

## Titre

Jeudi 18 mars 2021

**[TABLE RONDE] Le 115 au défi de la saturation de l'hébergement : comment sortir de la mise sous tension vécue par le travail social? Quelle reconnaissance pour la fonction des écoutant.es 115? Quelles évolutions des missions du 115 ?**

## Animatrice

- **Carole LARDOUX**, responsable de l'animation de l'observation, FAS

## Synthèse intervention d'Elisa Herbage, Maison de la Veille Sociale du Rhône

**Elisa HERBAGE**, coordinatrice à la Maison de la Veille Sociale du Rhône a présenté des résultats de son mémoire « Dans le huis clos du 115 : approche compréhensive du rôle des professionnels écoutants ». Ce travail porte sur des observations et entretiens réalisés en 2016 auprès de 3 départements où la demande est supérieure à l'offre. Elle constate que les écoutants sont portés par des valeurs humanistes, des valeurs de solidarité. Au cours de leur travail, ils font face au dilemme d'apporter une réponse sur un simple appel, sans pouvoir répondre à l'ensemble des besoins, et ils doivent faire des choix. Le temps prend une autre dimension : celle du traitement de l'urgence, dans l'urgence.

## Synthèse intervention de Soreya Oulmas, Samusocial de Paris

**Soreya OULMAS**, responsable du 115 au Samusocial de Paris, partage ces constats au niveau des valeurs portées par ces professionnels et des difficultés rencontrées. Elle insiste sur le manque de valorisation du travail réalisé par ces professionnel.les qui fait appel à de multiples compétences (écoute très respectueuse et de qualité, patience et pédagogie pour accompagner une réponse souvent négative...) et est très varié (réponse aux appels et orientations pour diverses prestations : soins, juridique, accès à un accompagnement social, accès aux droits, à une place d'hébergement).

## Synthèse intervention de Patricia Held, Fédération des Acteurs de l'Urgence Sociale de la Charente (AFUS 16)

**Patricia HELD**, responsable de la plateforme à l'AFUS 16, rappelle les missions du 115 et l'évolution au cours des années. Le 115 est un maillon essentiel qui va de l'accueil d'urgence à l'insertion sociale. Ses missions, basées sur l'écoute, consistent, après avoir établi un diagnostic, à apporter une réponse de proximité en termes d'orientation en matière d'hébergement, de prestations et d'informations sur l'accès aux droits. Il participe aussi à l'observation sociale. Le rôle des écoutants s'est professionnalisé. Le 115 est un pivot dans le parcours des personnes, notamment via l'utilisation du logiciel SI SIAO qui permet de mettre en lien les professionnels intervenant dans le parcours des personnes.

## Synthèse intervention de Pascale Granier, CCAS de Toulouse

**Pascale GRANIER**, éducatrice spécialisée, écoutante au 115 au CCAS de Toulouse explique en quoi le 115 a un rôle essentiel à jouer et quelles sont ses spécificités. La prise d'appels au 115 requiert une écoute très attentive qui permet d'aller au plus près du besoin de la personne afin de mieux la comprendre et l'orienter. Le 115 se situe au cœur du SIAO créé en 2010. Ceci facilite les liens et

l'intégration dans une équipe. Souvent les collègues du 115 et de l'insertion sont dans les mêmes locaux. Ce sont ainsi les collègues qui prennent le relais.

### Synthèse intervention de Elisa Herbage, Maison de la Veille Sociale du Rhône

**Elisa HERBAGE**, coordinatrice à la Maison de la Veille Sociale du Rhône est interrogée sur des pistes d'évolution pour le 115. Il n'existe pas de réponse évidente compte-tenu de la diversité des 115 et des territoires. Le 115 ne peut être réduit à un seul gestionnaire de places ou à un taux de DNP. Il faut réinterroger le 115 à un niveau politique. La FAS vient de créer un groupe de travail dont l'objectif est de créer un référentiel de mission pour le 115. De plus, la crise sanitaire a bouleversé les organisations des 115 et mis en avant leur opérationnalité et inventivité sur lesquels il faut poursuivre les réflexions.

### Synthèse intervention de Sylvie FERNANDEZ, CCAS de Toulouse

**Sylvie FERNANDEZ**, coordinatrice au 115 au CCAS de Toulouse, mentionne quelques difficultés rencontrées quotidiennement par les écoutants comme la question de la confidentialité des données et l'information des personnes sur leurs droits. Compte-tenu de la crise sanitaire et la mise à disposition de places supplémentaires, les écoutants ont connu une évolution de leur travail avec plus de temps pour répondre aux appels, moins de pressions pour l'attribution des places et l'arrivée de personnes qui ne sollicitaient plus le 115.

### Questions/Réponses

#### ▪ **Quelles sont les qualifications des écoutants 115 ?**

Profils très variés. Turn-over des salariés. Le référentiel des missions du 115 permettra de proposer des éléments pour le recrutement du personnel 115

#### ▪ **Quels sont les outils dont disposent les écoutants 115 ?**

Les besoins sont nombreux : formations pour le personnel (écoute téléphonique, accueil de femmes victimes de violence, RGPD, formation statistique/SI SIAO, formation pour les veilleurs de nuit...); outils de traduction (compétences linguistiques des écoutants, primes mensuelles pour les traductions, recours à un prestataire de service sur l'interprétariat (ISM Interprétariat), budgétisation de l'interprétariat); temps d'échange via des analyses de pratiques, embauche d'un psychologue du travail, repérage des RPS.

#### ▪ **Comment se font les attributions de places (priorisation, redistribution des places non attribuées, marge de manœuvre des écoutants 115...)?**

La quasi-totalité des 115 ont mis en place des critères de priorisation travaillés avec leurs partenaires pour l'attribution des places compte-tenu de la pénurie. Redistribution des places le soir quand elles ne sont pas occupées si possible. Hétérogénéité des fonctionnements sur les territoires. Dans certains départements, commissions pour éviter à l'écoutant de prendre la décision seul.

#### ▪ **Quel est le rôle du 115 durant la crise sanitaire liée au COVID ?**

Premier et parfois unique interlocuteur pour transmettre des informations sur les services encore ouverts, sur les gestes barrière. Rôle renforcé avec la fermeture des dispositifs en mars 2020 et information sur les réouvertures. Rôle d'écoute ++. Contribution à la distribution de l'aide alimentaire. Relai auprès des services déconcentrés de l'Etat. Grande réactivité du 115.

#### ▪ **Comment faire face à l'incompréhension et à l'agressivité des personnes et des partenaires?**

Importante de rencontrer les partenaires et proposer des outils expliquant les missions du 115. Remise de livrets aux personnes pour leur expliquer quels sont les services disponibles. Plateforme internet Solinium avec Soliguide.

### Conclusion

Les missions du 115 et les profils des écoutants 115 ont évolué au cours des années. Il est important de donner toutes ses dimensions à ces professionnels et ce service pleinement intégré dans le SIAO. La FAS prépare un référentiel des missions du 115.