

N° D'APPEL 115

DÉFINITION

Dans chaque département, le numéro vert national pour les «sans abri», le 115, permet d'accéder à une permanence d'accueil téléphonique, fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, chargée de répondre aux situations d'urgence sociale liée à l'hébergement.

La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) organise, conjointement avec Interlogement 93 (IL93), les fonctionnements du 115 de la Seine-Saint-Denis.

BÉNÉFICIAIRES

Tout ménage (personne isolée ou famille) sans solution d'hébergement et en danger de rue avéré sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.

INDICATEURS D'ÉVALUATION DU DANGER DE RUE :

L'évaluation de la situation par l'écouterant doit permettre de dégager des informations objectives sur lesquelles s'appuyer pour expliciter le danger de rue, seul critère d'orientation :

- > Motifs de la rupture d'hébergement
- > Réseau personnel
- > Ressources
- > Provenance de la demande (personne, référent social, équipe mobile,...)
- > Adhésion aux modalités de prise en charge du 115

MISSIONS

ÉCOUTER ET ÉVALUER LE DANGER DE RUE

- > Offrir un premier contact attentif et humain aux demandeurs.
- > Évaluer la demande, notamment le caractère d'urgence de la situation du ménage en difficulté.
- > Informer le demandeur en fonction de ses besoins, sur les modalités de prise en charge du 115, l'hébergement d'urgence et les accueils de jour dans le département, l'accès aux soins, à l'hygiène et aux points de distribution alimentaire, les services sociaux, les téléphonies sociales, etc.
- > Proposer et organiser une mise à l'abri immédiate pour les situations en danger de rue avéré, lorsque les disponibilités en structure ou en hôtel le permettent.

METTRE A L'ABRI EN STRUCTURE OU EN HÔTEL

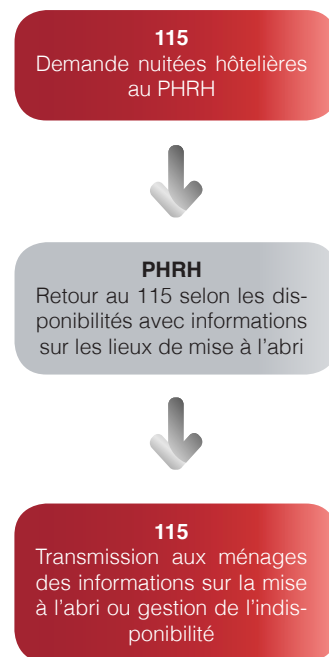
Les procédures de prise en charge sont définies par l'autorité préfectorale et varient en fonction de la période de l'année. En période hivernale, l'Etat renforce les dispositifs de mise à l'abri et ajuste les moyens en fonction de l'évolution des températures, lesquelles déterminent un niveau d'intervention. Le nombre de places en structures est limité mais lorsque les disponibilités le permettent, l'accueil en structure de type Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) est privilégié à l'accueil en hôtel.

> La mise à disposition des places en CHU :

Les CHU de la Seine-Saint-Denis sont tenus d'informer le 115 ou le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) en temps réel des places vacantes. L'orientation de personnes sur ces places est gérée en lien étroit avec le SIAO : lorsqu'une place est mise à disposition du 115 par une structure, le 115 et le SIAO décident de l'orientation la plus pertinente.

> La gestion hôtelière :

Le 115 de Seine-Saint-Denis et son partenaire unique le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière (PHRH) du Samu Social de Paris organisent la gestion des réservations des nuitées hôtelières selon la procédure suivante :



> Le suivi de la prise en charge des bénéficiaires :

Pendant la période hivernale et toute l'année pour les situations particulières (femmes victimes de violence, Situation Particulière Positive, etc.), les personnes prises en charge à l'hôtel doivent rappeler le 115 à intervalles réguliers pour le suivi de leur situation. Les dates sont fixées par le 115.

Lorsqu'un bénéficiaire est toujours sans solution à la fin de sa période de prise en charge, il doit rappeler le 115 pour renouveler sa demande.

En cas de problème pendant la prise en charge, le bénéficiaire ou l'hôtelier prévient le 115, qui informe ensuite le PHRH pour l'organisation d'une visite ou la mise en place d'une médiation sociale.

LE SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)

Instauré par les circulaires du 8 avril et du 7 juillet 2010, ce service public de l'hébergement et de l'accès au logement a pris la forme en Seine-Saint-Denis d'une plateforme unique dont l'objectif principal est de centraliser les demandes des personnes sans abri ou risquant de l'être, et les places d'hébergement disponibles, afin de proposer la prise en charge la plus adaptée possible. Le SIAO 93 est porté par Interlogement93.

PROCÉDURES SPÉCIFIQUES :

> Droits de priorité Préfecture (DDP)

L'équipe de la « gestion hôtelière » traite des droits de priorité préfecture dits « DDP » (situations d'expulsion locative ou de squat, d'incendies, de référés liberté de demandeurs d'asile,...) dont la prise en charge et ses modalités sont directement transmises par la DRIHL.

> Situation particulière positive (SPP)

Le 115, en lien avec le SIAO, a mis en place des modalités de prise en charge particulière dans le cas où une solution de sortie a pu être précisément identifiée (hébergement d'urgence ou de stabilisation, logement intermédiaire, logement autonome). Ces personnes sont maintenues dans un même hôtel jusqu'à l'aboutissement de leur solution de sortie, avec appel au 115 tous les 15 jours. L'objectif est de pouvoir stabiliser ces ménages afin de pouvoir assurer la sortie durable de leur situation d'urgence sociale.

> Femmes sortant de maternité

Toute femme sortante de maternité sans solution d'hébergement trois jours après l'accouchement bénéficie d'une orientation vers le CHU du Comité d'entraide aux Français Rapatriés (CEFR) via le 115, dans la limite des places disponibles. Le CEFR dispose de 20 places leur permettant d'évaluer la situation et de décider de l'orientation la plus adaptée.

Le dispositif ne concerne que les femmes seules ; les couples sont directement orientés en hôtel par le 115.

> Service de Mise en Sécurité (SMS)

Ce partenariat entre SOS Femmes 93, le 115 et le PHRH permet aux femmes victimes de violences conjugales de se mettre en sécurité, seules ou accompagnées d'enfants, après une sortie du domicile conjugal la nuit ou le week-end.

Suite à un appel (commissariat, hôpital, personne elle-même), le 115 organise la prise en charge à l'hôtel et informe SOS Femmes 93 pour que l'association se mette en lien dès le lendemain.

SOS Femmes accueille le ménage pendant une durée de 7 jours. A l'issue de cette période, sans solution d'hébergement, le 115 renouvelle la prise en charge sur une modalité de 15 jours renouvelables.

VEILLER A L'EVALUATION DES BENEFICIAIRES

Tout ménage ou isolé hébergé à l'hôtel par le 115 doit bénéficier d'une évaluation sociale (circulaires du 8 avril et du 7 juillet 2010 du SIAO). Lorsqu'un ménage possède un référent social, le 115 sollicite ce dernier pour la réalisation d'une évaluation sociale et la préconisation d'une orientation. Lorsqu'un ménage ne bénéficie d'aucun suivi social, le 115 envoie une demande d'évaluation à la cellule d'évaluation sociale du SIAO 93. Suite à l'entretien, la cellule d'évaluation sociale informe le 115 de ses préconisations.

Ces évaluations permettent au SIAO 93 de préparer leur orientation vers d'autres dispositifs adaptés à la situation du ménage (hébergement d'urgence ou de stabilisation, logement intermédiaire, logement autonome).

REGULER LES EQUIPES MOBILES D'AIDE (REMA)

Le régulateur des équipes mobiles d'aide du 115 (REMA) coordonne quotidiennement l'intervention des différentes équipes, de jour comme de nuit. Le REMA fonctionne 7 jours sur 7, de 18h à 23h (plus tard selon le niveau d'intervention en hiver).

Quatre opérateurs gèrent des équipes de nuit : le Samu Social, le Secours Islamique, La Croix Rouge et les Restos du Cœur. Le Samu Social et le Secours islamique interviennent tout au long de l'année alors que les autres équipes n'interviennent qu'en période hivernale.

Chaque soir, le REMA est informé de chacune des maraudes et de leur couverture territoriale. Il centralise les signalements (personnes elles-mêmes ou tiers) reçus par les écoutants du 115 et missionne l'équipe la plus proche du lieu d'intervention.

Le REMA relaie les signalements des maraudes de jour à celles de nuits (et inversement), ce qui permet à ces dernières de passer sur le lieu repéré ou d'approfondir la zone d'intervention.

Suite à leurs interventions, les équipes mobiles d'aide rappellent le 115 et transmettent des informations sur les personnes rencontrées en précisant si possible :

- Nom ou surnom,
- Date de naissance,
- Localisation,
- Descriptif des problématiques repérées,
- Prestations offertes.

Le REMA organise l'intervention des autres dispositifs « d'aller vers », tels que le SAMU, les pompiers, la police, etc.

Pendant la période hivernale, des places peuvent être mises à la disposition du REMA pour mettre à l'abri les personnes qui le souhaitent.

Les opérateurs des équipes mobiles d'aide, le 115 et le SIAO se réunissent mensuellement pour faire le bilan de leur partenariat sur la période écoulée et se coordonner.

Le REMA est chargé de la gestion du Service de Mise en Sécurité (SMS).

CONTRIBUER A LA VEILLE SOCIALE ET A L'OBSERVATION

Le 115 fait remonter des informations quotidiennes et hebdomadaires aux services de l'Etat (nombre d'appels, nombre de nuitées en hôtel, demandes non pourvues, profil des demandeurs,...). Une analyse de ces données est produite mensuellement.

INDICATEURS D'ÉVALUATION

Le 115 veille à la qualité du service public rendu en tant qu'opérateur de téléphonie sociale, notamment par le suivi de certains indicateurs :

- > Nombre d'appels reçus (2011 : 186 176, dont 121 441 décrochés, soit 65%)
- > Temps d'attente (2011 : 8,04 minutes en moyenne)
- > Nombre de nuitées hôtelières (2011 : 507 783 nuitées réalisées)
- > Nombre d'orientations en structure (2011 : 1 191 orientations vers un centre d'hébergement)
- > Nombre de fins de prise en charge suite à une orientation SIAO (1er semestre 2012 : 284 personnes, dont 72 familles)
- > Durée d'écoute
- > Nombre de demandes non pourvues

MOYENS HUMAINS

Composition du plateau téléphonique (24h/24h – 7 jours sur 7) :

- > 13,5 ETP d'écoutes
- > 1 ETP pour la régulation des équipes mobiles d'aide (REMA)
- > 2 ETP pour la gestion hôtelière
- > 2 ETP de coordination du plateau téléphonique
- > 1 ETP de chef de service
- > 0,5 ETP pour la veille sociale
- + 2 ETP d'écoutes en renfort hivernal