

Sans-abri : une soirée avec les écoutantes du 115

Ce numéro d'urgence reçoit, à Caen, les appels des personnes qui cherchent un endroit pour dormir, dans le Calvados. Nous avons passé une soirée avec les professionnelles de ce service.

Reportage

19 h 50. Casque micro sur les oreilles, double écran devant les yeux, Manon et Léanna se préparent à encaisser leur coup de chaud de la soirée.

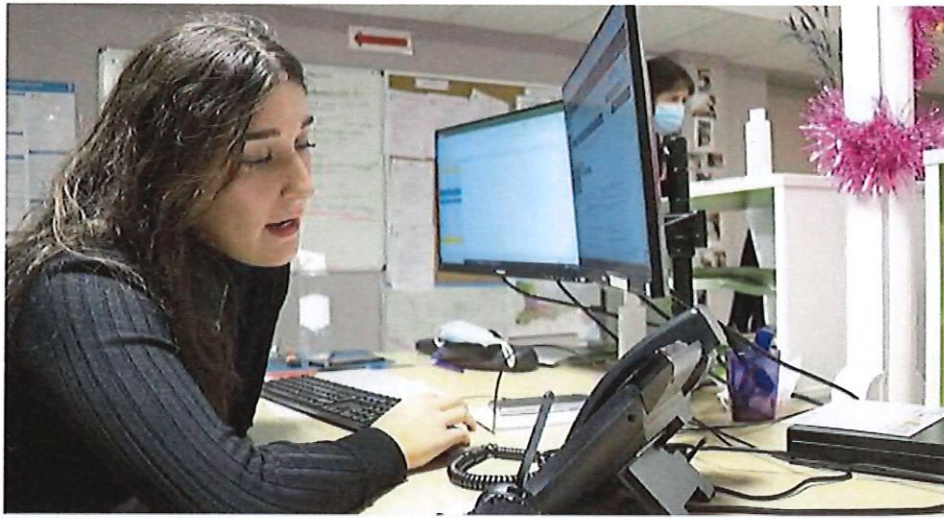
Nous sommes dans le petit open space de la plateforme du 115 à Caen, ce standard qui répond aux personnes à la rue, ou à ceux qui les signalent.

Il y a une ribambelle de documents fixés aux murs, une boîte de bonbons dans un coin et quelques guirlandes rappelant que Noël approche. La seule note un peu festive. Ici, on gère les demandes, la déresse parfois, de celles et ceux qui n'ont pas de toit pour la nuit. Les écoutantes (ce sont en majorité des femmes) sont entre deux et trois pour leur répondre.

20 h 05. Les jeunes recrues (Manon, 21 ans, est arrivée voilà quinze jours ; Léanna, 25 ans, a démarré il y a un mois) appellent les différentes structures d'hébergement pour faire le point sur les places disponibles : « Vanier » (la grand centre temporaire à La Pierre-Heuzy), le Cap Horn (un foyer à La Demi-Lune), la « Coto » (pour la Cotonnière, des chambres au Chemin-Vert)...

Un casse-tête digne d'un Tetris

Pas de nouvelles de deux messieurs attendus à La Pierre-Heuzy. Léanna contacte l'un d'eux : « Vous êtes où, vous vous présentez à Vanier ? Il déclina, hébergé pour la nuit chez un ami. » On ne peut pas garder votre place pour les nuits suivantes, vous le savez ? prévient Léanna.



Manon, l'une des écoutantes du 115 à Caen, en plein échange avec un demandeur.

(Photo Ouest-France)

Même situation pour le second. **« Du coup, j'ai deux places à Vanier »**, se réjouit Léanna. Sauf que, sur son écran, s'affichent toujours les trois lignes de ce « groupa » de deux adultes avec un enfant. Romy, la cheffe de service, suggère de libérer une troisième place à Vanier pour les accueillir. **« C'est quand même du**

Tetris », soupire sa directrice, Laetitia Lavie. Des solutions sont tentées, n'aboutissent pas, de l'agacement pointe dans les échanges téléphoniques. La troisième place se libère à Vanier. Manon rappelle la famille... pour finalement comprendre qu'elle se trouve au Havre ! Un aléa technique avait fait

basculer leur mobile sur le 115 du Calvados, au lieu de celui de la Seine-Maritime. C'est au Havre qu'ils dormiront. **20 h 50.** On a encore 26 personnes en attente de réponse, comptabilise Romy. Dont un jeune de 18 ans qui se retrouve à la rue pour la première fois. « Six sont même en ligne,

laissant tourner le message d'accueil en attendant d'être repris. Léanna et Manon les récupèrent tour à tour. Les quelques places disponibles dans l'agglomération sont vite attribuées. **« Je suis désolée »**

Une litanié de **« je suis désolée, on n'a plus de place ce soir »** va répon-

dre aux autres. L'amie d'une femme s'énerve : **« Il faut qu'elle nous appelle tous les jours, on finira par avoir une place »**, tente de la rassurer Léanna, après avoir demandé si un squat ne pourrait pas la dépanner...

Manon décroche l'appel d'un homme à la voix pâteuse, un peu couverte par le ding-ding du tramway. **« Sinon, c'est possible d'avoir une couverture, ça serait au moins ça ? »** questionne-t-elle. La jeune écoutante la renvoie vers le Samu social, assuré par Trait d'union, ou vers le maraude de la Croix-Rouge, indispensables partenaires des soirées du 115.

Elle raccroche en glissant un dernier : **« Je suis désolée »**. Elle sourit : **« Ce n'est que quelques mots, mais je les dis souvent. »** Avant d'ajouter : **« C'est toujours compliqué, quand on a des gens gentils au téléphone. On sait qu'il y a le froid, la pluie, le vent. »**

Parfois, ce sont des insultes qu'elle récolte dans l'écouteur : **« Je comprends leur douleur, mais, dans ces cas-là, j'ai moins de mal à leur dire non... »** Lourde à supporter ? Elle acquiesce. **« On échange beaucoup avec les collègues. Moi, j'extériorise avec des amis. »**

21 h 10. Tous les appels ont été « répondus ». En moyenne, chaque soir, le 115 doit dire non à une quarantaine de personnes ayant composé le numéro.

Sans compter tous ceux qui n'appellent plus ou se débrouillent pour dormir dans un squat, un hall d'entrée ou sur un coin de bitume.

Enquête : Laurent NEUVEU.

Atouts et lacunes : pour comprendre comment fonctionne le 115

Pourquoi ? Comment ?

C'est quoi, le 115 ?

Un numéro d'urgence sociale qui fonctionne 24 heures sur 24 « pour toute personne qui est sans logement ou sans hébergement », rappelle Romy Gallet-Marie, cheffe de service. Dans 95 % des cas, il s'agit, pour cette plate-forme départementale, de trouver un hébergement aux appelants.

Comment fonctionne cette plate-forme téléphonique ?

Les écoutantes évaluent la situation de la personne, pour lui donner une orientation, en lien avec différents partenaires : structures d'hébergement d'urgence, hôteliers, maraudes, travailleurs sociaux de différents services, permanences d'accès aux soins, accueils de jour tels que la Boussole...

Combien de personnes travaillent au 115 ?

Il y a cinq travailleurs sociaux (quatre femmes et un homme), en CDI, ayant suivi une formation de 15 jours. Actuellement, la plate-forme dispose d'un renfort en CDD d'un an, et d'un autre renfort pour la période hivernale.



Laetitia Lavie (à gauche) et Romy Gallet-Marie, directrice et cheffe du Service intégré de l'accueil et de l'orientation, dont dépend le 115.

(Photo Ouest-France)

la. Le 115, c'est aussi un poste de coordinatrice et l'appui de la secrétaire et de la comptable du Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), qui coordonne le dispositif d'hébergement dans le Calvados, dans lequel est intégré le 115. Les missions du SIAO sont assurées par l'Association des amis de Jean-Bosco (AJB).

Qui finance ?

L'Etat, pour plus de 800 000 € par an. Le conseil départemental prend égale-

ment certaines nuitées en charge, au titre de la protection de l'enfance.

Pourquoi autant de demandeurs témoignent-ils de difficultés à joindre le 115 ?

Ces nombreux appels qui n'aboutissent pas, les responsables de 115 ne les rient pas. **« Je fais avec les équivalents temps plein qui me sont alloués, répond Laetitia Lavie, directrice du SIAO. En moyenne, ils sont deux par jour, souvent trois avec les renforts. Le week-end, on va passer**

d'un à deux. »

Une progression qui ne permet pourtant pas que tous les appels soient « décrochés, quand on a un pic vers 20 heures, reconnaît la directrice. Par exemple, cet après-midi, pour une famille, ce sont six interlocuteurs qui nous ont contactés. C'est vrai que ça décourage certaines personnes. D'autant qu'actuellement, on rentre dans le dur, on manque de places pour tout le monde. »

Quelles solutions peuvent être apportées à cette lacune ?

Les renforts au 115 et les places d'hébergement supplémentaires ouvertes ne suffisent pas, comme en témoigne la quarantaine de demandeurs sans solution, chaque soir. **« Une de nos missions et de faire de l'observation sociale, pour croiser les regards des partenaires, commente Laetitia Lavie. On fait remonter nos analyses à l'Etat, pour l'aider à créer des places ou à en transformer. »**

La gestion de cette problématique est très politique, les acteurs du social le savent bien. Et gardent un œil attentif sur la tonalité de la présidentielle 2022.

Alexandre se débrouille parfois sans le 115



Alexandre (à gauche) et Nguyen vivent dans cet abri de bâches, qu'ils ont construit près du grillage d'une voie ferrée, dans un petit parc de Mondévillie peu fréquenté.

(Photo Ouest-France)

Témoignage

Alexandre Paiva Marques de Matos, 46 ans

« Le 115 ? Oui, je les ai souvent appelés. Mais à 20 h, on me dit tout le temps : y'a rien. Ça fait quatre ans que je suis dans la rue, après une séparation et des problèmes d'alcool. Je n'ai jamais vu autant de SDF qu'ici. Beaucoup d'étrangers, qui veulent aller en Angleterre. Mais y'a pas de place pour tout le monde. Je croise beaucoup de gens, à la Boussole (un accueil de jour sur la Presqu'île de Caen, NDLR), qui appellent le 115 mais n'obtiennent pas de place. Moi, on me proposait souvent une nuit par semaine, une fois c'était même trois. En ce moment, je n'ai plus besoin d'appeler car j'ai une place au Cap Horn, c'est bien (depuis la crise sanitaire, les structures d'hébergement n'effec-

tuent plus de rotation de leurs résidents afin qu'ils puissent davantage se stabiliser, NDLR).

Il désigne un abri construit avec de grandes bâches et des cannes de bambou, jouté d'une tente à montage rapide, le long d'un grillage qui borde une voie ferrée, dans un petit parc de Mondévillie : **« Des fois, il n'y a pas de place au Cap Horn, alors on dort ici. C'est aussi ici qu'on vit, en journée, avec mon pote maître Gims ! (le sumo qu'il a donné à Nguyen, 56 ans, son « colocataire »). Il cuisine comme un chef !**

Je préfère être là, plutôt qu'aller à la gare, c'est que des embrouilles ! Mais c'est humide. Pour dormir, c'est hard, d'autant que j'ai des problèmes de respiration. Mais bon, personne ne nous embête, on fait gaffe à rien laisser traîner, je ramasse même les canettes de gars qui passent, pour pas qu'on pense que c'est nous. »

Ces inévitables mais coûteuses nuits d'hôtel du 115

Placer des gens à l'hôtel, c'est une solution de dépannage depuis longtemps utilisée par le 115, avec des établissements conventionnés. Un budget est spécifiquement alloué à cet hébergement.

« Actuellement, dans le Calvados, 300 personnes en bénéficient. » Cet hébergement plutôt coûteux (35 € en moyenne par chambre), mais surtout peu adapté pour les familles qui y sont placées, les services de l'Etat n'en voulaient plus, ayant dû régler jusqu'à 1 000 nuitées par jour, dans le Calvados, en 2015 !

Retour en hôtel avec les confinements

Après un sérieux tour de vis en 2018, 120 sans-abri avaient été privés de cette solution hôtelière, la préfecture poussant en parallèle à la création de places dans le parc d'hébergement d'urgence.

Elles ont bondi de 317, début 2017, à 1 008 en 2018, pour atteindre envi-



Un des hôtels de la gare de Caen, conventionné avec le 115 pour accueillir des personnes sans domicile.

(Photo Ouest-France)

ron 1 200 aujourd'hui.

ce recours à l'hôtel, le nombre de nuitées ayant été multiplié par deux et

Déménagement

Le 115 est implanté au nord-est de

Caen. « Il nous faut trouver, en 2022, un bâtiment pour accueillir le SIAO, en dehors du foyer où il est aujourd'hui hébergé, souligne sa directrice. Les demandeurs viennent ici, menacent parfois les écoutants. Donc, il faut sécuriser et anonymiser le 115. »