BULLETIN D'INFORMATION SIAO 22

Mars 2018—N°10



Association Départementale

L ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergemen

www.adalea.fr





Service Intégré de l'Accueil & de l'Orientation des Côtes d'Armor

Tout va bien?

✔ « Si le monsieur dort dehors, c'est qu'il aime le bruit des voitures, s'il s'amuse à faire le mort, c'est qu'il joue avec les statues, et si un jour il a disparu, c'est qu'il est devenu millionnaire, c'est qu'il est sûrement parti sur une île avec un palmier dans sa bière » ✔.

« *Tout va bien* » ironise Orelsan, chanteur compositeur, primé aux Victoires de la musique 2018 pour son album « *La fête est finie* ».

Evidemment tout ne va pas bien... S'il est encore trop tôt pour dresser un bilan de la période hivernale (1^{er} novembre – 31 mars), il est constaté que malgré les moyens déployés sur l'hébergement d'urgence en particulier par l'activation de la « *veille renforcée* » et du « *niveau 1* » du Plan Grand Froid, ceux-ci sont insuffisants pour inscrire les personnes accueillies dans un commencement de parcours résidentiel et un parcours d'insertion.

Si uniquement deux indicateurs étaient à retenir du bilan d'activité 2017 du SIAO, on s'attacherait au niveau des demandes d'hébergements d'urgence auprès du 115 et au délai d'attente d'un hébergement d'insertion.

- Le nombre de personnes ayant sollicité un hébergement d'urgence est à son niveau le plus élevé depuis 2012 avec une augmentation de 8% par rapport 2016. Cette progression, sans précédent pour les familles, a des conséquences sur le taux d'attribution et le nombre de nuitées hôtelières qui s'envole (43 500).
- Le délai d'attente pour un hébergement d'insertion s'allonge : il faut dorénavant 16 semaines en moyenne pour intégrer un CHRS et plus de 26 semaines pour avoir une place en stabilisation.

Décidemment, tout ne va pas bien... Pour faire face à cette situation, les gestionnaires sur le dispositif de veille sociale construisent de nouvelles réponses et s'organisent localement :

- Pour aller vers les personnes à la rue : réactivation de la maraude de la Croix-Rouge Française à Lamballe, déploiement de médiateurs de rue par le CCAS de Dinan.
- Pour héberger davantage de personnes et les accompagner: ouverture de neufs nouveaux hébergements d'urgence par le CCAS de Lannion, sur un espace mutualisé avec le FJT.
- Pour favoriser l'insertion par le travail : développement du projet « Déclic » de travail à l'heure par la ville de Saint-Brieuc.
- * Pour former les personnes aux premiers secours : sur l'ensemble du département à partir d'une initiative de l'association Adalea, des sessions de formations aux PSC1 sont ouvertes aux personnes à la rue ou en structure d'hébergement.

Tout ne va pas bien... Mais les personnes accueillies peuvent compter sur le dynamisme et l'innovation des professionnels et des bénévoles pour aller vers du mieux ! Après cet épisode de grand froid, un nouveau printemps arrive et avec lui le pressentiment d'une amélioration des conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes.

Bonne lecture
Pierre-Yves L'HER
Coordinateur du SIAO 22

SOMMAIRE

Interventions sur l'espace public,
les exemples de Lamballe et Dinan2
L'action « DÉCLIC »3
Lannion: ouverture de 9 nouvelles places d'urgence4
SI SIAO : un nouveau système d'information pour le SIAO5
Des personnes en situation d'exclusion formées aux premiers
secours



LES INTERVENTIONS SUR L'ESPACE PUBLIC

À LAMBALLE

Après 3 ans d'absence, la Croix Rouge Française de Lamballe a repris ses maraudes depuis le mois de novembre 2017.

Chaque jeudi soir, et tous les soirs en niveau 1 du Plan Grand Froid durant la période hivernale, l'équipe de 4 bénévoles sillonne la ville de 18 à 20 heures. Outre des boissons chaudes, casse-croûtes, vêtements et couvertures, ils sont les premiers interlocuteurs intervenant auprès des publics en situation de grande précarité. Ainsi, ils occupent un rôle important dans le cadre de la veille sociale sur le territoire de Lamballe. Ils maintiennent un lien avec des publics les plus isolés. Au début et à la fin de chaque maraude, les bénévoles sont en contact avec le 115 pour faire le point sur les situations préoccupantes et les places disponibles dans les hébergements d'urgence.



L'équipe de la maraude Croix-Rouge de Lamballe crédit photo Le Télégramme - 05/02/2018

La maraude du territoire de Lamballe est un dispositif qui revêt un aspect particulier. En effet, quelques personnes sont attirées par les perspectives d'emploi, principalement dans le secteur de l'agroalimentaire. Dans la mesure du possible, l'abri de nuit de Lamballe peut adapter son fonctionnement pour les personnes en situation d'emploi. Mais arrivées sur Lamballe, elles n'ont pas forcément de possibilité d'hébergement, certaines d'entre-elles travaillent et dorment dans leurs voitures ou chez des tiers. La maraude de la Croix Rouge est alors un premier soutien important.

À DINAN



Centre Communal d'Action Sociale 32 rue René Fayon 22 100 DINAN Tél : 02.96.87.17.00 www.ccas-dinan.fr



Nicolas LAMBERT Educateur spécialisé SIAO Urgence—115

La Mairie de DINAN, en lien avec le CCAS, a mis en place fin décembre 2017 un service de médiateurs de rue, en relais de l'Association Noz Deiz. Didier ROQUET et Sandrine LETORRIELLEC, agents d'accueil au Centre d'Hébergement d'Urgence de la ville, vont tous les jours à la rencontre des personnes en situation de précarité, en rupture sociale ou en situation d'errance. Ils sont chargés de nouer des liens et une relation de confiance avec les personnes concernées pour répondre aux situations de détresse, orienter vers des services ou des partenaires sociaux (le 115 - Noz Deiz qui gère l'accueil de jour, des Lits Halte Soins Santé, CHRS,... - STEREDENN avec le FJT, le chantier d'insertion,... - la MDD - le SAMU SOCIAL - les associations caritatives, etc...) et engager des démarches d'insertion.

Ils peuvent également être interpellés par la population ou les commerçants qui peuvent leur signaler les personnes en difficulté. Ils sont joignables par l'intermédiaire du CCAS au 02.96.87.17.00 ou, en cas d'urgence, par l'intermédiaire de la police municipale qui peut les contacter directement par radio au 02.96.39.57.57.



Frédéric LOAËC Directeur du CCAS de Dinan

L'ACTION « DÉCLIC » A SAINT-BRIEUC

Depuis juin 2016, la Ville, en collaboration avec Armor Emploi et Saint-Brieuc Armor Agglomération propose une nouvelle action aux publics en grande précarité, dénommée « DÉCLIC ».

Il s'agit de proposer 2 heures de travail, un jour par semaine, à deux personnes hébergées au Trait d'Union. Un contrat de travail est signé juste avant la mission et la rémunération est versée sitôt la mission réalisée, à hauteur de 10€ net de l'heure. Armor Emploi est l'employeur, Saint-Brieuc Armor Agglomération, le financeur.

La Ville encadre l'action (présence d'un médiateur du Trait d'Union à chaque mission) et fournit la mission puisqu'elle consiste à assurer le nettoyage de rues du Centre-Ville, en lien avec le service Propreté Urbaine.



L'action était née d'une réflexion menée par un groupe de travail qui s'est réunit régulièrement depuis janvier 2015 pour évoquer la problématique des publics en errance.

La possibilité d'offrir une activité aux personnes très éloignées de l'emploi, en situation de très grande marginalisation, permet, pour certains, de reprendre contact avec leur environnement, de créer des micro-changements, de passer de la manche passive à une action favorisant l'estime de soi.

A compter d'août 2017, le public cible a été étendu à celui connu de l'association Adalea. Par ailleurs, le service Espaces Verts de la Ville a également rejoint le groupe d'acteurs pour proposer des missions.



Ainsi, chaque jeudi après-midi, deux équipes assurent une mission de propreté urbaine pour l'une et une mission en espaces verts pour l'autre, composée chacune de deux volontaires et d'un encadrant (du Trait d'Union d'une part, et d'Adalea de l'autre).

L'action menée en 2017 a donné de bons résultats :

- 41 personnes ont participé à l'action entre le 1^{er} mai et le 31 décembre 2017 (28 personnes au Trait d'union / 13 à Adalea).
- * Beaucoup évoquent que l'action permet de se sentir « utile, valorisé, de rendre un service à la Ville » (qui, par ailleurs, offre un toit pour ce qui concerne les volontaires du Trait d'Union), elle permet aussi de « s'occuper/d'occuper les journées », de « se mettre en situation de travail, se tester, de réapprendre à respecter un rythme », et enfin de « respecter l'environnement et prendre soin de sa ville ».
- De leur côté, les encadrants notent une grande motivation chez les participants, le travail réalisé est de qualité, les consignes et matériels fournis sont respectés et l'attitude dans l'environnement de travail est globalement positif.



Compte tenu de ces retours très positifs, il a été décidé de faire perdurer l'action en 2018, qui reprendra courant avril.



Sabrina CARRÉ Responsable de service Trait d'Union



OUVERTURE DE 9 LOGEMENTS D'URGENCE SUPPLEMENTAIRES A LANNION

La nouvelle année démarre sous de bons auspices pour l'équipe du CCAS en charge du logement d'urgence : neuf nouveaux logements d'urgence sont ouverts depuis le 15 janvier, et une assistante sociale à 80 % (Maëva LE SAOUT qui a débuté le 02/01/2018) vient d'être recrutée – pour renforcer l'accompagnement des personnes accueillies – aux côtés de Marianne SOMÉ, assistante sociale à plein temps sur cette thématique (d'autres missions que celle de l'hébergement d'urgence sont par ailleurs assurées par les deux assistantes sociales).

Un espace mutualisé avec le Foyer Jeunes Travailleurs

« Le projet a mis plusieurs années pour aboutir car, dans un premier temps, nous avions repéré un bâtiment, propriété du Conseil départemental, idéalement situé à proximité du CCAS et de trois de ses logements d'urgence.

Les négociations n'aboutissant pas, nous nous sommes orientés vers un bâtiment propriété de la ville : l'ancienne auberge de jeunesse, vide depuis deux ans. Celle-ci jouxte le Foyer des Jeunes Travailleurs, qui cherchait aussi à s'agrandir. De là est partie l'idée d'une mutualisation de nos deux projets qui a permis d'enclencher une belle dynamique de territoire, dont la concrétisation répond aujour-d'hui à des besoins multiples » se réjouit Claudine FÉJEAN, adjointe à l'action sociale et aux solidarités de la ville de Lannion.

Le projet, d'un coût de fonctionnement annuel avoisinant les 92 500 €, a pu être réalisé grâce au soutien financier de la DDCS.



Meublé, équipé, sécurisé

Le site du « 73^e Territorial », du nom de la rue où il se trouve, comprend deux étages. Les neuf chambres du 2^e sont réservées pour le FJT, le CCAS disposant de son côté d'un logement en rez-de-chaussée, adapté pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), et de huit logements au 1er étage dont un dédié aux femmes victimes de violences conjugales. Chaque studio est équipé d'un coin cuisine, salle d'eau et toilettes, d'une télévision, de la connexion wifi et comprend de 1 à 3 lits. Un badge est nécessaire pour accéder au site (équipé d'un digicode et d'une vidéosurveillance) qui est gardienné chaque nuit de 20h00 à 5h00. Une laverie est partagée entre tous les résidents, et les animateurs du FJT proposeront ponctuellement des activités ouvertes à tous. A noter que le site du « 73^e territorial » n'accepte pas les animaux, contrairement aux 5 autres logements d'urgence du CCAS.



OUVERTURE DE 9 LOGEMENTS D'URGENCE SUPPLEMENTAIRES A LANNION (SUITE)

2 sites, 14 logements : une offre complémentaire pour le CCAS

« L'accompagnement est au cœur du dispositif, insiste Marianne SOMÉ. Chaque personne qui arrive dans le service, que ce soit en direct, via des partenaires ou par le 115, est d'abord reçue en entretien. Celui-ci permet de poser les bases de la relation et d'informer des modalités de l'accueil. Bien entendu, nous l'adaptons à la situation. Il est essentiel que la personne se pose et se repose pour pouvoir, par la suite, avancer. Le site de Kermaria – en face de nos bureaux – accueillera en priorité les nouveaux arrivants pour plus de proximité mais aussi pour nous assurer des capacités à vivre en collectif. En fonction de leur projet, certains

intégreront par la suite le site du « 73^e territorial ».

Le recrutement d'une nouvelle assistante sociale était donc indispensable pour gérer cet accompagnement social global, engager l'ouverture des droits et assurer des permanences quotidiennes sur le nouveau site ».

En 2018, le CCAS de Lannion dispose donc de 14 logements d'urgence dont 2 fléchés violences conjugales : 3 sur le site de Kermaria, 2 disséminés dans la ville et 9 sur le site du 73^e territorial, soit 1 T4, 2 T3 et 11 studios (tailles différentes) : de quoi répondre au plus près des besoins, accueillir dans les meilleures conditions possibles les personnes en rupture d'hébergement et travailler de manière plus sereine (car moins de refus ou de réorientations).

Objectif visé: prendre le temps de l'accompagnement, pour assurer une sortie positive vers un logement pérenne.



Centre Communal d'Action Sociale Ville de LANNION

Centre Communal d'Action Sociale 11 boulevard Louis Guilloux 22 300 LANNION Tél: 02.96.46.13.22



Marianne SOMÉ Assistante sociale C.C.A.S de Lannion

UN NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION POUR LE SIAO

En cours de développement depuis déjà quelques mois, le SI SIAO, nouveau système d'information développé par l'Etat pour gérer l'activité du SIAO, est venu remplacer le logiciel ProGdis que le 115 / SIAO utilisait depuis 2011.

Ce nouveau système d'information est amené à être adopté par l'ensemble des SIAO d'ici la fin de l'année. Il s'agit d'une application nationale qui permet d'enregistrer toutes les demandes d'hébergement urgence et insertion ainsi que toutes les réponses apportées.

L'année 2017 a été pour le SIAO 22, la phase d'appréhension de cette nouvelle application part les écoutants 115 et les professionnels du SIAO : formations, double saisie, etc.

Une fois, ce nouveau logiciel complètement maîtrisé, le déploiement ira plus loin puisque les structures relais SIAO auront aussi un accès pour saisir les demandes et les transmettre à l'opérateur. C'est une seconde étape qui sera mise en œuvre dès le 2ème trimestre avec deux structures relais pilotes qui se sont portées volontaire :

celle de Dinan (Noz-Deiz) et celle de Lannion (Amisep et CCAS).

L'ensemble des structures relais l'adopteront au 3^{ème} trimestre 2018. **Un nouveau changement dans les pratiques des évaluateurs SIAO.**



Anne-Sophie ABALAIN Coordinatrice SIAO 22



DES PERSONNES EN SITUATION D'EXCLUSION FORMEES AUX PREMIERS SECOURS PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1)

C'est une réponse favorable à un appel à projet de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S) sur le thème « La santé des personnes en situation de précarité » qui a lancé les choses...

Le projet « PAIRVIE » écrit par Adalea a pour objectif de :

- Former aux premiers secours des personnes en situation de précarité, qu'elles soient à la rue ou hébergées dans une structure d'hébergement.
- Informer et communiquer auprès des personnes en situation de précarité sur les démarches à effectuer en tant que témoins d'accidents ou de malaise d'un pair.
- Les rendre actrices en les impliquant dans cette formation et en leur permettant de relayer par le biais d'un support de l'information (transmission par les pairs).

Depuis 2013, cette formation est proposée à Saint-Brieuc, à des personnes accueillies et hébergées à Adalea, en lien avec **le SDIS** et **la Croix-Rouge Française.**



En 2018, Le projet « **PAIRVIE** » se décline sur l'ensemble du département, à l'intention de nouvelles personnes, accueillies sur les différents accueils de jour et structures d'hébergement du département.

En effet, un besoin de formation avait été mis en évidence lors de l'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies. Certaines personnes partagent des espaces de vie sur l'hébergement d'urgence, sans présence de veilleurs parfois, qui les amènent à devoir s'entraider dans les situations de danger et/ou d'accidents. Un sentiment d'impuissance a pu être manifesté par des personnes en situation de devoir intervenir face à l'accident et/ou au malaise d'un pair. D'où la formation aux premiers secours ouverte plus largement.

Deux sessions ont été organisées en lien avec la Croix-Rouge Française, à Dinan avec les personnes accueillies de Noz-Deiz et à Lannion avec les personnes accueillies de l'AMISEP. Deux autres sessions sont programmées à Guingamp avec les personnes accueillies de la Maison de l'Argoat et à Loudéac avec les personnes accueillies d'Adalea.







- La prochaine journée des évaluateurs SIAO: le 16 avril 2018
- La présentation de l'activité 2017 du SIAO et du bilan de la période hivernale: le 23 avril 2018