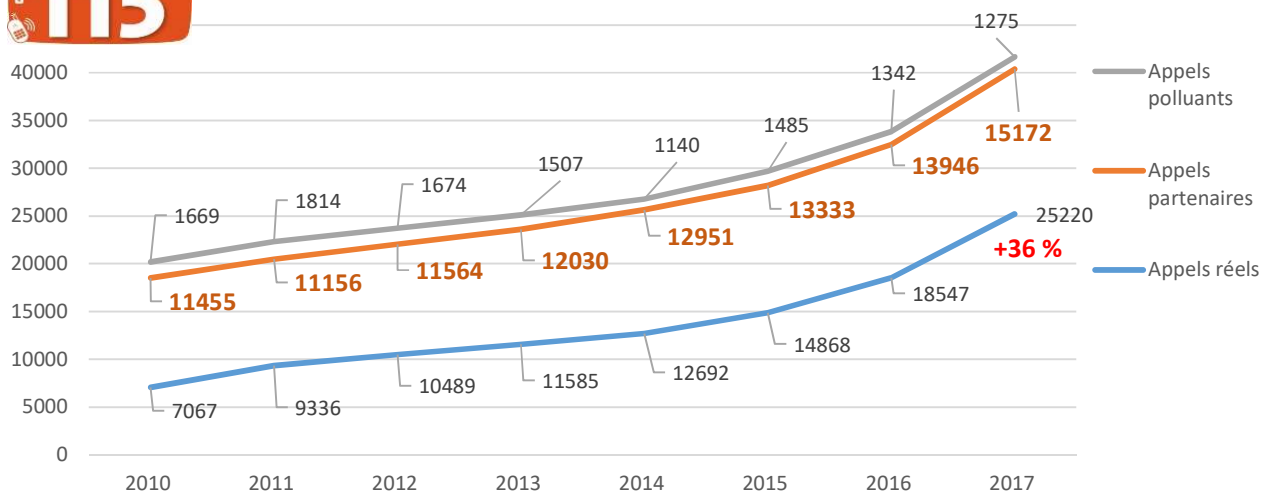




## PLATEFORME D'ECOUTE



Les différents types d'appels reçus au 115

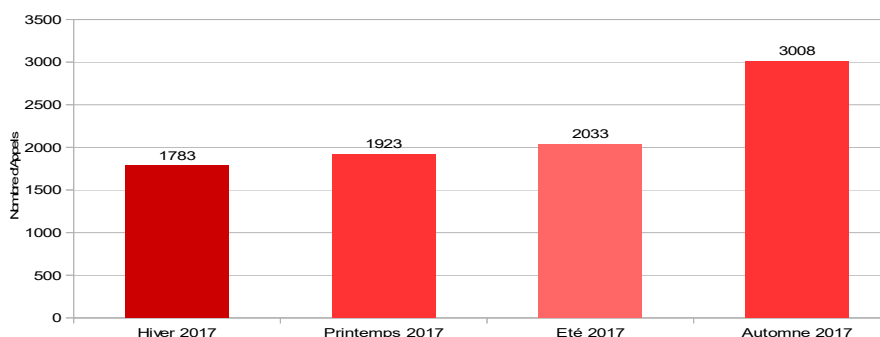


Mise en place de la 1ère phase de la réorganisation du 115 en 2 phases :

- 1ère phase réalisée en 2017 : Instaurer une commission de validation des orientations du 115.
- 2ème phase prévue fin 2018 : modifier les journées d'orientation afin de pouvoir proposer des hébergements chaque jour ouvrable de la semaine

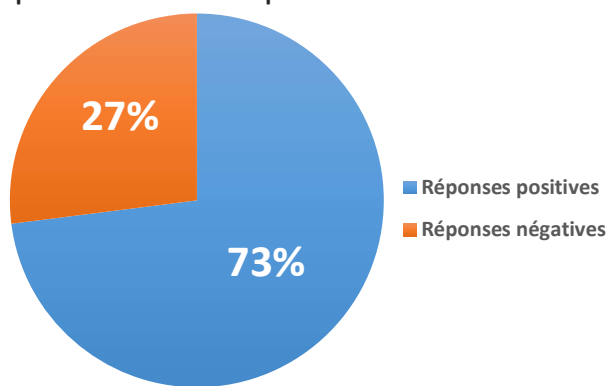
Provenance des appels en 2017 :

80% proviennent du Grand Angoulême, 19% du reste du département et 1% hors département.



Les demandes d'hébergement par saison

## Répartition des réponses faites



Nous constatons une augmentation des réponses négatives pour absence de place disponible.

En 2016, nous en comptabilisons 710 réponses négatives pour 352 personnes différentes.

En 2017, nous en comptabilisons 1952 pour 664 personnes différentes.

**Nous constatons également depuis plusieurs années un rajeunissement et une féminisation du public, un grand nombre d'usagers âgés avec un état de santé physique et psychique altéré par leur mode de vie qui nécessiterait des hébergements adaptés.**

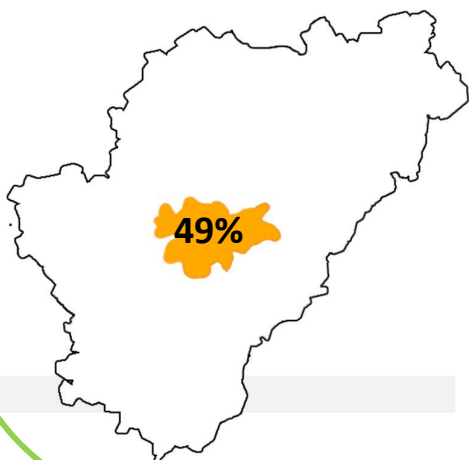
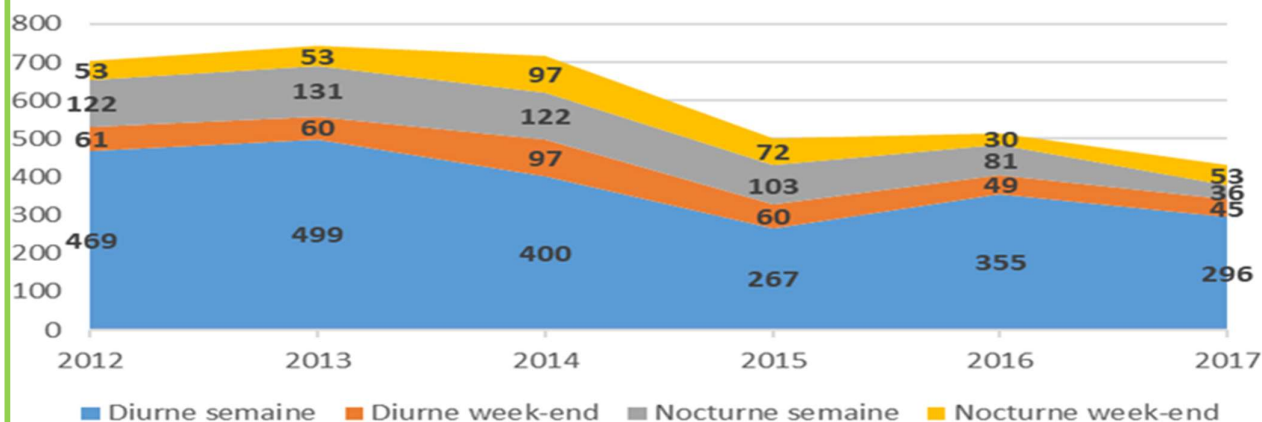
L'ouverture des lits haltes soins santé en 2018 répondra à ce besoin



En 2017, **430** appels ont été reçus.



## Evolution des appels en fonction des plages horaires



49% des appels proviennent du **Grand Angoulême**.

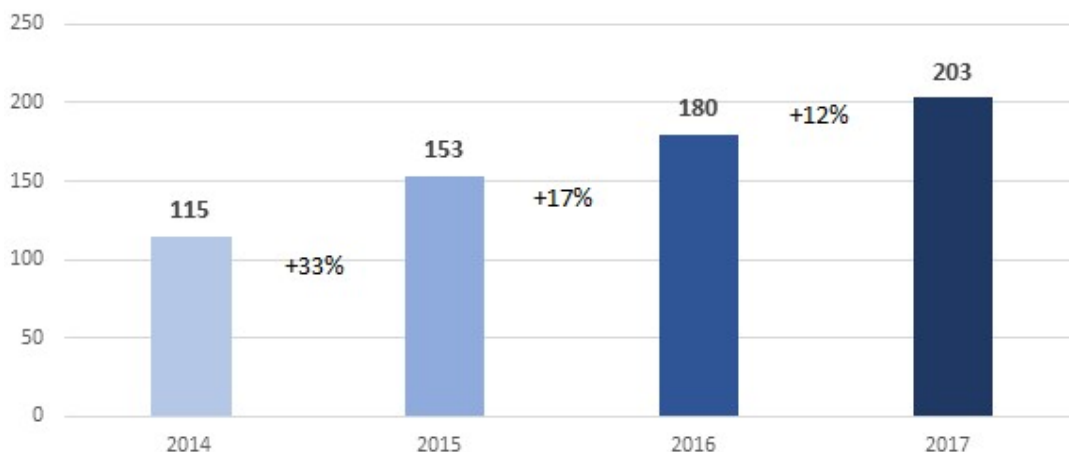
Les motifs des appels sont :

Pour **63 % un besoin d'écoute** et **24% des demandes d'information** (afin de préparer un éventuel départ ou pour connaître leurs droits),

Un rendez-vous avec le CHRS « Parenthèse » en vue d'un hébergement est proposé tous les 4 appels environ.

# HEBERGEMENT D'URGENCE

Personnes hébergées dans l'urgence chaque soir



Le dispositif est financé par l'Etat, fonctionne également avec le soutien du Conseil Départemental (subvention de 55000 €) mais aussi grâce à la mise à disposition de haltes de nuit et d'appartements d'urgence par des communes. Des associations comme la Croix Rouge ou Emmaüs mettent des hébergements à disposition, le Rond Point offre 20 places en collectif et sur Cognac le SASH gère 5 haltes, et l'hôtel, en diminution, vient compléter le dispositif permettant ainsi au 115 de pouvoir proposer une diversité de solutions des hébergements et à un plus grand nombre de personnes.

Ce fut en moyenne **203 personnes** hébergées dans l'urgence chaque soir en 2017 (180 en 2016, **+12%** par rapport à 2016).



**56 personnes «sans enfant»** sont ainsi hébergées chaque soir.  
**10 % de nuitées de plus** ont été proposées en 2017.



**98 personnes hébergées chaque soir en famille.**  
**35950 nuitées en 2017 contre 25720 en 2016 et 20829 en 2015 pour les familles soit une hausse de 39% en 1 an.**  
57% des personnes accueillies étaient des enfants.



**25 personnes accueillies en Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile 2017** (32 en 2016) dont 24% d'enfants (34% en 2016).  
42% des demandeurs d'asile étaient en procédure normale), 11% en procédure prioritaire et 47% en procédure Dublin.  
5010 nuitées en 2017 **soit une baisse de 16%**



**24 personnes victimes de violences conjugales** sont hébergées chaque soir par le CCAS d'Angoulême et sur Cognac par l'ASERC). Soit 8760 nuitées en 2017.

# LE SIAO

- Opérateur unique délégué à l'AFUS16 par arrêté Préfectoral du 13 mars 2012.
- 100 % des places d'urgence et d'insertion régulées.
- **Le volet urgence du SIAO représente 93 % des demandes enregistrées par le SIAO en 2017.**
- Le volet insertion a représenté en 2017 7% des demandes enregistrées, mais 57 % des nuitées réalisées.
- L'évaluation est ici garantie et effectuée par le premier établissement saisi par l'utilisateur.

## Urgence

- 12 374 demandes enregistrées soit 23% de plus qu'en 2017.
- 4,3% des demandes proviennent d'utilisateurs sollicitant le 115 pour la première fois.
- 1 695 personnes différentes sollicitant le 115 soit +35% par rapport à 2016, 23% bénéficient d'un suivi social.
- 25 Commissions situations préoccupantes, 10 Commissions cas complexes.
- **119 personnes au profil singulier ont bénéficié d'un accompagnement social partiel par l'AFUS16.**
- 165 personnes ont bénéficié d'une première évaluation via le SIAO (+40% par rapport à 2016).
- 84 rencontres de MNA (+ 84 % par rapport à 2016).

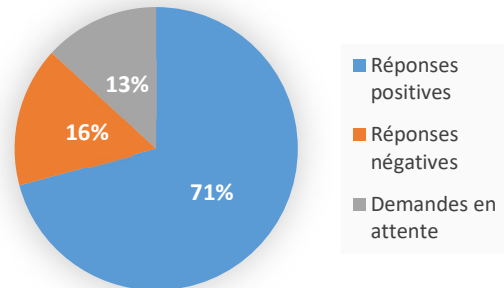
+ Création d'un poste de référent parcours pour les personnes isolées (1ETP).

- Le SIAO Urgence ne peut pas garantir la première évaluation du fait du peu de retour de ses membres.

## Insertion 895 demandes (-10% par rapport à 2016).

+ 100% des premières évaluations garanties dans le volet insertion du SIAO.

- Difficulté de suivi et de régulation, due à l'absence d'un outil informatique totalement déployé (surcharge du travail pour l'AFUS mais également pour les GHL), engendrant des retards de transmission.



- Trop de retours tardifs de la part des GHL sur les occupations de leurs structures.

- Tension dans le dispositif d'hébergement d'urgence et difficulté à garantir une première évaluation à cause du volume de demandes dans le volet urgence (98% des demandes) et du profil des usagers.

→ Déploiement du SI-SIAO système d'info Etat initialement prévu en 2017, reporté en 2018.



Fédération des Acteurs de l'Urgence Sociale de la Charente

BP 61024 – 16001 ANGOULEME CEDEX

Tél : 05 45 93 62 91 Fax : 05 45 93 62 92

Courriel : [secretariat@afus16.fr](mailto:secretariat@afus16.fr)