

**BILAN 2022**

NUMÉRO D'URGENCE SOCIALE

APPEL GRATUIT  
24h/24 - 7j/7  
**115**

**Plateforme d'écoute  
Le 115**

**afus 16**



AFUS 16

**Fédération des Acteurs de l'Urgence  
Sociale de la Charente**

BP 61024 – 16001 ANGOULEME CEDEX

Tél : 05 45 93 62 91

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

Web : [afus16.fr](http://afus16.fr)

## Sommaire :

<b>1. Présentation succincte de l'organisation en vigueur de la plateforme.....</b>	<b>3</b>
1. Organisation générale du 115.....	3
Une astreinte de l'équipe de Direction est joignable en permanence, 24h/24. ....	3
2. Organisation interne à l'AFUS16.....	3
<b>2. Présentation du périmètre des places régulés par le 115 (ne pas trop rentrer dans le détail) .....</b>	<b>3</b>
3. Des places à destination des personnes isolées .....	3
a. Des places en collectifs .....	3
b. Des places en logement d'urgence – cohabitation .....	3
c. Des places en haltes de nuit .....	4
d. Des places à l'hôtel .....	5
<b>3. Chiffres sur les appels.....</b>	<b>5</b>
4. Les différents types d'appels reçus au 115 .....	5
5. Répartition des appels en Charente .....	6
<b>4. Les demandes .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Les Réponses.....</b>	<b>8</b>
6. Analyse des réponses faites par le 115 aux demandes d'hébergement et de prestations .....	8
7. Analyse des réponses négatives liés uniquement aux demandes d'hébergement. ....	8
8. Analyse détaillée des réponses négatives des demandes d'hébergement .....	8
9. Focus sur la réponse pour absence de place disponible.....	9
<b>6. Données sur les appelants du 115 .....</b>	<b>10</b>
10. Profils des ménages sollicitant le 115 .....	10
<b>7. Analyse qualitative de l'activité de l'année par l'équipe .....</b>	<b>11</b>

# 1. Présentation succincte de l'organisation en vigueur de la plateforme

## 1. Organisation générale du 115.

Depuis de nombreuses années, le « 115 - accueil sans-abri » de la Charente fonctionne en permanence grâce à un partenariat associatif mettant en commun leurs moyens pour garantir un accueil et une écoute humaine à tout moment du jour et de la nuit.



**Une écoute humaine et de proximité assurée par 2 associations.**

L'AFUS16 assure l'écoute 7 jours/7 de 8h à 20h, la coordination et l'animation du dispositif d'urgence sociale. L'écoute de nuit est assurée par Angoulême Solidarité et ses veilleurs de nuit sont rémunérés depuis 2010 pour assurer cette mission complémentaire.

Une astreinte de l'équipe de Direction est joignable en permanence, 24h/24.

## 2. Organisation interne à l'AFUS16

**La plateforme d'écoute : les écoutants assurent l'écoute du numéro d'urgence le 115.**

Les écoutants de la plateforme informent, orientent et peuvent coordonner d'une certaine manière les parcours des usagers, notamment en informant les acteurs du réseau (OMEGA, ECLAIRCIE, Le Rond-Point ...). Les écoutants doivent repérer les situations « complexes » et faire le lien avec les référentes de parcours.

En 2022, 4 écoutantes sociales, dont 2 apprenties en BTS ESF, se relaient autour de ce numéro d'urgence chaque jour entre 8h et 20h. Le niveau d'exigence et de sollicitation à ce poste étant intense, cela entraîne un turn-over élevé sur ce poste. Ce dernier est un tremplin pour de jeunes professionnels désirant acquérir une solide expérience dans le domaine de l'urgence sociale.

# 2. Présentation du périmètre des places régulés par le 115

## 3. Des places à destination des personnes isolées

Sur l'année 2022, le dispositif est composé de 95 places réparties sur le département sous plusieurs formes.

### ***a. Des places en collectif***

#### **• 22 places en mode collectif :**

20 à Angoulême Solidarité, Le 115 a orienté 193 personnes différentes. Soit 7140 nuitées soit une moyenne de 19,6 places par jour.

- 2 au sein de la Communauté d'Emmaüs La Couronne. Le 115 a orienté 65 personnes différentes. Soit 648 nuitées soit une moyenne de 1,8 places par jour.

Emmaüs a ouvert 2 logements de 3 places chacun au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Faisant face à une sur sollicitation de compagnons de passages, 4 de ces places n'ont pas encore été mises à disposition du 115.

### ***b. Des places en logement d'urgence – cohabitation***

- **10 places en mode urgence-stabilisation :**
  - 7 places portées par Angoulême Solidarité.
  - 3 places portées par Mosaïque Cognac.

Nous n'orientons pas directement sur ces places. Elles sont gérées en interne par les structures.

### ***c. Des places en haltes de nuit***

- **62 places en hébergement individuel sur 33 lieux différents :**
  - 32 places d'hébergement sur le territoire de Grand Angoulême, réparties sur 17 haltes de nuit.
  - 14 places d'hébergement sur le territoire de Grand Cognac, réparties sur 5 haltes de nuit gérées par Mosaïque et 2 haltes de nuit gérées par les mairies.
  - 16 places d'hébergement sur le reste du département, réparties sur 9 haltes de nuit gérées par les mairies.

Notre dispositif continue de s'agrandir des projets sont en cours et seront disponibles courant 2023 : Segonzac, Gond-Pontouvre, Fléac.

En 2022, Le 115 a orienté 312 personnes différentes, dont 76 femmes et 236 hommes.

10 075 nuitées ont été proposées par le 115. Cela correspond à 28 orientations quotidiennes vers les haltes de nuit. Soit 91% de taux d'orientation positive. Le 9% restant sont des orientations refusées tardivement par l'utilisateur et nous n'avons pas pu réorienter aussitôt, ou alors la place disponible ne correspondait pas au public sollicitant le 115.

#### Les haltes de nuit du dispositif et les orientations du 115 acceptées par l'utilisateur

	Nombre de places disponibles quotidiennement	Nombre d'orientation annuelle
LA COURONNE GARE	1	326
LA COURONNE JARRAUD A	2	409
LA COURONNE JARRAUD B	2	372
ANGOULEME AULARD 1	2	419
ANGOULEME AULARD 2	2	369
RUELLE JEAN FILS	2	392
RUELLE FOCH 1	2	532
RUELLE FOCH 2	2	389
GOND PONTOUVRE	2	314
CROIX ROUGE	2	197
MORNAC	2	390
ISLE D'ESPAGNAC 3	2	399
ISLE D'ESPAGNAC 3B	2	362
PUYMOYEN	2	380
SAINT MICHEL	2	451
DIGNAC	2	315
MOUTHIERS	1	237

BLANZAC	2	332
CHATEAUNEUF	2	79
RUFFEC	2	326
ROUMAZIERES	2	51
CONFOLENS	2	256
COGNAC Claude Bouchet	2	348
COGNAC Véron	2	402
COGNAC Liverpool	2	293
COGNAC Bidouard	2	357
COGNAC Metz	2	327
JARNAC	2	368
ROUILLAC	2	97
MANSLE	1	267
BARBEZIEUX	2	283
VILLEFAGNAN	1	31
AIGRE	2	5
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>10075</b>

#### ***d. Des places à l'hôtel***

Le recours à l'hôtel, permet de réguler les tensions dans le dispositif d'urgence. Le 115 peut alors y recourir afin de faire face à la 1<sup>ère</sup> urgence dans un délais très court, souvent le temps qu'un autre service ou dispositif puisse prendre le relais sur la situation. Le recours à l'hôtel est utilisé par le 115 pour 2 types de situation :

- Lors de fortes dégradations climatiques.
- Lors de sollicitation de mise à l'abri pour des familles ayant des demandes et des situations très variées.

Une évaluation flash est faite par les écoutantes de la plateforme. En fonction de cette dernière, si la famille s'avère sans solution d'hébergement, il est possible qu'il soit nécessaire de faire une évaluation plus approfondie. Une mise à l'abri est souvent nécessaire, via l'hôtel, le temps d'organiser une rencontre en face à face.

Une fois l'évaluation réalisée, et en fonction des démarches à faire et des disponibilités, la famille peut être orientée vers un logement d'urgence qui propose une continuité de prise en charge. Ce mode d'hébergement permet d'optimiser les conditions d'accueil et de diminuer les dépenses.

### **3. Chiffres sur les appels**

#### **4. Les différents types d'appels reçus au 115**

Depuis 2002, date du premier recensement des appels, le nombre d'appels reçu par le 115 de la Charente n'a fait que croître jusqu'en 2019. Pour la première année, en 2020, nous observons une baisse des appels reçus par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire liée au COVID.

Les appels partenaires sont fortement minorés par rapport à la réalité. En effet, tous les professionnels sont équipés de téléphones portables et de mails, ainsi les partenaires interpellent en direct le référent afin de ne pas encombrer la ligne d'urgence.

Une réorganisation permanente de la plateforme d'écoute permet aussi de nous adapter afin d'éviter aux personnes de nous rappeler plusieurs fois dans la journée.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Taux d'évolution 2021-2022
<b>Appels réels</b>	14 868 Dont 33% de rappel usagers	18 547 Dont 36% de rappel usagers	25 220 Dont 40% de rappel usagers	<b>27 782</b> Dont 64% de rappel usagers	<b>24 885</b> Dont 43% de rappel usagers	<b>12 941</b> Dont 36% de rappel usagers	<b>15 603</b> Dont 33% de rappel usagers	<b>14 480</b> Dont 20 % de rappel usagers	<b>- 7 %</b>
<b>Appels partenaires</b>	13 333	13 946	15 172	<b>15 757</b>	<b>16 714</b>	<b>12 925</b>	<b>12 792</b>	<b>11 245</b>	<b>- 12 %</b>
<b>Appels polluants</b>	1 485	1 342	1 275	<b>1 244</b>	<b>1 167</b>	<b>928</b>	<b>967</b>	<b>177</b>	<b>- 82 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29 686</b>	<b>33 835</b>	<b>41 667</b>	<b>44 783</b>	<b>42 766</b>	<b>26 794</b>	<b>29 362</b>	<b>25 902</b>	<b>- 12 %</b>

### Répartition et évolution des appels reçus au 115

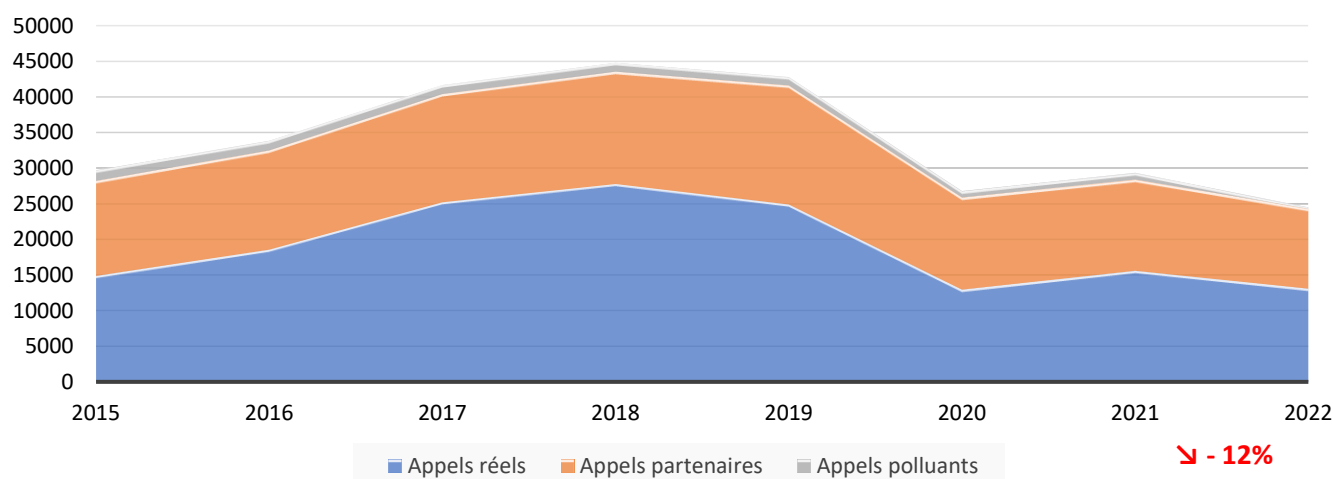


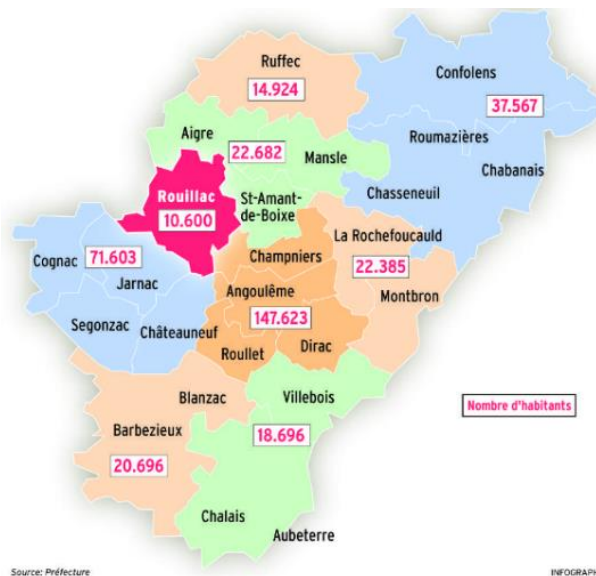
Figure 3

## 5. Répartition des appels en Charente

Sur l'année 2022, les appels émis du territoire de Grand Angoulême sont toujours majoritaires pour les raisons suivantes :

- Angoulême est le Chef-lieu du département,
- Point géographiquement central du département,
- Les transports collectifs y convergent,
- Les services administratifs et sociaux y sont plus nombreux,
- Le Grand Angoulême regroupe près de 50 % de la population charentaise.

Le logiciel SISIAO ne permet plus l'analyse de l'origine géographique de l'appel 115. En extrapolant sur l'année les calculs d'une période test, nous pouvons dire que 70 % des appels viennent de Grand Angoulême, 25 % de Grand Cognac et 5 % du reste du département.



## 4. Les demandes

Type de demande faites au 115

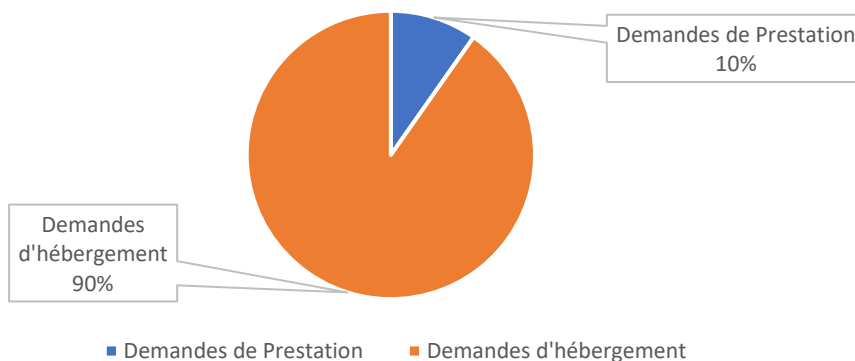


Figure 4

Les demandes de prestation sont principalement des demandes de passage de maraude et d'inscription à la restauration sociale portée par Angoulême Solidarité. Ces demandes sont généralement satisfaites.

15% des demandes d'hébergement sont des demandes qui sont renouvelées à la demande des usagers, pour leur permettre d'honorer des rendez-vous médicaux, administratif, ..., ou aussi juste pour se reposer.

## 5. Les Réponses

### 6. Analyse des réponses faites par le 115 aux demandes d'hébergement et de prestations

57 % des demandes d'hébergement obtiennent une réponse positive.

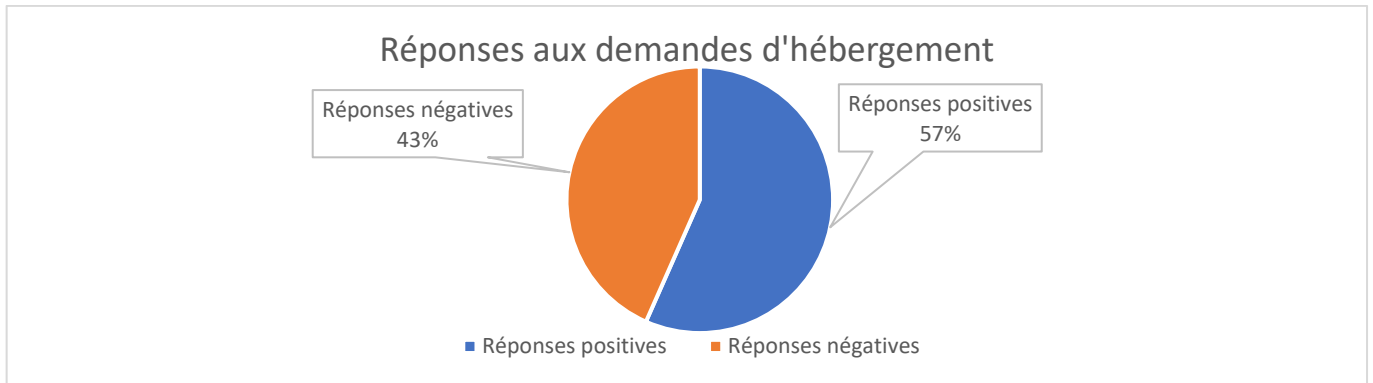


Figure 5

### 7. Analyse des réponses négatives liées uniquement aux demandes d'hébergement.

Nous constatons une augmentation massive de refus aux demandes d'hébergements faites au 115 => + 71% par rapport à 2021.

## REPONSES NEGATIVES LIEES AUX DEMANDES D'HEBERGEMENT FAITES AU 115

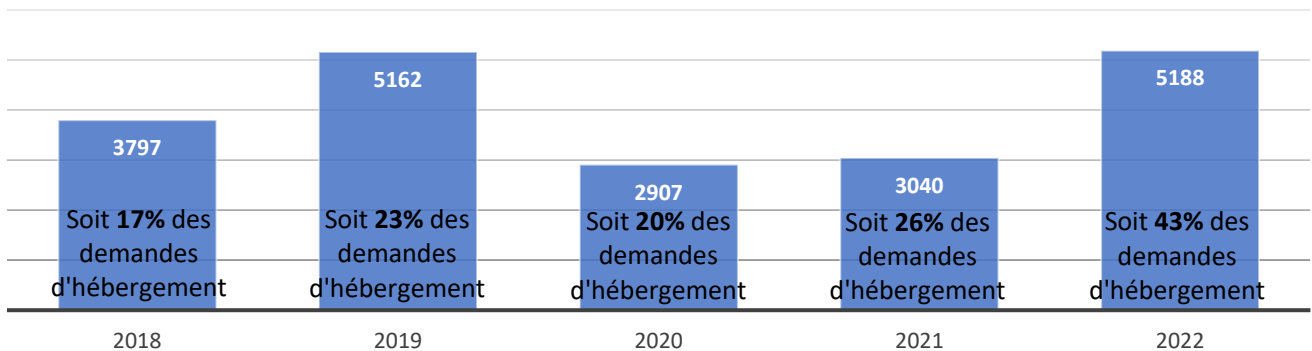


Figure 6

### 8. Analyse détaillée des réponses négatives des demandes d'hébergement

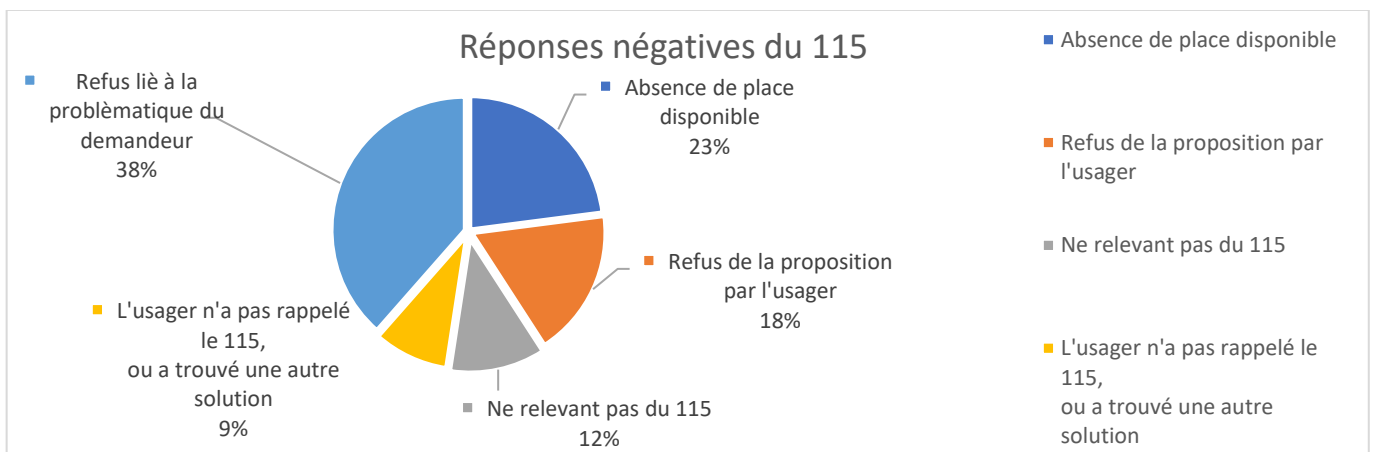


Figure 7



38% des refus sont prononcés principalement en commission pour les motifs suivants (motifs cumulables) :

- Des dégradations dans les hébergements,
- Des vols,
- Des comportements agressifs et menaçants,
- Une incapacité à être autonome dans l'hébergement ou pour s'y rendre : gestion de la prise des repas, mode de déplacement,
- Une incapacité à être dans un collectif,
- Une incapacité à occuper un hébergement sans mettre en danger l'environnement/voisinage (risque d'incendie, nuisance sonore, ...)
- Des personnes en situation d'handicap physique ou psychique ne les rendant pas autonomes dans les actes de la vie quotidienne.
- ...

Le nombre de personnes sollicitant le 115, se trouvant dans une situation de handicap, en manque d'autonomie, ou de grande agressivité, est en forte augmentation. L'ensemble de ces problématiques ne nous permet pas d'orienter ces personnes vers des lieux d'hébergement en capacité de les accueillir. En effet, nous devons garantir la sécurité des personnes accueillies et des accueillants des structures.

### **9. Focus sur la réponse pour absence de place disponible**

Le nombre de refus reste stable depuis 3 ans malgré une augmentation de notre activité. Cela s'explique principalement par la réattribution des places dès qu'un usager refuse une orientation. Cela représente une moyenne de 3,2 refus quotidiens pour ce motif, contre 3 en 2021. Avant la modification de notre organisation et la mise en place de la commission, nous faisons une moyenne de 9,4 refus pour manque de place chaque jour.

#### **Réponses négatives du 115 pour absence de place disponible**

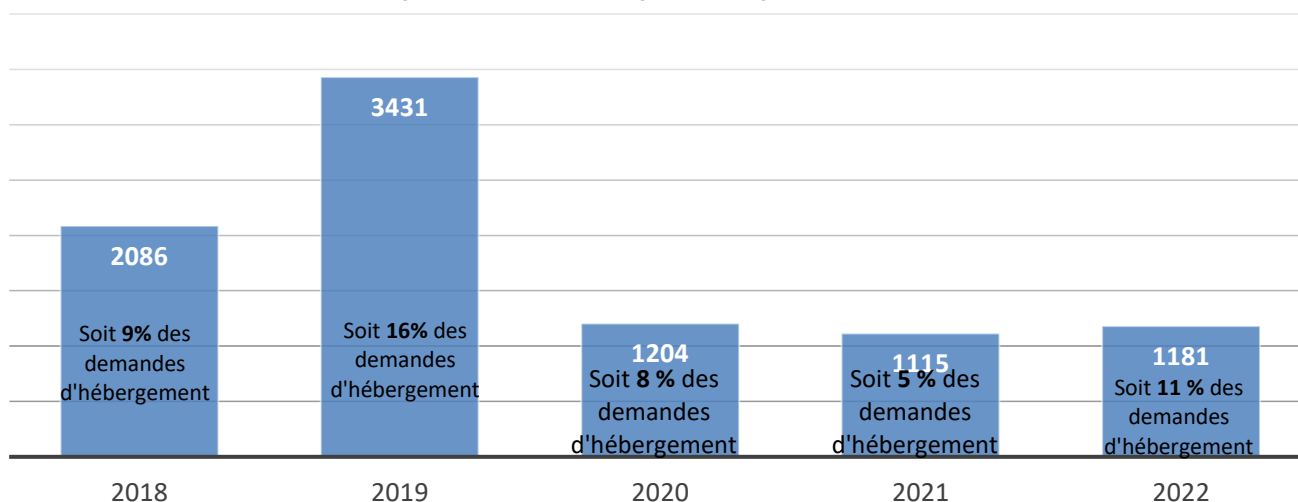


Figure 8

## 6. Données sur les appelants du 115

### 10. Profils des ménages sollicitant le 115

Les  $\frac{3}{4}$  des appelants du 115 sont des ménages sans enfant mineur à charge.

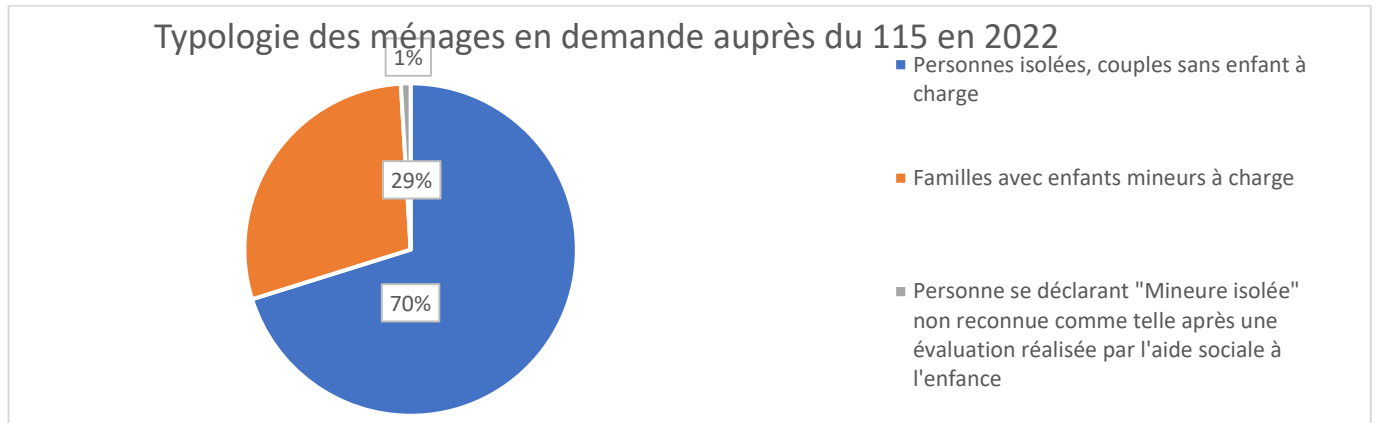


Figure 9

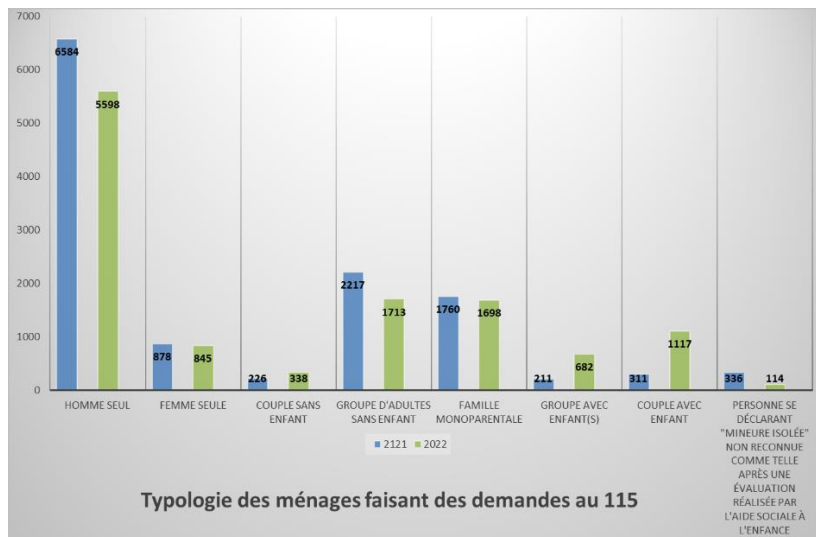


Figure 10

## FEMMES SOLLICITANT LE 115

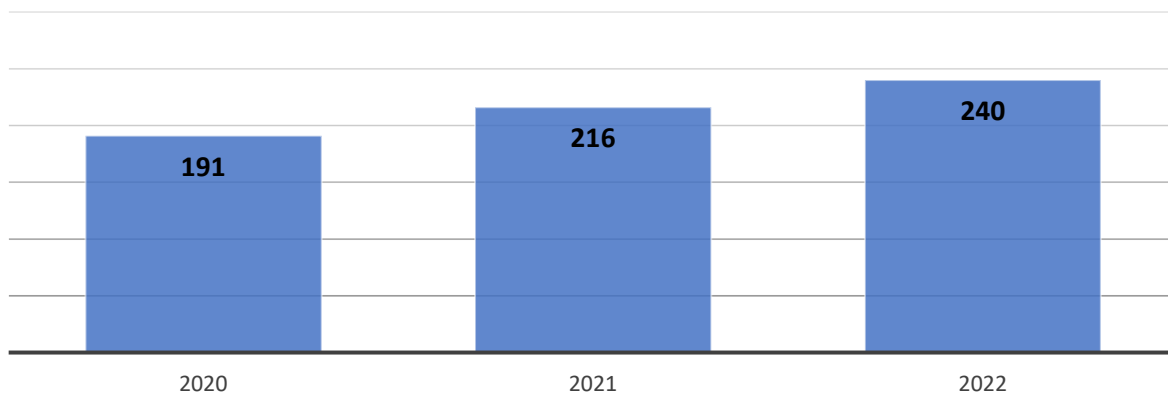


Figure 10

Chaque année, les femmes sont de plus en plus nombreuses à solliciter le 115. En 2022, elles étaient que 37 à nous avoir sollicité depuis 2021. En effet, la vulnérabilité des femmes à la rue, induit une plus grande vigilance, des solutions sont plus vite trouvées en raison de leur profil, de grossesse, ...

## Situation d'habitat de l'utilisateur au moment de la demande au 115

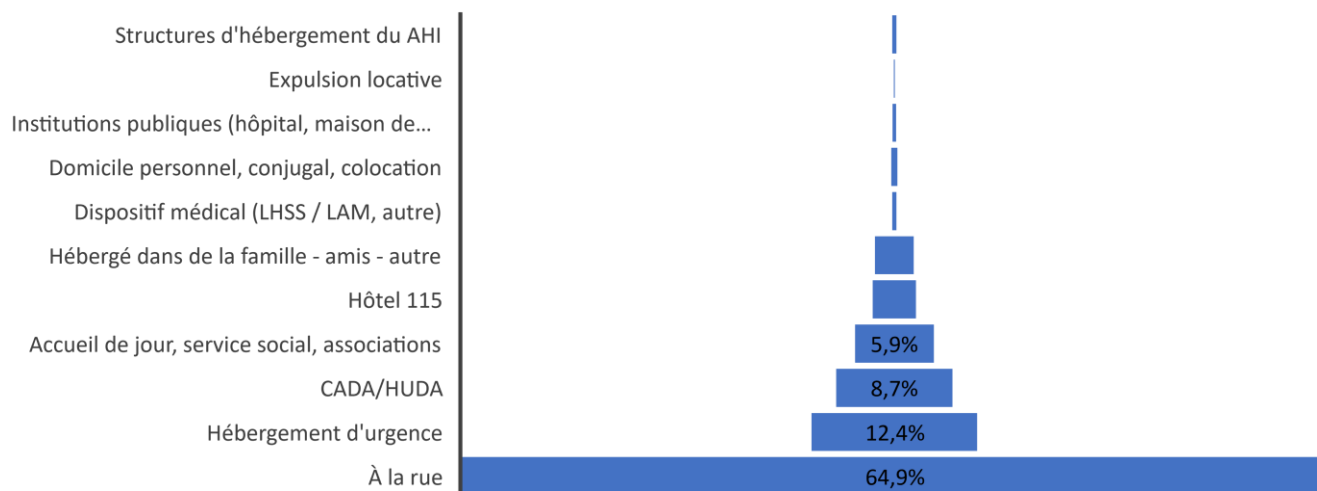


Figure 11

## 7. Analyse qualitative de l'activité de l'année par l'équipe

L'année 2022 a été une année compliquée pour la plateforme d'écoute. Le 115 a été sollicité pour des situations ne relevant pas du domaine de l'AHI. Nous constatons de plus en plus de personnes relevant du champ du handicap. Leurs déficiences et difficultés de compréhension complexifient leur accès aux hébergements d'urgence. Le guidage par téléphone est presque impossible en raison de leur perte de repères spatiotemporels. Ces personnes se mettent en danger et nous questionnent sur leur capacité à occuper en toute sécurité (pour eux et pour l'environnement) un logement d'urgence.

