

## La plateforme téléphonique du « 115 »

Le numéro d'urgence sociale

### MISSION DU SERVICE

Le 115 est le numéro de l'urgence sociale. Il permet de venir en aide aux personnes sans abri et/ ou en grande difficulté sociale. Ce numéro permet également aux personnes de réaliser un signalement pour une situation de détresse. Il est gratuit et fonctionne depuis un portable ou un fixe, tous les jours de l'année. La mission du 115 consiste à **établir un premier diagnostic et à apporter une réponse de proximité**, en indiquant notamment l'établissement ou le service auprès duquel la personne ou la famille pourra être accueillie et ce, sur **l'ensemble du département** des Pyrénées-Atlantiques.

Le 115 joue un **rôle de régulation**, en recueillant et en réallouant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement d'urgence disponibles.

C'est un dispositif de **veille sociale**, il permet de mesurer et de constater les besoins, en termes de places d'hébergement d'urgence et de prestations (alimentation, vestiaire, passage maraude, etc.). **Le 115 utilise le logiciel SI SIAO, qui permet de mettre en lien l'ensemble des professionnels intervenant dans le parcours des personnes.**

Les écoutants 115 travaillent en étroite collaboration avec les bénévoles de la Croix-Rouge Française, les associations caritatives et les travailleurs sociaux de droit commun du CCAS et de la SDSEI.

### INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre d'appels renseignés : **32 373**, soit **89 appels/ jour** en moyenne

Nombre d'appels pour une demande d'hébergement : 21 758

Nombre d'appels pour une demande de prestations : 1 339, soit 46 % de plus qu'en 2023

Autres appels (besoins d'information, signalements, renouvellements d'hébergement, erreurs de numéro) : 9 276

Tranches d'âge des bénéficiaires du 115 :

- Les 0/25 ans représentent 605 personnes, dont 353 sont des mineurs dont les parents sollicitent le service ;
- **Les 25/45 ans représentent 789 personnes ;**
- Les 35/65 ans représentent 764 personnes



**Année d'ouverture : 1995**  
**Nombre de salariés : 3,7 ETP**  
**Échelle territoriale : département 64**

### PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES EN BÉARN

Couples avec enfant(s) : 21

Couples sans enfant : 17

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 60

**Femmes seules : 147**

**Femmes seules avec enfant : 282**

Familles : 50

Groupes d'adultes sans enfants : 73

**Hommes seuls : 256**

Hommes seuls avec enfant(s) : 14

### PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES AU PAYS-BASQUE

Couples avec enfant(s) : 17

Couples sans enfant(s) : 8

Jeunes non reconnus mineurs isolés : 11

**Femmes seules : 141**

Femmes seules avec enfant(s) : 64

Familles : 14

Groupes d'adultes sans enfant(s) : 72

**Hommes seuls : 556**

Hommes seuls avec enfant(s) : 10

A l'instar du niveau national, nous constatons cette année, dans notre département, une **augmentation très importante du nombre de demandes de mise à l'abri des jeunes non reconnus mineurs**. Ce nombre a en effet doublé en 2024. Cela amène de nombreux questionnements car il s'agit souvent de jeunes vulnérables, qui ont besoin d'une protection, d'un suivi, ainsi que d'un accès à la santé, que les hébergements 115 ne permettent pas.

### Un nombre de personnes mises à l'abri en augmentation constante

- Béarn : 157 personnes sont mises à l'abri chaque nuit en moyenne, soit 57 448 nuitées ;
- Pays-Basque : 59 personnes/ nuit en moyenne, soit 21 554 nuitées ;
- **79 002 nuitées ont été réalisées sur l'année, soit 6 730 nuitées supplémentaires**, par rapport à l'année 2023.

### | L'offre de mise à l'abri

**En Béarn, 49,7 % des nuitées de mise à l'abri sont proposées à l'hôtel, pour 1,22 % au Pays-Basque.**

Les structures d'hébergement d'urgence et les places hivernales ont un taux d'occupation important, représentant 28 944 nuitées réalisées sur un total de 57 448 nuitées (soit 50 %).

Le département dispose de 121 places pérennes et de 25 places à l'hôtel, ouvertes toute l'année. Durant la période hivernale, 50 places supplémentaires sont créées.

Ces dispositifs, de type hôtel et structures collectives, **permettent de répondre de façon adaptée aux besoins des personnes.** Nous disposons de places dans des structures collectives, avec ou sans animaux, de places d'hébergement dédiées aux femmes avec enfants et/ ou aux personnes victimes de violences conjugales, de places destinées aux hommes isolés et de chambres doubles pour les couples.

Deux hôtels sont destinés à l'accueil des familles et/ ou des personnes isolées avec enfant.

### | Les demandes non pourvues : un manque persistant de places disponibles

En 2024, le 115 a traité 21 758 demandes d'hébergement. Malgré les moyens mis à disposition, nous constatons que 14 938 demandes n'ont pu obtenir une réponse favorable. **C'est 41 personnes par jour qui ne trouvent pas de réponse via le 115 et doivent s'organiser par elles-mêmes pour dormir à l'abri. C'est 9 personnes de plus par jour qu'en 2023.**

Le logiciel SI-SIAO, renseigné par les écoutants 115, indique que **69 % des demandes sont non pourvues par manque de place disponible, soit 4 % de plus qu'en 2023.**

## EVÈNEMENTS MAJEURS

### | La fermeture de l'hôtel AMATCHO sur la Côte Basque

En janvier 2024, l'hôtel Amatcho a fermé ses portes. C'était le seul hôtel de la Côte Basque à accepter de travailler avec le 115, mettant ainsi fin à des années de collaboration. Les bénéficiaires, ainsi que les partenaires sociaux, ont pu, tout au long de l'année, mesurer l'impact de cette fermeture. En effet, la disponibilité de ces gérants faisait, de ce lieu, le refuge des personnes les plus précaires et fragiles. Il permettait un accueil à toute heure du jour et de la nuit des personnes victimes de violences conjugales, ainsi que des femmes avec enfants. Cette fermeture a généré du stress auprès des écoutants 115 qui n'ont pu, à plusieurs reprises, répondre favorablement à des situations pourtant très critiques. Le 115 a parfois dû utiliser la plateforme « Booking.com » pour pouvoir remplir sa mission de mise à l'abri.

### | Une prise en charge au 115 qui dure

Les personnes bénéficiant du 115 semblent « se fidéliser », faute de pouvoir accéder à des solutions plus pérennes. Nous constatons, sur l'ensemble du département, des durées de prise en charge qui s'éternisent. En 2024, **ce n'est pas moins de 120 personnes** qui ont bénéficié d'une durée de mise à l'abri **supérieure à 6 mois**, avec une moyenne de **9,5 mois**.

### | Une prise en charge des femmes avec enfants de moins de trois ans en nette augmentation

Le 115 a orienté de nombreuses femmes enceintes et/ ou isolées avec un enfant de moins de trois ans. La prise en charge de ces situations relève du Conseil Départemental, il n'en est pas moins que ces mamans se retrouvant sans abri sur le territoire font appel aux écoutants 115, en lien avec l'assistante sociale de secteur, pour trouver une solution d'hébergement. À ce titre, c'est en moyenne 30 personnes par jour qui ont pu bénéficier d'un accueil à l'hôtel. Le financement de ces places est assuré par le Département.

### | Écouteur 115, un métier exigeant, requérant des compétences variées, sans pour autant bénéficier d'une véritable reconnaissance

Tous les jours de l'année, les écoutants 115 se relaient pour répondre aux personnes sans abri et aux plus démunis. C'est un travail intensif, nécessitant des qualités humaines et techniques, comme l'empathie et la gestion du stress, ou la maîtrise des outils bureautiques. Les professionnels écoutent, conseillent et analysent la situation du ménage en demande, avant d'en organiser l'orientation. En outre, ils travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires du travail social, les gestionnaires des hôtels et les hébergeurs, et, pour cela, ils doivent savoir communiquer clairement et suivre toute la facturation.

### | Octroi de la prime SEGUR

**Les écoutants 115** ont pu bénéficier de la prime SEGUR avec rétroactivité. Cette prime vient reconnaître et valoriser le travail réalisé au quotidien.

## PERSPECTIVES

Les priorités à travailler en 2025, pour garantir la mission de service public :

- Poursuivre le travail engagé sur la **réforme du SIAO et la création d'un SIAO unique** pour le département, dans lequel s'intégrera le 115 ;
- **Consolider l'équipe** en place en se donnant les moyens de garantir la continuité de service entre le jour et la nuit.