

Profil de l'écouter

La fonction première de l'écouter est *a priori* ... d'écouter c'est-à-dire, évaluer, diagnostiquer et orienter, mais aussi informer sur les solutions d'accueil au niveau du département.

Dans certains services, les écouter ne sont pas des écouter spécifiques, ce sont des salariés qui occupent aussi d'autres tâches et notamment l'accueil physique des personnes.

Les profils et les fonctions sont en fait répartis différemment sur les trois départements de Picardie : principalement des travailleurs sociaux, mais aussi des secrétaires, des agents d'accueil, des équipes mobiles, des veilleurs de nuit qui assurent un premier accueil avant d'orienter les appels vers des travailleurs sociaux, ou proposer en lien avec les services d'accueil d'urgence des hébergements en « nuitées ». Certains « écouter » sont aussi recrutés dans le cadre de contrats emplois jeunes, ce qui ne va pas sans poser la question de la pérennisation de ces nouveaux emplois dont le caractère indispensable n'est plus à démontrer.

Le métier d'écouter correspond aux profils de la téléphonie sociale, il s'agit

- de proposer une aide à distance à des personnes dont il faut décoder l'appel,
- de prendre le temps de comprendre la demande de l'appelant.

Profil de l'appelant

L'image médiatique du SDF, ne recouvre pas la diversité des personnes bénéficiant de ce service téléphonique ou nécessitant une aide d'urgence, et il faut se méfier des images traditionnelles... Beaucoup sont des victimes de la crise... économique, familiale, conjugale, psychique, de logement ou d'un pays en guerre...

Les appelants à la recherche d'une simple écoute sont rares, la majorité des personnes qui utilisent le 115 sont en situation de détresse sociale. Une majorité sont des hommes seuls (80 % au niveau national). On comptabilise aussi de plus en plus de jeunes de 18 à 25 ans, mais aussi des personnes de plus de 50 ans, des femmes, des familles, des couples avec ou sans enfants, des demandeurs d'asile. Il faut noter l'important rajeunissement, et la féminisation du public appelant, sans oublier la présence accrue de demandeurs d'asile, et l'accueil de plus en plus fréquent de mineurs accompagnant leurs parents.

La majorité des appels concerne une demande urgente d'hébergement, mais une partie concerne aussi la demande anticipée d'informations diverses, de personnes en voie de perdre leur logement ou de femmes victimes de violences.

Le 115 est aussi largement utilisé par des tiers : institutionnels, travailleurs sociaux, voisins... Il s'agit de demande d'information pour des cas particuliers ou de « signalement » d'une personne à secourir d'urgence.

Pourtant ce dispositif est encore souvent mal connu des acteurs eux-mêmes qui ne pensent pas systématiquement à l'utiliser. Enfin, le 115 est victime d'un nombre important d'appels « polluants » (plaisanteries, insultes,...) qui perturbent et bloquent la réception d'appels véritables.



Édito

Le 26 septembre 1997, naît le 115, numéro d'urgence qui se substitue au précédent numéro vert, couvrant l'ensemble du territoire national et dont la gestion au niveau national est confiée à la FNARS. Ce numéro est gratuit, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la numérotation est unique sur l'ensemble du territoire.

Chargées de la coordination du dispositif départemental d'hébergement, les Directions départementales des affaires sanitaires et sociales réunissent régulièrement les acteurs participant au dispositif, afin de faire le point sur la situation de l'hébergement.

Face à l'afflux des demandeurs d'asile, notamment, les dispositifs d'hébergement sont soumis à une pression croissante. Afin de pouvoir suivre l'évolution des besoins et des réponses à y apporter dans chaque département, un comité régional sur l'hébergement a été mis en place le 17 janvier dernier. Le 115 joue un rôle majeur de collecteur d'informations au sein de ce dispositif de veille sociale régionalisé.

Nous vous souhaitons bonne lecture de ce bulletin qui nous permet, dans une démarche d'observation sociale partagée, de mieux connaître la situation de l'hébergement d'urgence en Picardie, sous l'angle tant quantitatif que qualitatif. Enfin, nous remercions la FNARS qui a largement contribué à la réalisation de ce document.

Les Directeurs régional et départementaux des affaires sanitaires et sociales.

Monographie

Madame M et sa fille

Madame M, âgée de 38 ans, sa fille, âgée de 15 ans et leur chien sont domiciliés sur la ville de Compiègne.

À la suite d'une crise conjugale, Madame a quitté son concubin et a été hébergée chez un ami avec sa fille. Ce Monsieur, selon Madame, serait alcoolique et parfois violent avec sa fille.

Elles sont donc parties et ont été hébergées chez un autre ami de Madame, mais celui-ci n'acceptait de loger que la mère : la fille fut donc hébergée chez une cousine.

Mais au bout d'une semaine, cet ami ne pouvait plus loger Madame et lui a demandé de partir au plus vite. De plus, la fille ne supportant pas d'être éloignée de sa mère est revenue auprès de celle-ci.

Madame ayant épuisé les ressources amicales et familiales qu'elle possédait, s'est donc retrouvée sans domicile au début du mois de novembre.

Madame a un emploi à mi-temps et sa fille est scolarisée dans un collège de Compiègne.

Lorsque Madame a contacté le 115, les foyers étaient complets et ne pouvaient l'accueillir immédiatement (Madame avait trouvé un moyen de faire garder son chien).

La fille de Madame étant scolarisée à Compiègne, nous ne pouvions la déplacer sur une autre commune. Nous avons alors trouvé comme solution, d'héberger Madame et sa fille dans un hôtel sur Compiègne en attendant qu'une place en foyer se libère.

Un mois s'est écoulé et Madame est toujours logée dans un hôtel. Elle a effectué des demandes de relogement, mais est toujours en attente de réponse et les foyers ne peuvent toujours pas les accueillir.

Combien de temps Madame va-t-elle rester à l'hôtel en sachant qu'elle a effectué toutes les démarches pouvant lui donner accès à un logement ?

Afin de faciliter l'accès dans un foyer pour Madame, faudra-t-il séparer la famille et envisager, pour la fille, une prise en charge dans un internat scolaire ? ...

Les rendez-vous de l'OSP : Forum des actions solidaires le 27 septembre 2002 de 8 h 30 à 17 h au C.R.D.P. à Amiens.

L'objectif est que les différents secteurs de l'insertion, (urgence, logement, hébergement, justice, santé, IAE...) puissent se rencontrer, échanger et mutualiser leurs actions en un seul et même lieu afin de dynamiser les actions collectives. Ce Forum est destiné à être un lieu de rencontre des acteurs, professionnels, bénévoles, et bénéficiaires de l'Économie sociale et solidaire.

Contact : C. Plesnage - Fnars 17, rue de Noyon - 80000 Amiens

Tél : 03 22 72 05 93 - Fax : 03 22 80 19 43 - E-mail : fnars.picardie@wanadoo.fr

Bulletin de l'observatoire social de Picardie
Directeur de publication : Jean-Luc Desmet,
DRASS de Picardie, 52 rue Daïre, Amiens
Comité de rédaction : J-P. Henry, C. Plesnage, Th. Roussel, H. Taillandier, A. Trugeon.

ORS de Picardie, faculté de médecine,
3, rue des Louvels, 80036 Amiens cedex 1

Impression : ORS Picardie

Tirage : 900 exemplaires

ISSN : 1629-8527 Dépôt légal : en cours

Faits marquants dans l'Oise :

- une augmentation du nombre d'appels et de situations
- un maillage des ressources et interlocuteurs de terrain qui s'étend et se renforce
- un rôle d'observation permanent et d'alerte réactif le problème des demandeurs d'asile depuis septembre 2000 est identifié très rapidement
- des moyens de dépannage « hôtel » importants, trop importants puisque c'est parfois 120 personnes qui en bénéficient
- un risque de thrombose – stockage du public dans l'Hébergement d'Urgence, durée de 6 mois à l'hôtel pour des familles avec ou sans enfant(s), car il ne s'agit plus d'un simple dépannage ou d'une orientation rapidement opérationnelle.

En conclusion :

Un bon thermomètre mais à quoi sert-il quand la fièvre ne descend plus ?

Saturation ou impuissance de ce dispositif ?

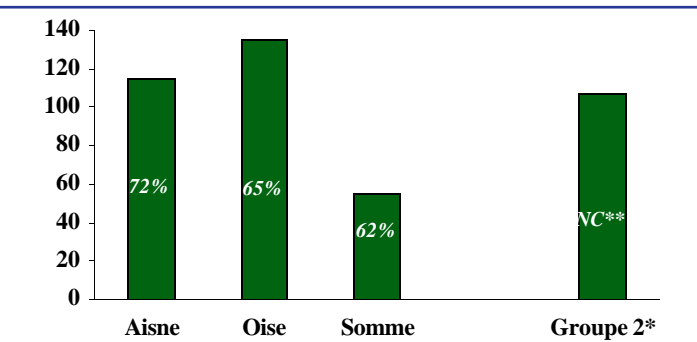
La cause de cette saturation est l'absence d'offres d'accueil et d'hébergement et l'absence de solutions de sortie des dispositifs.

De plus, les solutions proposées ne correspondent pas toujours aux profils des personnes :

- demandeurs d'asile
- sortants de dispositifs socio-éducatifs
- femmes avec plusieurs enfants
- personnes isolées fortement marginalisées et ayant de fortes conduites addictives.

Jean-Paul Henry (ADARS)

Nombre moyen d'appels composés par jour et taux d'appels décrochés en novembre 2001 (% en blanc)



Source : Fnars

*Groupe 2 : composé de 29 départements dont la taille de population est comprise entre 500 000 et 1 million habitants (auquel les 3 départements de Picardie appartiennent)

**Non connu

Appels composés : ce sont l'ensemble des appels vers le 115, effectués à partir d'un poste téléphonique. Ce chiffre n'exprime pas le nombre de demandeurs, mais le nombre de fois où le 115 est composé. Il comprend donc les appels réels, les appels réitérés (répétés plusieurs fois d'affilée par la même personne), les appels « polluants »...

Appels décrochés : cela peut être une écoute ou un prédécroché. Ce chiffre n'est donc pas totalement représentatif de la qualité de la réponse. Seule une analyse locale comparée permettrait de connaître la part exacte d'appels décrochés qui aboutissent à une écoute puis à une réponse satisfaisante.

CONTACTS OSP

Le site Internet de l'OSP : www.observatoire-social-de-picardie.org

DRASS de Picardie

ORS de Picardie

Hélène Taillandier	03 22 82 30 66	Alain Trugeon	03 22 82 77 24
Isabelle Deleury		Matthieu Lunel	03 22 82 77 26

Fonctionnement du 115 dans la Somme

Dans la Somme, à Amiens, l'UDAUS (Union Départementale d'Accueil et d'Urgence Sociale) réunit le Service d'Accueil d'Urgence (SAU) et le service mobile ASUR (Samu Social). SAU (en journée) et ASUR (de nuit) gèrent le 115 et la coordination entre les acteurs de l'urgence sociale.

L'équipe de travailleurs sociaux du SAU, doit gérer à la fois l'accueil téléphonique et l'accueil physique des personnes, ce qui signifie devoir gérer simultanément les appels et les visites et assurer l'accompagnement et le suivi des bénéficiaires.

Les personnes qui sollicitent un hébergement d'urgence peuvent être orientées vers les différentes structures d'accueil du département, en nuitées, en foyer, en appartement ou à l'hôtel.

Le Samu Social, apporte de plus, une aide à toute personne en détresse sociale sur la voie publique en lui apportant une première réponse et/ou les premiers soins. Les interventions mobiles sont limitées à l'agglomération amiénoise.

Quel que soit le type d'accueil proposé, téléphonique, mobile ou physique, les différentes interventions permettent avant tout de favoriser l'aspect relationnel, l'écoute, et l'orientation des personnes vers des solutions adaptées à leur demande.

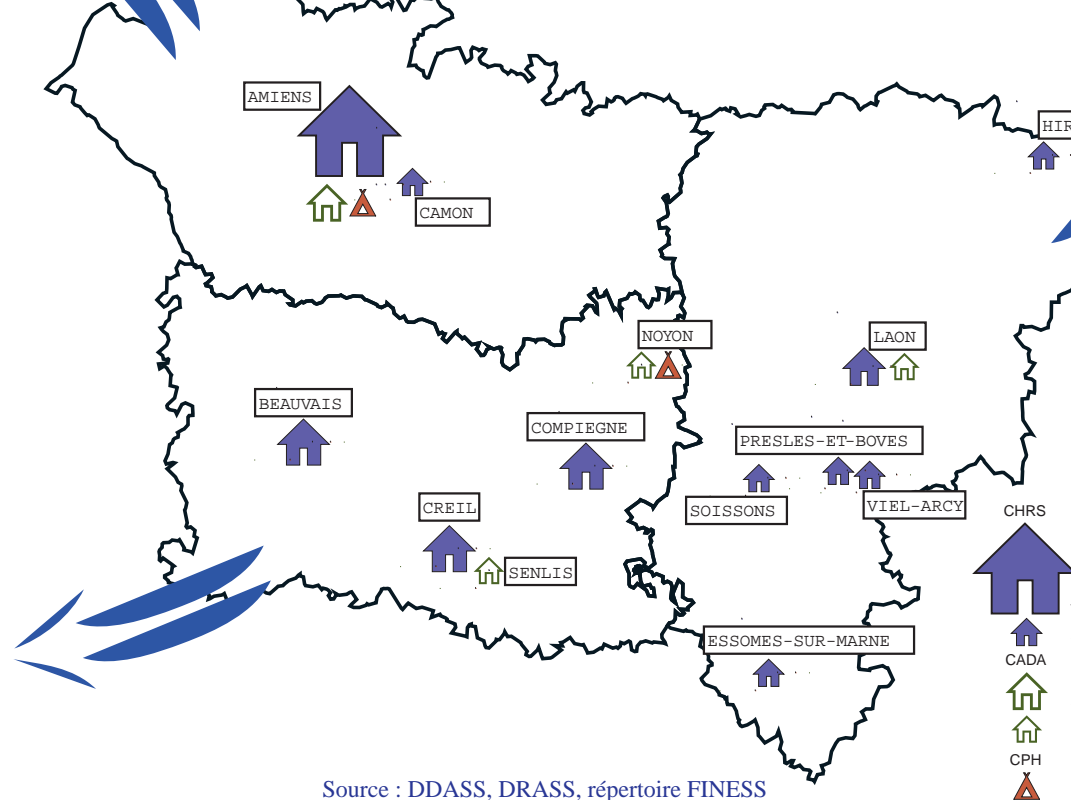
Le 115 de la Somme est en train de réfléchir à l'amélioration de sa pratique.

Présentation du 115

Ce dispositif a pour objectif de garantir un accueil pour tous dans tout le territoire, quelles que soient la situation et l'origine géographique du demandeur, d'évaluer l'urgence, de proposer une réponse immédiate et de l'organiser en partenariat avec les différents CHRS et avec l'aide des services publics, des DDASS et, aussi, de tenir à jour l'état des places disponibles sur le département.

Les gestionnaires du n°115 (Services d'accueil et d'orientation, CAO, CHRS) répondent à un cahier des charges qui implique souvent de lourdes contraintes, et un indispensable professionnalisme concernant la gestion de l'urgence. Pourtant, ces services reposent encore souvent sur des financements précaires.

Implantation des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), des Centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) et des Centres provisoires d'hébergement (CPS) en Picardie situation en mai 2002



Source : DDASS, DRASS, répertoire FINISS

Fonctionnement du 115 dans l'Aisne

L'association Accueil et Promotion gère et anime le 115 à partir du Complexe Social de Laon.

Dans ce département, l'élaboration du schéma d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion, a permis de situer le 115 dans le dispositif global de l'accueil d'urgence, de l'hébergement et de la veille sociale. Ce travail est en cours d'élaboration.

L'équipe est principalement composée le jour, de trois écoutantes, qui assurent aussi quelques fonctions de secrétariat, passant le relais ensuite aux veilleurs de nuits.

Comme dans les autres départements, ce dispositif gère l'accueil d'urgence en attribuant des nuitées en foyer, CHRS ou hôtels.

Le volume des appels est en augmentation (sans compter le nombre d'appels polluants qui gênent le bon fonctionnement du 115) ainsi que le nombre d'hébergements proposés.

Les difficultés recensées sont celles de l'accueil des familles avec enfants (notamment les demandeurs d'asile), l'hébergement de certaines personnes ayant des troubles de comportement, et les problèmes de mobilité pour les personnes se situant loin des agglomérations et sans moyens de transport.

Fonctionnement du 115 dans l'Oise

Le 115 de l'Oise est géré par l'Association Départementale d'Accueil et de Réinsertion Sociale (ADARS) à Beauvais.

Ce dispositif est composé de trois écoutants spécifiques au 115, qui assurent l'accueil téléphonique, organisent des rencontres avec les différents partenaires, de manière quasi-mensuelle, et rédigent un bulletin mensuel de l'activité du 115, en 60 exemplaires.

Outil repéré de la veille sociale, il permet d'alerter sur les difficultés à accueillir dans l'urgence un public de plus en plus difficile et varié, et surtout de plus en plus nombreux.

De plus, les durées d'accueil sont de plus en plus longues et le dispositif d'accueil d'urgence, comme dans les autres départements souffre par conséquent d'un véritable engorgement.

Le 115 de l'Oise reçoit aussi des appels venant d'autres départements (essentiellement la région parisienne) qui ne peuvent trouver de solutions et sollicitent les partenaires régionaux, même si le plus fort taux d'appel provient toujours de la personne elle-même.

Coordination territoriale de la veille sociale

Le 115 est un dispositif décentralisé de dimension départementale. Il est donc adaptable au plus proche des besoins et des réalités locales. Pour jouer pleinement son rôle, il doit être développé en outil de la veille sociale et permettre une coordination entre les acteurs.

La coordination territoriale consiste en la mise en relation des différents partenaires au sein des départements : l'ensemble des pouvoirs publics concernés, les DDASS, les conseils généraux, les communes, et tous les acteurs de l'urgence (les gestionnaires du 115, les CHRS, les associations caritatives et associations proposant des possibilités d'accueil de nuit ou de jour).

Pour qu'une réelle coordination se mette en place, il est nécessaire d'établir un climat de coopération entre tous ces acteurs.

Cette coordination doit permettre de(d'):

- se rencontrer et clarifier les rôles de chacun des partenaires,
- recenser toutes les actions sur le département,
- faire l'état des lieux de l'offre, des manques et des besoins,
- améliorer le fonctionnement de l'ensemble des dispositifs dans le département,
- observer l'évolution de la population accueillie.

L'efficacité du dispositif dépend donc du travail en réseau des partenaires et de l'information régulière de tous les acteurs et de tous les publics qui peuvent à un moment ou à un autre faire appel au 115.

Les missions du 115

Les missions du 115 sont celles de la «veille sociale» telle que la loi contre les exclusions de 1998 les a définies :

- constituer un premier accueil gratuit, continuellement accessible, immédiat, inconditionnel et anonyme,
- répondre aux problèmes d'hébergement et d'accès à l'aide alimentaire, aux soins et aux droits des personnes sans-abri ou en voie de le devenir,
- prévenir les difficultés de logement, d'hébergement, par l'information et l'orientation,
- constituer un observatoire des demandes et des ressources,
- favoriser une réflexion et une coordination entre tous les acteurs

Situation du dispositif d'hébergement en Picardie par département

pour la semaine du 18 février 2002 au lundi 25 février 2002

Dépt	Capacités d'hébergement mobilisables	Capacités occupées le lundi de la période	Taux d'occupation
Aisne	454	488	107,5%
Oise	776	1 168	150,5%
Somme	677	723	106,8%
Total	1 907	2 379	124,8%

Source : DDASS, DRASS

Comme on peut le constater sur le tableau ci-dessus, les taux d'occupation sont supérieurs à 100 % tout particulièrement dans l'Oise. L'ajustement se fait par les nuitées d'hôtel ce qui, toutefois, n'est pas satisfaisant en termes d'accompagnement social.