



Une journée au 115 de la Seine-Saint-Denis 26 novembre 2014

Le traitement des appels par le 115-93

10 085 appels reçus pour 731 numéros différents :



- > Décrochés : 355 (soit 49% des appelants)
- > Taux de réitération : 93%
- > Temps d'attente moyen : 40 min

Plus de la moitié des demandes des appelants n'a pas pu être traitée. Ainsi, les chiffres de la demande de mise à l'abri ne sont que le reflet partiel du nombre de personnes en rupture d'hébergement sur le territoire. On note également que le taux de réitération des appels est supérieur à 90%.

La demande de mise à l'abri

42 personnes ayant sollicité le 115-93 pour une mise à l'abri n'étaient pas connues du 115 auparavant (pour 772 primo-demandeurs sur le mois de novembre).

La demande non pourvue

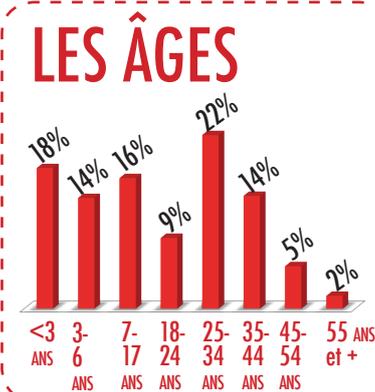
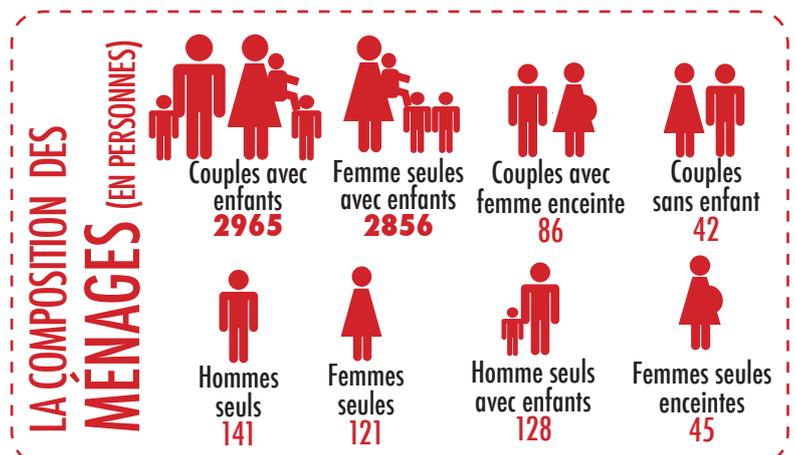
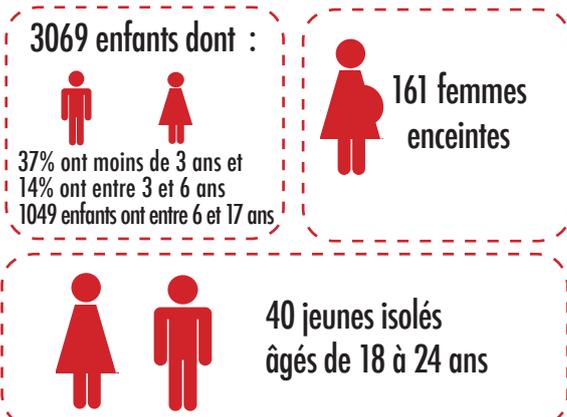
Les demandes non pourvues correspondent aux situations pour lesquelles une demande d'hébergement a été formulée au 115, mais à laquelle aucune solution n'a été trouvée, faute de place.

Les demandes de mise à l'abri n'ont pas pu aboutir pour **88 personnes (soit 61 ménages)**, dont **36% sont des isolés**, **11,4% sont en couple sans enfant** et **52% sont en famille**. Parmi les personnes en familles, 27 enfants sont des enfants pour lesquels le 115 n'a pas pu proposer de solution ce jour là.

Les publics pris en charge

Le 26 novembre 2014, **6 384 personnes, soit 2293 ménages**, étaient mises à l'abri à l'hôtel (ou en structure d'hébergement d'urgence pour 154 personnes), par le 115 de la Seine-Saint-Denis. Près de la moitié (48%) de ces personnes étaient des enfants.

TYPOLOGIE DES PERSONNES HÉBERGÉES



LA SITUATION ADMINISTRATIVE

Situation régulière :	60,2%
Situation en cours de régularisation :	8%
Demandeurs d'asile :	3,5%
Situation irrégulière :	25,5%
Information manquante :	2,8%

Plus de 95% des ménages pris en charge à l'hôtel sont des familles avec enfants. En effet, face à l'augmentation constante de la demande de mise à l'abri, ce facteur est aujourd'hui considéré comme prioritaire. Pour autant, cela ne signifie pas que les personnes sans enfant sont moins sujettes aux ruptures d'hébergement. Si ces dernières années voient le nombre de demandeurs isolés diminuer, c'est davantage par un phénomène d'auto-censure de la part des demandeurs qui savent que leurs chances d'être pris en charge sont minimales.

SITUATION SOCIALE DES HÉBERGÉS

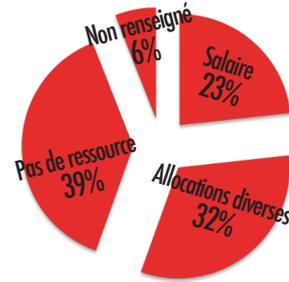
LE SUIVI SOCIAL



- > **Suivi social départemental : 56%**
- > Suivi social opérateur régional : 17%
- > Suivi social association : 5%
- > Suivi social services sociaux hospitaliers : 4%
- > Suivi social par divers services : 1%
- > **Pas de suivi social : 14%**
- > Information manquante : 3%

Le suivi social des hébergés est majoritairement assuré par les services sociaux du Conseil Général de la Seine-Saint-Denis. L'opérateur régional (service assuré par la Croix-Rouge française) qui a pour mission de suivre les ménages hébergés en dehors de leur département d'ancrage, suit 17% des publics. Enfin, près de 15% des ménages hébergés n'ont aucun suivi.

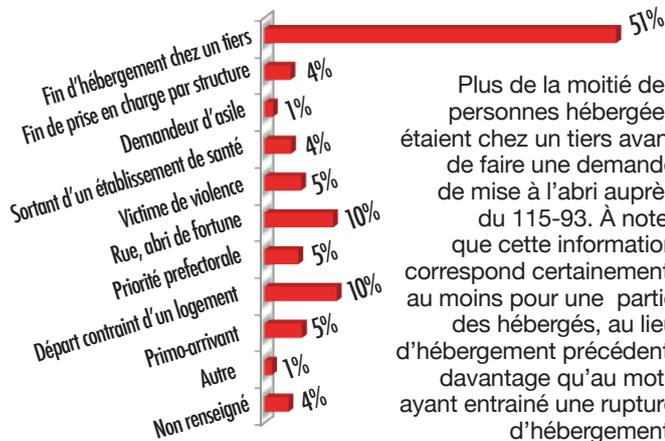
LE TYPE DE RESSOURCES



Près d'un quart des ménages hébergés disposent au moins d'un salaire.

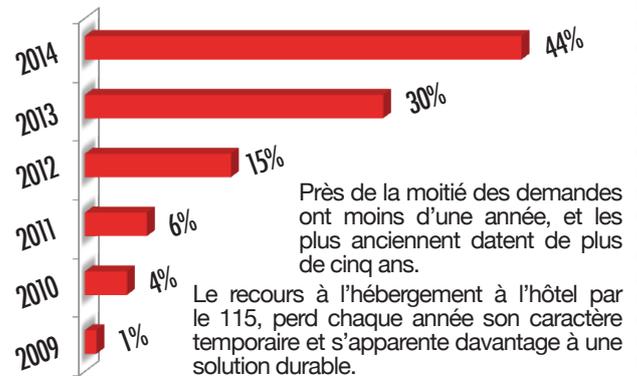
PARCOURS DES PERSONNES HÉBERGÉES

MOTIF DE RUPTURE D'HÉBERGEMENT



Plus de la moitié des personnes hébergées étaient chez un tiers avant de faire une demande de mise à l'abri auprès du 115-93. À noter que cette information correspond certainement, au moins pour une partie des hébergés, au lieu d'hébergement précédent, davantage qu'au motif ayant entraîné une rupture d'hébergement.

ANCIENNETÉ DE LA DEMANDE

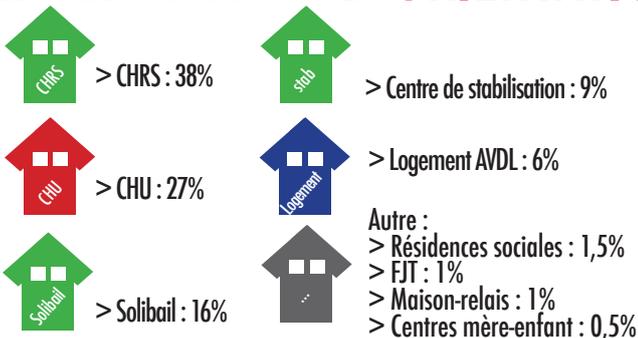


Près de la moitié des demandes ont moins d'une année, et les plus anciennement datent de plus de cinq ans.

Le recours à l'hébergement à l'hôtel par le 115, perd chaque année son caractère temporaire et s'apparente davantage à une solution durable.

Néanmoins, contrairement aux centres d'hébergement d'urgence, la réponse hôtelière ne comprend ni prestation alimentaire, ni accompagnement social.

LES PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION



Au cours de leur hébergement à l'hôtel, les ménages devraient pouvoir bénéficier d'un parcours d'insertion. Ce parcours, variable, dépend entre autre du niveau d'autonomie du ménage et de son besoin d'accompagnement social. Les évaluations sociales constituant les demandes d'hébergement sont adressées au SIAO par les travailleurs sociaux référents ou directement réalisées par le SIAO. Il s'agit de rechercher la solution d'hébergement la plus adaptée. Pour 47% des ménages hébergés la préconisation relève d'un hébergement d'insertion. Il s'agit donc majoritairement de ménages qui ont besoin d'un accompagnement social renforcé. Notons que 14% des ménages hébergés à l'hôtel déclarent n'avoir aucun suivi.

LES MÉNAGES SUIVIS PAR L'OPÉRATEUR RÉGIONAL

La croix-rouge française a été retenue en octobre 2013 par la DRIHL pour assurer une nouvelle mission régionale d'accompagnement social des ménages dits «extra-territoriaux», sans suivi social, hébergés par les 115 d'île de France en dehors de leur département d'origine. Une équipe de soixante travailleurs sociaux accompagne au quotidien les ménages qu'ils rencontrent directement dans les hôtels.

Le 115-93 adresse à ce nouvel opérateur régional les ménages hébergés en hôtel en dehors de la Seine-Saint-Denis. La croix-rouge, après évaluation sociale définit le territoire d'ancrage du ménage et transmet une demande au SIAO afin de l'orienter vers une solution plus adaptée que l'hôtel.

Entre octobre 2013 et octobre 2014, l'opérateur régional a suivi 2 969 ménages sur toute la région Île de France.

Parmi ces ménages :

- > 844 ménages (soit 28,4%) ont été orientés par le 115 de la Seine-Saint-Denis . À ce jour 407 sont encore accompagnés ;
- > 583 (20,6%) ménages étaient hébergés en Seine-Saint-Denis, mais orientés par un autre 115. Près de 90% de ces ménages étaient orientés par le 115 de Paris ;
- > 613 ménages suivis par l'opérateur régional ont un ancrage territorial en Seine-Saint-Denis.

FOCUS