



SOMMAIRE

- 4** | L'URGENCE ?
La mécanique des fluides
Organisation hivernale innovante
- 7** | L'URGENCE VUE
PAR LES ACTEURS
Dans quel sens ?
... La nuit
- 12** | TÉMOIGNAGES
L'urgence vécue
- 15** | RUBRIK
L'urgence en circulaires
- 16** | ÉCHOS du réseau
Les premiers pas d'Empreintes
IL93 en grève
- 18** | L'association du trimestre
Le Refuge



EN 2013, DÉJÀ...





Il semble naturel désormais, en fin de saison hivernale en France, de s'enquérir des dispositions prises par les services de l'État, et des différents partenaires institutionnels, pour orienter et poursuivre les offres d'hébergement et d'accueil qui ont été mises en œuvre durant les mois d'hiver. Cependant nous avons bien tous compris que la gestion au « thermomètre » n'était plus la norme retenue pour la mise à l'abri des personnes qui en sont privées.

Plus de dispositif hivernal, mais une offre linéaire, constante, cohérente et suffisante tout au long de l'année ... ! Enfin, c'est ainsi que nous aurions pu et dû l'interpréter !

Plus de 7000 nuitées hôtelières chaque nuit pour le 115 de Seine-Saint-Denis.

Quelques dizaines de places supplémentaires ouvertes cet hiver dans les centres d'hébergement associatifs.

Alors, en avril que se passe-t-il ?

Miracle des saisons, mirage des approches technico-administratives ou accroissement des demandes urgentes d'orientation vers des dispositifs d'hébergement décentes des personnes massivement accueillies durant l'hiver et qu'il faudrait sortir des lieux actuels de leurs accueils ?

Convenons que le printemps est rude pour ces personnes accueillies cet hiver.

Admettons que pour tous, services de l'État, collectivités territoriales et locales, associations, l'équation entre l'offre et la demande, est terriblement difficile à résoudre.

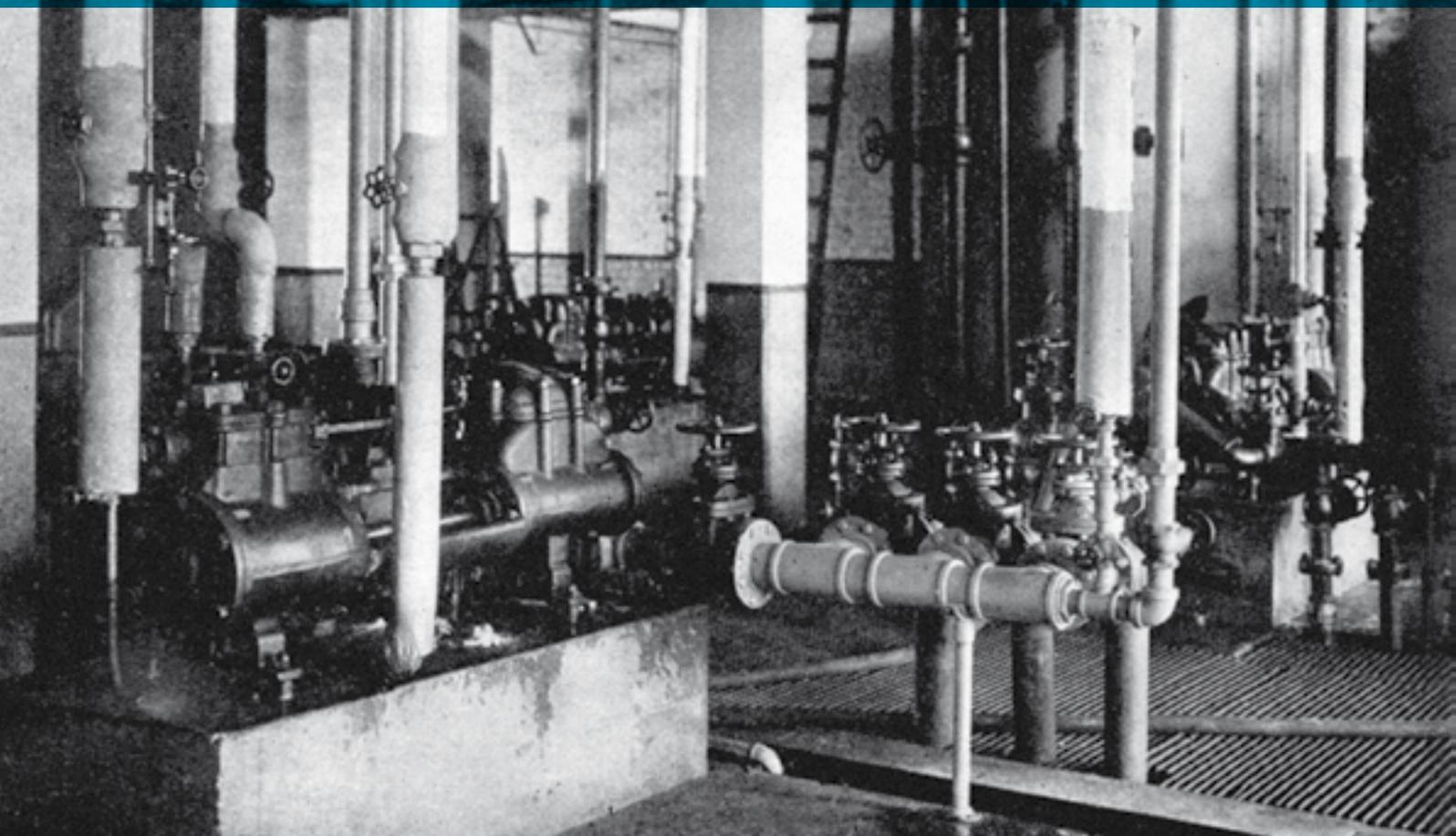
Constatons alors qu'il est impératif de mettre totalement à « plat » toute l'organisation de l'accueil et de l'hébergement.

Affirmons dès lors, qu'il est urgent d'associer à ce vaste programme de refonte, les représentants des personnes accueillies, les associations, les collectivités territoriales et locales, les représentants de l'État pour construire enfin la réponse sociale, solidaire, humaine, décente et conformes aux besoins des enfants, des femmes, des hommes, des familles, des jeunes, des migrants, des actifs, des anciens...

Ce sera, grâce à une concertation générale et une intelligence plurielle que notre pays s'honorera enfin d'une politique décente d'accueil et d'hébergement offerte aux personnes sans abri qui vivent ici. Nous vivons dans un pays riche de volontés et d'intelligences collectives, mettons-les à l'œuvre et à l'épreuve des défis humanistes et sociaux à relever.

Philippe Martel, président d'IL93





LA MÉCANIQUE DES FLUIDES À L'ÉPREUVE DE L'URGENCE

Une loi conquise par la société civile

L'urgence sociale : le besoin d'une solution rapide et/ou le besoin d'une réponse dans un centre d'hébergement de type CHU ?

Il faut distinguer le besoin de réponse immédiat de mise à l'abri, des types de solutions d'hébergement catégorisées dans le secteur de l'urgence sociale et qui proposent un accueil inconditionnel, des prestations minimales d'accès aux droits, aux soins, à l'alimentation et à un premier temps d'évaluation sociale.

Par exemple, une jeune femme de 21 ans, en situation régulière avec des ressources salariées faibles mais stables connaît une rupture brutale d'hébergement liée à un conflit familial. La solution qui semblerait adaptée à sa situation sociale relèverait d'un logement transitoire de type foyer de jeunes travailleurs, voire même d'un loge-

ment de droit commun à loyer modéré. L'accès à ces dispositifs pouvant prendre plusieurs mois, elle a besoin au cas où elle se retrouve à la rue, d'une solution urgente au sens de rapidité en attendant une solution adaptée en logement.

Prenons une autre jeune femme, arrivée en France depuis quelques mois, sans ressource et qui est hébergée très temporairement chez une tante. Dans cette situation, le besoin ne porte pas sur une solution d'urgence telle que la précédente, tant que l'hébergement chez sa tante perdure. Il conviendrait pour elle de proposer une solution en centre d'hébergement d'urgence, afin de l'accompagner dans l'ouverture de ses droits et l'accès aux prestations de base au quotidien. Enfin, pour définir précisément les possibilités éventuelles d'insertion et le besoin d'accompagnement nécessaire, sa prise

en charge en centre d'hébergement d'urgence devrait permettre la réalisation d'une évaluation sociale plus complète.

Qui relève de l'urgence sociale en Seine-Saint-Denis ?

Par définition tout être humain en détresse sociale peut prétendre à une solution d'hébergement d'urgence... La réalité est autrement plus sévère au vu de l'offre limitée de solutions :

- des solutions en hôtel par le 115 accessibles quasi-exclusivement aux familles avec enfant ;
- une absence de solution de mise à l'abri pour les hommes et les femmes sans enfant, en dehors de la période hivernale (entre trois et quatre cent places par an environ sur les cinq mois de la période du 1^{er} novembre au 31 mars).

L'hôtel comme réponse aux besoins de solutions rapides de mise à l'abri mais qui maintient les personnes hébergées dans une forte instabilité, néfaste à leur insertion durable

Il est nécessaire de rappeler le caractère très aléatoire des solutions trouvées en hôtel en raison :

- des tensions du dispositif hôtelier en Île-de-France particulièrement sur les périodes d'importants salons ou de manifestations commerciales ou touristiques ;
- de la composition familiale rendant plus ou moins difficile l'identification d'une chambre d'hôtel adaptée (une mère avec quatre enfants mineurs nécessitent obligatoirement une grande chambre pouvant accueillir cinq lits car les mineurs ne peuvent règlementairement pas dormir seuls dans une chambre même si elle est à côté de celle de la mère) ;
- des décisions arbitraires de gérants d'hôtel de ne plus accueillir telle ou telle famille ;
- des prises en charge de courtes durées occasionnant une forte instabilité géographique, et parfois des périodes sans solution proposée ;
- des qualités de service hôtelier allant du petit hôtel très dégradé avec des nuisibles, des sanitaires collectifs, sans possibilité de cuisiner, à des "appart-hôtels" confortables.

Des centres d'hébergement d'urgence répondant de moins en moins aux besoins, dont les activités se rapprochent de celles des structures d'insertion

L'application du principe d'inconditionnalité de l'accueil et de continuité de prise en charge a permis de ne plus remettre à la rue les personnes pour des durées contractuelles de quelques semaines. Cette amélioration de la prise en

charge a pour conséquence inévitable de prolonger fortement sa durée, et d'amener les équipes des structures à accompagner les personnes vers des démarches d'insertion voire jusqu'à l'accès au logement.

La différence entre un CHU et un CHRS, en termes d'accompagnement proposé et de durée d'hébergement, s'est donc réduite. Les différences perdurent pour les critères d'accès (inconditionnels pour les CHU) et bien sûr pour les moyens dédiés à ces différents outils. Compte-tenu de l'évolution générale, certaines structures examinent de manière plus restrictive les candidatures à l'hébergement en considérant leurs propres difficultés à maintenir une forme d'équilibre au sein du public qu'elles accueillent. C'est notamment le cas lorsque la majorité est durablement éloignée de l'insertion en raison d'une situation administrative bloquée.

L'hébergement d'urgence, passage obligé pour une insertion dans le logement ?

L'offre limitée de logements et les difficultés d'accès au parc social sont les principales raisons de l'embolisation des parcours d'accès des personnes hébergées. Afin de favoriser les entrées en hébergement, le SIAO priorise, dès que cela est possible, les sorties des personnes hébergées vers des solutions d'insertion. Cela revient concrètement à considérer les personnes hébergées en urgence comme l'un des publics prioritaires pour les places d'insertion, au motif de fluidifier le dispositif et de limiter les durées de prise en charge.

À chaque fin de période hivernale, la fermeture programmée des sites d'hébergement temporaires et l'intention de ne remettre aucune personne à la rue nécessitent de réserver chaque place d'hébergement ou de logement d'insertion disponible à ces publics. L'ensemble des autres demandes d'hébergement ne peut être satisfait, notamment celles de personnes n'ayant pas eu la « chance » d'avoir une réponse favorable pour une mise à l'abri pendant l'hiver faute de place encore disponible....

Virginie Baillon, responsable des opérations, IL93



ORGANISATION HIVERNALE INNOVANTE STRUCTURES SAS ET VENTILATION DES PLACES HIVERNALES

Comme chaque hiver, le 115 a proposé des places à des personnes isolées et des familles pour les mettre à l'abri dans des structures d'hébergement temporaires ou au sein de dispositifs pérennes ayant momentanément augmenté leurs capacités d'accueil. De novembre à mars, une nouvelle approche de la "veille saisonnière", traditionnellement appelé "plan hiver" a été mise en place.

Un examen de toutes les demandes de mise à l'abri avant attribution des places hivernales disponibles

Auparavant, le 115 orientait les personnes qui sollicitaient une mise à l'abri vers les places éventuellement disponibles au moment de leur appel. Le critère déterminant l'entrée en structure hivernale était d'appeler au moment où une place était vacante car nouvellement ouverte.

Désormais, l'ensemble des demandes exprimées au quotidien auprès des écoutants du 115 est recensé pour un traitement équitable. Dès qu'une place d'accueil hivernal est disponible, le volet urgence du SIAO 93 examine la situation des personnes pour savoir à qui la proposer au regard des critères de fragilités, notamment sanitaires, que présentent les situations recensées. L'objectif est de traiter avec un maximum d'équité l'ensemble des demandes et d'être attentif à chacune d'elles.

Une logique de parcours hivernal articulée autour de dispositifs SAS

Au-delà de l'attribution des places, une innovation majeure de l'accueil hivernal réside cette année dans la logique de parcours hivernal, articulée autour de dispositifs SAS dits structures de premier accueil.

Afin de mieux connaître la situation socio-professionnelle des personnes mises à l'abri, mieux appréhender leurs besoins et leurs projets, et ainsi mieux cerner le territoire et les structures d'accueils adaptés, la grande majorité des personnes mises à l'abri cet hiver ont bénéficié d'une orientation temporaire en structure SAS. Quinze jours pour les personnes isolées, trente pour les familles, sont nécessaires pour réaliser une première évaluation sociale de leur situation, avant de se voir proposer une réorientation sur un autre dispositif hivernal.

Le parcours de prise en charge se poursuit dans une structure de mise à l'abri prolongée dite de Niveau 1, proposant des prises en charge d'un mois renouvelable par appel au 115 à l'issue de cette période. Ou alors il se poursuit dans une structure d'hébergement hivernal dite de Niveau 2, au sein de laquelle la prise en charge s'effectue jusqu'à la fin de l'hiver. Le choix de la structure post SAS s'effectue au regard de l'évaluation sociale réalisée et du projet individuel de la personne accueillie. Chaque prise en charge s'accompagne d'un courrier signé par le préfet de Seine-Saint-Denis, propre à chaque catégorie de dispositif hivernal, qui énonce les modalités de la mise à l'abri proposée.

Ces dispositifs SAS ont fonctionné pendant trois mois, ce qui s'est concrétisé par des places disponibles chaque semaine pour répondre aux demandes exprimées auprès du 115, avant que les capacités d'accueil des autres structures hivernales ne soient toutes pleines. Il ressort de cette expérience hivernale des éléments positifs, comme une meilleure connaissance du public orienté par le SIAO 93 grâce aux évaluations sociales réalisées rapidement en structures SAS. Ceci permet de disposer ensuite d'un délai plus conséquent pour travailler l'orientation pérenne des personnes ainsi mises à l'abri. Il apparaît également une forte implication des personnes dans leurs démarches et la réalisation du diagnostic social de leur situation. Une organisation similaire est envisageable en fonction des publics et des modalités de fonctionnement des structures pérennisées à l'issue de cet hiver. Ainsi, un dispositif SAS pour familles avant réorientation en hôtel permettrait de mieux connaître la situation des ménages pris en charge par le 115, notamment les familles sollicitant pour la première fois une mise à l'abri qui ne disposent pas toujours de suivi social et de diagnostic de leur situation socio-professionnelle. C'est dans cette démarche que s'inscrit le fonctionnement d'un dispositif hivernal pérennisé, dénommé "Toit et Joie" et géré par l'association Aurore.

Un accueil des personnes isolées avant réorientation vers un autre dispositif d'hébergement du même type pourrait être envisagé, mais nécessiterait une réelle fluidité pour que les places de ces dispositifs SAS ne soient pas embolisées en permanence.

François Bulan, chef de service du volet Urgence du SIAO 93

L'URGENCE... DANS QUEL SENS ?

Le mot urgence, comme d'autres mots ou expressions, est utilisé à tout va dans la langue française et plus particulièrement dans le jargon associatif qui est le nôtre.

De manière triviale, on peut qualifier d'urgence les numéros d'appel (SAMU Social, 115, pompier, police, etc.) et tout ce qui fait référence à une situation de danger ou de crise. Ensuite, et dans nos équipes, on parle souvent d'urgence pour définir les délais avec lesquels nous devons traiter des informations, des dossiers mais aussi du temps imparti pour élaborer des documents écrits. Enfin, dans le jargon associatif, l'urgence définit un accueil inconditionnel (pas de projet, pas de papiers, situation pas claire, etc.) menant à une solution d'hébergement, de mise à l'abri. En somme, ce mot n'est-il pas enfermant ? Le but de l'accompagnement n'est-il pas d'accompagner l'utilisateur à se projeter et à sortir rapidement de cette urgence, de l'immédiateté ? Ainsi et pour conclure, l'urgence serait un dispositif, une manière avec laquelle on met à l'abri une personne sans solution d'hébergement, sans critère et ce sans délai de traitement.

Au-delà, l'urgence reprend son sens habituel.

Dans la réalité, pour les personnes que nous accueillons je dirais que l'urgence n'est pas omniprésente contrairement à ce que certains peuvent sans cesse répéter. En fait, une fois pris en charge, les usagers sont un minimum encadrés, soutenus, parfois même protégés par les équipes. Ces dernières sont face à des urgences, comme des crises (problèmes psychologiques ou somatiques) mais cela doit s'arrêter là. De plus un autre point, et non moins important, les dispositifs d'hébergement d'urgence sont confrontés à l'accueil d'une population sans titre de séjour dont une partie n'est ni régulable, ni expulsable. Cet accueil sans perspective d'insertion pose aux dispositifs généralistes un problème insoluble à ce jour. Enfin, sur un dispositif hivernal comme le nôtre, certains laissent filer le temps, vivant au jour le jour.



Plan Hiver - Ville Évryard

En général, la plupart des personnes arrivent via le 115, le SIAO, les maraudes ou les associations...

Elles peuvent sortir de ces situations en se projetant, en basculant au maximum du désir vers le besoin. Le plus important est de faire pencher cette balance dans un rapport au temps adéquat à la mise en place de projets.

Ainsi, la mission des travailleurs sociaux, pour sortir de l'urgence, est de créer les conditions favorables à l'émergence de projets. Mais tout cela ne peut se faire sans cadre (règles, lois, normes, usages sociaux...) car ce dernier permet à l'utilisateur d'avoir des repères stables, **des fondations pour (re-)bâtir un projet de vie.**

FL, membre du réseau IL93



Accueil de jour de l'Amicale du Nid 93



QUEL ACCUEIL !

LES ACCUEILS DE JOUR DE L'AMICALE DU NID 93

Piu Brémond¹, assistante sociale en hôpital, définit l'urgence sociale comme « la nécessité d'intervenir immédiatement et d'apporter une réponse,

dès lors qu'il s'agit d'une situation imprévue, estimée menaçante et mettant les conditions d'existence des personnes [...] en péril »

Les Accueils de jour (AJ), qui reçoivent en journée des personnes connaissant une situation de rue et/ou d'errance, sont une des composantes du dispositif de l'urgence sociale, leur mission principale étant de répondre aux besoins de première nécessité. L'AJ de l'Amicale du Nid 93 (AdN 93), situé à Saint-Denis, qui reçoit des femmes et des enfants, a ainsi développé un accueil personnalisé et convivial, des prestations de petite restauration, un accès à un espace hygiène et à une laverie, ... un « comme à la maison ».

Pour permettre aux personnes de sortir de l'urgence, il faut par la suite se détacher du présent pour envisager le futur. C'est le choix fait par l'AJ de l'AdN 93 qui,

outre répondre aux besoins vitaux des personnes, propose une démarche plus globale d'insertion. L'accompagnement social, le soutien à la périnatalité et à la parentalité s'inscrivent dans ce projet.

Au vu des parcours des femmes rencontrées ponctués par l'errance, des ruptures multiples et des violences subies, un soutien à la reconstruction s'avère indispensable pour penser l'avenir. Dans cette perspective, l'AJ propose au quotidien des activités qui ont pour but de contribuer à la revalorisation de la personne en favorisant son expression, en valorisant ses savoirs faire et être, en lui apprenant à se réapproprier son corps et à en prendre soin, en la soutenant dans l'acquisition d'une autonomie. Les activités menées par l'équipe en collaboration avec des partenaires sont diverses : des groupes d'échanges menés par une sage-femme, des ateliers cuisines, des activités ludiques et manuelles, des sorties culturelles, des séances de relaxation et de socio-esthétique...

Dans le secteur de l'urgence, l'aide est régie par le principe de l'inconditionnalité des publics reçus. Les AJ personnalisent ensuite leur accompagnement pour que

chaque personne puisse, à son rythme, passer de la temporalité de l'immédiateté à celle d'une projection, et ainsi entrer dans l'insertion en interpellant si besoin d'autres dispositifs de l'action sociale.

Marie Pellieux,
coordinatrice Accueil
de Jour, AdN 93

^{1/} Brémond Piu, Gérardin Élisabeth, Ginestet Julia, *En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ?* Empan (N°46), 2/2002 p. 129-135

AdN 93 en chiffres

- NOMBRE DE PERSONNES REÇUES : 705 femmes et 761 enfants
- NOMBRE DE SALARIÉS : 8
- FINANCEMENT : DRIHL, Conseil départemental, ville de Saint-Denis, ARS

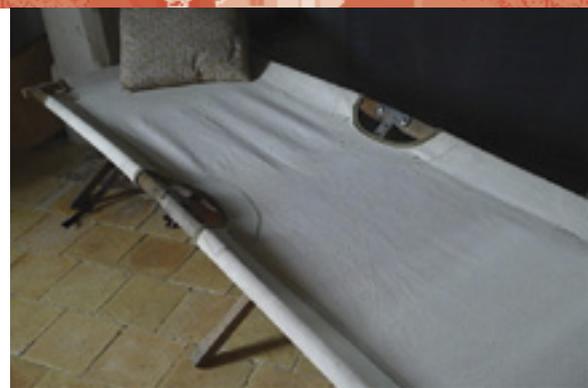
TÉMOINS DU MOINS

L'urgence est pour moi un état dans lequel des personnes sont exposées à des menaces vitales (la rue, le froid, le manque de nourriture, les problèmes de santé, etc.). De ce fait, nous (les pouvoirs publics par le biais des travailleurs sociaux et des bénévoles) devons tout mettre en œuvre afin de mettre à l'abri ces personnes devenues vulnérables. Face à l'urgence, nous retrouvons entre autres, des personnes qui ont été confrontées à une rupture familiale, professionnelle ou sociale, ou d'autres qui ont connu des difficultés à un moment de leur parcours d'immigration. Il n'y a pas de profil type de la personne en situation d'urgence. Tout le monde peut y être confronté à un moment où à un autre, après une « mauvaise passe ».

Nous pouvons cependant constater qu'il y a de plus en plus de personnes atteintes de troubles psychologiques dans les structures d'urgence.

Entrer dans l'urgence n'est pas toujours chose facile. Le public concerné a parfois du mal à se faire connaître des organismes et à demander de l'aide. Cependant, depuis 1995, les personnes en rupture d'hébergement peuvent contacter le 115 pour bénéficier d'une mise à l'abri, en fonction des places d'hébergement disponibles. Il arrive également que ces personnes soient repérées par les maraudes et les centres d'accueil de jour. Elles entrent alors dans le circuit de l'urgence.

Pour en sortir, elles devront, avec les travailleurs sociaux, se fixer des objectifs à



court terme, afin de leur permettre d'améliorer leur situation globale.

Améliorer une situation d'urgence dépend de nombreuses conditions. Il faut traiter les problèmes par ordre de priorité, et avoir un hébergement stable en est une. Pour certaines personnes, malgré tout, les problèmes de santé seront le premier axe à travailler. Les situations sont traitées au cas par cas et dans leur globalité, cependant, les dispositifs d'urgence mis en place durant la période hivernale ne sauraient apporter un accompagnement digne de ce nom. De ce fait, les évaluations et les orientations vers d'autres partenaires (associations, assistantes sociales de secteur, organismes domiciliaires, hôpitaux,...) revêtent un caractère essentiel à la bonne prise en charge des usagers.

Le manque de places d'hébergement disponibles actuellement en Île-de-France, rend les prises en charge difficiles. En dépit de la mobilisation des différents acteurs du logement et de l'hébergement, tous les demandeurs ne trouvent pas de place à la fin du plan hivernal. Certains optent pour des solutions personnelles, quand cela est possible ou sont orientés vers des structures pérennes, tandis que d'autres, restent en attente de propositions du SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation).

MA, membre du réseau IL93

L'URGENCE DE L'URGENCE

De ma place d'assistante sociale polyvalente de secteur, je dirais qu'il y a deux types d'urgences : celle de l'usager et celle du professionnel, car la notion d'urgence n'est pas perçue de la même façon par les uns et par les autres.

Pour l'usager qui se présente à l'accueil du service social, l'urgence est souvent une inquiétude quant à sa situation que ce soit une rupture de droits entraînant une difficulté financière, une impossibilité à faire face au paiement d'une facture, une coupure imminente de fluide (eau, électricité, etc.), une rupture d'hébergement... L'urgence est surtout une nécessité d'être entendu rapidement quant à sa situation. De fait, les solutions ne sont pas apportées forcément en urgence, notamment par manque de dispositifs adaptés à la plupart des situations. Ainsi, toute demande d'aide financière suppose un délai de réponse au mieux de quelques jours, souvent de quelques semaines, voire quelques mois. Mise à part l'aide alimentaire pour laquelle des solutions relativement rapides peuvent être apportées sous forme de colis ou de chèques multiservices (principalement obtenus par le biais du CCAS), les solutions aux autres problématiques sont rarement trouvées dans la même journée. Pour autant, pour l'usager, le fait d'être reçu, d'avoir exposé son problème, d'entendre les solutions

envisageables, suffit parfois à atténuer ce sentiment d'urgence.

En revanche, le professionnel doit pouvoir gérer ce type d'urgence qui souvent n'en est pas vraiment une, pour laquelle il faut répondre rapidement et qui peut provoquer une arythmie dans son travail. Il est également confronté à ce qui, de sa place, constitue une "réelle" urgence, à savoir une situation de protection de l'enfance grave, un événement au sein de son secteur (un incendie, une évacuation d'immeuble, etc.), une rupture d'hébergement, une femme victime de violences conjugales... Tous ces incidents nécessitent une mobilisation rapide sous différentes formes : entretien immédiat, visite à domicile, cellule de crise... La pression occasionnée par ce type de situations en termes de tension, de désorganisation dans un emploi du temps souvent chargé, d'inquiétudes liées à l'absence fréquente de perspectives quant aux solutions à apporter, constitue la réalité de l'urgence pour le travailleur social.

Ainsi, qu'elle soit ressentie ou réelle, l'urgence est une contrainte inhérente au travail social de polyvalence de secteur.

Jeanne Tenneroni, assistante sociale polyvalente de secteur au service social municipal d'Aubervilliers





Maraude du Samu Social

URGENCE(S) PARADOXALE(S)

Qu'ont en commun une famille syrienne tout juste arrivée en France après un voyage d'un an dans des conditions précaires avec ses enfants dont un nourrisson, un grand exclu marginalisé depuis quinze ans désorienté, une jeune fille en rupture familiale à 18 ans tout juste, des familles roms en errance après l'éradication de leur campement en octobre dernier, un homme reconnu prioritaire DALO et attendant qu'on lui trouve un logement, une femme seule avec un enfant et tentant de tenir en formation, une jeune salariée débarquant tout juste en Seine-Saint-Denis ? Rien, si ce n'est que tous ont été en contact au cours des derniers mois avec nos services d'urgence sociale : en appelant le 115, en recevant la visite d'une équipe de maraude et d'assistance, en obtenant un hébergement, en fréquentant un centre d'accueil de jour, parfois tout ça à la suite !

L'urgence sociale. Un modèle construit par analogie avec l'urgence médicale (le nom même de « Samu social » en atteste) pour répondre, à un moment donné, à un besoin précis (celui des grands exclus)

et devenu, au fil du temps, un dispositif dont on attend qu'il réponde à toutes les demandes, sauf celles du public à qui il était destiné. Tel semble en effet être le paradoxe de l'urgence sociale ! Comment en est-on arrivé là ? Manque de places adaptées pour le public initial ou manque de fluidité qui a découragé ceux pour lesquels le système était conçu de formuler des demandes. Crises économiques à répétition et mondialisées, manque d'ardeur politique pour prendre en charge toutes les formes de précarité, on peut toujours trouver en dehors des acteurs des responsables aux maux que nous connaissons. Mais ne manquons pas de nous interroger nous-mêmes. Notre dispositif d'urgence ne souffre-t-il pas de maux inhérents à sa conception même ?

- De même qu'un service d'urgence médicale est un « sas » qui apporte une réponse immédiate à une pathologie ou une blessure grave en attendant une orientation vers un service adapté, nous avons imaginé un dispositif d'urgence sociale qui apporterait une réponse immédiate en atten-

dant qu'une place se libère. Dans le cas de l'urgence sociale, ce relais ne se fait pas ou peu. Parce que les places manquent bien sûr. Mais aussi, reconnaissons-le, parce que certains usagers se contentent de ces expédients et ne s'inscrivent pas dans un parcours d'insertion mais cherchent simplement à survivre. Ils s'inscrivent dans une situation flottante, combinant des aides légales, des ressources qui ne le sont pas, des réseaux personnels, des recours aux différentes prestations d'urgence sans chercher à clarifier leur situation dans un parcours d'insertion. Cela nous met tous en difficulté et cela nous différencie de l'urgence médicale où le malade n'a pas d'autres recours que celles proposées par le service auquel il s'adresse.

- D'autres usagers seraient, toujours dans la métaphore médicale, des cas désespérés pour lesquels il n'y aurait pas de places adaptées : les « clochards » de longue date que les services de maraude ont convaincu d'accepter un hébergement, les étrangers en situation durablement irrégulière, les malades psychiques qui n'ont pas de perspective d'insertion. Ceux-ci s'installent dans nos dispositifs d'urgence, les détournant de leur véritable but et nous condamnant à n'être qu'un relais entre la rue... et la rue ! Ils nous différencient de l'urgence médicale en ce sens qu'aucun patient des urgences ne s'installe à long terme dans le service : soit un patient a

une pathologie et elle est prise en charge, soit il n'a rien et doit sortir des urgences. C'est bien d'ailleurs ce que les services d'urgence rappellent à nos équipes de maraudes quand elles cherchent en désespoir de cause un lieu chauffé où faire passer la nuit à un nourrisson !

• Enfin, la temporalité d'un service d'urgence médicale (on y passe rarement plus de quelques heures) est plus courte que celle d'un service d'urgence sociale où l'on peut rester des semaines ou des mois, voire des années. En tout cas, sur une période qui va au-delà de la fin de l'exercice budgétaire en cours. Cela a fait le lit du recours aux hôtels pour apporter une réponse immédiate : à l'échelle de l'exercice, il est deux fois moins cher d'orienter quelqu'un à l'hôtel que de l'héberger ET de lui accorder un accompagnement social adapté. À long terme, ce choix se révèle désastreux. Celui qui a été orienté à l'hôtel y est toujours et les pouvoirs publics continuent de payer son hébergement. Celui qui a été hébergé et accompagné est sorti de centre d'hébergement au bout de dix

huit à vingt quatre mois, il est devenu autonome et plus personne ne paye pour lui.

Quelques vœux pieux peut-être pour sortir de ce paradoxe

Décloisonnons : si chaque équipe avait la possibilité, non de délivrer une prestation unique (CHRS ou CHU ou centre d'accueil de jour ou service de maraude) mais offrait un éventail de possibilité (bagagerie, hôtel, centre d'hébergement regroupé, logement d'insertion dans le diffus) pour adapter sa réponse à la situation qu'il a en face de lui et la possibilité de l'adapter au fil du temps en fonction de l'évolution de celle-ci, il pourrait accompagner la situation de chaque ménage sans créer de rupture lors du passage d'un service à un autre et adapterait sa réponse à la posture que chacun adopte face à ses perspectives d'insertion, si faibles soient-elles.

Pluri - annualisons : si l'hôtel ne semblait pas la solution la moins chère à l'échelle de l'exercice budgétaire, on n'y recourrait pas tant et l'hébergement avec accompagnement redeviendrait une solution viable.

Revenons inversement, pour ces publics qui n'ont pas de perspective d'insertion donc à qui l'urgence sociale ne peut proposer aucun relais, à des établissements qui n'ont d'autre but que de leur permettre de vivre à l'abri de toute menace : logement adapté ou asile tel qu'on l'entendait autrefois. Mais nous n'en sommes pas là !

Alors, en guise de conclusion, au sortir d'un hiver qui s'est révélé difficile pour tous :

Saluons les efforts consentis par les pouvoirs publics ces derniers jours pour pérenniser 2000 places dont plus de 120 en Seine-Saint-Denis (selon les précisions que j'ai du SIAO à l'heure où j'écris ces lignes). Saluons l'engagement de tous les salariés et bénévoles de nos associations qui ont œuvré sans relâche pour soulager la souffrance de ceux qui demandent un hébergement, pour eux, leur famille, leurs enfants.

Saluons la mémoire de Doudou, usager du Samu social 93, décédé le 3 avril, quelques heures après la fin de l'hiver

et qui, de toute façon, ne demandait plus rien.

Gérard Barbier, directeur Hôtel Social 93



LA NUIT TOUS LES CHATS NE SONT PAS GRIS

Les maraudes du Samu Social 93 m'ont conduite au cœur de l'urgence, celle dont on ne peut détourner le regard. La nuit, lorsque les personnes à la rue tentent de trouver un abri de fortune pour dormir, l'urgence s'incarne et prend une apparence bien réelle. C'est au moment du coucher qu'elle vient distinguer les personnes qui ont un toit, de celles qui n'en ont pas.

Toute en nuance, l'urgence peut nous surprendre

Elle est évidente face à ces trois familles de Syriens avec leurs six enfants en bas âge, fraîchement débarquées sur un trottoir de Clignancourt, de leur périple d'un an pour fuir la guerre dans leur pays. Il fait froid, ils sont épuisés, l'urgence est immédiate. Le 115 affiche complet, les salles d'urgence des hôpitaux devraient faire l'affaire pour ce soir, demain est un autre jour.

Il faut impérativement leur trouver un abri pour la nuit

Cette réponse n'est pas du tout satisfaisante. D'abord elle offre une solution plus que temporaire et totalement inadaptée aux besoins des personnes qui dormiront sur le sol, dans des duvets.

Ensuite, elle oppose les acteurs du secteur qui se renvoient la responsabilité. Pour les maraudes l'urgence est de mettre ces familles à l'abri, pour le 115 elle est de trouver leur lieu pour y passer la nuit, pour les urgences des hôpitaux elle est de ne pas céder à la tentation de se transformer en lieu d'hébergement spontané. Les uns pensent que les autres ne font pas d'effort, les paroles montent et cette pression génère des tensions qui sèment le trouble parmi des acteurs qui souffrent tous de manque de moyen, le réel fautif de ces imbroglios.

Mais l'urgence est tout aussi pressante pour cet homme de quarante ans qui a perdu travail, famille et logis et qui semble basculer petit à petit dans le désespoir. Il se sent seul, a honte de sa situation et ne supporte plus le regard des personnes qui le jaugent d'un air suspicieux lorsqu'il attend les colis alimentaires des restos du cœur le soir tard dans la rue au pied des habitations. Il sent l'écart se creuser et l'envie de lâcher prise est de plus en plus forte. Une simple lenteur administrative qui retarde l'attribution d'une carte de transports rend le moindre tra-

jet insurmontable. Il a une formation d'agent de sécurité et refuse de frauder les transports en commun, au risque d'avoir une amende qui pourrait compromettre son diplôme. Face à cette situation, l'urgence est de maintenir le lien pour qu'il ne décroche pas et pour qu'il se mobilise afin de rebondir. Les maraudeurs le savent, ils prendront contact dès demain avec son assistante de service social pour l'aider dans les démarches à suivre. **ici l'urgence c'est de donner de l'espoir à cet homme.**

Les maraudes sont confrontées à tout un nuancier de situations urgentes. Une nuit à l'abri et a fortiori lorsqu'il y a des enfants ou lorsque les températures sont trop basses, un duvet qui apportera de la chaleur, un rasoir qui permettra de soigner son apparence, une soupe et un café partagés autour d'une discussion bienveillante... sont autant de réponses qui chacune à une échelle différente apporteront une solution, toute relative soit-elle, à l'urgence de la rue.

Valérie Puvilland, chargée d'observation et de communication à IL93

HÔTEL 115 : UNE NUIT SANS FIN

Madame est hébergée dans un hôtel Formule 1 aux portes de Paris.

Elle y séjourne depuis trois ans avec ses deux enfants de 6 ans et 11 ans et occupe une chambre de 9m². Cuisiner y est interdit. Elle nous présente l'étage comme exclusivement dédié à ceux que l'on nomme le « public 115 », et pense que, de ce fait, un traitement particulier lui serait réservé : un seul local sanitaire, sur les trois de l'étage, est en état de marche, et le ménage n'est fait que trois fois par semaine. Les draps sont remplis de punaises de lit et une odeur nauséabonde envahit le couloir.

« Je suis Sénégalaise, j'ai 35 ans et je suis régularisée depuis peu. Arrivée en France en 2003, j'ai quitté mon pays pour suivre un homme qui est le père de mes enfants, mais dont je suis séparée aujourd'hui. Quand nous sommes arrivés, nous avions un appartement et du beau mobilier, les choses se passaient bien. Puis les relations avec mon ami se sont dégradées. Alors que je cherchais d'autres solutions, mon entourage me disait souvent « Appelle le 115 ». Je ne comprenais pas ce que cela signifiait et je ne me posais pas vraiment la question. Un jour, des policiers sont venus pour nous expulser. Mon compagnon ne payait pas le loyer et préférait acheter des choses inutiles comme une belle télé ou du beau mobilier avec l'argent qu'il gagnait. Nous nous sommes séparés et moi et mes deux enfants nous sommes retrouvés à la rue.

Pour moi c'est ça une situation urgente. Quand on est à la rue et qu'on n'a pas d'autre choix. Avant ce moment là, je considérais qu'il y avait des gens qui étaient davantage dans le besoin que moi, mais le jour où l'on nous a expulsés de notre appartement et que je me suis retrouvée à la rue avec mes enfants et mes valises, là j'étais dans une situation urgente.

Rapidement, je suis allée voir une assistante sociale qui m'a répété « Appelez le 115 » et là j'ai demandé « Mais c'est quoi en fait le 115 ? ». Elle m'a expliqué et j'ai enfin compris. J'ai donc appelé le 115 qui nous a envoyé

à l'hôtel. J'avais un entourage ici, mais ce ne sont pas des gens sur qui je pouvais compter. Ils me jugeaient, ils n'étaient pas bienveillants. Souvent on me disait que je devais rentrer au Sénégal, mais ce n'était pas possible. Même si j'aurais aimé et si j'aimerais encore, je ne peux pas rentrer au Sénégal sur un échec comme ça. Tout le monde compte sur moi là-bas et puis c'est pour les enfants, ils vont à l'école, ils ont des bonnes notes, c'est mieux pour eux ici.

Aujourd'hui cela fait trois ans que nous sommes dans cet hôtel. Avant d'arriver ici, on nous a baladé d'hôtels en hôtels, tous plus loin les uns que les autres. Ici, ce n'est pas terrible, c'est tout petit, il y a beaucoup de bruit, il y a des punaises de lit, on n'a pas le droit de cuisiner même si on le fait quand même... mais l'école des enfants est toute proche et puis il y a beaucoup de gens qui m'aident, je me débrouille. Je fais le ménage dans une entreprise, mais j'en fais aussi pour des gens que je connais, je vais chercher leurs enfants à l'école, alors ils m'aident, je peux préparer à manger chez eux, doucher ma fille, ils me donnent des tickets restaurant... Je fais des économies sur tout, deux euros par ci, trois euros par là et avec cinq euros je peux cuisiner un bon repas pour nous trois. Je me débrouille pas mal. Je pense qu'il y a des gens qui sont plus dans le besoin que moi ; ceux qui ne parlent pas le français, qui ont beaucoup d'enfants... Bien sûr je veux quand même sortir de cette situation le plus vite possible. Je sais que tout repose sur le travail. Il me faudrait un travail qui me rapporte au moins quatre cents ou cinq cents euros par mois et pour l'instant je ne l'ai pas, mais ça va aller... Et puis quand je regarde mes enfants j'oublie tous mes soucis. L'espoir c'est eux. »

Propos recueillis par Nadège Briffault, travailleuse sociale IL93, Valérie Puvilland, chargée d'observation et de communication IL93

JE MÉRITE DE VIVRE UNE BELLE HISTOIRE

Chaque année, 216 000* femmes âgés de 18 à 75 ans sont victimes de violences physiques et ou sexuelles de la part de leur ancien ou actuel partenaire intime. En 2013, 129* femmes ont été tuées par leur compagnon ou ex compagnon. Madame T...23 ans, raconte son histoire.

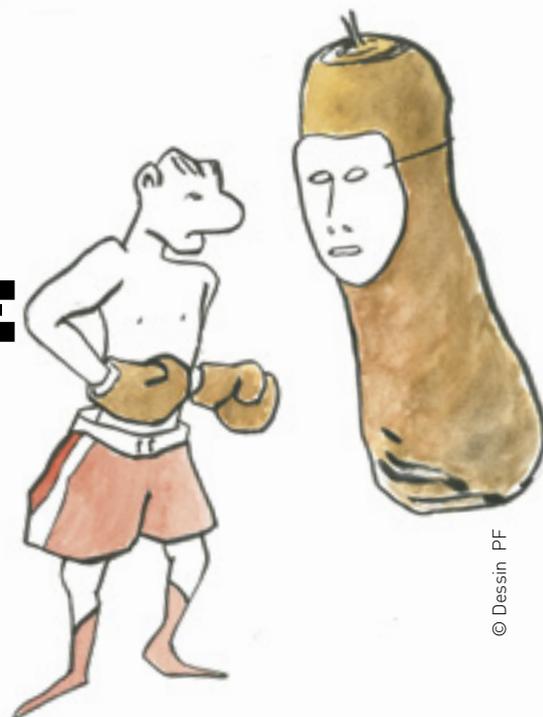
Je suis arrivée en France, le 13 décembre 2013, après la célébration de mon mariage en Algérie. Nous sur-occupions un appartement avec ma belle famille, un F3 situé à Bobigny. Dès les premiers mois de mon mariage, je me suis rendue compte des mensonges de mon époux qui menait une vie oisive tout en refusant de travailler. Mon beau-père se révéla être un alcoolique et ma belle-mère, une arnaqueuse surendettée.

Il était question que je continue mes études en France après mon mariage car j'avais validé une première année de sociologie en Algérie. Pourtant, la réalité a été tout autre. J'étais assignée aux tâches ménagères les plus ingrates, je n'avais pas le droit de sortir de la maison, hormis pour aller à la préfecture, accompagnée de mon époux. De plus, je ne recevais aucune somme d'argent pour mes dépenses quotidiennes. J'ai vécu ainsi pendant cinq mois, coupée du monde. Entre, février et mars 2014, ma situation s'est aggravée. Les dettes de ma belle-mère s'accumulaient. J'en ai informé le reste de la famille et à partir de ce moment, j'ai vécu les pires atrocités. Du harcèlement permanent à la persécution morale, tous les jours, je vivais avec les injures et les critiques. J'étais seule et mon mari ne m'adressait la parole que pour m'insulter. Sa phrase fétiche : « Si tu n'es pas contente : casses-toi ».

Le 18 octobre 2014, nous avons atteint le point de non retour. J'ai été rouée de coups. Je suis parvenue à m'enfuir et j'ai porté plainte au commissariat. L'hôpital m'a délivré un certificat après m'avoir soigné. Cette nuit là, j'ai appelé le 115, il ne pouvait rien pour moi.

Un mois plus tard, le 115 m'a rappelé pour me proposer une chambre pour deux jours à Palaiseau. J'y habite depuis décembre. Quand j'ai voulu récupérer mes affaires, mon passeport, mon mari m'a encore violemment agressée. Là, une ordonnance de protection a été délivrée contre lui. Vivre l'urgence, c'est vivre dans la solitude, la souffrance, la mécon-

naissance d'un pays et d'un système juridique. Aujourd'hui, je vis dans ces 10 m², avec une allocation mensuelle de 300 euros, obtenue en suivant une formation par le biais de la mission locale. Ma belle-mère me menace encore en appelant l'administration pour dire que je suis sans-papier mais je suis à l'abri. Les gestes du quotidien me rendent sereine. Certes, le mobilier est sommaire, la salle d'eau est au rez-de-chaussée et les toilettes au bout du couloir, Il n'y a pas d'équipement pour cuisiner, mais ça ne me dérange pas. Je vais décrocher un CAP petite enfance, travailler



© Dessin PF

et refaire ma vie, car je mérite de vivre une belle histoire. »

Propos recueillis par Linda Balaabi
Travailleuse sociale et Sokhna Ndao,
Animatrice réseau IL93

* WWFemmes âgées de 18 à 75 ans, vivant en ménage ordinaire en Métropole. Source : enquête « Cadre de vie et sécurité » 2010-2013 - INSEE-ONDRP. Ces chiffres sont des moyennes obtenues à partir des résultats des enquêtes 2010, 2011, 2012 et 2013

LA FORCE D'ATTENDRE

Monsieur K., 33 ans, sans emploi, vit en France depuis 2011. Il réside actuellement au CHRS de la Cité Myriam, alors que sa femme est hébergée dans un autre centre d'hébergement d'urgence. Ses enfants sont restés à l'étranger, en attendant que la situation de leurs parents se stabilise...

Avant d'être hébergé au gymnase, j'habitais depuis cinq mois dans un squat avec soixante cinq autres personnes. En 2014, nous avons été expulsés par la Police. Certains ont pu trouver un hébergement chez des amis par le biais de leur communauté, tandis que moi, avec vingt autres personnes, nous nous sommes retrouvés à dormir sous des tentes dans un square. Cela a duré trois jours avant que la Police, alertée par les riverains, nous chasse encore. Nous sommes restés à proximité, à dormir dans un jardin, sans nous décourager, pendant trois mois. Grâce à la mairie de Montreuil et aux associations qui nous ont soutenus, le 115 a été alerté et nous avons pu bénéficier d'une mise à l'abri dans le gymnase.

La première fois que je suis arrivé au gymnase, j'ai été surpris par les conditions de vie sommaires. C'était un terrain de basket, on dormait tous dans une même salle et il n'y avait pas d'eau chaude. C'est vrai que certains, dérouterés et perplexes, ont préféré repartir parce qu'ils ne supportaient pas ce contexte particulier, mais les veilleurs de nuit, très compréhensifs, ont été très gentils et m'ont

conseillé d'être patient. C'est vrai que cette solution devait me permettre de rencontrer des travailleurs sociaux. Malgré le bruit et l'alcool que certains consommaient en pleine nuit, le fait de m'entretenir, dès le lendemain, avec un travailleur social qui a évalué ma situation, m'a donné de l'espoir et m'a procuré un profond soulagement.

Aujourd'hui, je suis hébergé à la Cité Myriam, ce qui prouve que j'ai bien fait d'attendre. Je peux avancer, me construire car il est inconcevable qu'une personne appelle tous les hivers le 115 et se retrouve à la rue dès la fin de la période hivernale. L'évaluation sociale transmise au SIAO93, m'a donné de l'espoir car il m'a fallu beaucoup d'énergie pour supporter ce temps passé au gymnase. J'ai été chanceux, ma condition s'est améliorée, mais qu'en est il des autres ? Normalement tout le monde devrait avoir le droit au même traitement...

Propos recueillis par Cyril Menin
chef de service - ACSC Cité Myriam,
transcription Sokhna Ndao animatrice
réseau IL93



SIAO 93

Y A-T-IL UN PILOTE DANS L'AVION ?

Au SIAO 93, il n'y a pas d'urgence, mais un impératif : celui de répondre aux sollicitations du plus grand nombre, acteurs de terrain, partenaires et financeurs, avec ce sentiment partagé d'impuissance du fait de la constitution de cet espace qu'est le SIAO dont les missions sont souvent méconnues.

Améliorer l'orientation et la prise en charge

Comment s'organise-t-on, quels espaces de travail avons-nous su créer ou préserver pour assurer cette mission au delà d'un quotidien difficilement supportable au regard des injonctions paradoxales du social ? Un chef de service introduisait la notion de posture schizo-phrénique de l'État et des acteurs de terrain qui en acceptent les missions. Peut-être que le soin de cette schizophrénie commencerait à relever de l'urgence ?

Rendre plus simples, transparentes et équitables les modalités d'accueil

Avec qui, avec quoi ? Une ou deux commissions par semaine, en présence uniquement des travailleurs sociaux qui peuvent techniquement se déplacer ? En CDVS où seuls sont admis les responsables des structures ? Qui parle encore d'équité ou de transparence quand, dans aucune de nos commissions, n'apparaissent les plus concernés : les usagers, peut-être qu'il y a là aussi urgence en la matière ?

Favoriser un travail coordonné des acteurs de la veille sociale,

de l'hébergement et du logement pour améliorer la fluidité hébergement/logement

Crispation de tous quand l'objectif de chacun n'est pas tenable en Île-de-France : ne parlons plus de fluidité mais de viscosité ; où sont les logements permettant d'assurer ces missions ?

Construire des parcours d'insertion adaptés vers le logement et favoriser dès que possible l'accès au logement (principe du logement d'abord)

S'agirait-il d'un vœu pieux ou de la méthode Coué : prophétie auto-réalisatrice toujours espérée jamais réalisée ? Encore une fois, et ce sera je crois le message général de cet *Infolog*, sans logement ou logement adapté, la construction de parcours paraît pour le moins compromise. Par définition un parcours commence et finit quelque part, or ce quelque part que ce soit dans le logement pérenne adapté n'existe pas ou plus actuellement en Île-de-France. Comment encore oser parler d'urgence à ce sujet alors qu'il est connu de tous depuis de si nombreuses années ? L'urgence est donc dans la nécessité de concevoir des politiques au long cours,

d'avoir non plus une vision motivée par des échéances électorales et d'arrêter de répondre aux effets médiatiques mais de traiter les problèmes pour le bien être général des populations vivant en France, de toutes les populations. De mettre en branle un travail collectif de tous les acteurs publics comme privés, de la santé, de l'emploi, de l'immigration, du social, du logement et j'en passe. De construire des logements accessibles aux plus démunis, d'ouvrir des places permettant d'assurer l'accompagnement social dès que le besoin s'en fait sentir et non après plusieurs années de vie en hôtel 115.

Il y a quelques années, suite à la grand messe de la Fondation Abbé Pierre, je posais la question : y a-t-il un pilote dans l'avion, en parlant des politiques qui nous gouvernent ? Aujourd'hui, après un an et demi passé au SIAO 93, vraisemblablement ce pilote se rapproche plus d'Andreas Lubitz que de Michael Collins.

Grégory Hochberg, chargé de mission SIAO 93

L'URGENCE EN CIRCULAIRES

LES CIRCULAIRES DE L'URGENCE



De 1998 à 2015 : évolution des instructions relatives à la prise en charge des personnes exclues, sans abri ou mal logées

POUR MÉMOIRE :

La circulaire est un texte qui permet aux autorités administratives (ministre, recteur, préfet...) d'informer leurs services (en interne ou vers leurs services déconcentrés sur le terrain). Elle peut néanmoins comporter des directives, c'est-à-dire des orientations au vu desquelles les décisions individuelles devront être prises par les autorités qui en sont les destinataires en application de la loi ou du règlement. Le plus souvent, la circulaire est prise à l'occasion de la parution d'un texte (loi, décret...) afin de le présenter aux agents qui vont devoir l'appliquer, mais elle doit se contenter de l'expliquer, et ne peut rien ajouter au texte. Elle ne comporte donc pas de caractère explicitement contraignant.

- **Circulaire du 17 décembre 1998** relative à la mission de lutte contre l'exclusion sociale des établissements de santé participant au service public hospitalier et à l'accès aux soins des personnes les plus démunies : définit les programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) et des permanences d'accès aux soins de santé (PASS). L'objectif est la prise en charge globale de la personne par le travail en réseau des professionnels du champ sanitaire et social.
- **Circulaire du 19 mars 2007** - en référence à la loi Dalo du 5 mars - est relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri. Le principe de continuité remplace la durée maximale de séjour ; ce qui implique pour la personne, un droit à être maintenue en hébergement d'urgence jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement stable ou de logement adapté, lui soit proposée.
Parallèlement est instauré le plan d'action renforcé des personnes sans abri (PARSA) pour restructurer les places d'hébergement et proposer des solutions pérennes par création de places pour les sortants de CHRS, entre autres. Le plan vise la création d'un « total de 27 100 places de solutions pérennes, dont majoritairement des places nouvelles et 10 500 places d'urgence transformées ».
- **Circulaire du 8 avril 2010** relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) pour centraliser et simplifier l'organisation de la prise en charge des personnes par la création d'un service public unique pour une meilleure articulation entre l'urgence, l'insertion et l'accès au logement. (cf. www.interlogement93.net)
- **Circulaire du 21 octobre 2011** relative aux mesures hivernales : vise la mobilisation des capacités

d'accueil, d'hébergement et d'insertion pour la période hivernale, dans le cadre de la stratégie 2009/2012 et rappelle le rôle central du SIAO.

- **Circulaire du 23 octobre 2012** relative à la mobilisation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion pendant l'hiver 2012-2013 reprend les mesures de la précédente et renforce l'accompagnement des personnes et prévoit des diagnostics partagés pour des projets territoriaux de sortie de l'hiver (PTSH).
- **Circulaire du 4 janvier 2013** relative aux premières dispositions issues de la Conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées et aux projets territoriaux de sortie de l'hiver : volonté d'opérer un changement majeur dans l'approche des questions de pauvreté et d'exclusion dans notre pays. Ce serait la fin de la gestion saisonnière "au thermomètre". En 2013, est annoncée la création (ou pérennisation) de 9 000 places d'hébergement d'urgence, 5 000 pour les personnes prises en charge par le 115 et 4 000 pour les demandeurs d'asiles, plus 9 000 places en maisons relais et en intermédiation locative.
- **Circulaire du 26 septembre 2013** relative au guide nationale de prévention et de gestion des impacts sanitaires et sociaux liés aux vagues de froid 2013-2014 : un *Guide national relatif à la prévention et à la gestion des impacts sanitaires et sociaux liés au froid* est publié.
- **Circulaire interministérielle du 20 février 2015** relative à la substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et à l'amélioration de la prise en charge à l'hôtel. L'objectif est de remédier au recours exponentiel aux nuitées hôtelières, pour les trois prochaines années, en favorisant l'accès au logement, en améliorant les conditions de vie et l'accompagnement social. Sont annoncés, 13 000 places en dispositifs alternatifs dont 9 000 en intermédiation locative (Solibail), 1 500 en logements adaptés (résidences sociales, pensions de familles) et 2 500 en centre d'hébergement ou appartements dédiés aux familles, ainsi que la prise en charge de 2 000 demandeurs d'asile en places d'hébergement alternatives.

Virginie Hilberger, stagiaire IL93, en master 2 Intervention et politiques sociales à l'UPEC de Créteil - Marie-Claude Vachez, administratrice IL93

LES PREMIERS PAS D'Empreintes



Le siège à Pontault-Combault

Le 1^{er} janvier 2015, La Maison Du Pain est devenue Empreintes par fusion d'associations.

Après avoir formé en décembre 2010 un groupement de coopération sociale, les associations C.D.A.H. (Melun), La Maison Du Pain (Chelles et Pantin), P.H.A.RE. (Val Maubuée) et Se Loger Pour Vivre (Roissy-en-Brie) ont signé un traité de fusion le 16 décembre 2014, qui a pris effet le 1er janvier 2015. La nouvelle entité a établi son siège social à Pontault-Combault (77), elle emploie cent cinquante salariés et gère neuf établissements et services. Elle est présidée par M. François-Xavier Lemant. L'Association a pour objet « de mettre en œuvre les missions permettant à toute personne, de tout âge, de mobiliser les ressources nécessaires à son autonomie afin de trouver ou retrouver sa place dans la société ».

De manière classique le siège associatif concentre la direction générale (DG et DGA), les fonctions des ressources humaines, de gestion administrative et comptable. Les associations d'origine œuvraient depuis plusieurs décennies en Seine-et-Marne dans le domaine de l'hébergement et de l'accompagnement social pour l'inclusion des usagers en difficultés, en majorité des familles.

Empreintes se compose de CHRS, d'hébergements socio-éducatifs (ASE), d'appartements de coordination thérapeutiques (ACT), de structures pour l'accueil urgent de jour ou de nuit. Elle organise des actions de soutien à la parentalité, un dispositif alternatif à l'incarcération. Elle est conventionnée pour des mesures ASLL, AVDL, etc. Deux centres agréés pour mères et enfants (CMe) complètent

l'offre, depuis 2002 à Pantin et 2009 à Chelles. Dernièrement l'association a pris la suite du groupement de coopération sociale pour assurer un mandat de gestion auprès d'une entreprise d'insertion (SIAE) nommée Agissons, dans le Melunais. Prochainement en juin, une opération de refondation va réunir les équipes de Chelles et du Val Maubuée en un seul CHRS et service d'intermédiation locative. Quarante salariés s'installeront sur le site de Torcy.

Sauf à Pantin (93), Empreintes est donc majoritairement implanté à l'Ouest de la Seine-et-Marne, la zone urbanisée et les villes nouvelles situées sur l'axe Nord - Sud de la Francilienne. Au delà, cinq ACT ont été ouverts récemment à Sens (89). Relativement à cette nouvelle donne, le CMe à Pantin ouvert 24h/24, en Seine-Saint-Denis, constitue le second budget de l'ensemble. Cette implantation et ses implications constituent une ouverture pour tous, elle peut favoriser la diversité des références pour notre action éducative et sociale, propre aux réseaux d'acteurs sociaux en 93. Un premier organigramme de gouvernance se rode, il est susceptible d'évolution du fait de la nouveauté de l'expérience. Il est relativement complexe d'articuler des réalités interdépartementales à partir d'unités indépendantes et historiques. Elles sont caractéristiques des implantations géographiques sur un territoire aussi large que celui du 77.

Empreintes s'engage donc sur le chemin pour relever les défis de ce changement de format. La réforme territoriale métropolitaine à venir, viendra éprouver sa cohésion toute neuve. En effet la Métropole ne couvrira pas demain l'intégralité de notre surface d'aujourd'hui. De même, la fusion des "4 en 1" interrogera les liens partenariaux anciens établis entre les gestionnaires actuels sur le territoire. Leur culture associative et professionnelle s'adaptera pour renouveler leurs coopérations. Deux composent un groupement d'associations à Meaux (ARILE). Deux SIAO coexistent comme souvent ailleurs, pour l'urgence La Rose des Vents et pour l'insertion BAIL77. Une association rassemble les acteurs AHi (UDHIL77).

En Seine-Saint-Denis, faites bon accueil aux jeunes traces d'Empreintes !

Patrice Fleury, directeur du CMe93 Empreintes

IL93 en grève



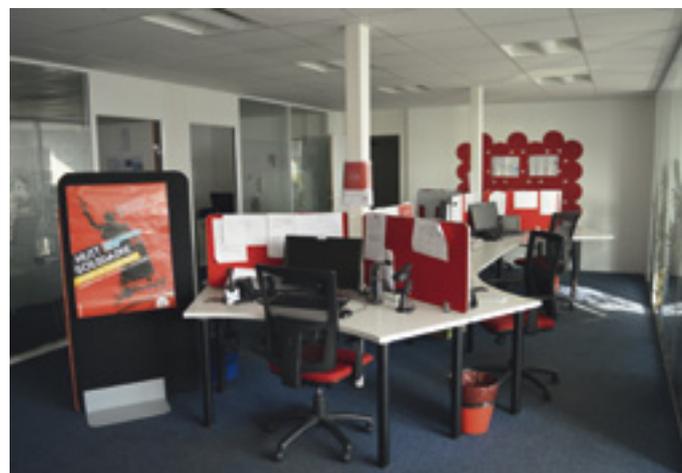
Dans la continuité et en soutien à la nuit solidaire organisée par le collectif des associations unies, Interlogement93 a procédé à une grève symbolique le 12 février 2015 entre 9h et 17h et a fermé ses services dont le 115 et le service intégré d'accueil et d'orientation de la Seine-Saint-Denis (SIAO 93).

JOURNÉE TYPE AU 115-93

Le 2 février 2015, le 115-93 a reçu 18 933 appels de 760 numéros différents. Le temps d'attente moyen était de 34 minutes (avec un maximum de 2h08). 485 appels ont pu être décrochés.

Ce jour là, 6 756 personnes en famille étaient hébergées à l'hôtel et 41 personnes (dont 15 enfants et 1 femme enceinte) n'ont pas pu bénéficier d'une solution faute de place disponible.

Avant l'ouverture des places hivernales (de novembre à mars), le nombre de personnes à qui une solution ne pouvait pas être proposée oscillait entre 150 et 300 par jour.

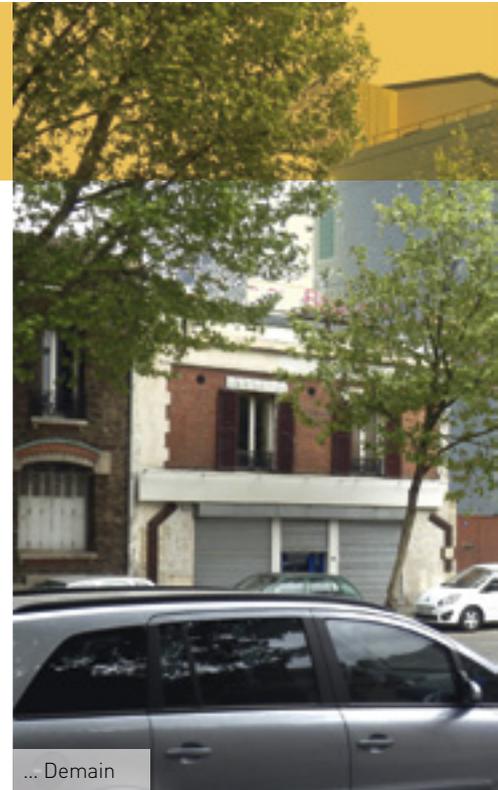


Ce mouvement de contestation visait à dénoncer un système d'accueil et d'hébergement à bout de souffle, qui ne permet plus de répondre de manière décente aux personnes qui sont dans le besoin. L'association a reçu de nombreux soutiens de la part de ses partenaires (notamment des pétitions de diverses circonscriptions du Conseil départemental), confirmation que différents acteurs du secteur partagent ce constat.

Ce mouvement a suscité un fort intérêt de la part des médias qui a donné lieu à divers articles très intéressants, notamment dans *Le Parisien*, *le Monde*, *l'Humanité*...

Retrouvez le communiqué de presse de cette mobilisation sur le site internet d'IL93 :

www.interlogement93.net



Le (DERNIER) Re



Le Refuge, à l'origine, fut un accueil de jour pour personnes sans domicile situé à Pantin Seine-Saint-Denis.

Association loi 1901, le Refuge est né en 1997 de l'initiative d'un médecin psychiatre et d'une travailleuse sociale après l'évacuation d'un squat parisien au sein duquel ils avaient milité en faveur des personnes qui y avaient trouvé un toit. Pendant dix-sept ans, le Refuge a été situé dans une belle « maison de maître » en meulière de la fin du XIX^e siècle, mise à sa disposition à titre gratuit par la ville de Pantin.

À la demande de ses partenaires institutionnels, le Refuge a ajouté à son activité d'origine une participation, dès l'hiver 2008, au dispositif d'hébergement temporaire hivernal, à raison d'un accueil pour soixante personnes. Ces places ont pu être pérennisées à partir de 2013, suite à une réorientation de la politique nationale concernant les personnes sans domicile. De plus, en 2011, l'établissement public foncier d'Île-de-France a mis à disposition du Refuge un petit ensemble de huit appartements situés à Pantin dans le cadre des maisonnettes regroupées autour d'une cour intérieure. Ce lieu permet de loger de façon pérenne et avec un accompagnement social approprié douze personnes qui, jusque-là, avaient connu un long et rude passé de vie à la rue. Pour des raisons d'aménagement urbain fin 2013, le Refuge a quitté son implantation d'origine et s'est installé provisoirement à proximité de sa future implantation, dans des bâtiments préfabriqués.

Les valeurs du Refuge

Les valeurs qui ont présidé à la création du Refuge sont la solidarité, la fraternité et le respect de la dignité de chacun. Ces valeurs restent au cœur de son action quelles qu'en soient les formes. Les personnes qui franchissent le seuil du Refuge (cent cinquante à deux cents passages quotidiens pour l'accueil de jour), hommes seuls en large majorité, parmi lesquels des travailleurs pauvres dépourvus de logement, mais aussi femmes seules et, parfois, familles au complet, sont reçus sans condition. Les usagers du Refuge sont accompagnés dans leur parcours avec chaleur et considération. L'anonymat est assuré aux personnes qui le souhaitent.

L'objectif du Refuge est d'établir une passerelle entre la vie à la rue, brutale et désocialisée, et un rapprochement vers l'accès au droit commun, en vue de satisfaire aux besoins essentiels de logement, de travail et de ressources, de relations, de santé...

L'équipe pluridisciplinaire du Refuge

L'équipe du Refuge, composée de professionnels et de bénévoles, s'efforce, selon la demande ou le consentement de chaque usager, d'apporter des réponses à des besoins multiples, souvent dans l'urgence, mais aussi quand c'est possible, en prenant le temps nécessaire pour : l'accès aux droits sociaux (logement, emploi, statut administratif...), l'accès à la santé (soins infirmiers, orientation vers un médecin, vers l'hôpital, ou vers des réseaux spécialisés...), le soutien psychologique, et aussi les activités dans les domaines du loisir, de la culture et du sport. L'équipe du Refuge et le conseil d'administration sont amenés à porter une grande attention



LE REFUGE EN 5 QUESTIONS

+1

Refuge

et à mettre en œuvre des solutions appropriées au regard des difficultés inhérentes au public accueilli : problèmes psychologiques ou psychiatriques, éventuels accès de violence, non-respect des règles...

L'avenir

Un Refuge nouveau va naître, grâce une fois encore au soutien de la mairie de Pantin qui a acquis, à cette fin, un terrain bien situé au bord d'un axe majeur de la commune à proximité immédiate du métro. L'accueil de jour, dans ses nouveaux locaux, offrira une meilleure visibilité, une fonctionnalité renforcée et une plus grande autonomie des différents espaces nécessaires à son activité. Une pension de famille – maison relais, distincte de l'accueil de jour – comportera vingt cinq appartements de 20 m², équipés chacun, pour une personne ou un couple, d'une kitchenette et d'une salle de bains, ainsi que des locaux et équipements collectifs.

Jean-Pierre Vignaud, directeur - le Refuge



Interview de Jean-Pierre Vignaud par Patrice Fleury

1 À quelle altitude de l'action sociale situez-vous le Refuge ?

Incontestablement sur les sommets, ... des collines.

2 Existe-t-il un label, ou réseau, qui fait le lien entre tous les refuges en France et ailleurs ?

Nous sommes une association unique, on nous confond souvent avec une institution également nommée le Refuge, qui suit des jeunes homosexuels à la rue et victime de violence. Ils sont très médiatiques et passent souvent à la télé. Après chaque passage je reçois des chèques de dons, que je suis obligé de leur renvoyer.

3 Combien de guides à Pantin, professionnels et bénévoles ?

Une vingtaine de guides professionnels plus des aspirants et une quinzaine d'accompagnateurs bénévoles.

4 Comment accueillez-vous à la fois des familles avec enfants et des hommes seuls, les plus isolés ?

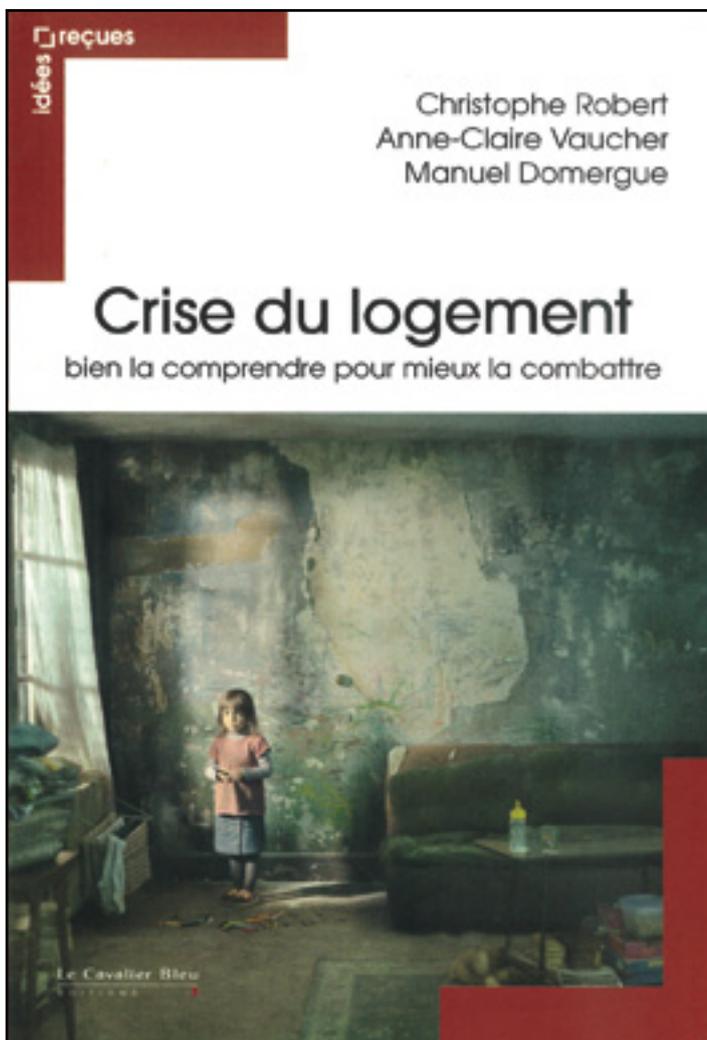
Nous accueillons majoritairement des hommes seuls. La proximité d'un camp fait que nous sommes également sollicités par quelques familles, uniquement à l'accueil de jour.

5 Au delà des trois offres du Refuge, le jour, autour du patio et la future maison relais, quels sont vos projets les plus chers au plan social et structure ?

L'objectif premier est de stabiliser l'ensemble et d'améliorer les conditions d'hébergements.

Joker Quelle question Info-log n'a pas posé à laquelle vous auriez aimé répondre ?

La question joker : dans combien de temps le directeur prend sa retraite ? Bientôt...



Chaque année, l'apparition des premiers froids place le mal-logement au cœur de l'actualité. À croire que depuis l'appel de l'abbé Pierre et ce fameux « hiver 54 » rien n'a changé. Dans cette

France qui s'enorgueillit d'être la 5^{ème} puissance mondiale, des femmes, des hommes et parfois même des enfants vivent encore sans logement.

Difficile de dire pourtant que rien n'a été fait depuis 60 ans. En témoignent les nombreuses lois, les plans de construction et la multiplicité des acteurs impliqués. Certes, pour sortir du mal-logement, la France a besoin de moyens accrus, mais elle a aussi besoin d'y voir plus clair sur la réalité de ce que vivent les mal-logés et d'abandonner un certain nombre d'idées reçues qui faussent le débat, comme par exemple croire que le mal-logement ne toucherait qu'une frange très marginale de la population, supposer que les locataires sont surprotégés, qu'il suffirait de construire tout azimuts

ou, à l'inverse, que l'utilisation des logements vacants résoudrait à elle seule le problème... Cet ouvrage cherche à montrer la réalité du mal-logement. C'est un livre pour comprendre, mais aussi pour débattre et partager.

Car le pire serait de ne rien dire, de ne rien faire ou, pire encore... de ne rien vouloir voir.

115

Infolog • AVRIL 2015 • Association loi 1901 • 30, boulevard de Chanzy • 93100 Montreuil

• Tél. 01 41 58 61 45 • Fax : 01 41 58 61 46 • www.interlogement93.net

• **Directeur de la publication, président d'IL93** : Philippe MARTEL • **Directeur général** : Abilio BRAZIL

• **Animatrice réseau** : Sokhna NDAO • **Chargée de communication** : Valérie PUVILLAND

• **Administratrice et référente de la commission communication** : Marie-Claude VACHEZ

• **Les membres de la commission** • **Maquette** : Escalier D Communication

• **Illustrations (sauf mention)** : © ESC D COM / **Photographies** : Tous droits réservés

• **Maquette originale** : Nadine GRÉGORY



Interlogement93

