

Spécial 115

Le 115 de Seine-Saint-Denis est assuré par Interlogement93



Assurer un service public de qualité

Le 115 veille à la qualité du service rendu en tant qu'opérateur de téléphonie sociale, par le suivi d'indicateurs précis. Il contribue également à la veille sociale et à l'observation et fait remonter des informations quotidiennes et hebdomadaires aux services de l'Etat.

Une analyse de ces données est produite mensuellement.

La période hivernale

Durant cette période comprise entre le 1er novembre 2011 et le 31 mars 2012, la prise en compte des demandes de mise à l'abri des publics reste la mission première du 115. L'activité renforcée des maraudes pendant l'hiver amène une coopération accrue du 115 et du SIAO. Ce dernier supervise et centralise l'ensemble des évaluations durant cette période, afin notamment de préparer la fluidité et la sortie du dispositif au 1er avril 2012.

Le traitement des demandes

Le plateau téléphonique offre un premier contact attentif et humain aux demandeurs. Il évalue la demande, notamment le caractère d'urgence de la situation de la personne ou de la famille en difficulté et informe le demandeur en fonction de ses besoins.

Il propose et organise une mise à l'abri immédiate pour les situations en danger de rue avéré, lorsque les disponibilités en structure ou en hôtel le permettent.

2000

nuitées hôtelières
dépassées ce lundi
16 janvier 2012.

La coordination des acteurs de la veille sociale

La Régulation des Equipes Mobiles d'Aide du 115 (REMA) coordonne quotidiennement l'intervention des différentes équipes de jour et de nuit :

Elle est informée de chacune des maraudes et de leur couverture territoriale.

Elle centralise les signalements reçus par les écoutants du 115 et missionne l'équipe la plus proche du lieu d'intervention.

Elle relaie les signalements des maraudes de jour à celles de nuits.

Elle réceptionne les listings des personnes rencontrées en cours de jour et de nuit par les maraudes.

Agenda des commissions :

Matinée réseau SIAO - Logement : 26/01/12
Commission Logement : 20/03/2012
Commission Communication : 06/02/12
Commission Précarité : 24/01/12

NB : Aujourd'hui : Conférence de presse : "Crise du logement en IDF, un état d'alerte pour les salariés et les ménages en difficulté"