

sommaire

EDITORIAL par Xavier Emmanuelli
PORTRAIT le logiciel samusocial
TRIBUNE Travailleurs sans Logis
LA GAZETTE des nouvelles de la Fédération
REVUE DE PRESSE

EDITORIAL

par Xavier Emmanuelli,
Président

En ce début d'hiver, alors que la plupart des départements connaissent déjà les premiers grands froids, je voudrais profiter de la tribune qui m'est offerte à travers cette feuille de liaison, pour délivrer un message d'encouragement à tous ceux qui, partout en France, dans l'ombre, travaillent quotidiennement dans la rue, à la rencontre des plus démunis. Vous avez une mission difficile, et je sais les frustrations et contradictions auxquelles vous êtes tous les jours confrontés.

Les motifs de ces frustrations sont multiples :

- l'inadéquation presque « structurelle » entre l'aide que vous pouvez proposer, et l'ampleur de la « tâche » - depuis quelques années, on a parfois l'impression que plus on dispose de lits d'hébergement, plus on en manque, à tel point qu'on se voit « soupçonnés » par certains de « créer la demande » -;
- la massification du phénomène qui vous oblige à une grande vigilance, pour continuer à privilégier la qualité du lien créé, et pour ne pas abandonner les personnes les plus désocialisées au profit de publics plus « faciles », avec lesquels le travail sera plus gratifiant – accompagner une personne récemment « tombée » à la rue vers la réinsertion, avant que certains stades de l'exclusion ne l'abîment trop profondément, ou attribuer la dernière place d'hébergement disponible cette nuit à Monsieur Dupont, qui compte plusieurs années d'errance et qui « en a vu d'autre », mais qui semble ce soir bien fatigué ... Les choix qu'on vous demande de faire sont, je le sais, souvent humainement impossibles ;
- la diversification des problématiques devant lesquels on se trouve parfois bien démunis, insuffisamment formés aux spécificités que peuvent représenter, ici une pathologie psychiatrique lourde, là des barrières culturelles, linguistiques, juridiques empêchant la prise en charge d'un groupe de demandeurs d'asile, demain, de plus en plus, de jeunes étudiants et travailleurs, pour lesquels notre dispositif et les possibilités d'hébergement offertes ne sont certainement pas adaptés ;
- les questions récurrentes des institutionnels, des politiques, des journalistes qui s'aperçoivent en hiver qu'il y a des gens dans la rue, et qui voudraient des chiffres pour mesurer la « rentabilité » de votre action (« mais dites-moi, combien arrivent à se réinsérer finalement ? ») ;
- la réserve qu'il vous est demandé de garder en toute circonstance, la juste distance qui permet d'être dans l'empathie tout en restant un professionnel, afin de vous « préserver », et qui vous interdit de manifester votre indignation devant l'état d'abandon dans lequel se trouvent certaines personnes ;
- les « plans grand froid » et « plans grand chaud » et cette politique de gestion des problèmes par crise, là où il faudrait une vraie politique d'action sociale, de logement, et une vision cohérente de l'ensemble des dispositifs à pérenniser ;
- ...

Devant tant de motifs de découragement, je sais votre générosité, votre compétence, et la ténacité qui vous permet de défendre encore le bien fondé de la mission du samusocial.

Pour aller encore plus loin, prenez le temps d'analyser et de remettre régulièrement en cause vos pratiques, de vous former, de travailler en réseau avec les partenaires compétents localement, de partager votre expérience avec des professionnels d'autres régions, de réfléchir aux outils susceptibles d'améliorer votre action ... Pour tout cela, la Fédération peut vous aider, n'hésitez pas à utiliser tous les moyens à votre disposition.

Le logiciel Samusocial

Lors de l'Assemblée Générale du 31 mars 2004, il avait été décidé de réfléchir à l'harmonisation des pratiques du recueil de données entre tous les Samusociaux. Avec deux outils à élaborer : d'une part une grille « type » de collecte d'informations, et d'autre part un logiciel informatique permettant d'enregistrer ces données pour capitaliser, analyser, et éventuellement consolider au niveau national les éléments récoltés.

Nous avons confié cette mission à un élève de l'École Nationale de la Statistique et de l'Administration Économique (ENSAE), Gilles Capon, venu travailler sur ce projet du 1^{er} juillet au 15 septembre derniers, dans le cadre d'un stage de fin de deuxième année d'école.

1 - Etat des lieux

Pendant les 3 premières semaines de juillet, Gilles Capon a fait connaissance avec la « méthode » samusocial, et dans le même temps, avec la diversité des structures et organisations « portant » cette méthode. Il a ainsi visité six samusociaux adhérents à la Fédération, se rendant sur le terrain avec les équipes mobiles, analysant les procédés en cours en terme de recueil de données, et élaborant avec chacun les besoins en la matière et les possibilités matérielles disponibles sur place.

« Dans tous les samusociaux visités, l'objectif principal ou en tout cas premier, est de pouvoir rendre compte de l'activité de la structure à travers un rapport annuel destiné aux bailleurs de fonds et autres partenaires. La collecte de données se résume donc, dans la plupart des cas, à un simple « comptage » des personnes rencontrées, secourues ou suivies dans l'année, assorti éventuellement de deux ou trois caractéristiques supplémentaires (homme/femme, âge approximatif, ...). Cette « finalité comptable », se retrouve plus particulièrement dans les équipes fonctionnant avec des personnes bénévoles. Les structures employant du personnel salarié ayant plus de compte à rendre en matière de suivi des personnes, semblent davantage préoccupées par une collecte d'informations plus aboutie. » Peut-on lire en introduction du rapport de stage.

Les Samusociaux de Paris, Lyon, Nice, Toulon, Amiens, Nantes et la Croix Rouge de la Seine et Marne ont accueilli le stagiaire de la Fédération début juillet. Un grand merci à toutes ces équipes qui se sont rendues disponibles pour expliquer à Gilles Capon la mission du samusocial, qui ont su lui faire une place à bord des camions de maraude, qui ont pris le temps de lui présenter les modalités locales concernant le recueil de données, et de réfléchir sur les améliorations à apporter en matière d'harmonisation des pratiques.

2 – Un recueil de données – pour quoi faire ?

Si la mise en place de « fiches de suivi » semble imposée par des contingences administratives, et ne répond pas à un besoin éprouvé par les équipes terrain déjà bien occupées, leur utilisation ne sera pas, ou sera mal suivie. Mais cet outil peut être justement l'occasion pour les équipes de s'obliger à prendre du temps avec chaque personne rencontrée, sans se laisser déborder par l'importance de la demande – d'hébergement, de repas, de couvertures, ...-. C'est aussi la garantie de la transmission des renseignements recueillis entre les membres de l'équipe. Pour les personnes secourues, il y a un intérêt évident à être suivi dans la durée, à sentir que les informa-

Ensaë Solidaires est une jeune association créée en 2004, et dédiée au soutien d'actions sociales et humanitaires impliquant des élèves ou anciens élèves de l'ENSAE. Par la prise en charge des indemnités de stage, frais de déplacement, et autres dépenses afférentes à la mission, Ensaë Solidaires nous a permis de bénéficier des compétences et de la collaboration éclairées d'un étudiant de fin de deuxième année. Nous tenons à exprimer ici nos plus vifs remerciements à cette association, ainsi qu'à Gilles Capon, qui a rempli cette mission avec rigueur, efficacité et enthousiasme.

tions sur l'avancement des démarches ne sont pas à redire tous les soirs, à être connu personnellement par chacun et à pouvoir accorder sa confiance à l'équipe entière. Pour les responsables enfin, capitaliser le travail accompli est essentiel pour « justifier » du bien fondé de l'action auprès des partenaires et des bailleurs, pour interpellier les politiques et les pouvoirs publics, pour faire évoluer les pratiques en fonction des nouvelles problématiques rencontrées.

3 - Cahier des charges

La deuxième partie du stage a donc consisté dans l'élaboration d'une grille type, comportant des informations jugées utiles au travail de l'équipe, sur l'identité de la personne d'une part, et sur l'accompagnement ou l'orientation proposés d'autre part. Cette « fiche » est destinée à être remplie à la main à chaque nouvelle personne rencontrée, et complétée au fur et à mesure des rencontres successives avec la personne. Les questions doivent évidemment être posées avec la plus grande délicatesse et les réponses données considérées avec respect, sans qu'aucun justificatif ne soit exigé. Il sera préférable, surtout lors d'une première rencontre, de ne pas remplir le document devant la personne.

Parallèlement, Gilles Capon a travaillé sur la conception d'un logiciel informatique puisqu'il s'agit aussi de pouvoir enregistrer les informations ainsi récoltées. Un soin particulier a été ici porté à l'ergonomie de l'interface, afin que l'utilisation en soit la plus simple possible, et le temps nécessaire pour saisir une « fiche » réduit au maximum. Néanmoins, il est impossible de faire l'économie de cette saisie, puisque le stockage des données, leur « traitement analytique », la consolidation par période, la transmission de récapitulatifs pour une consolidation nationale, etc., font partie des objectifs recherchés.

Dans tout ce travail d'élaboration, le souci a été de conserver une grande « adaptabilité » aux configurations locales comme aux pratiques en cours. Ainsi, les samusociaux disposant déjà d'outils comparables pourront-ils facilement « ajuster » leur recueil de données au modèle proposé, et transmettre sans difficulté les récapitulatifs demandés lors des consolidations nationales périodiques.

Cet outil sera finalisé et présenté lors de la prochaine Assemblée Générale, le 5 avril 2005.

Travailleurs sans Logis

Pour faire écho aux échanges qui avaient animé notre débat lors de l'AG de la Fédération le 31 mars dernier, nous avons souhaité publier des extraits d'un article paru dans le journal *Le Monde* du 9 novembre 2004

« On connaissait les « nouveaux pauvres », cisailés par un licenciement. On découvre les salariés sans domicile fixe. Des précaires qui travaillent parfois beaucoup, mais n'ont pas de quoi se payer un logement.

Dans l'univers grandissant de la marginalité, il y avait les « nouveaux pauvres », cisailés par un licenciement. Une nouvelle catégorie enfle aujourd'hui : les « travailleurs pauvres », qui n'ont pas de quoi s'offrir un toit. Selon une étude de la section régionale de l'Insee, publiée en septembre, 35% des sans-domicile-fixe recensés en Ile-de-France ont un emploi. Un autre recensement de l'Institut, mené en 2002 au niveau national dans les communes de plus de 20 000 habitants, aboutit au chiffre de 26%. « Depuis dix ans, nous voyons régulièrement monter cette population », constate comme beaucoup d'autres Souleymane Ba, directeur d'un centre Emmaüs dans le 14^e arrondissement de Paris.

Un demi-siècle plus tard, resurgit ce phénomène qui avait révolté l'abbé Pierre à l'hiver 1954 : des hommes et des femmes triment sans pouvoir s'offrir en retour un toit et une vie seulement décente. De CDI en CDD, de CDD en temps partiel, de temps partiel en intérim ou en travail au noir, des individus glis-

sent vers la précarité, vivent de plus en plus sur le fil. Jusqu'à ce qu'une infortune quelconque – séparation, endettement, maladie – les pousse dans la rue.[...]

La spirale de la précarité ne cesse de happer de nouvelles recrues dans les rangs des salariés. La fatalité des chiffres est là. Les loyers ont augmenté, ces dix dernières années, deux fois plus vite que l'inflation. Les salaires, eux, stagnent. En région parisienne, difficile de trouver une chambre de bonne à moins de 300 euros, un studio à moins de 500. Or le smic net est aujourd'hui inférieur à 1000 euros.

Parmi les sans domicile qui travaillent, un quart dort dans la rue, les trois autres passant d'un hébergement provisoire à l'autre. Et puis il y a tous ceux qui échappent au décompte officiel dans cette population par essence mouvante. Notamment les sans-papiers qui travaillent au noir, cibles favorites des marchands de sommeil, garnis et autres bouges qui prospèrent sur la misère humaine.

En France, aujourd'hui, 17,6% des emplois sont à temps partiel, 4,7% en CDD, et 2,6% en intérim. Ces pourcentages ont plus que doublé depuis vingt ans.

Benoît Hopquin

DANS L'OISE NIVEAU DEUX

Alerte lancée lundi 20 décembre par Stevens Duval, président du SamuSocial de Pont Ste Maxence

La moitié du pays affronte les premiers grands froids

La baisse brutale des températures affecte 31 départements, passés hier au moins au niveau 2 du plan Grand Froid. La mobilisation, mieux anticipée, ne résout pas entièrement la saturation des foyers d'urgence pour les sans-abri.

Le mercure est en chute libre, et déjà deux personnes sans domicile sont mortes de froid ces derniers jours. Georges, 54 ans, réfugié depuis six mois dans un chantier d'Aubervilliers (Seine-Saint-Denis), a succombé, samedi, à des températures devenues inhumaines dans ces conditions de vie : son corps, refroidi à 23 °C, n'a pu être réanimé. Hier, le niveau 2 du plan d'urgence hivernal a été activé dans 30 départements (et le niveau 3 dans la Meurthe-et-Moselle). Les ministères concernés, associations et volontaires ont remusclé le dispositif. Le ministère de l'Intégration, de l'Égalité des chances et de la Lutte contre l'exclusion a ainsi annoncé, hier, l'ouverture de 7 600 places d'accueil d'urgence supplémentaires, qui viennent s'ajouter aux 90 000 déjà disponibles. La Défense a, de son côté, mis à la disposition d'associations caritatives des couvertures, des vêtements et des lits. Le plan Grand Froid aboutit aussi au renforcement des standards du 115, numéro gratuit qui permet de signaler une personne en difficulté aux équipes mobiles patrouillant dans les rues. Même si ces efforts dégagent 1 500 lits de plus que l'an dernier, cela suffira-t-il ? L'estimation du nombre de SDF en France varie de 80 000 à 100 000. Tous ne souhaitent certes pas être aidés, mais les chiffres masquent aussi la réalité des places vraiment disponibles. « Au cours de la nuit de samedi à dimanche, nous avons hébergé 2 861 personnes membres de 1 010 familles, dont la moitié d'enfants, et 2 184 personnes isolées. Mais la majorité de ces SDF s'inscrivaient dans des accueils de plus d'une nuit. Seules 167 places ont pu être distribuées le jour même. A cela s'ajoute le problème du 115, souvent saturé : vendredi, nous avons reçu 5 000 appels et le standard a été débordé, alerte la direction du Samu social de Paris. Il faut patienter. Mais les gens doivent prendre conscience que le 115 n'est pas le numéro qui permet de se débarrasser d'un problème.»

Divergence de vue semble-t-il entre Madame Nelly Olin, ministre déléguée à l'intégration, affirmant qu'« il y a un hébergement pour tout le monde », et le cri d'alarme lancé dès ce début d'hiver par la Fnars :

« Toutes les personnes qui sont aujourd'hui dans la rue, si elles l'acceptent, nous pouvons les mettre à l'abri. Mais nous ne pouvons pas mettre dans les structures d'urgence des gens qui le refusent » déclarait Nelly Olin en présentant au Conseil des ministres le plan hiver pour l'hébergement des personnes sans-abri. Ce plan prévoit cette année d'ajouter 8000 places au niveau national, dont 2680 en cas de grand froid, aux 90 000 places disponibles toute l'année. 5380 sont déjà ouvertes depuis le 1^{er} novembre, période correspondant au niveau 1 de mobilisation. Le niveau 2, déclenché lorsque les températures sont comprises entre -5° et -10° la nuit, mobilise 2680 places supplémentaires, des équipes de 115 renforcées, ainsi que des maraudes en plus grand nombre. Enfin, le niveau 3, qui correspond à des températures inférieures à -10° la nuit, relève des plans d'urgence et de sécurité civile placés sous l'autorité des préfets. Il s'agit à ce niveau de tout faire pour mettre à l'abri les personnes à la rue : « C'est le droit des personnes à la rue de ne pas vouloir entrer dans une structure d'accueil, mais c'est notre devoir de tout faire pour les convaincre »

Centre Presse – 16 nov. 2004

« Le froid arrive, et il manque pas moins de 1000 places d'hébergement d'urgence en Ile de France, dont 400 dans Paris intra-muros ». C'est le terrible constat effectué par la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale, qui lance pour la première fois un cri d'alarme : « Les numéros d'appel d'urgence 115 sont embouteillés, et les places disponibles ne permettent pas du tout de répondre à toutes les demandes d'hébergement, regrette Luc Monti, Président de la Commission Urgence de la Fnars. Nous sommes obligés de solliciter davantage les hôtels, mais cela coûte très cher, et l'accompagnement social y est insuffisant. »

« De fait, les places manquent pour les hommes seuls, qui représentent 60% des appels reçus par le 115 de Seine et Marne. Pour les autres, nous avons un grand besoin d'accueils spécifiques, pour les femmes, les familles, les personnes malades, ou encore les jeunes qui sont de plus en plus nombreux à la rue déplore Pascal Claes, responsable du Samusocial Croix-Rouge de Seine et Marne.

Le Parisien Dimanche - 7 nov 04

des nouvelles de la Fédération

Mise à jour des fiches adhérents

Nous souhaitons éditer, à l'instar du *GUIDE DES SAMU ET SMUR DE FRANCE*, l'**Annuaire des Samu-Sociaux**. Destiné à l'ensemble de nos partenaires associatifs et institutionnels locaux et nationaux, un tel ouvrage facilitera les passerelles entre les différents acteurs de la lutte contre l'exclusion, d'une ville à l'autre, d'une région à l'autre.

Pour figurer dans cet annuaire, tout samusocial ou équipe mobile allant à la rencontre des sans-abri dans les rues de la ville, doit retourner la fiche signalétique ci-jointe dûment complétée, impérativement avant le 31 janvier 2005. Pour toute question concernant ces fiches, vous pouvez contacter le 01.53.66.12.62.

C.A. et Bulletin d'adhésion

Le Conseil d'Administration de la Fédération s'est réuni à Paris le 14 décembre. Le rapport d'activité de l'année y a été approuvé et les orientations pour 2005 ont été discutées. Des propositions seront faites lors de la prochaine Assemblée Générale début 2005. La cotisation adhérent a été portée à 30€. Vous trouverez ci-joint le bulletin d'adhésion à retourner avant le 31 janvier 2005.

Formations

Trois sessions sur « la gestion de la violence » ont été organisées, en juin à Paris et en septembre à Toulon. Chacune de ces journées a réuni une quinzaine de participants, amenés à réfléchir autour de leurs réactions face à une attitude agressive.

La formation de 3 jours proposée en septembre à Paris sur le thème « **Techniques d'entretien et gestion d'une relation d'aide** » a dû être annulée, les inscriptions n'étant pas suffisantes. Il semble que les sessions sur Paris devront se limiter à une journée.

Nous vous rappelons enfin que **Valérie Lavergne**, chargée de formation samusocial, est prête à se déplacer en région pour superviser le travail de terrain et accompagner une **évaluation des pratiques**, ou encore **animer des séminaires** autour de différents thèmes : « principes d'intervention du Samusocial », « approche et écoute active », « recherche et mise en place de nouveaux outils et nouvelles méthodes de travail », « comment travailler en équipe sur le terrain ».

Nouveaux adhérents

Durant l'année 2004, 5 nouveaux adhérents ont rejoint la Fédération, portant à 65 le nombre de membres. Pour ces équipes mobiles nouvellement créées ou restructurées - à Pau, à Nantes ou ailleurs - la Fédération offre l'occasion d'un apport théorique et pratique dans le partage d'expérience avec d'autres structures plus anciennes, et l'opportunité d'une représentation nationale.

Diffusion de l'information

Les informations sur l'hiver, les textes législatifs et décrets gouvernementaux, les sites internet concernant les samusociaux, sont disponibles **par mail** sur demande. A vous d'alimenter aussi cet échange d'actualités.

Le Samusocial de Paris ouvre une pension de famille

Depuis octobre dernier, l'**Alchimie des jours**, « labellisée » maison relais, offre à 33 personnes en grande difficulté un habitat pérenne ouvert sur l'extérieur et favorisant l'autonomie. Les « studentes » accueillent des hommes et des femmes de 40 ans et plus, seuls ou en couple, et propose une « solution » pour sortir des

structures d'urgence, sans « délai maximum de séjour ». Un maître de maison, présent en permanence, est le garant des règles de vie communautaires. Cette convivialité devrait favoriser l'intégration sociale et une inscription dans la vie de quartier du 19^e arr de Paris. D'autre part, à titre expérimental, et sur demande de la DDASS, le

SSP a mis en place une équipe mobile dédiée à la prise en charge des familles. Du 8 novembre au 1^{er} décembre, pendant les 3 premières semaines d'activité, 34 familles (soit 35 adultes et 64 enfants) ont déjà été accompagnées par cette équipe, formée spécifiquement à ces nouvelles problématiques.

A Draguignan

le **Samusocial Croix-Rouge** a repris ses tournées. Regroupant une vingtaine de volontaires de diverses associations, l'équipe mobile avait rencontré l'hiver dernier plus de cent personnes différentes. Ici, on apporte chaleur et réconfort psychologique, mais aussi des repas chauds et la possibilité, en cas d'alerte météo, d'être accompagné vers un lieu d'hébergement pour la nuit.

A Rouen

une cinquantaine de bénévoles « tournent » cet hiver, comme chaque année dans l'**Autobus** qui a donné son nom à l'association. Le partenariat avec **Les Compagnons d'Emmaüs** permet d'apporter une aide vestimentaire et de la soupe chaude à quarante personnes chaque soir. **Soins pour tous** mène en ce moment une campagne de vaccinations en accompagnant les équipes deux

fois par semaines. **La Croix-Rouge** est aussi un soutien important qui permet de renforcer le dispositif en plan grand froid pour le transport vers les centres d'accueil. Enfin, le 115 et les CHRS sont des partenaires quotidiens.

Ce travail en réseau a ainsi permis l'an dernier 1358 prises en charge, pour 350 personnes différentes..

Dans les Deux-Sèvres

Une « fiche » médico-psychosociale, est remplie systématiquement à chaque appel. Cet outil de liaison permet la circulation de l'information, pour une meilleure continuité et une cohérence dans les réponses apportées. Le regroupement 15-115 permet ainsi une réelle qualité d'écoute basée sur une sensibilisation aux problématiques quelquefois multiples de certains appelants. D'autre part le Centre Hospitalier a signé des conventions avec les différents partenaires sur lesquels repose le dispositif de Veille Sociale Départementale : associations ou CCAS gérant les structures d'hébergement ; l'AMN assurant une mission de « maraude » dans l'agglomération niortaise pour l'accompagnement physique des personnes ; la Permanence d'Accès aux Soins de Santé, animée par une infirmière psychiatrique, qui assure une évaluation sanitaire et propose les soins appropriés ...

Le Centre Hospitalier de Niort est un acteur incontournable de la lutte contre l'exclusion, par son implication dans la gestion du 115. C'est une expérience unique en France de **gestion conjointe des deux numéros d'urgence 15 et 115**. Les permanenciers sont formés à l'écoute sociale, à l'évaluation et à l'orientation vers les structures adaptées, ou les interlocuteurs compétents : médecins du SAMU ou assistants sociaux des urgences.

