

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 téléphone portable ou 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 de la 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 : 32 498**, soit environ **90 appels/ jour**
Nombre d'appels pour une demande d'hébergement : **21 359 appels**
Nombre d'appels pour une demande de prestation : **2 457**, soit 49 % de plus qu'en 2024
Autres appels (besoin d'informations, signalements, renouvellements d'hébergement, erreurs de numéro) : **3 605 appels**
Tranches d'âge des bénéficiaires du 115 :
• Les 0/ 25 ans représentent 593 personnes, dont 371 sont des mineurs ;
• **Les 25/ 45 ans représentent 802 personnes ;**
• Les 45/ 65 ans représentent 427 personnes dont 84 ont plus de 60 ans ;
937 personnes ont été prises en charge en Béarn, 873 personnes au Pays-Basque.



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

PROFIL DES MÉNAGES ACCUEILLIS EN BÉARN

Couples avec enfant(s) : 10
Couples sans enfant : 4
Jeunes non reconnus mineurs isolés : 60
Femmes seules : 152
Femmes seules avec enfant : 96
Familles : 11
Groupes d'adultes sans enfants : 27
Hommes seuls : 303
Hommes seuls avec enfant(s) : 7

PROFIL DES MÉNAGES ACCUEILLIS AU PAYS-BASQUE

Couples avec enfant(s) : 2
Couples sans enfant(s) : 3
Jeunes non reconnus mineurs isolés : 10
Femmes seules : 127
Femmes seules avec enfant(s) : 31
Familles : 4
Groupes d'adultes sans enfant(s) : 30
Hommes seuls : 573
Hommes seuls avec enfant(s) : 2

Pression accrue des demandes de personnes isolées

Comme constaté à l'échelle nationale, le 115 des Pyrénées-Atlantiques fait face, en 2025, à un afflux renouvelé et soutenu de demandes d'hébergement émanant de personnes isolées. Elles présentent des profils de vulnérabilité complexes et souvent cumulatifs : troubles psychiatriques non ou mal suivis, conduites addictives, ruptures familiales et sociales profondes, situations administratives précaires. Cette dynamique contribue directement à la saturation du dispositif 115 et alimente malheureusement une logique de carence. L'écoutant 115 se trouve alors contraint de gérer une file d'attente sans issue.

| Nombre de personnes mises à l'abri en 2025

- Béarn : 150 personnes sont mises à l'abri chaque nuit en moyenne, soit 54 806 nuitées ;
- Pays-Basque : 64 personnes/ nuit en moyenne, soit 23 615 nuitées ;
- **78 421 nuitées ont été réalisées sur l'année.**

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

En 2025, le 115 des Pyrénées-Atlantiques a traité **26 808 demandes d'hébergement**, témoignant d'une sollicitation massive et continue du dispositif d'urgence sociale sur le territoire. Malgré les moyens humains et matériels engagés par l'État pour assurer la permanence et la qualité de l'écoute, **12 398 demandes n'ont pu obtenir de réponse favorable**, soit près d'une demande sur deux restée sans solution. Ce chiffre représente **34 personnes par jour** contraintes de s'organiser par leurs propres moyens pour trouver un abri. Les données issues du logiciel **SI SIAO**, renseignées en temps réel par les écoutants du 115, apportent un éclairage précis sur les causes de ces non-réponses : **83 % des demandes non pourvues le sont par manque de places disponibles**. Ce motif de refus, qui n'est donc pas lié à une inadéquation du profil de la personne ou à un défaut d'éligibilité, constitue une carence structurelle pure — l'offre d'hébergement est insuffisante, au regard de la demande réelle du territoire. Ce taux est en hausse de **10 % par rapport à 2024**, confirmant une dégradation continue et accélérée de la capacité du dispositif à répondre aux besoins.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| L'ouverture du dispositif URGENCE HABITAT : une réponse innovante pour les femmes victimes de violences conjugales

En 2025, un dispositif porté par un nouvel opérateur (URGENCE HABITAT) a ouvert sur le territoire du Pays-Basque, proposant **20 places d'hébergement d'urgence, dédiées aux femmes victimes de violences conjugales**, avec ou sans enfants. Cette offre est organisée sous forme d'**appartements en colocation**. L'originalité de ce dispositif repose sur un **service de conciergerie mobilisable 24h/24**, ce qui constitue un levier particulièrement facilitateur pour la gestion des mises à l'abri en urgence. Une chambre est **systématiquement réservée pour les situations nocturnes**, garantissant une capacité de réponse immédiate, quelle que soit l'heure de la sollicitation — condition essentielle pour un public dont les situations de danger surviennent fréquemment en dehors des horaires ouvrés.

En 2025, **3 563 nuitées ont été réalisées**, pour **43 ménages accueillis**, représentant **106 personnes**.

| Le recours à la carence de nuitées : une nécessité opérationnelle aux effets délétères

Face à l'insuffisance chronique des places disponibles, le 115 des Pyrénées-Atlantiques se trouve contraint de recourir à la **carence de nuitées** — c'est-à-dire à l'attribution d'une mise à l'abri pour 4 nuits, sans garantie de reconduction — comme unique levier permettant de proposer une réponse au plus grand nombre de personnes en attente d'hébergement.

Dans un contexte de saturation permanente du dispositif, cette pratique s'impose moins comme un choix, que comme une **nécessité de gestion**, la seule permettant de faire tourner les places disponibles et d'éviter qu'une partie des demandeurs ne reste totalement sans solution. Toutefois, une mise à l'abri de 4 nuits ne permet ni stabilisation, ni amorce d'un parcours de sortie de la précarité. La personne se représente trop rapidement dans la même situation, sans que sa condition ait évolué.

Pour les écoutants, cette pratique représente également une difficulté quotidienne, celle de la gestion d'une liste d'attente. Concrètement, lorsqu'une place se libère, l'écoutant prend la liste et contacte les personnes en attente, selon les critères de priorisation en vigueur. Ce fonctionnement suppose que la personne soit **joignable, disponible et encore en demande**, au moment du rappel, trois conditions qui ne sont pas toujours réunies pour des personnes sans abri, dont la situation évolue rapidement dans la journée. Cette gestion présente plusieurs limites opérationnelles. Une personne inscrite en liste d'attente le matin peut avoir trouvé une solution alternative dans la journée, être hospitalisée ou ne plus être joignable, faute de batterie ou de réseau — rendant la place libérée difficile à attribuer. À l'inverse, une personne qui n'a pas appelé au bon moment ou qui n'a pas été en mesure de rappeler peut ne jamais apparaître dans la liste, restant ainsi **invisible du dispositif** malgré un besoin réel. La liste d'attente est donc un outil de gestion utile, mais imparfait.

PERSPECTIVES

Les priorités à travailler en 2026, pour garantir la mission de service public :

- **Mise en œuvre de la réforme du SIAO** : La réforme du SIAO, qui consacre son rôle d'opérateur pivot unique des orientations sur le territoire, constitue le chantier structurant de 2026.
- **Amélioration des pratiques et des outils** : L'écoutant est en 1ère ligne, il occupe une position centrale face aux situations complexes et à forts enjeux humains. Pour exercer ses missions dans de bonnes conditions, il a besoin d'outils adaptés : protocoles clairs, procédure de gestion de liste d'attente et d'un cadre de référence pour les situations dites prioritaires. La formalisation de ces outils viendrait sécuriser la pratique des écoutants et harmoniser les réponses apportées à l'échelle départementale.
- **Développement des partenariats** : Les coopérations avec le SIAO 64, la DDETS, les CCAS, les associations caritatives et les services hospitaliers seront structurées autour d'objectifs opérationnels précis : réponse conjointe aux situations complexes et fluidification des sorties vers le logement adapté.