

Côtes d'Armor



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

www.adalea.fr

Rappel historique:

*Le 115 et la Boutique Solidarité:
une histoire commune*

La mise en œuvre dans le département des Côtes d'Armor de la Boutique Solidarité et du dispositif de veille sociale départementale « 115 » est issue d'une histoire commune, d'un projet commun. Ce projet, intitulé « **Dispositif Traitement Social de l'Urgence, Boutique Solidarité** » a été formalisé sous forme de convention, en avril 1995, par la Préfecture des Côtes d'Armor entre la DDASS (DDCS aujourd'hui) et l'Association Foyers d'Accueil (Renommée depuis 2007 Adalea).

La mise en place de l'action Boutique Solidarité se référait à la concrétisation de la loi du 21 juillet 1994 (article 21) relative au plan départemental d'hébergement d'urgence « *Mise en place du projet Boutique Solidarité, arrêté préfectoral du 18 janvier 1995* ».

Dans ce cadre et sur un plan organisationnel, la Boutique Solidarité était à la fois porteuse auprès des publics visés d'une réponse en termes d'accueil physique et gestionnaire au niveau départemental du numéro d'appel unique.

Le public visé par l'action était défini par la convention : « *Publics les plus démunis (hommes ou femmes) : en CHRS, publics du plan départemental logement, publics en situation de grande exclusion, chômeurs de longue durée, allocataires RMI, autres...* ».

Le projet Boutique Solidarité est né d'une pratique éprouvée du traitement des situations d'urgence depuis 1985. Cette pratique de l'urgence s'appuyait notamment sur l'histoire du CHRS (fonction asilaire) et par une connaissance des professionnels des populations en grande précarité, marginalisées, en difficulté de logement, localisées principalement sur la ville de Saint-Brieuc.

Cette pratique et cette connaissance des mécanismes de traitement des situations de crise et du public ont apporté une légitimité à l'Association pour créer et gérer des dispositifs innovants dans le cadre des nouvelles politiques d'urgence, des métiers de l'urgence sociale.

La campagne hivernale 1995-1996, en apportant pour la première année des crédits spécifiques à la Coordination Départementale, a permis d'engager des moyens humains pour l'animation de l'action en complémentarité de ceux alloués à la Boutique Solidarité.

Elle s'appuyait sur un lieu d'accueil physique pour recevoir les personnes en situation de crise, proposant des réponses d'ordre humanitaire (douches, consignes, laverie...), sur la gestion humaine et sociale du dispositif ALT et d'autre part sur la réponse téléphonique à vocation Départementale n° vert 0 800 306 306 qui deviendra n° d'urgence « 115 accueil sans abri ».

A l'époque, le relais de la réponse téléphonique « 115 » était fait par l'équipe du CHRS le soir, la

nuit et les week-ends limitant ainsi le nombre des intervenants.

Force est de constater que le fonctionnement de l'époque a peu changé tant en ce qui concerne les réponses apportées au public que les relais.

Les changements observables aujourd'hui concernent davantage le public:

Plus nombreux, plus précaire, plus diversifié...

Cette évolution des publics doit nous amener tous ensemble à adapter les réponses (disponibilités, modalités d'accueil, principe de continuité, inconditionnalité...) et c'est précisément sur ce champ que nous avons encore tous ensemble à travailler.

Valérie BOCQUEHO

Responsable du pôle Accueil Écoute et
Veille Sociale d'ADALEA



SOMMAIRE

Edito	1
Révision de définitions	2
L'activité du 115	3
L'actualité sur les territoires	5



C'est la rentrée pour tous et pour se remettre en route, faisons une petite révision avec quelques définitions :

L'accueil : « l'accueil est un instant court qui permet d'accueillir l'appelant. C'est le premier contact entre l'écouter et l'écouté, c'est pourquoi il est important, car il va diriger l'écoute. Pour cela, il faut faire attention à son intonation de voix et à son débit de parole afin de ne pas aggraver l'usager. » *Guide des pratiques en téléphonie sociale 115 Aquitaine et Poitou Charente 2007.*

Usagers : « Les professionnels utilisent des termes différents pour définir les personnes avec lesquelles et pour lesquelles, elles travaillent : usagers, bénéficiaires, ayants-droits, clients, public- cible, population...

Chacun de ces termes comprend un positionnement par rapport aux évolutions actuelles du travail social car la position comme le rôle de l'usager ont évolué au cours de ces deux dernières décennies. Le public en difficulté est devenu l'objet de mission de service public. Il intègre le statut d'usager au même titre que n'importe quel assujetti dans ses rapports avec l'administration. Mais aujourd'hui, l'usager n'est plus seulement quelqu'un à qui l'on reconnaît des droits. Il devient un citoyen à part entière, associé au fonctionnement de l'institution. Il a des droits et des devoirs, il est acteur de son présent et de son avenir, soucieux d'être reconnu comme tel. S'il n'a pas de devoirs, il ne sera que bénéficiaire de services ; il ne peut être acteur que s'il détient une part des solutions à apporter ». *Guide des pratiques en téléphonie sociale 115 Aquitaine et Poitou Charente 2007*

Partenariat : « Le partenariat, c'est avant tout un rapport social qui s'exerce entre au moins trois acteurs :

Deux institutions, deux associations, deux organisations ... et l'usager. C'est une mise en réseau d'acteurs ayant des points communs sans pour autant qu'ils soient semblables, des projets complémentaires sans pour autant qu'ils soient similaires. Les partenaires agissent ensemble dans une alliance négociée et active dont les règles du jeu sont identifiées et les limites fixées. La coopération implique une recherche permanente d'équilibre entre les acteurs et se caractérise par la volonté de mettre en synergie des différences. L'objet du partenariat est la coopération pour l'usager et avec l'usager ». *Guide des pratiques en téléphonie sociale 115 Aquitaine et Poitou Charente 2007.*

L'écoute : Elle nécessite la disponibilité de l'écouter, sa capacité à être présent à l'appelant dans l'ici et maintenant. C'est son aptitude à s'abstraire de toute chose qui l'empêcherait de tour-

ner son attention strictement sur le récit de la personne, la demande sociale. Il est important de signifier à la personne qui s'exprime qu'elle est effectivement écoutée, donc prise en considération. Il est important d'entrer en empathie avec la personne tout en gardant une distance professionnelle. Cela demande au professionnel d'adopter une posture qui tienne compte du cadre de référence de la personne.

Solidarité : c'est une notion sur laquelle nous avons été interpellés dans le cadre de l'accueil de jour par un usager. La discussion faisant suite à la lecture du journal Ouest France du 09/09/2011 et du point de vue du jour écrit par JF Bouthors et que nous vous invitons à lire dans son intégralité :

« Au sortir de la seconde guerre mondiale, notre projet de société était celui d'une société démocratique, libérale, mais fondamentalement solidaire. Cette solidarité avait un sens, tant que l'écart entre les hauts et les bas revenus restait dans des limites raisonnables. Aujourd'hui certains " ne voyagent plus dans le même bateau". La société est doublement fracturée. La première fracture, à laquelle nous nous sommes hélas habitués, sépare ceux qui sont exclus du système et ceux qui parviennent à se maintenir à flot. La seconde, plus récente, sépare ceux qui connaissent la frustration et ceux qui en sont à l'abri, de part leur haut niveau de revenu. Ce dont la société a besoin, ce n'est pas que les riches paient leur écot pour adoucir la crise, mais qu'ils consentent à redescendre dans le monde "commun". La solidarité, en effet, ce n'est pas d'abord de payer pour les autres, mais d'accepter d'être liés au sort des autres. »

Les précédentes définitions sont issues d'un document retraçant un travail entre les 115 des régions Aquitaine et Poitou Charente et la FNARS. Elles sont à l'origine de la création d'un guide des pratiques en téléphonie sociale par et pour des écouter. Cette action a pour but d'impulser une dynamique d'échange des pratiques. Une plaquette "bonnes pratiques et outils pratiques" a ainsi été constituée. Elle propose les bonnes pratiques recensées par le groupe ainsi que les outils qui peuvent y être associés en téléchargement sur cette plaquette. (Vous pouvez consulter l'intégralité du guide sur le site de la FNARS).

<http://www.fnars.org>



👉 L'ACTIVITE DU 115 :

L'été a démarré sur un évènement inédit, **une grève nationale des 115**, revendiquant des moyens pour l'hébergement des usagers. Les professionnels demandant tout simplement que la loi soit respectée :

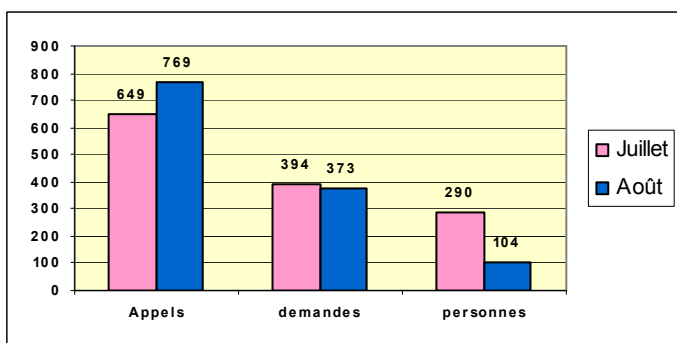
« Toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique, doit avoir accès à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. » *Article L34 de l'action sociale et des familles.*

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. »

Quelques données chiffrées pour illustrer la période estivale :

En **Juillet** nous avons recensé **649 appels**, pour **394 demandes**, concernant **290 personnes**.

En **Août**, nous avons recensé **768 appels** pour **373 demandes**, concernant **104 personnes**.



Cette période estivale a été marquée par le nombre de demandes recensées face au peu de places dont nous disposions.

A certains moments nous disposions seulement de quelques places qui étaient trop éloignées du lieu de demandes des personnes. Exemple : des places à Loudéac alors que la demande avait lieu à St Briec). Devant ces difficultés croissantes, l'Accueil de nuit de Lamballe a réouvert ses portes une partie de l'été, géré par les bénévoles

de l'association St Vincent de Paul, puis en relais par l'association Penhièvre Actions.

Notre actualité, c'est aussi la préparation du plan hivernal : le recensement des structures d'hébergement et des prestations périphériques (alimentation, vêture ..) a été organisé par la DDSCS. Nous recueillons, analysons, et répertorions les informations reçues afin de préparer au mieux la période hivernale à venir.

Nous participerons également durant l'année 2011/2012 à un groupe de réflexion animé par le CREAL autour du thème de l'errance. Ces rencontres rassemblent des professionnels de différentes structures : CSD, CCAS, CHRS, Hôpital Psychiatrique, 115... qui souhaitent nourrir leurs pratiques par des échanges et des apports théoriques autour de ce thème.

Le passage de relais

Afin de mieux vous faire connaître le fonctionnement du 115, nous avons choisi de vous parler de temps particuliers qui jalonnent l'activité du 115.

Ces relais se font sous différentes formes :

- Echanges directs autour des situations en face à face ou au téléphone,
- Relais écrits avec un outil (fiche relais) transmis par mail,
- A l'aide du logiciel "ProGdis" sur lequel sont enregistrés tous les appels au 115.

Pour commencer revoyons la définition du mot **relais** :

« Autrefois, chevaux frais placés de distance en distance sur une route de poste pour remplacer les chevaux fatigués, endroits où on s'arrêtait pour procéder à des remplacements. » *Larousse*

Cette définition peut paraître décalée et désuète, mais il n'est pas rare qu'en fin de journée, nous nous fassions l'effet d'un cheval fourbu...



« Personne ou chose qui sert d'intermédiaire entre deux autres ... Fait de succéder à quelqu'un, à quelque chose afin de poursuivre une action... Indique que quelque chose sert d'intermédiaire, d'étape. »

Et c'est bien de cela dont il s'agit, les relais sont multiples et indispensables tout au long de la journée pour que la personne puisse être prise en charge jusqu'à ce que son hébergement soit effectif.

Le **premier relais** se fait à 9h00 le matin, le service reçoit la fiche relais des appels de la nuit, les appels principaux y sont relatés, ainsi que les prises en charge de la nuit.

Cela permet d'avoir rapidement une connaissance des situations concernées pour pouvoir répondre si les personnes nous recontactent dans la journée. (Les prises en charge de la nuit ne vont pas au-delà de la nuit même).

Une seconde source d'information nous est accessible par le logiciel de saisie des appels qui nous renseigne sur l'ensemble des appels reçus pendant la nuit.

Une troisième source d'information nous provient des structures elles-mêmes qui nous envoient leur état des présences (par mail ou par fax), ce qui informe sur les hébergements effectués, les personnes qui n'ont pas donné suite à leur demande, et les places restant vacantes.

Une première actualisation du logiciel répertoriant les hébergements a lieu et la journée a commencé !

Deux autres relais ont lieu dans la journée et se font de manière orale. Ils consistent en une présentation succincte :

- * des mises à l'abri déjà effectuées,
- * des difficultés rencontrées dans la journée ou la demi-journée,
- * des demandes auxquelles nous n'avons pas encore pu répondre ou pour lesquelles nous attendons les réponses des structures,
- * des demandes qui ont été faites et auxquelles les personnes n'ont pas donné suite...

Ces temps d'échange sont très importants pour nous car au-delà du relais, ils nous permettent de réfléchir aux problèmes rencontrés au-delà de la demande immédiate afin d'envisager les orientations les plus pertinentes, et parfois aussi de prendre du recul face à des si-

tuations particulièrement préoccupantes ou douloureuses.

Le **dernier relais** a lieu à 20h00, c'est le début du service de nuit et la transmission des informations est à la fois orale et écrite. Là encore, nous utilisons la fiche relais sur laquelle sont notées toutes les mises à l'abri effectuées dans la journée, ainsi que le logiciel de saisie des données.

Un échange téléphonique entre le service de jour et service de nuit permet d'informer sur les disponibilités d'hébergement existantes, et sur les situations en cours de gestion. Un échange peut aussi avoir lieu sur des situations non ordinaires ou des difficultés particulières qui peuvent être pressenties pour la nuit à venir.

Ces passages de relais sont indispensables puisqu'il faut assurer pour les usagers une réelle continuité du service. Mais ils sont aussi pour nous un outil de travail nécessaire à la réflexion et à la prise de distance notamment quand les situations sont complexes ou douloureuses.

Véronique RAULET
Éducatrice Spécialisée Service 115



Côtes d'Armor

INFORMATION

ÉCOUTE

MISE À
L'ABRI

ORIENTATION

VEILLE
SOCIALE

L'ACTUALITE SUR LES TERRITOIRES : LA CROIX ROUGE FRANCAISE

Le Samu social avec la Croix Rouge Française dans le département des Côtes d'Armor



La Croix-Rouge française

La Croix-Rouge française bénéficie du statut d'auxiliaire des pouvoirs publics. A ce titre, elle est un acteur social et humanitaire et un partenaire pour les communes, les départements, les régions et l'Etat avec lesquels elle collabore toute l'année, respectant toutefois ses principes fondateurs de neutralité et d'indépendance.

L'action sociale d'urgence dans le département

Dans le département des Côtes d'Armor, la Croix-Rouge française est missionnée pour assurer le dispositif mobile d'urgence : **Samu social**, service ambulatoire d'urgence sociale, **relié au 115**. Actuellement ce service fonctionne sur 3 villes : Saint-Brieuc, Dinan et Lannion et peut venir ponctuellement en soutien aux acteurs de l'hébergement d'urgence à Lamballe.

La mise en œuvre par les maraudes

Ce service, fondé sur une démarche humanitaire, se déplace sous forme de maraudes véhiculées et pédestres afin d'aller à la rencontre des personnes sans abri.

Des équipes de bénévoles, composées, d'un chauffeur, d'un chef d'équipe et de 4 équipiers se portent au-devant des personnes en danger qui n'ont pas la force ou les moyens de formuler elles-mêmes une demande d'assistance, ceci, sans discrimination et sans exiger d'elles aucune autre démarche, dans le respect du choix des personnes. Elles leur proposent, en urgence, une aide inconditionnelle.

Cette aide vise:

A mettre les personnes à l'abri (hébergement social et/ou médical d'urgence) en lien avec le 115 ou le 15.

A apporter des prestations de réconfort et de protection : nourriture, boissons chaudes, couvertures, duvets, écoute, échanges...

A apporter aux personnes rencontrées de l'information sur les autres dispositifs d'aide sociale.

Les personnes conservent le droit d'accepter ou de ne pas accepter les solutions d'aide proposée.



La mission des bénévoles du Samu social

Dans le département, 147 bénévoles ont assuré, en 2010, cette action « **d'aller vers** » les plus démunis.

A ST Brieucils assurent deux maraudes par semaine, chaque **lundi et jeudi**, entre **19h et 22h** environ

A Dinanils assurent une maraude par semaine, **chaque lundi**

A Lannionils assurent une maraude par semaine, **chaque mardi**.

Ces bénévoles assurent des maraudes quotidiennes lorsque le plan « **grand froid** » est déclenché (ce plan comporte 3 niveaux de mobilisation sur la période du 1^{er} novembre au 31 mars) ou en période de **canicule** (3 niveaux de mobilisation entre le 1^{er} juin et le 31 août). En 2010, ce sont 2478 équivalents-repas, 2529 soupes ou boissons chaudes, 372 couvertures et sacs de couchage qui ont été apportés et 66 transports effectués vers des lieux d'hébergement.

Les ambitions sur la mission

La Croix-Rouge française s'efforce, conformément aux principes et valeurs qui guident son action et dans le cadre de la mission qui lui est confiée, d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes victimes de la **grande exclusion** :

- * en assurant la satisfaction des besoins élémentaires dans le respect de la dignité
- * en permettant aux personnes d'être orientées vers une solution adaptée
- * en les accompagnant, quand cela est possible, dans un parcours vers l'autonomie
- * en réalisant un suivi transversal des besoins exprimés de maraude en maraude
- * en proposant des formations spécifiques aux bénévoles du Samu social
- * en établissant les connexions utiles et nécessaires

Délégation Départementale
Croix Rouge Française