



Veille Sociale Départementale

De l'Isère

RAPPORT D'ACTIVITE 2008

Veille sociale : points forts 2008 et missions	1
Le 115 en 2008	2-3
Soutien à la création de projets : La Place	4
Veille sociale et Equipes Mobiles de rue	5
Travail de réseau et de mobilisation	5
L'observatoire de l'errance	6

Une année 2008 riche en actions... qui ont pu être menées à bien grâce aux précieux et indispensables partenaires, bénévoles comme professionnels, de la Veille Sociale : structures d'hébergement d'urgence du département, accueils de jour, partenaires des équipes mobiles de rue, partenaires sociaux et de santé.

Je tiens cette année à remercier plus particulièrement les écoutants du 115 pour leur appui et leur indéniable professionnalisme ainsi que l'équipe de la Place pour son enthousiasme et son implication jamais démenties dans ce fantastique projet.

LES POINTS FORTS 2008

Le 115 est reconnu dans son rôle de centralisation et de régulation au niveau départemental des demandes d'hébergement

La Place, CHRS de stabilisation démarre son activité en avril 2008 sur la base d'un projet social, fruit d'un riche travail partenarial entre les acteurs de l'accueil des publics « exclus »

Mais c'est aussi...

- le transfert au Relais Ozanam des écoutants de jour du 115 : plus grande lisibilité sur le portage associatif de l'activité, sécurisation des postes des salariés, cohérence entre gestion du service et du personnel,

- la signature d'une nouvelle convention triennale avec l'Etat pour 2008-2010 : clarification des missions, reconnaissance de l'évolution de la VSDI (veille auprès des grands exclus, portage de projet...)

L'équipe du 115 en 2008
Amandine Bouquet, Jean Simon Barbier, Christelle Alirezai, Joël Rossat, Yves Raquin, David Artigues (remplaçant)

LES MISSIONS

◆ Urgence et veille sociale

- Encadrement de l'activité d'écoute de jour du 115, régulation qualitative de l'écoute et des réponses apportées.

- Soutien à la création et/ou animation des équipes mobiles de rue.

- Régulation et veille auprès des grands exclus (coordination des actions des intervenants).

◆ Travail de réseau et de mobilisation des acteurs

- Mise en réseaux pour permettre la mise en cohérence des actions notamment dans une perspective d'observatoire social.

Travail d'observation sur l'existant en matière de structures de veille sociale, identification des besoins, des réponses apportées.

- Réalisation de diagnostics sur le thème de l'urgence sociale.

- Appui à l'élaboration de projets : soutien à la définition et/ou à la mise en place d'actions locales de lutte contre l'exclusion par la mise en lien d'opérateurs sur un territoire donné afin d'apporter un soutien à de nouvelles solutions d'accompagnement, d'aide ou d'hébergement de public en précarité

◆ Tenue des indicateurs de l'urgence sociale

- Suivis statistiques, réalisation de bilans

VSDI
Mai 2009

Avec l'aide très précieuse d'Amandine Bouquet



Urgence sociale

Le 115 en 2008

SES MISSIONS

Informier, orienter, veiller

Le 115 assure les permanences téléphoniques tous les jours de l'année 24 h sur 24, grâce à deux équipes de jour et de nuit. Il répond aux appelants qu'ils soient usagers, professionnels, particuliers ou citoyens, associations, services sociaux ou publics, partenaires, personnes du réseau amical ou familial de l'usager,...

Le public des usagers est hétéroclite : SDF au sens « traditionnel », « routards », femmes victimes de violences, demandeurs d'asile, personnes en détresse médico-sociale, en souffrance psychique voire malades psychiatriques, jeunes en errance, personnes en difficultés sociales...

♦ L'activité principale du 115 consiste à **orienter les personnes demandeuses vers l'hébergement d'urgence**. Il est amené en outre à orienter sur les accueils de jours, les services sociaux et de santé,...

♦ L'écouter est également amené à **informer** sur les structures sociales, les lieux d'accueils où trouver à manger, de quoi se vêtir, se soigner... Il informe les personnes de leurs droits (domiciliation, RMI, Assistante sociale,...).

♦ Le 115 assure une mission essentielle, de veille auprès des personnes à la rue, par son travail avec les équipes mobiles de rue et d'autres partenaires tels que la police, la gendarmerie, les pompiers, le SAMU, les CCAS,...

Il se doit d'alerter par rapport à des situations précises qu'il juge préoccupantes. Dans ce cadre, il peut intervenir et mobiliser ou remobiliser les différents acteurs et servir d'interface et de médiation.

Observatoire social

Le 115 se doit d'alerter sur les situations particulières de personnes en danger ou groupes de populations ainsi que sur des thèmes spécifiques : prise en charge sociale pour les familles avec des enfants se trouvant à la rue, hébergement pour les femmes victimes de violences...

Pour cela, le 115 travaille en partenariat étroit avec différentes associations d'accueil de jour comme de nuit ainsi qu'avec les équipes mobiles de rue en vue notamment d'affiner les besoins en terme d'hébergement, de réfléchir sur des projets.

Les écoutants participent à la réalisation des bilans mensuels, annuels et hivernaux de l'activité du 115. Ils sont amenés à produire des écrits visant à réfléchir, à communiquer et à témoigner sur la problématique de l'errance.

Travail administratif

Une mission assez coûteuse en temps consiste à actualiser la base de données permettant de développer des connaissances sur l'errance, sur les besoins et leur évolution, d'avoir un suivi cohérent avec les personnes et ainsi d'être lieu ressource pour les partenaires.

Les écoutants gèrent les comptes rendus de réunion, les plannings, le tutorat des stagiaires, la formation des nouveaux écoutants ou remplaçants,...

Animation de réseaux

La VSDI et le 115 poursuivent leur mission d'organisation et d'animation de réunions (équipes mobiles, coordination départementale de l'hébergement d'urgence,...) Ils participent activement à nombre de réunions (comité de veille, réunion FNARS Rhône-Alpes, réunions thématiques,...).

SON FONCTIONNEMENT

La particularité du fonctionnement 115-usager

- pas de contrat ni de projet préétablis avec l'usager. Le traitement de la demande se fait dans « l'ici et maintenant ».

- l'écouter cherche une représentation objectivée de la personne et reste dans le non jugement.

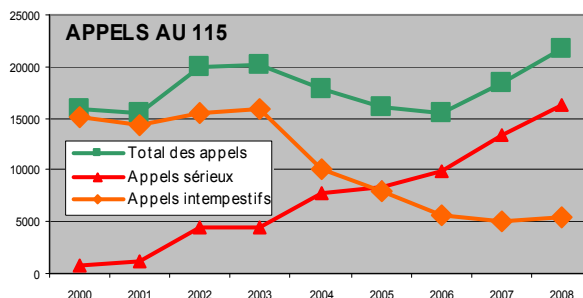
- il est quelquefois la première porte d'entrée pour l'hébergement, parfois une des dernières portes ouvertes...

Evolution de son fonctionnement

L'année 2008 marque un tournant dans la condition des écoutants du 115 de jour, qui grâce à la reprise du service par le Relais Ozanam acquièrent une pérennité de leurs emplois. Contractuels au CCAS, ils sont, depuis septembre 2008, employés en CDI par le Relais Ozanam. Le transfert a du toutefois s'accompagner de certains renoncements telle que la doublure d'écoute hivernale. Les écoutants 115 nuit restent salariés du CCAS.

SON ACTIVITE

Les appels sérieux sont en constante augmentation depuis 2000. Les appels polluants sont en récession ce qui peut indiquer une meilleure connaissance du service et de son utilité. Ainsi certaines structures d'hébergement « utilisent » le 115 dans une première évaluation des demandes et préconisent la centralisation de la demande d'hébergement par ce service.



DEMANDES AU 115 EN 2008				
Type demande	Appelant	Nb Appels	%	Ménages différents
Hébergement	Usagers	4501	77%	2578
	Tiers	1320	23 %	
	Total	5821	66 %	
Signalement	Usagers	835	55%	Environ 600
	Tiers	691	45 %	
	Total	1526	17 %	
Divers	Usagers	1165	79 %	-
	Tiers	305	21 %	
	Total	1470	17 %	

Les difficultés d'orientation sur l'hébergement d'urgence sont, contrairement à ce que l'on pourrait penser, accrues en été, le motif le plus fréquent de non orientation étant la saturation des dispositifs.

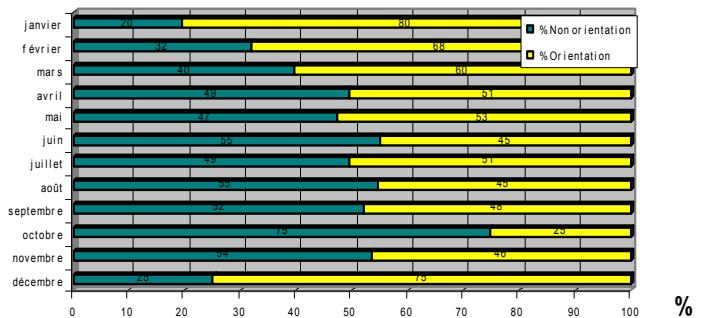
En période hivernale, le nombre de places s'élève à 394 sur l'Isère alors qu'il est de 150 en été. A l'intersaison il y a 177 places grâce à l'ouverture des petites structures bénévoles du département. S'ajoutent à ses places d'urgence un peu moins de 300 places gérées par le CAM hôtel.

Le pic de non orientation observé en octobre

s'explique en partie par la connaissance, et donc la sollicitation, par les demandeurs de places supplémentaires. En 2008, les places ont été ouvertes progressivement pour ne pas « engorger » le dispositif trop rapidement.

En 2008, l'activité centrale du 115 reste la gestion des demandes d'hébergement, celles provenant des Tiers étant en augmentation : 17 % en 2007 contre 23 % en 2008. Ceci peut s'expliquer en partie par le fait que les travailleurs sociaux comme les usagers doivent à présent passer par le 115 pour faire une demande au CAM.

Issues des demandes d'hébergement par mois en %



LES PARTENAIRES DE L'HEBERGEMENT

STRUCTURE	VILLE	PUBLIC ACCUEILLI	PERIODE OUVERTURE	NOMBRE DE PLACES	DUREE SEJOUR
Accueil SDF	Pontcharra	Tout public	15 oct. au 31 mars	2	3 nuits / 15 jours
L'Etape	Bourgoin-Jallieu	HS, FS, C	Toute l'année	10(14 en hiver)	7 nuits
Emmaüs	Bourgoin-Jallieu	HS	Toute l'année	5	3 nuits
La Rosaie	Corps	Tous publics	Toute l'année	Selon disponibilité	7 nuits
L'Abri sous la dent	Crolles	HS, FS, C	1 oct au 31 mai	4	3 nuits
CAM	Grenoble	Tous publics	Toute l'année	55	indéterminée
Halte St Martin	La Côte St André	HS, FS, C	15 sept au 13 juil.	4	3 nuits
Hébergement hivernal	La Mure	Tous publics	1 nov. au 31 mars	2	1 nuit
FJT	La Tour du Pin	HS, FS	Toute l'année	1	indéterminée
Relais du Père Gaspard	Le Bourg d'Oisans	HS, FS, C	Toute l'année	5	1 nuit
Logement solidarité	Pont de Cheruy	Tous publics	Toute l'année	15	Non renseignée
Loginuit	Le Pont de Beauvoisin	Tous publics	1 sept au 30 juin	6	2 nuits / 15 jours
Centre Hospitalier	Tullins	FS	Toute l'année	3	3 nuits / 15 jours
Accueil de Nuit	Vienne	HS, FS, C	Toute l'année	10	indéterminée
Emmaüs	Vienne	HS	Toute l'année	Selon disponibilité	1 nuit
Accueil Routard	Vif	Tout public	15 oct à fin mai	1	3 nuits / 15 jours
Le Logis des Collines	Voiron	HS	Toute l'année	8	indéterminée

Le 115 travaille en étroite collaboration avec les structures professionnelles et bénévoles du département.

Pour la première fois, le 115 a joué un rôle décisionnaire dans l'orientation des usagers sur la structure spécifique hivernale pour les personnes avec chiens et grands exclus.

La particularité de l'outil téléphonique et du travail social au 115

Si a priori le 115 n'est « qu'une plateforme téléphonique », il se joue beaucoup d'autres choses comme dans toutes relations humaines. Réduire le 115 à un téléphone et des informations, ce serait nier sa part d'humanité, d'implication et de création de liens et de repères. En effet, comme tout travail social, l'écoute 115 fait appel à la fois à des compétences techniques mais aussi, de part la dimension humaine qu'un tel travail requiert, à des compétences et aptitudes personnelles. Travailler avec un public hétérogène, en souffrance et aux vécus particuliers demande une importante capacité d'adaptation et de mise à distance. La mise à distance physique est favorisée par l'objet téléphonique ; pour ce qui est de la distanciation psychique, il est favorisé par le professionnalisme mais n'est pas chose aisée. Le 115 est souvent la dernière solution à tenter pour les usagers notamment quand les services sociaux sont fermés, les autres solutions épuisées,... Les écoutants accueillent donc les déceptions, les découragements, les désespoirs... et parfois aussi les insultes. Il est difficile de trouver le juste milieu entre la mise à distance de l'autre et l'empathie qui permet de comprendre et trouver les brèches qui pourront l'amener vers autre chose, permettre d'entendre les demandes sous-jacentes, écouter...

Soutien à la création de projets : La Place

LES ETAPES DU PROJET

- Début 08 : recrutement de l'équipe socio-éducative : 1 coordinateur (1 ETP), 6 animateurs socio-éducatif (4 ETP), 3 veilleurs (2 ETP).
- A partir d'avril 08, accueil de 18 personnes.
- Démarrage de l'accompagnement socio-éducatif en mai 2008.
- Déménagement (nov. 08) sur le terrain du 106 rue des Alliés à Grenoble.
- Etude (avec l'URIOPSS) d'un projet de co-portage de La Place.
- Poursuite du travail avec les architectes sur un nouveau bâti et sur la création de locaux communs.
- Recherche de financement pour le fonctionnement et l'investissement.

Le travail social à La Place a été guidé par une réflexion constante et si les objectifs que s'est fixé le projet sont clairs, les moyens d'y accéder sont souvent complexes et toujours très divers.

Prendre soin

Etre dans le « prendre soin » c'est :

- ◆ penser l'autre dans les logiques de ses désirs et de ses besoins, « là où il en est », à la mesure de ses possibilités telles qu'elles sont aujourd'hui.
- ◆ ne pas réduire le sens de l'accompagnement au champ de l'opérateur et du gérable.
- ◆ permettre à la personne de n'avoir rien d'autre à faire qu'à être exactement ce qu'elle est pour être pleinement acceptée et respectée sans réserve dans le cadre de la relation « Ce sont sa logique et sa réalité qui priment. » Les Naufragés, Patrick Declerck.
- ◆ réassurer sur le sentiment d'exister et éviter le morcellement de l'individu dans son corps et dans sa relation à l'autre.
- ◆ accueillir les personnes telles qu'elles sont avec leurs symptômes (avec leurs addictions). Ce prendre soin est le support à l'accès aux soins.

En revanche, le travailleur social va devoir expérimenter, tâtonner, essayer afin d'appréhender les capacités de la personne accueillie.

Le travail d'accompagnement à La Place réside dans ce difficile entre-deux qui consiste en même temps à prendre soin



Veilleurs :
Achraf Saad Omar, Fabien Conte, Lucas Strazzeri

L'équipe de la Place

Coordinateur :
David Laumet

Equipe éducative :
Hélène Grellier, Audrey Kosin, Julien Levy, Richard Monvoisin, Jana Morales, Brigitte Odey, Sonia Perron

des personnes là où elles en sont, telles quelles sont sans exigence a priori, tout en se donnant la possibilité d'une alternative vers le mieux : vers les soins, mais aussi vers un autre hébergement, le logement, l'emploi.

La relation comme « contrat »

À La Place, nous avons fortement affirmé notre choix de non insertion a priori et donc de non formalisation d'un contrat :

- ◆ la pratique nous montre que les personnes exclus refusent ou mettent souvent en échec les trajets de réinsertion qu'on leur propose.
- ◆ la notion de contrat et donc d'objectif pré défini sous entend une obligation de résultat et peut fausser ou mettre à mal la relation, élément décisif dans l'accompagnement socio-éducatif prôné à La Place.
- ◆ cette non obligation de contrat/objectif permet à l'accompagnant social de se centrer sur la personne et non sur la fonctionnalité du lieu.

La Place faisant ainsi le choix de ne pas parler de projet comme support à l'accompagnement des personnes, son contenu sera à construire avec chaque personne et ne sera pas modélisable.

Et c'est la relation qui sera la véritable base à l'accompagnement et au travail socio-éducatif. Elle va s'élaborer pas à pas. L'important est que le lien puisse se tisser sachant qu'il se construira (et/ou se cassera) au fil du temps et qu'il n'est pas acquis d'emblée.

Les partenaires dans le co-portage

Fournil, Médecins du Monde, Secours Catholique, Accueil SDF, Point d'Eau et Accueil SDF

Le temps est alors un atout précieux et indispensable...

...le temps informel : converser, rire, écouter, encourager, convaincre... moments d'échange et de confiance qui produisent de la confiance indispensable car elle produit du bien être, elle permet de tisser un lien, un filet qui pourra protéger de la chute, restaurer des capacités en sommeil, permettre à la personne de réinvestir son existence et se mettre en capacité d'envisager d'autres perspectives que la survie dans la rue, d'être dans une dynamique de vie.

...sans oublier le temps « organisé » individuel ou collectif : la vie collective est un outil précieux dans le processus de resocialisation des personnes.

- ◆ grâce aux actes de la vie quotidienne, véritables rituels permettant d'inscrire les personnes dans une vie sociale.
- ◆ en considérant que le collectif permet aussi au singulier d'exister, même si le groupe peut être également être source de « retour en arrière ».

La mise en place de règles de vie est également primordial : réintroduire des règles a minima (La Place, ce n'est pas la rue), c'est introduire du « vivre ensemble », du « sociétal ».