



## Côtes d'Armor

INFORMATION ÉCOUTE  
MISE À L'ABRI VEILLE SOCIALE  
ORIENTATION



Une **nouvelle année** démarre et il est de coutume de souhaiter qu'elle soit bonne et heureuse aux personnes de notre entourage.

#### MEILLEURS VŒUX :

Il est toujours difficile de transmettre nos meilleurs vœux à ceux qui sont seuls, sans toit, démunis, sans la force ni parfois l'envie de se projeter dans l'avenir. Faire un vœu, quel qu'il soit, nécessite d'avoir la capacité à envisager du mieux, de l'amélioration, ce qui n'est pas une tâche aisée pour les personnes qui sont depuis quelques temps à la rue.

#### BONNE SANTE :

Souhaiter une bonne santé n'est pas forcément le souhait privilégié des personnes qui font appel à nous. La santé n'est pas leur préoccupation première. Dès lors que se pose la question du toit pour dormir chaque soir, la question du soin reste secondaire.

Que souhaiter de mieux alors à toutes ces personnes qui nous appellent tous les jours pour demander un endroit pour dormir que de trouver au moins une stabilité dans leur hébergement ?

Si le principe de continuité pouvait être généralisé, ce serait déjà un pas de franchi.

Viendrait ensuite plus facilement l'accès à l'hébergement d'insertion, au logement mais aussi l'accès aux soins.

La période hivernale du 115 est déjà à moitié réalisée (31 novembre au 31 mars). Nous n'avons pas été confrontés, jusque là, à des difficultés d'ordre climatique comparativement à l'année dernière.

Il ne reste plus qu'à espérer (encore un vœu !) que l'autre moitié de la période hivernale suive cette tendance.

A tous les acteurs de la veille sociale, de l'insertion et de la solidarité, je transmets mes meilleurs vœux pour 2012.

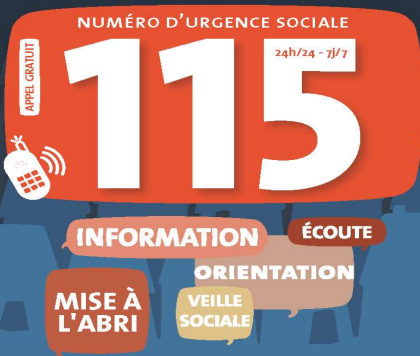
Que cette année puisse vous apporter toujours autant de convictions dans les actions que vous menez, toujours autant l'envie de s'investir pour les plus démunis. Bon nombre d'eux ont encore besoin de vous pour les aider à formuler leurs vœux.

**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
- Quelques données concernant l'actualité sur les territoires : données de novembre 2011 à l'échelle nationale ..... 4



Côtes d'Armor

## L'ACTIVITE DU 115 :

### Présentation d'une journée type 115

9h00,

le bureau vient d'ouvrir et déjà le téléphone sonne, et les premières demandes arrivent. Tous maintenant savent que les premiers appelants seront les premiers servis.



Avant de répondre, il faut d'abord prendre connaissance des informations de la nuit transmises par les collègues veilleurs, puis avoir un rapide regard sur les disponibilités. Les premières demandes sont donc mises en attente et l'on demande aux personnes de rappeler dans une demi-heure. Les états de présence de la veille doivent être imprimés pour savoir qui a dormi où, ne s'est pas présenté, a été refusé au moment de l'accueil ... et connaître les disponibilités du lendemain. Je sors du bureau et Mr A m'interpelle pour savoir si il a du courrier, je rentre à nouveau et lui remet son courrier.



Puis c'est Mr B qui arrive, qui ne connaît pas notre fonctionnement et qui voyant le courrier vient se renseigner sur la domiciliation. Je le réoriente vers le collègue de la boutique.

9h30,

je ressors de mon bureau mais le 115 sonne, je donne la réponse et l'orientation à une personne qui a téléphoné à 9h00.

J'essaie d'enregistrer l'appel et l'orientation, mais le logiciel m'indique qu'il n'y a pas de place, il faut vraiment que j'aille à la photocopieuse chercher les états des présences pour actualiser tout ça, je mets en attente. Melle C entre en trombe dans mon bureau, énervée car son ami en détention essaie de l'appeler et le téléphone est occupé depuis plus d'une demi-heure. C'est un appel important pour elle car la séparation est difficile, je lui propose de faire transférer la communication dans mon bureau. Puisque je dois rester dans mon bureau durant la communication, je prends connaissance de mes mails.



La croix rouge nous contacte au sujet d'une situation qui les inquiètent, il va falloir mettre en place une CESP (commission d'étude des situations préoccupantes). Un article est arrivé pour le bulletin 115, c'est vrai il va falloir boucler avant la fin du mois. Melle C raccroche.

10h00,

j'arrive à la photocopieuse et ramène les documents, deux personnes attendent devant le bureau pour le courrier. Mr C voyant le bureau ouvert arrive torse nu pour demander une serviette car un compatriote est arrivé pour lui couper les cheveux. Plusieurs personnes sont rassemblées au niveau des douches et la conversation est animée. Il faut intervenir pour que l'ambiance se calme.



Je retourne dans mon bureau car le téléphone sonne à nouveau, une famille mongole primo-arrivante avec un bébé appelle pour une mise à l'abri. Je recueille avec difficultés les identités et tente de leur expliquer qu'il faudra rappeler plus tard.

10h30,

je dois faire la mise à jour du logiciel et des disponibilités avant 11h00, pour que la DDCS puisse transférer les informations correctes à la préfecture.

Je commence la mise à jour. Mr D qui avait appelé à 9h00 rappelle, il n'y a plus de place à St Briec, je le dirige donc vers Lamballe. Je lui propose de passer à l'accueil de jour pour venir chercher un ticket de bus et lui indique le chemin. On frappe à ma porte. Mr E demande à s'inscrire pour la restauration sociale : est ce que je lui demande de faire le 115 ? Non, trop long, je l'inscris et prépare le fax, il doit lui aussi partir avant 11h00. Je termine l'actualisation, je ne mets à jour que les disponibilités, les chiffres sont bons, on verra après pour les situations. Il faut que je passe mon fax. Mr F vient pour son courrier, je lui demande d'attendre car je dois à tout prix passer le fax avant 11h00.

11h00,

Mr D arrive à l'accueil de jour pour chercher ses tickets de bus, le collègue est occupé en entretien et une autre personne attend à la porte. Je donne le courrier à Mr F. Je reçois donc Mr D, lui remet les tickets de bus et lui indique l'itinéraire pour rejoindre l'accueil de nuit. Mr D est depuis peu sans logement et ne connaît pas bien les réseaux sociaux.



Sa situation le panique. Je lui explique le fonctionnement des services auprès desquels il va devoir se rendre et lui donne quelques indications ; j'essaie de le rassurer au mieux.

J'accompagne Mr à l'accueil pour qu'il puisse prendre un rendez-vous SIAO.

11h30

Mr quitte les locaux plus serein. Je reprends la saisie des demandes du matin. La famille mongole ! J'envoie tout de suite un mail à la DDCS.

On frappe à nouveau à ma porte, une personne demande à téléphoner. Je jette un œil vers la boutique, toujours de l'attente, j'autorise la personne à téléphoner.



Le téléphone sonne, c'est un partenaire qui demande la réorientation d'une personne.



Je contacte l'accueil de nuit concerné et procède à l'orientation et à l'enregistrement de l'appel et de ceux qui n'ont pas été enregistrés dans la matinée. Je prépare la fiche pour le midi.

12h00,

Fermeture de boutique, le collègue prend les informations et le relais du 115.

Je dois préparer le bulletin 115 et la commission CESP et ce matin, je "n'ai rien fait".  
Peut-être cet après-midi ...



Le 115 a recensé 10313 appels sur 2011, soit :

- une moyenne de 859 appels par mois,
- 28 par jour.

Le 115 c'est la mise à l'abri quotidienne des personnes, l'enregistrements des données, la gestion des nuitées d'hôtels (10 familles de demandeurs d'asile permanentes à ce jour).

C'est l'animation et le suivi des commissions d'étude des situations préoccupantes, la participation à un groupe de travail sur l'errance, la participation aux réunions FNARS régionales.

C'est la rédaction du bulletin 115, l'amélioration du dispositif au travers d'actions spécifiques (tickets Tibus, colis alimentaire, création en cours d'un guide des usagers ...)

## Quelques données concernant la mise en place du Plan Hivernal au niveau régional :

- Dans le département des Côtes d'Armor, pas de renfort des équipes pour la mise en place du plan hivernal, 9 places supplémentaires pourront être ouvertes en cas de mise en place du niveau Grand Froid (3 à St Brieuc, 6 à Guingamp)
- lors de l'ouverture de l'abri de nuit du CCAS.
- En Ile et Vilaine, un poste supplémentaire a été attribué au service 115 durant la période hivernale. Cela a permis de doubler les temps d'écoute entre 9 h00 et 22h00. 68 places supplémentaires peuvent être ouvertes en niveau I et 74 en niveau II.
- Dans le Finistère, un poste supplémentaire a également été octroyé au service 115, ce qui a permis de doubler l'effectif de 14h00 à 22h00 et les week-ends. Des places supplémentaires à Brest (8) et places à Quimper(20) pourront être ouvertes en niveau I grand froid.
- Le Morbihan va également bénéficier d'un demi-poste supplémentaire et pourra avoir accès à des places supplémentaires : 12 à Lorient, 20 à Vannes et 5 à Ploërmel.
- Aide au transport :
  - Afin de favoriser l'accès aux structures d'hébergement d'urgence, le 115 des côtes d'Armor a organisé la mise à disposition des tickets Tibus, remis aux usagers sur prescription du 115.
  - Cette pratique, d'abord expérimentale sur le secteur de St Brieuc s'est étendue à différents territoires du département. La mise à disposition de tickets peut maintenant se faire dans les accueils de jour de Dinan, Lannion et Guingamp.
- L'ouverture en continuité de l'abri de nuit de Lamballe depuis le 24/12. En effet, jusqu'à présent, l'abri fermait le samedi matin et le dimanche.
- La réouverture programmée courant Décembre de l'abri de nuit du CCAS de Dinan, devient urgente, car le manque de place sur ce territoire est particulièrement problématique. Cela permettra de doubler l'offre d'hébergement par deux en passant de 5 à 10 places.

Véronique RAULET

Éducatrice Spécialisée Service 115





L'ACTUALITE SUR LES TERRITOIRES : Données de novembre 2011 à l'échelle nationale



**Baromètre 115 - hiver 2011**  
**Point n°1**  
**Novembre 2011**

## Baromètre hivernal du 115

**« Nul ne doit être contraint de vivre à la rue »,  
un engagement du Gouvernement suivi cet hiver par la FNARS**



**Novembre 2011 :**

**62 % de demandes d'hébergement non pourvues, principalement faute de places disponibles.**

Alors que les appels au numéro d'urgence 115 sont en augmentation, le dispositif d'hébergement d'urgence doit pouvoir assurer un accueil inconditionnel à toutes les personnes sans abri ou en détresse qui le sollicitent, à tout moment.

En janvier 2008, le Premier ministre annonçait les engagements du gouvernement en faveur des personnes sans-abri et mal logées. La lutte contre la mal-logement devient alors « Chantier national prioritaire » pour la période 2008-2012, sur le principe selon lequel « nul ne doit être contraint de vivre dans la rue ».

Malgré l'augmentation du nombre de places (+ 58 % entre 2004 et 2010), la capacité d'accueil du dispositif d'hébergement ne parvient pas à suivre la progression des besoins (environ + 75 % pour les personnes sans domicile entre 2001 et 2010 d'après les chiffres DGCS).

De nombreuses personnes demeurent aujourd'hui contraintes de vivre à la rue ou dans des habitations de fortune. Face à une situation chronique, des mesures transitoires s'appliquent cet hiver encore avec une gestion saisonnière de l'urgence sociale, dont souhaitait pourtant sortir le gouvernement, lancé dans une stratégie du « logement d'abord ».

**Pour suivre la période hivernale et l'effectivité des prises en charge, la FNARS met en place un baromètre du 115** à partir des données statistiques de 37 départements utilisateurs du logiciel ProGdis 115/SIAO. En pleine crise sociale, les données statistiques produites mettent en perspective la politique de réforme de l'hébergement et de l'accès au logement initiée par le gouvernement en 2009.





**Au niveau national**

## Méthodologie de l'enquête

**Périodicité :** Ce premier point du baromètre 115 analyse les données du mois de novembre. Il propose également pour certaines données une analyse des évolutions constatées sur 2 quinzaines de novembre, en comparant les périodes du 31/10/2011 au 13/11/2011 et du 14/11/2011 au 27/11/2011. Le prochain baromètre présentera les données de décembre.

**Echantillon :** les données statistiques sont issues de 37 départements qui saisissent régulièrement l'activité 115 via le logiciel ProGdis 115/SIAO, soit: Aisne, Alpes-Maritimes, Ardennes, Bouches-du-Rhône, Calvados, Charente, Côtes d'Armor, Dordogne, Doubs, Drôme, Finistère, Hérault, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Jura, Loire, Loire-Atlantique, Marne, Mayenne, Morbihan, Nièvre, Orne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Orientales, Rhône, Haute-Saône, Saône-et-Loire, Sarthe, Haute-Savoie, Yvelines, Vendée, Vienne, Vosges, Val-d'Oise, Guadeloupe. Cet échantillon diversifié reflète l'activité des 115 hors Paris.

## Les demandes au 115

### Nombre de demandes et de personnes ayant sollicités le 115

En novembre, sur les 37 départements, 50 865 demandes ont été faites au 115 concernant 12 531\* personnes différentes. On constate **une augmentation de 15 % des demandes** entre les deux quinzaines de novembre.

Le nombre de demandes varie fortement d'un département à un autre. Ainsi le Rhône représente, dans cet échantillon, 28 % des demandes d'hébergement, le Val d'Oise 8 %, la Loire atlantique 6 %, et les Bouches du Rhône 4 %.

Tableau 1 : Répartition et évolution des demandes faites au 115

	Période 1	Période 2	Taux d'évolution	Total
Nb de demandes totales	23644	27 221	+ 15 %	50865
dont nb de demandes de prestation	9 %	8 %	- 1 %	4 299
dont nb de demandes d'hébergement	91 %	92 %	+ 1 %	46566
Nb de personnes ayant fait une demande au 115	7 549*	8 557*	+ 9 %	12 531*

\* le nombre total de personnes ne correspond pas à la somme des personnes ayant appelé pendant les 2 périodes : certaines personnes ont appelé le 115 pendant la période 1, puis pendant la période 2

NUMÉRO D'URGENCE SOCIALE  
24h/24 - 7j/7

APPEL GRATUIT

# 115

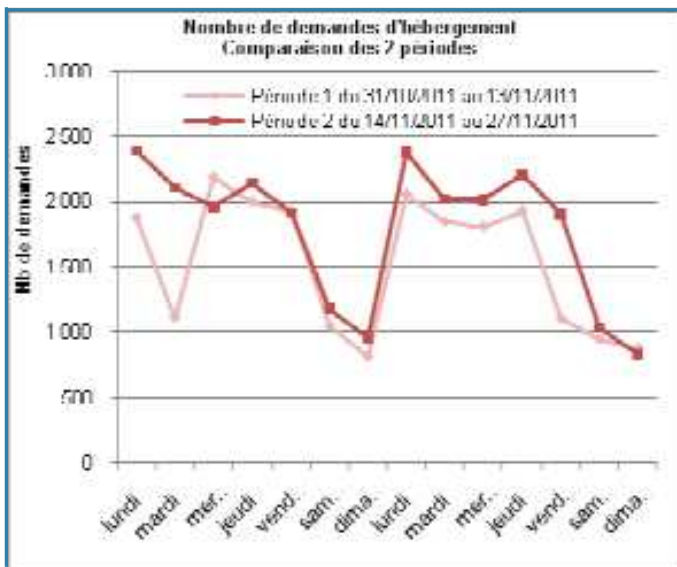
INFORMATION ÉCOUTE  
MISE À L'ABRI VEILLE SOCIALE  
ORIENTATION

## Au niveau national

### Les demandes d'hébergement

Les demandes d'hébergement demeurent largement majoritaires (92%), avec une augmentation sensible de leur volume à partir du 21 novembre.

Les demandes aux 115 sont par ailleurs plus importantes les jours de la semaine que les weekends : avec plus de 2 000 appels par jours pour les jours ouvrés contre parfois moitié moins le samedi ou le dimanche.

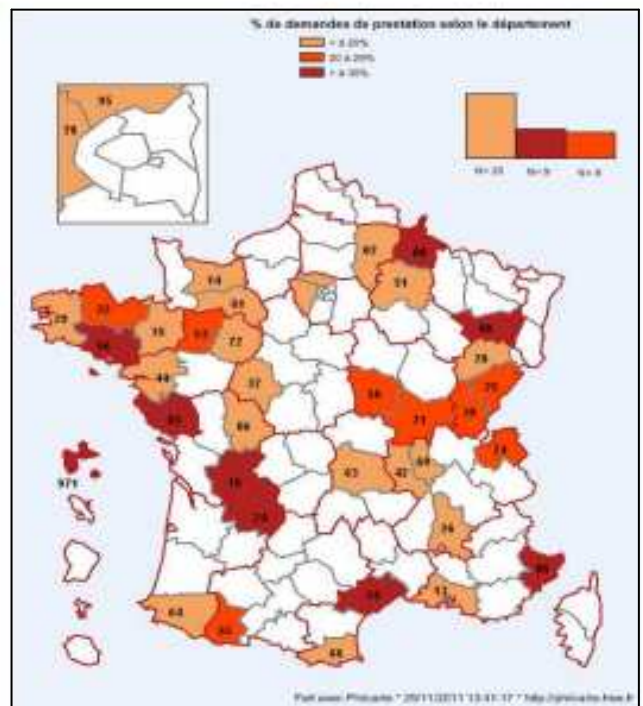


### Les demandes de prestations

Les demandes de prestations représentent 9% des demandes totales. Elles correspondent à des demandes de renseignements communication des modalités d'accès à l'aide alimentaire et aux services d'hébergement...).

Si elles sont relativement faibles au niveau national, les demandes de prestations peuvent être importantes dans certains départements, concernant plus de 30% des demandes totales

Carte 1 : % de demandes de prestations par rapport aux demandes totales au 115





**Au niveau national**

**Les réponses apportées par le 115**

**Les réponses aux demandes d'hébergement**

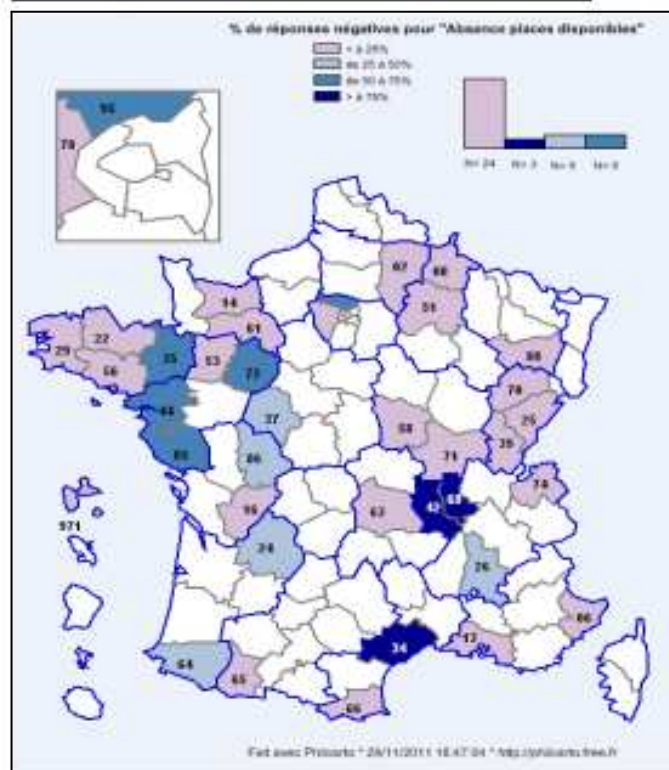
Sur les 46 566 demandes faites chaque jour au cours du mois de novembre, **62 % n'ont pas donné lieu à un hébergement**. A l'aune du reste de l'année, on ne peut que déplorer la persistance d'un trop grand nombre de réponses négatives aux demandes d'hébergement, laissant de nombreuses personnes sans solution suite à leur appel au 115.

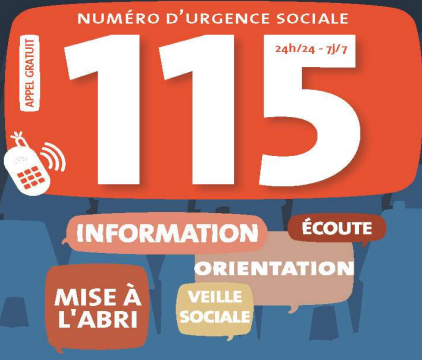
L'absence de places disponibles demeure le principal motif de réponses négatives, concernant **64 %** des demandes en novembre. Le refroidissement n'est pas encore suffisant pour déclencher l'ouverture de nouvelles places. Le taux de refus pour absence de places disponibles varie d'un département à un autre du fait de l'adaptation de l'offre et de l'organisation de l'accès à l'hébergement. Il peut atteindre plus de 75 % sur certains départements.

Tableau 2 : Répartition et évolution des réponses d'hébergement faites par le 115

	Période 1	Période 2	Taux d'évolution
Nb de demandes ayant donné lieu à un hébergement	37 %	39 %	+2
Nb de demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement	63 %	61 %	-2
<b>Total des demandes d'hébergement</b>	<b>21 564</b>	<b>25 002</b>	<b>14 %</b>

Carte 2 : % de réponses négatives pour « Absence de places disponibles » du 31/10/2011 au 27/11/2011



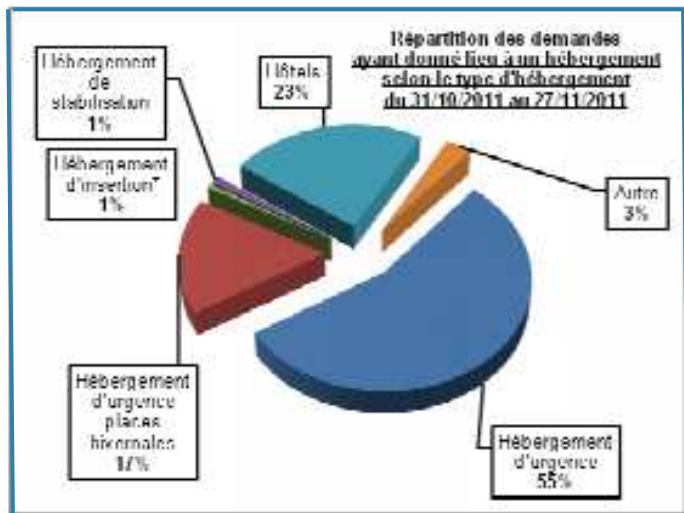


## Au niveau national

### Les réponses apportées par le 115

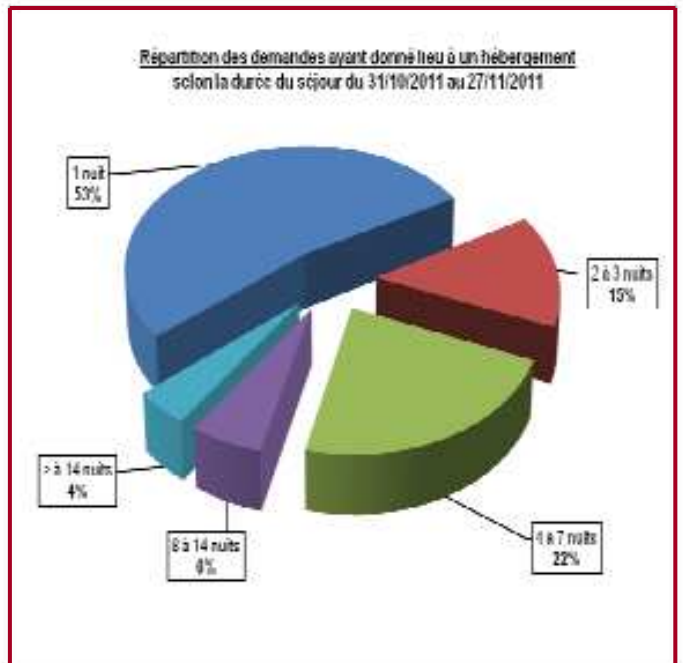
#### Les types d'hébergement proposés

Les orientations d'hébergement sont faites en majorité vers les places d'hébergement d'urgence (55%). Il sera intéressant d'observer lors des prochains baromètres l'éventuelle montée en charge sur les dispositifs hôteliers et les places hivernales en lien avec la baisse des températures, telle que le préconise la circulaire hivernale 2011-2012 du 21 octobre dernier.



#### La durée de séjour

Plus de la moitié des demandes au 115 ont donné lieu à l'attribution d'une seule nuit (53 %), ce qui ne signifie pas que les personnes restent effectivement une seule nuit dans les structures mais qu'elles doivent renouveler leur demande le lendemain ou s'adresser directement aux structures d'hébergement pour rester, sans contacter à nouveau le 115.





**Au niveau national**

## Typologie des publics

La majorité des demandes d'hébergement est faite directement par les personnes elles-mêmes (82 %).

### Les difficultés des primo-appelants

65 % des personnes qui ont appelé le 115 (ou pour lesquelles un appel a été passé) étaient déjà connues dans le dispositif d'urgence (les autres sont des « primo-appelants »).

On note cependant entre les 2 périodes une évolution, avec une sollicitation accrue de personnes appelant le 115 pour la première fois dans certains départements (Doubs, Dordogne, Aisne).

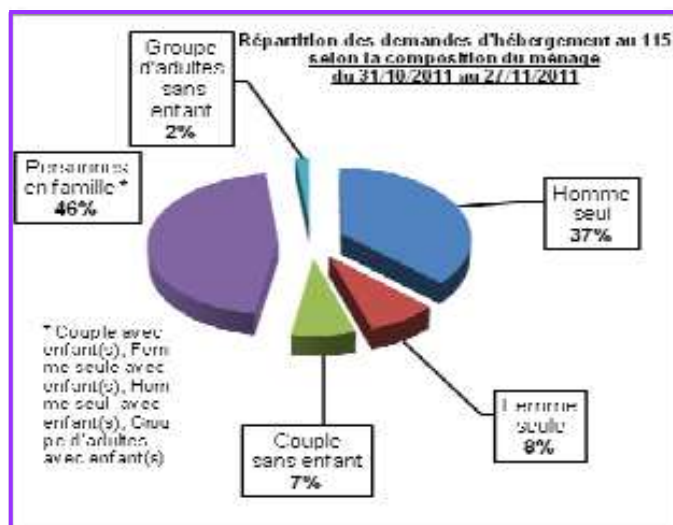
La proportion de non-attributions d'hébergement est relativement plus faible pour les primo-appelants que pour l'ensemble des appelants : 56 % contre 62 % pour l'ensemble.

Tableau 3 : Répartition des réponses apportées par le 115 pour les « primo-appelants » :

1 <sup>er</sup> appel	Période 1	Période 2
	%	%
	N = 2 049	N = 2 443
Demandes ayant donné lieu à un hébergement	43	45
Demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement	57	55
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Les réponses faites en fonction du public

Les demandes d'hébergement faites au 115 concernent à proportion quasi égales les personnes isolées (45 %) et les familles (46 %).



NUMÉRO D'URGENCE SOCIALE  
24h/24 - 7j/7

APPEL GRATUIT

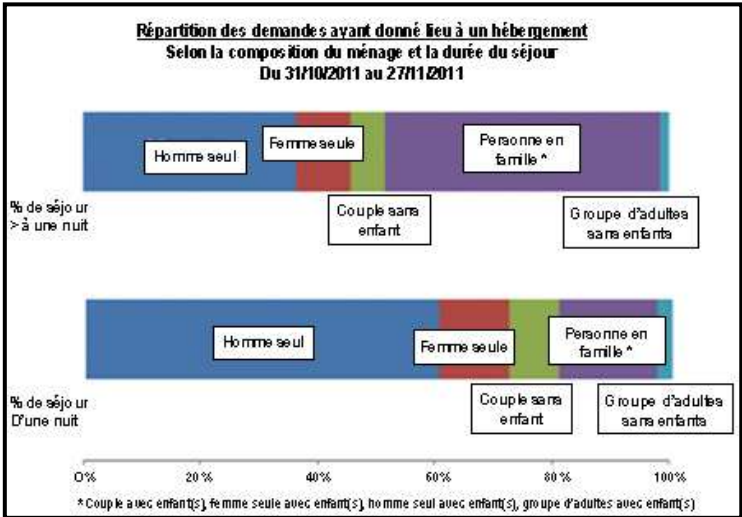
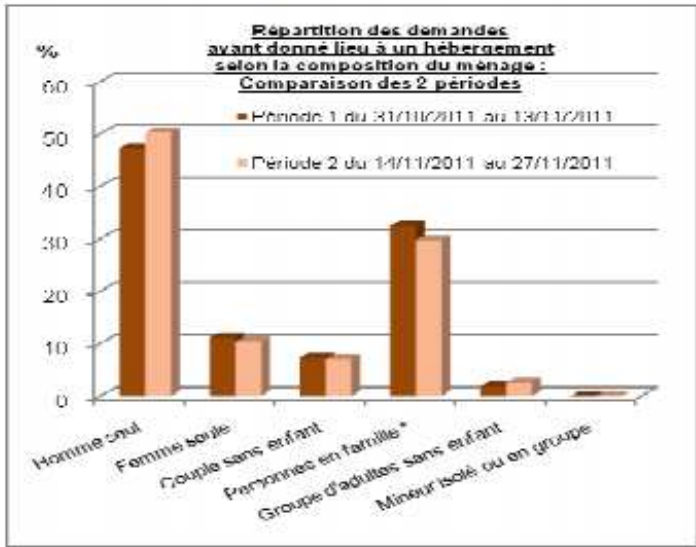
# 115

INFORMATION ÉCOUTE  
MISE À L'ABRI VEILLE SOCIALE  
ORIENTATION

## Au niveau national

Les réponses apportées diffèrent cependant selon le type de public. Ainsi, **les personnes isolées, et parmi elles les hommes seuls essentiellement, sont les plus fréquemment hébergés (49 %)**, que les familles (31 %).

Si **les familles** sont moins souvent prises en charge, elles **sont cependant hébergées plus longtemps**. Ainsi, 47 % des séjours de plus d'une nuit sont attribués à des familles et 60 % des séjours d'une nuit le sont à des hommes seuls.



**Contacts :**  
 Laura CHARRIER, [laura.charrier@fnars.org](mailto:laura.charrier@fnars.org)  
 Christelle CIRBEAU, [christelle.cirbeau@fnars.org](mailto:christelle.cirbeau@fnars.org)  
 Carole LARDOUX, [carole.lardoux@fnars.org](mailto:carole.lardoux@fnars.org)

Cette action est soutenue par :

La direction Générale de la Cohésion

