

**1 Actions et réflexions portées par l'association en matière d'accueil,
d'écoute et d'orientation**

Activité	Public bénéficiaire et origine	Structuration	Contenu de l'accompagnement ou de la prise en charge ou objectifs de la mesure	Perspectives 2009	Nature et contenu de la réflexion	Cadre dans lequel s'inscrit la réflexion
<p>La permanence d'accueil d'écoute et d'orientation du 115</p> <p>Financement : Crédits d'urgence qui s'inscrivent dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs</p> <p>Implantation : Pontoise</p> <p>Moyens humains : 10 ETP (dont 8 écoutants, une coordinatrice et un chef de service) sur le 115 de jour. 4 ETP (dont 4 surveillants de nuit et de week end</p>	<p>- Toute personne à la rue qui sollicite un hébergement en appelant du Val d'Oise.</p> <p>- Personnes originaires d'autres départements :</p> <p>« Les 115 mettent en œuvre les moyens de coopération nécessaires à la meilleure adéquation entre la problématique de l'usager et la réponse qui lui est apportée dans un principe de continuité territoriale.</p> <p>Les solutions proposées peuvent dépasser le périmètre départemental du 115 de référence. Les "115" doivent donc échanger en temps réel sur les places disponibles de façon à pouvoir proposer une place dans un autre département que celui du "115" de référence si celle-ci s'avère plus adaptée.</p> <p>Les modes de coopération devront tout particulièrement se développer lorsque :</p> <p>- une personne appelle d'une commune située à la jonction</p>	<p>- La gestion du 115 au sein de l'association se fait sur deux sites.</p> <p>- Les plages horaires d'intervention du 115 de jour se concentrent sur la couverture horaire 08h30 à 22h00.</p> <p>- Le 115 de nuit qui est géré à partir de la structure de l'Hôtel social intervient sur les créneaux suivants : le soir, de 22h00 à 09h00, les jours fériés et les week-ends</p>	<p>- L'urgence sociale se définit comme la nécessité d'accueillir l'ensemble des personnes se révélant sans hébergement après diagnostic. Le 115 a vocation à mettre à l'abri ces personnes dans l'objectif de mobiliser les acteurs pour une solution d'aval plus pérenne et plus adaptée.</p> <p>- Le service « 115 » propose une écoute et un accueil inconditionnels du public visé, réceptionne et traite les demandes qu'il exprime et l'informe sur l'accès aux droits, sur les dispositifs de droit commun et sur les dispositifs d'urgence sociale gérés par l'ensemble des organismes sociaux et associations du département.</p> <p>- Le service « 115 » identifie la nature et évalue l'urgence de la demande, recherche et propose une réponse adaptée à la situation, en privilégiant les réponses de droit commun. Pour cela, il s'efforce de réorienter le demandeur vers les services et référents sociaux compétents.</p> <p>- Le service « 115 », en partenariat avec les structures d'hébergement, répond aux demandes</p>	<p>Sur 2010 : La transposition du 115 en service d'urgence dans le cadre de la mise en place d'un service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) départemental.</p>	<p>La réflexion s'élabore en plusieurs lieux : le comité technique départemental de veille sociale du Val d'Oise, l'observation de veille sociale du 115 qui est mise progressivement en place par la chargée de mission prospection / veille sociale, le comité de pilotage du plan hivernal, les réunions entre 115 organisées au sein de la FNARS, le groupe opérationnel de coordination de l'hébergement d'urgence (GOCHU) de l'Ile de France.</p> <p>Thèmes abordés : Les critères de mise à l'abri, la coordination entre le 115 et la maraude, la connaissance des publics, la coordination entre partenaires..., les innovations apportées sur le dispositif.</p>	<p>- La lettre de mission de la DDASS du 95</p> <p>- Le protocole d'accord relatif à la coordination de la veille sociale et de l'hébergement en Ile de France conclu entre le préfet de Région, la FNARS Ile de France et les associations gestionnaires de 115</p>

Activité	Public bénéficiaire et origine	Structuration	Contenu de l'accompagnement ou de la prise en charge ou objectifs de la mesure	Perspectives 2009	Nature et contenu de la réflexion	Cadre dans lequel s'inscrit la réflexion
<p>Ouverture : 24h/24h et 365j/365j</p>	<p>de deux départements.</p> <p>- une place pourtant située dans un autre département est particulièrement adaptée à la problématique de l'usager" .</p> <p><i>(extrait du protocole d'accord relatif à la coordination de la veille sociale et de l'hébergement en Ile de France)</i></p>		<p>d'hébergement des personnes sans abri qui s'adressent à lui. A cet effet, il a toute l'information nécessaire sur le dispositif d'accueil d'urgence existant, à l'échelle régionale et départementale. Il utilise l'ensemble des places d'hébergement d'urgence disponibles du dispositif départemental, en veillant autant que possible à l'adéquation entre les demandes formulées et les offres d'hébergement proposées. Le service « 115 » a également pour mission de gérer l'ensemble des nuitées hôtelières du dispositif départemental (géré par ailleurs financièrement par le service comptable) d'hébergement d'urgence, en liaison étroite, le cas échéant, avec les structures d'hébergement. Il assure ainsi l'ensemble des négociations commerciales avec les gérants hôteliers, dans un souci d'optimisation des crédits qui lui sont attribués par l'Etat, tout en veillant à l'occupation régulière, à la disponibilité et à la bonne répartition géographique des places.</p>			
<p><u>La permanence d'accueil d'urgence et d'orientation (PAUO)</u></p> <p>Financement : Crédits d'urgence qui s'inscrivent</p>	<p>La permanence reçoit en priorité les personnes orientées par les structures d'hébergement de la zone accueillies par le 115 de nuit pour une nuit ou un week-end dans le cadre d'un dépannage, les personnes orientées par la permanence d'accueil, d'écoute et d'orientation du</p>	<p>- La PAUO est couplée avec la Halte de jour l'Oasis. Elle tient la fonction sociale de la Halte de jour permettant aux personnes, le temps du traitement de la situation par le travailleur social, de bénéficier d'un espace et d'un moment de repos et</p>	<p>Créée en juin 2001, la PAUO a pour mission :</p> <p>- dans une ou en situation d'urgence et pour toute demande ; accueillir, écouter, traiter, orienter et réorienter toute personne ou famille à la rue, en situation d'errance, en danger ou en grande détresse aux fins d'apporter sur l'heure ou dans la journée une</p>			

Activité	Public bénéficiaire et origine	Structuration	Contenu de l'accompagnement ou de la prise en charge ou objectifs de la mesure	Perspectives 2009	Nature et contenu de la réflexion	Cadre dans lequel s'inscrit la réflexion
<p>dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs</p> <p>Implantation : Site de l'Oasis (locaux de la Halte de jour), Cergy Village</p> <p>Moyens humains : 0,5 ETP d'éducatrice spécialisée</p> <p>Ouverture : - Le lundi de 09h à 17h00 - Le mardi de 14h00 à 16h30 - Le mercredi de 16h00 à 17h30 - Le jeudi de 11h00 à 14h00 - Le vendredi de 13h00 à 18h00</p>	<p>115 pour une demande d'évaluation, les personnes orientées par les CCASS, circonscriptions d'action sociale et les associations de la zone AGIR Vexin-Ville nouvelle.</p>	<p>d'un certain nombre de prestations si elles se trouvent confrontées à une situation de détresse ou de grande précarité.</p> <p>- L'éducatrice travaille donc en lien étroit avec les deux animateurs de la Halte de jour</p>	<p>première réponse sociale ou des réponses élémentaires immédiates en matière de survie (s'alimenter, se mettre à l'abri, s'habiller, se laver...).</p> <p>- d'effectuer une première évaluation sociale (note sociale écrite) ou un premier diagnostic des personnes orientées par des travailleurs sociaux pour aider à clarifier leur situation, identifier leurs problématiques, aider à la prise de décision, initier des démarches, suggérer un début de prise en charge.</p> <p>La PAUO doit :</p> <p>- Tenir un rôle de médiation. - Orienter les personnes vers toutes démarches favorisant l'amélioration de leur situation. - Rechercher un relais social : c'est-à-dire mettre les personnes en relation avec un autre intervenant social extérieur qui prendra le relais afin que l'utilisateur s'inscrive dans une démarche d'accompagnement social (pour retrouver notamment ses droits).</p> <p>En aucun cas le travailleur social ne peut ou ne doit se substituer à un autre intervenant social (CCAS, SSD, SSAE, CHRS, etc.) et entamer un début de prise en charge qui prendrait la forme d'un accompagnement social. Il ne peut être que le lien ou la personne ressource qui coordonne les interventions en attente d'un relais. Le relais du suivi doit s'opérer dans les trois à huit jours.</p> <p>- Instruire les demandes d'aide</p>			

Activité	Public bénéficiaire et origine	Structuration	Contenu de l'accompagnement ou de la prise en charge ou objectifs de la mesure	Perspectives 2009	Nature et contenu de la réflexion	Cadre dans lequel s'inscrit la réflexion
			financière en dernier recours. Aucune aide financière ne peut être délivrée sur place. - Proposer si nécessaire l'élection de domicile sur le site - Faciliter la relation avec la permanence d'accueil, d'écoute et d'orientation du 115 et le 115 de nuit (fiches d'orientations sociales navettes faxées, contacts téléphoniques etc.) pour une recherche d'hébergement ou pour le recueil d'éléments d'évaluation antérieure. - Développer et entretenir une pratique de réseau. - Être une structure ressource. - Occuper une fonction d'observatoire dans le cadre de la veille sociale.			
<p><u>La Halte de jour Oasis</u></p> <p><u>Financement :</u> Crédits d'urgence qui s'inscrivent dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs</p> <p><u>Implantation :</u> Site de l'Oasis, Cergy Village</p>	<p>- Tout public confronté à une situation de précarité ou de détresse</p> <p>- Les personnes, quelle que soit leur situation se voient accueillies de façon anonyme et immédiate</p>	<p>La Halte de jour propose un certain nombre de prestations : douches, possibilité de laver son linge, table d'hôte le midi, petit déjeuner, cabine téléphonique, activités, sorties extérieures...</p> <p><u>Sur la période hivernale 2009-2010 :</u> En lien avec la coordination SDF de la CACP, l'association a mis en place un taxi social au départ de la halte de jour. Il permet aux personnes qui ont des difficultés de déplacement de se rendre d'une structure à une</p>	<p>La Halte de jour offre une alternative à la rue. Espace d'accueil, d'écoute, de détente, de repos et de repas, la Halte propose à des personnes démunies qui se présentent, de leur apporter une aide immédiate dans une situation d'urgence face à des besoins élémentaires : dépannage alimentaire, entretien social..., lieu d'accueil en journée pour les personnes hébergées en nuit en hébergement d'urgence...</p> <p>Par ailleurs, les animateurs essayent de proposer un certain nombre d'animations sur l'année : groupe de paroles, manifestations... (journées portes ouvertes...)</p>	<p><u>Perspective 2011 ou 2012 :</u> aménager la Halte de jour dans un espace plus grand et plus adapté à la diversité des publics : femmes accompagnées de jeunes enfants, jeunes en errance... sans doute dans le nouveau projet d'implantation d'un accueil de jour / accueil de nuit sur Cergy – Restaurant social</p>		

Activité	Public bénéficiaire et origine	Structuration	Contenu de l'accompagnement ou de la prise en charge ou objectifs de la mesure	Perspectives 2009	Nature et contenu de la réflexion	Cadre dans lequel s'inscrit la réflexion
<p>Moyens humains : 2,5 ETP d'animateurs et une maître de maison</p> <p>Ouverture : - Du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00</p> <p>En période hivernale : - Du lundi au vendredi de 08h30 à 21h00.</p> <p>- Ouverture tous les weekends.</p>		<p>autre. Ex : personnes de Milada qui se rendent en journée à la halte de jour l'Oasis ou aux familles hébergées à l'hôtel d'être accompagnées après avoir pris un repas chaud sur la halte de jour.</p>				