

La plateforme téléphonique du « 115 »

Le numéro d'urgence sociale

MISSION DU SERVICE

Le 115 est le numéro de l'urgence sociale. Il permet de venir en aide aux personnes sans abri et/ ou en grande difficulté sociale. Ce numéro permet également aux personnes de réaliser un signalement pour une situation de détresse. **Il est gratuit et fonctionne depuis un portable ou un fixe**, tous les jours de l'année. **La mission du 115 consiste à établir un premier diagnostic et à apporter une réponse de proximité, en indiquant notamment l'établissement ou le service auprès duquel la personne ou la famille pourra être accueillie et ce, sur l'ensemble du département.** La ligne 115 du 64 gère les demandes sur l'ensemble du département des Pyrénées-Atlantiques.

Le 115 joue un rôle de régulation, en recueillant et réallouant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement d'urgence disponibles.

C'est un dispositif de veille sociale, il permet de mesurer et de constater les besoins, en termes de places d'hébergement d'urgence et de prestations (alimentation, vestiaire, passage maraude, etc.). **Le 115 utilise le logiciel SI SIAO, qui permet de mettre en lien l'ensemble des professionnels intervenant dans le parcours des personnes.**

Les écoutants 115 travaillent en étroite collaboration avec les bénévoles de la Croix-Rouge Française, les associations caritatives et les travailleurs sociaux de droit commun du CCAS et de la SDSEI.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'appels : **32 545, soit 89 appels/ jour** (2 625 appels de plus qu'en 2022)

Nombre d'appels pour une demande d'hébergement : 23 794 (13,5 % de plus qu'en 2022)

Nombre d'appels pour une demande de prestations : 920, soit 64 % de plus qu'en 2022

Nombre d'appels d'un citoyen pour un signalement : 67 (50 % de plus qu'en 2021)

Erreurs de numéro et appels polluants : 228

Tranches d'âge des bénéficiaires du 115 :

- Les **25/45 ans** représentent **926 personnes** ;
- Les **00/25 ans** représentent **720 personnes, dont 407 sont des mineurs.**



Année d'ouverture : 1995
Nombre de salariés : 3 ETP
Echelle territoriale : département 64

PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES EN BÉARN

Couples avec enfant(s) : 74

Couples sans enfant : 53

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 38

Femmes seules : 135

Femmes seules avec enfant : 257

Familles : 53

Groupes d'adultes sans enfants : 45

Hommes seuls : 329

Hommes seuls avec enfant(s) : 13

PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES AU PAYS BASQUE

Couples avec enfant(s) : 31

Couples sans enfant(s) : 29

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 5

Femmes seules : 135

Femmes seules avec enfant(s) : 71

Familles : 22

Groupes d'adultes sans enfant(s) : 39

Hommes seuls : 728

Hommes seuls avec enfant(s) : 6

A l'instar du niveau national, nous constatons, dans notre département, une forte augmentation du nombre d'enfants présents en hébergement d'urgence. **En 2023, ce n'est pas moins de 407 enfants (0-18ans) mis à l'abri.**

Un nombre de personnes mises à l'abri en augmentation constante

- Béarn : 149 personnes sont mises à l'abri chaque nuit en moyenne, soit 54 375 nuitées ;
- Pays basque : 62 personnes/ nuit en moyenne, soit 2 2897 nuitées ;
- 72 272 nuitées ont été réalisées sur l'année, soit 16 644 nuitées supplémentaires. Cela représente une augmentation de 21,5% par rapport à l'année 2022.

| Une offre de mise à l'abri importante

En Béarn, 45 % des nuitées de mise à l'abri sont proposées à l'hôtel, c'est seulement 2,65 % au Pays Basque .

Les structures d'hébergement d'urgence et places hivernales ont un taux d'occupation important avec 51 171 nuitées réalisées, dont 21 451 nuitées pour le Pays Basque.

Le département dispose de 121 places pérennes et de 25 places à l'hôtel ouvertes toute l'année. Durant la période hivernale, 50 places supplémentaires sont créées. Ces dispositifs, de type hôtel et structures collectives, permettent de répondre de façon adaptée aux besoins des personnes. Nous disposons de places dans des structures collectives, avec ou sans animaux, des places d'hébergement dédiées aux femmes avec enfants et/ ou aux femmes victimes de violences conjugales, de places destinées aux hommes isolés et de chambres doubles pour les couples. Deux hôtels sont destinés à l'accueil des familles et/ ou des personnes isolées avec enfant.

| Les demandes non pourvues : un manque persistant de places disponibles

En 2023, le 115 a traité 23 794 demandes d'hébergement. Malgré les moyens mis à disposition, nous constatons que **12 154 demandes n'ont pu obtenir une réponse favorable**. C'est 32 personnes par jour qui ne trouvent pas de réponse via le 115 et doivent s'organiser par elles-mêmes pour dormir à l'abri. Ce chiffre représente une hausse de 27 %. Le logiciel SI-SIAO, renseigné par les écoutants 115, indique que **65 % des demandes sont non pourvues par manque de place disponible**.

EVÈNEMENTS MAJEURS

| la spécificité de la prise en charge des familles

La prise en charge des familles est beaucoup plus importante sur le secteur du Béarn avec l'accueil en 2023 de 74 couples avec enfants et 257 femmes avec enfants. Ces chiffres sont moindres sur la Côte Basque, avec 31 couples et enfants hébergés et 71 femmes avec enfants.

Cet écart s'explique notamment par la nature des hébergements proposés, en effet la capacité hôtelière mise à disposition en Béarn permet d'accueillir ces deux typologies de ménages, alors que le Pays Basque propose des solutions d'hébergement majoritairement pour les personnes isolées. Nous pouvons supposer un déplacement des personnes sans domicile, vers les lieux où elles peuvent trouver une réponse favorable à leur demande.

| La poursuite de la prise en charge des ménages ukrainiens

Depuis le mois de mars 2022, le 115 prend en charge les demandes d'hébergement et les orientations vers les structures, des ménages ukrainiens, via le logiciel SI SIAO. Sur l'année 2023, **16 469 nuitées ont été réalisées, pour la majorité à l'hôtel, représentant 45 personnes/ jour**, en plus de la file active 115.

| Une gestion des places « au cordeau »

Les écoutants 115 ont dû adapter leurs pratiques dans ce contexte de tension. Le professionnel doit faire preuve d'intégrité et de stratégie ; il doit « jongler » entre les appels des usagers insatisfaits par la réponse apportée et les gestionnaires des sites, qui jugent nécessaire une « sélection » du public, due aux comportements violents de certains, notamment sur le collectif. Certains matins, l'écoutant 115 sait, dès sa prise de poste, qu'aucune place ne sera disponible ; l'écoutant de nuit, lui aura à sa main, les places pour lesquelles les personnes ne se sont pas présentées. A noter qu'il peut débloquer des places hôtelières pour les femmes isolées avec enfants et pour les femmes victimes de violences conjugales. Les professionnels peuvent établir des listes de personnes prioritaires, afin de proposer un temps de répit pour le maximum de personnes.

| **Toujours exclus du SEGUR**, les écoutants 115 se sentent dévalorisés malgré le travail réalisé et leur rôle dans l'évaluation des situations des bénéficiaires du 115.

PERSPECTIVES

Plusieurs enjeux apparaissent, pour cette année 2024, il s'agira de :

- Poursuivre le travail engagé en interne sur la **réforme du SIAO et la création d'un SIAO unique** pour le département, dans lequel s'intégrera le 115 ;
- **Consolider l'équipe** en place en garantissant la continuité de service entre le jour et la nuit et obtenir une augmentation pérenne du temps de travail des 2 postes écoutant jour et de la veille hôtelière ;
- **Accompagner et soutenir les salariés dans leur pratique** pour faire face aux pressions et à l'agressivité de certains demandeurs.