

Atelier de réflexion et d'action sur l'hébergement et le logement

Mardi, 21 octobre 2014

Sujet : Le fonctionnement du 115

Invité : Michel GOCEL, directeur général de l'association Le Relais-Fomal (qui gère également le dispositif du 115). Il a également sous sa responsabilité le SIAO : Service information d'accueil et d'orientation. La première mission du SIAO est d'organiser et de centraliser l'ensemble des demandes de prise en charge des ménages privés de "chez soi" ou risquant de l'être.

1 – le fonctionnement de l'hébergement d'urgence

Le 115 est une compétence du département. Il coordonne l'hébergement d'urgence. Il travaille sous pression des services de l'Etat et des collectivités, surtout en période hivernale et de flux important d'arrivée des demandeurs d'asile : le travail du 115 en deux ans a augmenté de 350 %.

Il est parfois difficile de joindre le 115 bien qu'il y est deux lignes .Tous les appels sont enregistrés.

Il y a 5 écoutants et bientôt un coordinateur spécialisé dans la demande d'asile car il va y avoir de plus en plus une distinction entre le droit commun et la demande d'asile. En effet, Le public de droit commun ne doit pas être oublié dans ces flux de demandes d'asile.

Les répondants sont de formation travailleur social ou psychologue. Ils sont soumis au secret professionnel. Le travail d'écouter n'est pas simple : Il faut bien cerner la demande.

La nuit, c'est un veilleur de nuit qui répond.

Le 115 est censé avoir connaissance des disponibilités, mais cela ne fonctionne pas très bien du fait du logiciel SIAO. L'idée est pourtant pertinente : faire un travail d'adaptation de l'offre à la demande pour accueillir en fonction du besoin.

Les types d'hébergement :

- le recours à l'hôtel est rare pour les personnes de droit commun, il est surtout fréquent pour les demandeurs d'asile car il n'est pas facile d'être en CADA. (1400 personnes actuellement à l'hôtel pour le département)
- L'établissement est l'outil adapté pour l'insertion : exemple le Pont des Grilles ou le CHRS le relais-Fomal pour un public de droit commun.

Les Centres d'Hébergement sont saturés par les situations de personnes déboutées de la demande d'asile. Le 115 est obligé à certains refus faute de places.