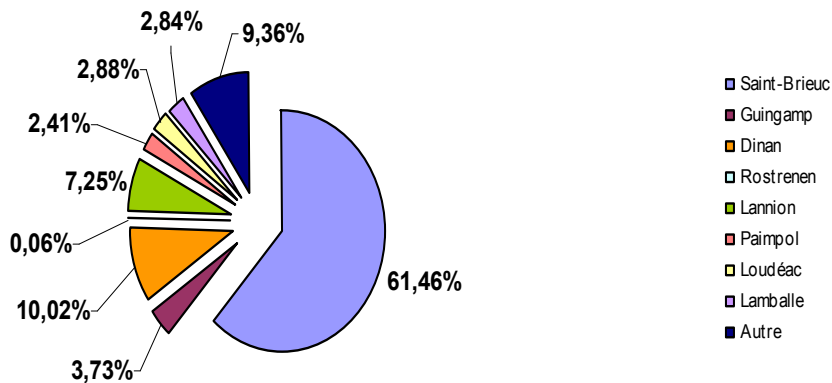
DONNEES GRAPHIQUES

Qui est à l'origine de la demande (hébergement et prestations) ?

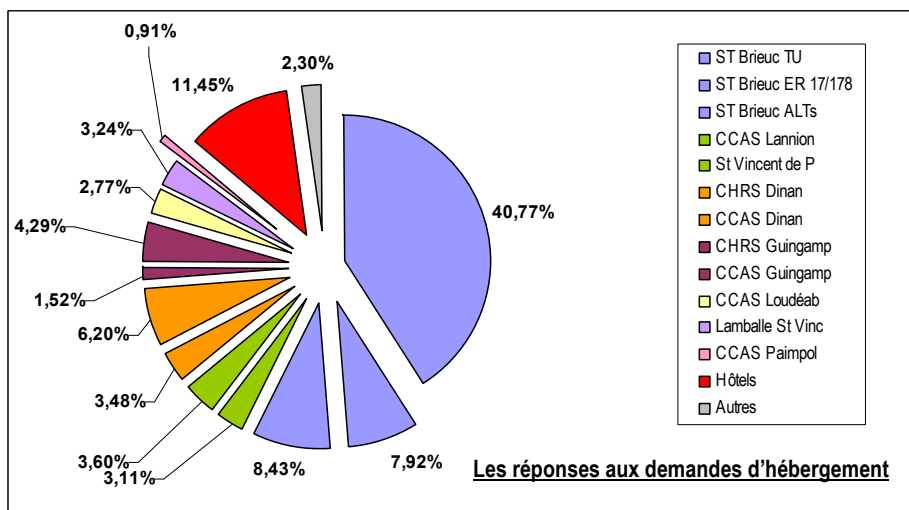
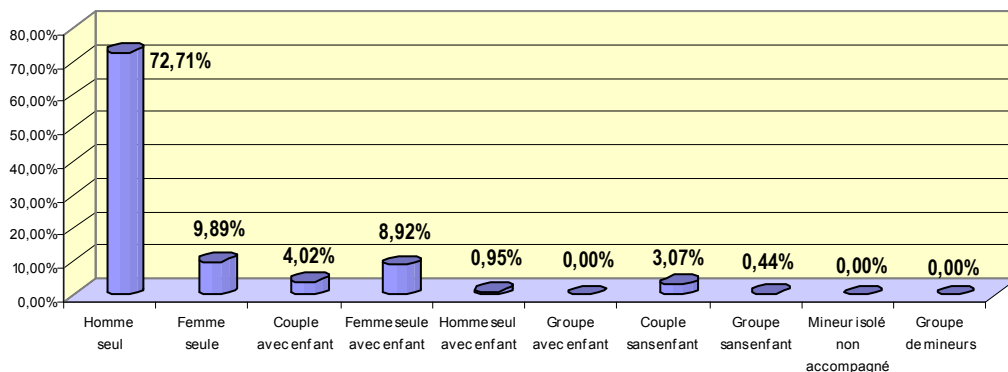


INFORMATION ÉCOUTE
 ORIENTATION VEILLE SOCIALE
 MISE À L'ABRI

Zone géographique des demandes (hébergement et prestations)



Les demandes d'hébergement concernent :



Les réponses aux demandes d'hébergement



En dehors de l'activité propre d'écouter 115, le service participe également à d'autres actions dans différents cadres en voici quelques exemples :

Les rencontres régionales 115

Les 4 services 115 se réunissent périodiquement dans le cadre d'une commission régionale animée par la FNARS Bretagne. Ces rencontres nous permettent de connaître et d'enrichir nos pratiques des travaux, expériences et réflexions de chacun. La dernière a eu lieu mi-juin à Brest dans les locaux de l'AGEHB. Nous avons échangé sur les mises en place des SIAO sur les départements: avancement des travaux, difficultés rencontrées, améliorations apportées aux dispositifs... Pour le 56 et le 35, une information sur les chantiers de l'ANAP : la présentation d'outils : autodiagnostic du dispositif (Quiksan) et de recensement et d'analyse des appels reçus et échoués via France Telecom (Profil).

L'équipe du Morbihan a également travaillé à la mise en place d'un répertoire qui référence les prestations. L'équipe d'Ille et Vilaine s'est penchée sur la fiche de fonction des écoutants 115, les plannings et le pré-décroché téléphonique.

La présentation d'une action nationale : « les atouts qualité du 115 », les bonnes pratiques et les outils pertinents.

Ces échanges sont riches d'enseignement et nous permettent de faire évoluer nos services au quotidien.

La participation à un groupe de réflexion sur le thème de l'errance :

Ce groupe de travail est composé de différents intervenants sociaux de St Brieuc : CCAS, CSD, Centre Hospitalier Spécialisé.... et est animé par le CREAL de Rennes. Cette première rencontre a permis à chacun de situer son action par rapport à ce thème. L'objectif de ce groupe étant de proposer et d'animer une journée d'informations autour du thème de l'errance. Chaque participant mène ses propres recherches qui seront partagées et travaillées lors de la prochaine rencontre en Septembre.

L'animation de la Commission d'Étude des Situations Préoccupantes (CESP)

Sur le département et dans le cadre de la mise en place du SIAO 22, une Commission d'Étude des Situations Préoccupantes a été mise en place. Cette commission est mobilisable sur les territoires à l'initiative de l'opérateur SIAO 22 ou des acteurs et partenaires locaux. Elle est compétente pour examiner la situation des personnes :

- recourant à l'urgence depuis plus d'un an et qui refusent l'évaluation au vu d'un passage vers les dispositifs d'insertion ou le logement,
- refusant les soins,
- n'ayant plus accès aux structures d'urgence en raison d'exclusion(s),
- qui ne sollicitent pas d'hébergement et dont la situation se dégrade,
- demandeuses d'asile déboutées qui ont épuisé tous les recours.

Cette commission est animée par une personne du service 115, ce qui facilite le lien entre l'urgence et l'insertion notamment dans ces situations complexes où la réponse doit être particulière :

Pour les deux situations qui ont été jusqu'alors étudiées, la réponse aux besoins a été un maillage des différentes interventions sociales auprès de la personne, afin de proposer une prise en charge à court terme mais également la construction à plus long terme d'un projet. Ces personnes restent prises en charge dans le cadre de l'urgence, mais un accompagnement particulier vers l'insertion leur est proposé.





Le service 115 est également intégré dans un dispositif plus global " **le Rond Point**", composé également de l'accueil de jour et l'ASEP (Action Sociale sur l'Espace Public).

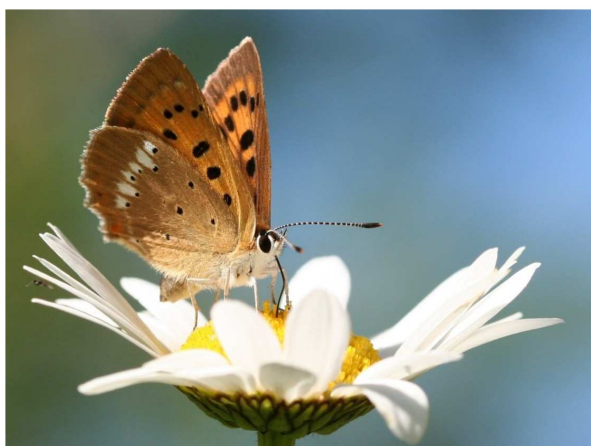
Si les dispositifs sont différents, nous avons en commun, certains usagers.

Ils se sont réunis pour fêter l'arrivée de l'été autour d'un barbecue dans le jardin, au 50 rue de la corderie. Ce fut un moment calme et chaleureux qui permet à chacun de connaître une autre relation dans un temps et dans un cadre à part. Si c'est un temps où l'on ne fait rien, il se passe beaucoup de choses: le regard change, on partage, la place de chacun est la même. Les différences s'estompent autour d'une tablée joyeuse où les rires font échos aux refrains annonçant la fête de la musique. Chacun se fait poète ou philosophe ou tout simplement rêveur en oubliant pour un temps les problèmes à résoudre ou le travail à réaliser.

On déguste les bonnes odeurs de grillades, on échange les recettes ou les souvenirs, on savoure l'instant présent. Il restera un peu à chacun de ce moment passé qui peut-être adoucira les temps de conflits et permettra aux moments difficiles d'être un peu différents. Si ce temps commun n'aura pas changé grand-chose ni personne, il aura changé un des fondements de notre activité quotidienne : la relation.

Bel été à tous !!!

Véronique RAULET
Éducatrice Spécialisée Service 115





L'ACTIVITE SUR LES TERRITOIRES : LANNION

Le CCAS de LANNION

Le CCAS de Lannion dispose de trois logements d'urgence, un T3 et deux T1. Ces trois logements se regroupent dans une maison située sur le parking de la cité administrative et sociale de Kermaria. Le T3 se situe au rez de chaussée et les T1 au 1er étage. Chacun des logements est équipé du mobilier de 1ère nécessité (chaises, tables, lits) ainsi qu'une salle de bain, des toilettes et une cuisine.

Orientée par le 115, par la personne elle-même ou par un autre service, la personne en demande de logement d'urgence est reçue par un travailleur social. Lors de cet entretien d'accueil, un contrat de 5 jours maximum est conclu. La personne s'engage alors à respecter les locaux, laisser le logement propre à son départ, à ne pas accueillir d'animaux, ni à héberger une autre personne. L'utilisateur dispose d'une literie propre et d'un nécessaire de toilette.

Pour sa sécurité, à chaque nouvelle entrée, un code est enregistré dans le digicode de la porte d'entrée de la maison. Pour chacune des portes d'entrée des logements, seules les femmes et les familles reçoivent une clé. Toutefois, les logements peuvent être verrouillés, une fois à l'intérieur.

Le CCAS conditionne les accueils par l'élaboration de démarches spontanées et/ou orientées par le travailleur social principalement autour du logement, du travail, de la santé et de l'ensemble des démarches administratives. La maison est située à proximité de la CAF, du CCAS et du bureau SIAO, ce qui facilite les démarches de la personne. Le professionnel propose un rendez-vous SIAO lorsque la personne correspond aux conditions d'évaluation SIAO.

Dans le cadre de ses missions, le CCAS propose des aides sociales facultatives dont la demande d'aide financière pour la commission de secours, l'inscription au centre alimentaire sous conditions de ressources et de résidence sur la ville et l'élection de domicile.



Afin de permettre un meilleur accueil et d'assurer les meilleures orientations, le travailleur social en charge des logements d'urgence travaille en partenariat avec plusieurs professionnels. En effet, dans le cadre du SIAO, le relais est régulièrement effectué avec le secrétariat SIAO de Kerlann et les évaluateurs SIAO. Une professionnelle du CCAS explique plus particulièrement sa mission « *Je suis éducatrice spécialisée sur la ville de Lannion et j'ai en charge l'accompagnement des jeunes qui ont entre 12 et 25 ans. Je travaille en partenariat avec l'équipe sociale du CCAS pour tout ce qui concerne l'accompagnement physique des personnes qui se présentent et qui souhaitent être soutenues dans leurs démarches d'insertion. Le but de mon accompagnement est de mettre en place un lien-relais avec les partenaires adéquats autour de ces personnes et le plus souvent de les aider à régulariser leurs dossiers administratifs -CPAM, CAF, Pôle emploi, formation, tribunaux, ...* »

Le professionnel collabore également avec les assistantes sociales de la Maison Du Département de Lannion, l'abri de nuit St Vincent de Paul, l'accueil de jour de Kerlann et les trois offices HLM du territoire : Côtes d'Armor Habitat, Armorique Habitat et Bâtiments et Styles de Bretagne.

Tous les soirs, un relais par fax est effectué avec le commissariat de police de Lannion où sont précisés les logements libres et/ou occupés. Le commissariat a ainsi la possibilité d'accueillir des personnes en logement d'urgence le soir, la nuit, les week-ends et jours fériés.

Chaque semaine, la blanchisserie de Kernevec récupère la literie usagée et dépose celle propre de la semaine précédente. En ce qui concerne l'entretien du logement, une salariée du CCAS a pour mission d'intervenir à chaque sortie de logement.



Le travailleur social chargé du logement a aussi pour mission d'accueillir les personnes attributaires d'un logement ALT par le SIAO. Une personne accueillie en logement d'urgence peut être amenée à être intégrée dans un logement ALT. Elle passe alors de l'urgence à l'insertion, essentiellement socioprofessionnelle.

Lucie TREMAUDANT

Assistante sociale, chargée du logement au CCAS de Lannion
En remplacement de Solenn Tardif, CESF