



Veille Sociale Départementale de l'Isère

RAPPORT D'ACTIVITE 2010

Une année 2010 éprouvante	1
L'activité du 115	2-3
Les demandes d'hébergement	4-5
L'hébergement en période hivernale	6
Les orientations	7
Les signalements et les équipes mobiles de rue	8-9
La demande d'asile	10-11
De la VSDI au SIAO	12

2010 a été une année particulièrement éprouvante pour le service du fait d'un cumul d'éléments entraînant des modifications importantes dans son fonctionnement :

- la poursuite de l'augmentation des appels au **115 dans un contexte de saturation permanent des dispositifs d'hébergement d'urgence** et une tension avec certains partenaires du fait notamment des débats sur l'application des principes d'inconditionnalité et de continuité ;

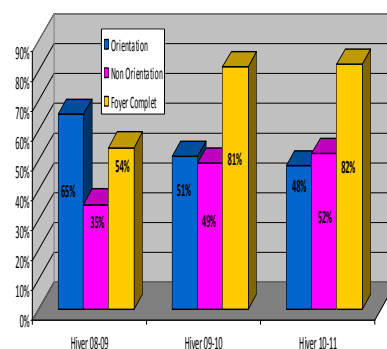
- l'explosion des demandes en provenance des personnes étrangères, en demande d'asile ou « d'accueil », dans un contexte de séparation des services de l'Etat entre la préfecture (pour les demandeurs d'asile) et la DDCS (pour les autres) ;

- l'apparition de situations récurrentes dans la rue présentant des éléments de mise en danger du fait de la composition familiale (femmes isolées, enfants en bas et très bas âge), d'un problème de santé ou d'une problématique sociale (risque de prostitution par exemple), à la limite des compétences et missions des équipes mobiles et des accueils de jour ;

- enfin, la mise en place, en fin d'année 2010, du **SIAO Urgence**, avec de nouvelles missions affectées au service sans affectation de moyens complémentaires.

Les perspectives 2011 dépendront évidemment des demandes de l'Etat et de nos choix associatifs, mais également de la reconnaissance du SIAO Urgence dans le paysage de l'urgence sociale et notamment dans celui de l'hébergement ainsi que des moyens financiers mis à disposition.

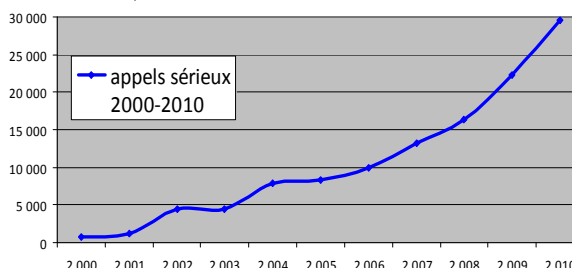
L'équipe du 115 a su dans ce contexte garder sa mobilisation et son énergie, grâce à la conviction qu'elle a d'être parfois le seul lieu où les personnes sont visibles...joli paradoxe pour un service dont l'outil « technique » de lien est un téléphone !



2010, l'équipe du 115 (salariés Relais Ozanam)
Joël Rossat, notre précieux bénévole, Amandine Bouret, Jean Simon Barbier, Noura Larabi, Yannick Lardet, Camille Collomb ainsi que Morgane Coudurier et Marie Leita, nos remplaçantes attirées



L'équipe du 115 de nuit (salariés CCAS de Grenoble) : Abdellah Es Siah, Beckley Macdonalson, Jean François Truc, Jean Eddy Yalos



VSDI
Septembre 2011



L'activité du 115 en 2010

Les appels au 115

Le nombre d'appels sérieux c'est-à-dire concernant une demande sociale permet de mesurer l'activité du 115.

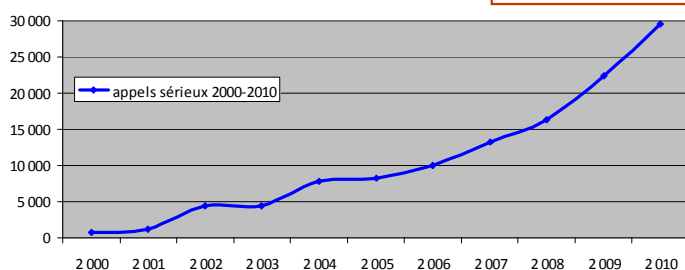
Il n'en est pourtant qu'un reflet puisqu'en Isère :

- ne sont comptabilisés que les appels entrant par le numéro 115. Ne sont pas enregistrés les appels sortant ;
- les demandes sont enregistrées par ménage et non par personnes concernées.

Le nombre d'appels au 115

Répartition des appels entrant (sérieux/intempestifs)						
2006-2010						
Années	2006	2007	2008	2009	2010	/an
Nbre total d'appels	15 597	18 415	21 790	27 502	34 455	+ 25%
appels sérieux	9 975	13 284	16 341	22 337	29 553	+ 32%
appels intempestifs	13 284	5 131	5 449	5 165	4 902	-5%
appels sérieux	64%	72%	75%	81%	86%	+ 5 pts

La tendance amorcée depuis 2000 se poursuit en 2010 à savoir l'augmentation continue des appels sérieux et la diminution des appels intempestifs. **En 2010, le nombre d'appels sérieux (29 553) a à nouveau augmenté : +32% par rapport à 2009 et a triplé en 5 ans**



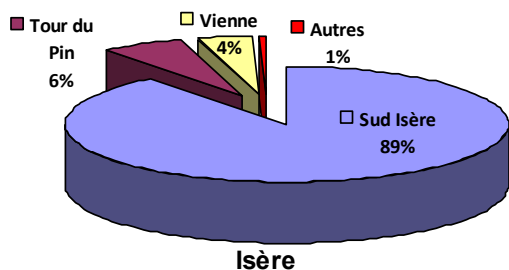
A compter de janvier 2011, sont également enregistrés les appels sortant du poste 115. Ces derniers ont pour finalité de trouver un hébergement, avoir les informations demandées par les institutions, remobiliser les intervenants sociaux autour d'une situation, alerter les équipes mobiles de rue, etc. Entre janvier et juillet 2011, plus de 6 800 appels ont été comptabilisés soit une moyenne de près de 900 par mois.

Depuis quelque temps, la saisonnalité des appels, liée auparavant à l'ouverture de places supplémentaires pendant la période hivernale, n'est plus manifeste. Les appels sont nombreux quelque soit le mois car la pauvreté et l'exclusion existent quelque soit la température extérieure. Novembre a tristement battu le record des 3.000 appels ; août a battu celui de la plus forte augmentation : +72%. **Les appels au 115 sont toujours plus nombreux pendant la période hivernale (de novembre à mars), mais l'écart s'amenuise considérablement depuis quelques années : 2800 contre 2400 sur l'ensemble de l'année.**

Répartition des appels sérieux en période hivernale (5 mois de novembre à mars)					
2006-2011					
Hiver 06-07	Hiver 07-08	Hiver 08-09	Hiver 09-10	Hiver 10-11	/an
5 892	6 525	10 011	12 145	14 189	17%

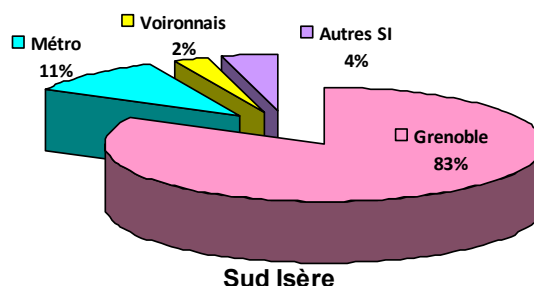
Origine géographique des appels

Origine géographique des appels sérieux						
2006-2010						
	2006	2007	2008	2009	2010	/an
Sud Isère	8 182	10 352	13 604	19 671	26 472	35%
Tour du Pin	971	1 565	1 758	1 509	1 777	18%
Vienne	690	838	935	1 061	1 126	6%
Autres	108	529	63	96	178	85%



Le secteur Sud Isère et plus particulièrement Grenoble sont incontestablement les origines géographiques les plus importantes des appels, avec respectivement 90% et 83% des appels. Cette évolution questionne sur la concentration de la demande sur Grenoble, pouvant entraîner du fait de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence :

- une sollicitation sans répit des accueils de nuit, comme de jour
- une mobilisation constante des équipes mobiles de rue
- une sollicitation des structures hors de Grenoble, déconnectée des besoins des personnes, participant ainsi à la fragilisation de certaines personnes. Sans parler du problème du transport pour des personnes avec peu ou pas de ressource.



Les demandes au 115

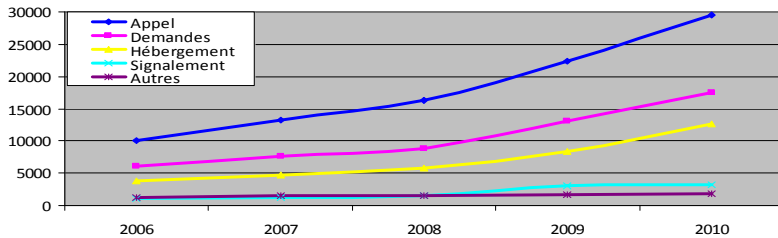
Type de demandes

On distingue trois types principaux de demandes : celles qui sont liées à l'hébergement, celles qui concernent les signalements et les autres (alimentaire, vestiaire, hygiène, accès aux soins, accueils de jour...).

Type de demandes au 115 2006-2010											
	2006		2007		2008		2009		2010		/an
Total demandes	6 017		7 541		8 817		13 039		17 546		+35%
Hébergement	3 772	63%	4 767	63%	5 821	66%	8 378	64%	12 649	72%	+51%
Signalement	1 082	16%	1 204	16%	1 526	17%	3 019	23%	3 139	18%	+4%
Autres	1 163	21%	1 570	21%	1 470	17%	1 642	13%	1 758	10%	+7%

En 2010, ce sont 4750 ménages différents (soit environ 5600 adultes et 1563 enfants) qui ont fait appel au numéro d'urgence sociale. L'augmentation la plus significative est issue de la demande des couples avec enfants qui a plus que doublé et des mineurs (+84%). Le nombre d'enfants concernés par une demande au 115 a augmenté de 100%.

En 2010, le nombre de demandes traitées par le numéro 115 s'amplifie : avec plus de 17 500 demandes, c'est 35 % de plus que l'année précédente

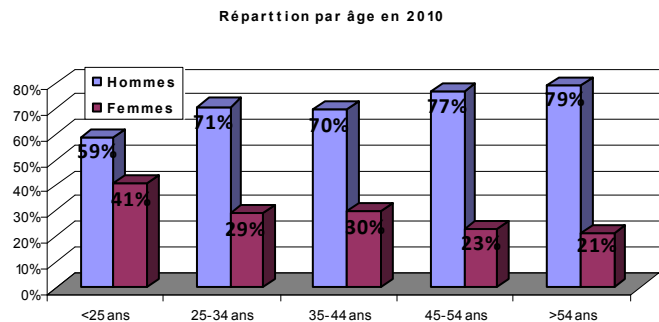


Les demandes d'hébergement (près de 12 700 en 2010) restent majoritaires avec 72 % (+8 points) des sollicitations au 115, même si on assiste à nouveau cette année à une augmentation des signalements. En période hivernale, la concentration des demandes sur l'hébergement s'accroît avec 77 % du total des demandes : près de 1 400 demandes par mois en moyenne contre environ 1000 en moyenne sur l'année.

Répartition Hommes-Femmes

Répartition des demandes par sexe des usagers 2008-2010						
	2008		2009		2010	
	H	F	H	F	H	F
Demandes totales	76%	24%	75%	25%	71%	29%
Hébergement	73%	27%	73%	27%	68%	32%

Répartition par âge Hommes/Femmes 2008-2010						
	Hommes			Femmes		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
< 25 ans	62%	53%	59%	38%	47%	41%
25-34 ans	80%	79%	71%	20%	21%	29%
35-44 ans	79%	80%	70%	21%	20%	30%
45-54 ans	78%	84%	77%	22%	16%	23%
> 54 ans	78%	72%	79%	22%	28%	21%



En 2010, le constat le plus inquiétant est l'explosion de la demande des femmes avec pratiquement un doublement des appels. Il s'agit principalement celle issue des couples et des familles et dans une moindre mesure des femmes seules ou avec enfants. Les hommes restent tout de même les principaux demandeurs au 115 avec 70% des demandes. Les tranches d'âges les plus touchées sont toujours les 25-34 ans et les 35-44 ans.

Quelque soit le type de demandes au 115, les hommes isolés restent les principaux demandeurs au 115, même si le public en demande au 115 est de plus en plus divers.

Mais ce qui est particulièrement significatif cette année c'est la très forte pression exercée par les couples avec enfants, pour l'hébergement comme pour les signalements. En effet c'est la première année où des ménages avec des enfants sont signalés à la rue. 2010 est la triste année de l'apparition de « camps » à divers endroits de la ville de Grenoble.

Typologie des demandes des ménages faisant appel au 115 2008-2010							
	2008		2009		2010		/an
HS	5 953	67%	8 533	65%	10 577	60%	+24%
FS	985	11%	1 353	10%	1 742	10%	+29%
Couples	542	6%	1 249	10%	1 168	7%	-6%
Familles	306	3,5%	369	3%	2095	12%	+468%
F+E	310	3,5%	343	3%	824	5%	+140%
H+E	19	0,2%	51	0,4%	94	1%	+84%
Groupes	597	7%	977	7%	871	5%	-11%
Mineurs	30	0,3%	43	0,3%	71	0,4%	+65%

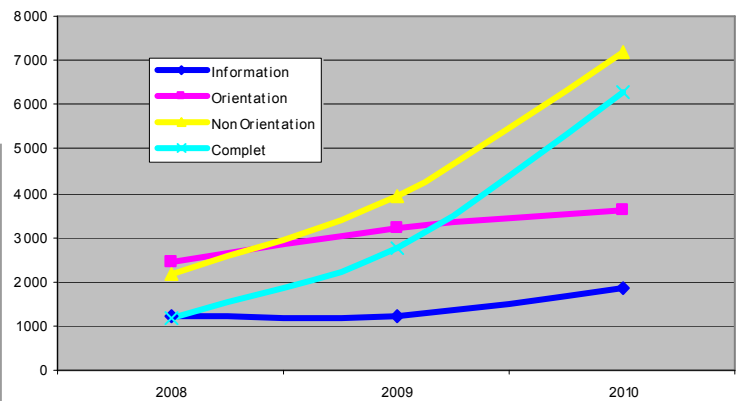
Les demandes d'hébergement au 115 en 2010

La demande totale d'hébergement

En 2010, sur 12 647 demandes d'hébergement, 3 617 ménages ont eu une orientation positive et 7 181 n'ont pas été orientés

En 2010, les éléments constatés l'année dernière se confirment et s'amplifient :

- le taux de réponse positive diminue tous les ans pour atteindre seulement 1/3 des réponses en 2010 : 65 % en 2006, 59% en 2007, 53% en 2008, 45% en 2009, **33% en 2010**.
- le manque de places disponibles par rapport à la demande est extrêmement préoccupant : **88% en 2010** des réponses négatives s'expliquent par l'absence de places au sein de l'hébergement sollicité (22% en 2006, 43 % en 2007, 53 % en 2008, 70% en 2009).



Pendant l'année

Le nombre d'orientations réalisées par le 115 est à relativiser du fait d'une inscription quotidienne obligatoire sur Perce Neige et Prosper Mérimée, soit environ 1500 orientations

Pondéré par ces informations, le nombre d'orientations faites par le 115 en 2010 a stagné voire régressé alors que la demande a augmenté de 44 %.

Le nombre de places à disposition du 115 est largement insuffisant pour répondre à la demande.

Ainsi, en 2010 comme l'année dernière, le motif « foyer complet » est la raison principale des non orientations par le 115 avec 88% des réponses (plus du double qu'en 2009).

Ce motif concerne plus particulièrement les hommes. Mais il concerne de plus en plus des publics pour lesquels l'accès à l'hébergement d'urgence était auparavant facilité du fait de leur vulnérabilité. Cette année 2010, les ménages avec enfants et les femmes isolées sont aussi touchés par l'absence de réponse par le 115 du fait de la saturation des foyers. 96% des femmes seules et 91% des couples avec enfants ne trouvent pas de solution d'hébergement d'urgence sur le dispositif d'hébergement d'urgence faute de places.

Les demandes d'hébergement au 115 2008-2010				
	2008	2009	2010	/an
Information	1 199	1 224	1 849	+2%
Orientation	2 432	3 224	3 617	+12%
Non Orientation	2 190	3 926	7 181	+83%
Complet	1 179	2 749	6 288	+129%
Usager hors délais	88	120	58	-52%
Usager MAP ou exclus	131	259	152	-41%
Refus structure autres	314	340	206	-39%
Pas de solution	34	61	82	+34%
Eloignement/transport	130	101	71	-30%
Usager n'a pas rappelé	83	71	114	+61%
Refus usager	55	68	202	+197%
Annulation par Usager	176	167	8	-95%

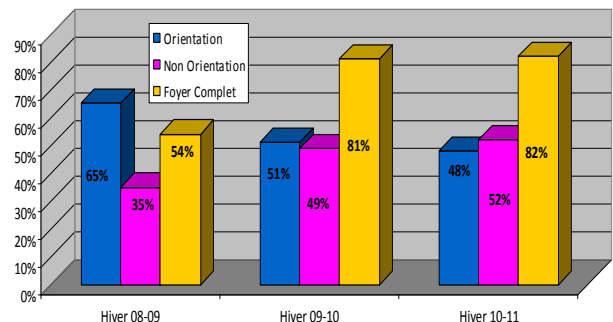
En période hivernale

Pendant l'hiver 2010-2011, le nombre de demandes d'hébergement traitées par le 115 a à nouveau augmenté : + 44% en un an et +88% en 2 ans.

Le nombre de prises en charge de personnes différentes a fortement augmenté (respectivement +25% et +61%) mais l'absence de réponse pour des enfants a parallèlement explosé : +62% en 1 an et x4 en 2 ans.

Le taux d'orientation

(sur l'ensemble des demandes traitées) par le 115 diminue encore cet hiver, malgré la mobilisation de places supplémentaires : 48% d'orientations positives. De plus, si le nombre d'orientations a augmenté de 35%, celui des non orientations progresse plus fortement : +53%.



Le principal motif de refus d'orientation demeure la saturation des foyers d'hébergement : 82% des non orientations avec une progression de 55 % en 1 an (ce taux était de 54 % en 2008-2009). On note cet hiver une augmentation importante des « refus de la structure autres », qui sont en grande partie des refus liés au statut administratif des personnes en demande.

Les demandes d'hébergement au 115 en 2010

La demande d'hébergement par MÉNAGES et PERSONNES différents

Par MÉNAGES différents

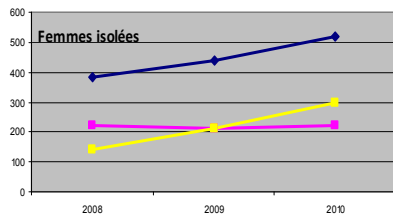
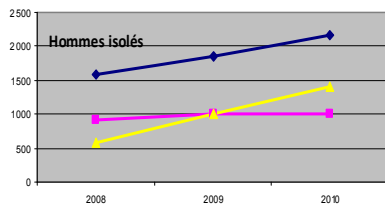
Nombre de ménages différents en demande hébergement				
	2008	2009	2010	/an
HS	1 583	1 858	2 159	+16%
FS	383	440	519	+18%
H + E	9	20	16	-20%
F + E	174	204	295	+45%
Couple	151	227	206	-9%
Couple + E	111	150	308	+105%
Groupe	146	166	60	-64%
Min. isolés	17	17	32	+88%
Total	2 574	3 082	3 595	+17%

En 2010, 4 746 ménages différents ont appelé le 115 (+ 10% par rapport à 2009). **3 082 ont fait une demande d'hébergement (+ 17%).**

1 511 ménages, soit 42 %, ont eu au moins une fois une proposition de place par le 115 (contre 48% en 2009 et 53% en 2008).

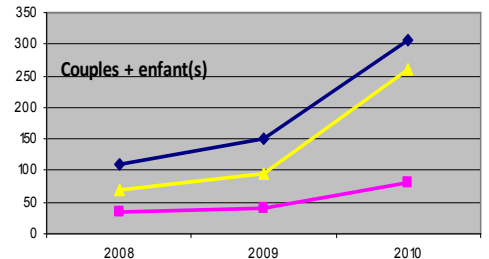
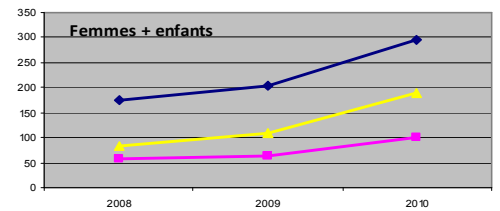
2 373 ménages n'ont eu aucune proposition d'hébergement par le 115, soit une augmentation de 38%

Nombre de ménages différents orientés au moins 1 fois par le 115				
	2008	2009	2010	%Dtot
HS	912	1008	1013	47%
FS	222	213	224	43%
H + E	4	7	5	31%
F + E	58	63	99	34%
Couple	65	84	68	33%
Couple + E	36	40	81	26%
Groupe	58	63	17	28%
Min. isolés	0	1	4	13%
Total	1355	1479	1511	42%

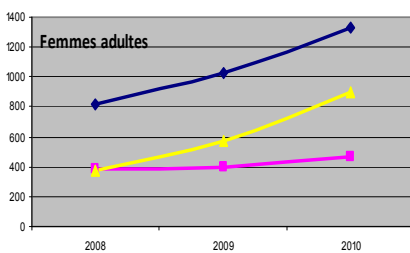


Nombre de ménages différents sans aucune orientation 115				
	2008	2009	2010	%Dtot
HS	580	1 012	1 396	38%
FS	141	212	296	40%
H + E	4	13	13	0%
F + E	83	108	190	76%
Couple	80	157	159	1%
Couple + E	70	96	259	170%
Groupe	71	113	35	-69%
Mineur	8	7	25	257%
Total	1037	1 718	2 373	38%

- ◆ en demande
- au moins 1 orientation
- ▲ sans aucune orientation

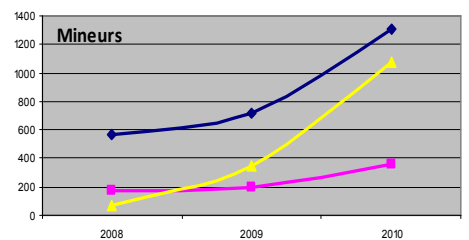


Par PERSONNES différentes



En 2010, **5 450 personnes ont fait une demande d'hébergement (+ 26% par rapport à l'année dernière).**

Le nombre de ménages différents non orientés par le 115 a augmenté de 38%, et celui des personnes différentes de 60%.



Nbre de personnes différentes orientés au moins 1 fois par le 115				
	2008	2009	2010	%Dtot
Hommes	1017	1139	1167	43%
Femmes	381	400	472	36%
Mineurs	175	201	359	27%
nd	120	130	35	29%
Total	1 693	1 870	2 033	37%

Nbre de personnes différentes en demande hébergement				
	2008	2009	2010	/an
Hommes	1 854	2 255	2 689	+19%
Femmes	819	1021	1328	+30%
Mineurs	568	720	1310	+82%
nd	295	335	120	-64%
Total	3 536	4 331	5 447	+26%

Près de **3 900 personnes n'ont pu trouver de solution par le 115 et parmi eux plus de 1000 enfants**

mineurs (soit 28%). Le nombre de familles a augmenté de 170% (259 situations), celui des femmes avec enfants (190 situations) de 76%.

Nbre de personnes différentes sans aucune orientation 115				
	2008	2009	2010	%Dtot
Hommes	734	1 278	1 827	68%
Femmes	374	573	904	68%
Mineurs	74	350	1074	82%
nd	142	226	70	58%
Total	1258	2 427	3 875	71%

nd ; non déterminé

La demande d'hébergement pendant la période hivernale 2010-2011

	Hiver 06-07	Hiver 07-08	Hiver 08-09	Hiver 09-10	Hiver 10-11	Evol 1 an	Evol 5 ans
Demandes hébergement	2 008	2 222	3 674	4 844	6 970	+44%	+247%
Demandes ménages différents	1 139	1 185	1 405	1 767	1 901	+8%	+67%
(dont isolés)	882	941	1 078	1 335	1 403	+5%	+59%
(dont situations sans enfant)	146	131	180	183	147	-20%	+1%
(dont familles avec enfants)	111	112	145	248	351	+42%	+216%
Demandes personnes différentes	1527	1547	1907	2508	2 988	+19%	+96%
(dont nbre d'enfants)	200	198	270	447	726	+62%	+263%

On assiste cet hiver 2010-2011 à une **très forte augmentation des demandes d'hébergement au 115 avec +44%** de hausse. La croissance du nombre de ménages concernés est plus réduite mais elle concerne néanmoins plus de **1 900 ménages** différents : +8% en un an ; +70% en 5 ans. Ce sont les **ménages avec enfants qui ont le plus augmenté (+42%)**. Ceci explique l'augmentation importante de personnes concernées (près de 3 000) et notamment des mineurs (plus de 700 soit +62% en un an et x3, 5 en 5 ans).

Pendant les hivers 06-07, 07-08 et 08-09, la mise en place de places supplémentaires dans le cadre du dispositif hivernal avait permis d'apporter entre 65 et 70% de réponses positives aux demandes d'hébergement d'urgence. Depuis l'hiver 09-10 et fortement accentué cet année, on

assiste à une chute des réponses positives données aux usagers. **Cet hiver 2010-2011, 52% des demandes formulées au 115 n'a pas été satisfaite, le motif étant en grande majorité (82%) la saturation des places à disposition du 115.**

Pendant l'hiver 2010-2011, le nombre de demande d'hébergés traitées par le 115 (c'est-à-dire pour lesquelles une recherche de solution a été engagée) a à nouveau augmenté : + 44% en un an et +88% en 2 ans.

Si le nombre d'orientations a augmenté de 35%, celui des non orientations progresse plus fortement : +53%. Le nombre de prises en charge de personnes différentes et notamment d'enfants a également fortement augmenté

(respectivement +25% et +61%) mais l'absence de réponse pour des enfants a parallèlement explosé (+62% en 1 an et quadruplement en 2 ans).

Le nombre de ménages pour lesquels le 115 n'a trouvé aucune solution d'hébergement sur l'ensemble de la période hivernale augmente peu cet hiver (+4%) ; mais ce sont les couples avec enfants (et donc les ménages parmi les plus vulnérables)



	Hiver 08-09		Hiver 09-10		Hiver 10-11		Evol 1 an
Demandes traitées	3 147		4 112		5 909		+44%
Orientation	2 042	65%	2 094	51%	2 831	48%	+35%
Ménages différents	907		800		958		+20%
Personnes différentes	1 031		1 049		1 315		+25%
dont nombre d'enfants	99		143		230		+61%
Non Orientation	1 105	35%	2 018	49%	3 078	52%	+53%
Ménages différents	391		719		745		+4%
Personnes différentes	581		1 280		1 370		+7%
dont nombre d'enfants	107		258		419		+62%

Sur l'ensemble du département, 2 192 personnes (1 842 adultes 350 enfants) ont été accueillies sur le dispositif

1 370 personnes (951 adultes et 419 enfants) n'ont eu aucune proposition par le 115

Le dispositif d'hébergement hivernal a ouvert début novembre 2010 avec **318 places pour atteindre au plus fort de l'hiver 533 places.**

A l'ouverture début novembre :

Pour le public traditionnel et les situations administratives complexes : 138 places

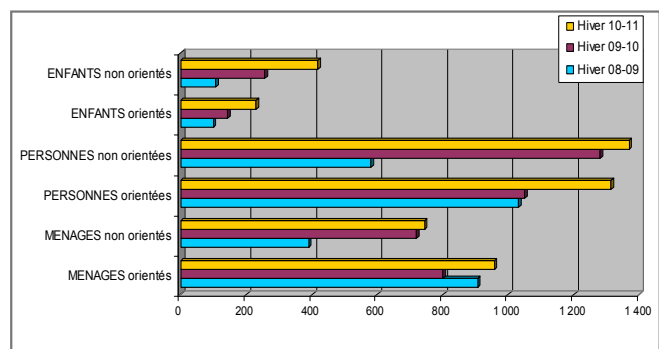
Pour le public des demandeurs d'asile : 180 places

Des places supplémentaires ont été ouvertes dans le courant de l'hiver afin de faire face aux nombreuses demandes :

Pour le public traditionnel et les situations administratives complexes : 20 places

Pour le public des demandeurs d'asile : 140 places

Enfin, une structure humanitaire a ouvert pour 55 places.



Les orientations du 115 vers les Centres d'Hébergement d'Urgence

Le département de l'Isère dispose de 166 places d'hébergement d'urgence :

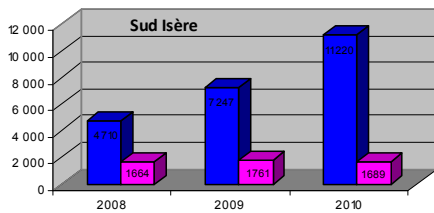
- 146 places sont ouvertes toute l'année, principalement implantées sur l'agglomération grenobloise auxquelles il convient d'ajouter la spécificité du dispositif CAM-Hôtel (370 prises en charge à l'automne 2010).

- Cinq structures ouvrent entre le 1er septembre et le 1er décembre pour un total de 15 places.

Le 115 travaille en étroite collaboration avec ce panel de structures : structures gérées par des professionnels ou des bénévoles, allant de petites unités (1 place) à la collectivité (55 places) permettant une richesse de réponses pour les usagers.

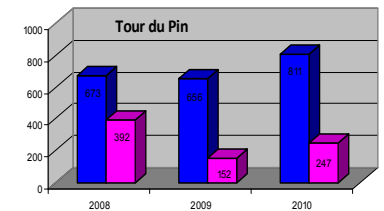
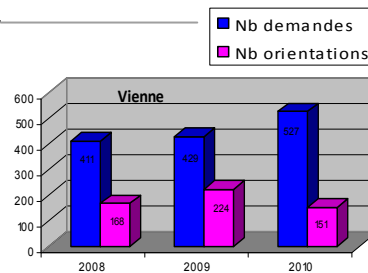
Le service est très attaché à ce multi-partenariat. L'accueil sur de petites unités bénévoles permet une hospitalité citoyenne, indispensable dans le parcours des personnes en errance, complémentaire des accompagnements des travailleurs sociaux.

En 2010, comme toutes les années, la majorité des orientations en centres d'hébergement d'urgence s'effectue vers le **Sud Isère**, à proportion égale avec 2009 : près de 1700 orientations, qui représente **81% des orientations** de l'Isère.



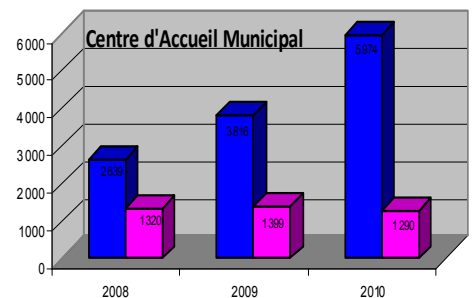
Ces orientations se font principalement vers le **Centre d'Accueil Municipal de Grenoble (62%)**.

Les orientations vers le secteur de **Vienne diminuent cette année de 33%**, principalement vers l'Accueil de Nuit, avec respectivement 7% des orientations totales du 115. Parallèlement, les orientations vers le **secteur de La Tour du Pin augmentent de plus de 60%** liées à la forte augmentation des accueils bénévoles. L'Etape voit le nombre de ses hébergements diminuer de 8%.



En 2010, le **CAM reste le principal lieu d'hébergement des personnes**. Plus important centre d'urgence du département (55 places), il est le premier lieu d'accueil avant réorientation vers la structure relais Silène ainsi que vers les structures hivernales gérées par la DDSCS. **Le nombre de demandes faites au CAM augmente de 57%**. Parallèlement **le nombre d'orientations diminue de 8%**. De même la part du CAM dans les orientations totales continue de diminuer : 36% en 2010 contre 43% en 2009 et 54% en 2008.

	2008	2009	2010	/an
Demandes	2 639	3 816	5 974	+57%
Orientations	1 320	1 399	1 290	-8%
% orientations	54%	43%	36%	-7pts



	2008		2009		2010		/an
Secteur Sud Isère	1 609	72%	1 756	82%	1 689	81%	-4%
CAM, Grenoble	1 320	59%	1399	65%	1289	62%	-8%
Logis des Collines, Voiron	118	5%	144	7%	76	4%	-47%
Abri sous la Dent, Crolles	93	4%	116	5%	211	10%	+82%
Groupe Solidarité, Vif	60	3%	61	3%	69	3%	+13%
Relais Gaspard, Bg Oisans	3	0,1%	6	0,3%	26	1%	+333%
Accueil SDF, Pontcharra	11	0,5%	19	1%	15	1%	-21%
La Roseraie, Corps	4	0,2%	11	1%	3	0,1%	-73%
"Perce Neige"	191	9%	1070	50%	1095	52%	+2%
Prosper Mérimée	-	-	-	-	370	18%	-
Secteur Vienne	129	6%	224	10%	151	7%	-33%
Accueil de nuit	129	6%	188	9%	145	7%	-23%
Emmaüs Pont Evêque	0	-	1	-	6	0,3%	-
Secteur La Tour du Pin	392	17%	152	7%	247	12%	+63%
Etape, Bourgoin Jallieu	305	14%	63	3%	58	3%	-8%
Emmaüs, Bourgoin Jallieu	4	0,2%	1	-	2	0,1%	-
FJT La Tour du Pin	17	1%	17	1%	58	3%	+241%
Loginuit, Pt de Beauvoisin	66	3%	71	3%	129	6%	+82%
Autres que Urgence	17	1%	17	1%	7	0,3%	-59%

Cette année voit la confirmation de la **sollicitation importante des accueils bénévoles**, qui permettent de faire le relais en attendant un hébergement soumis au principe de continuité. Les structures de Crolles, Pont de Beauvoisin, Vif, Vienne et Bourgoin représentent 21% des orientations contre 12% en 2009.

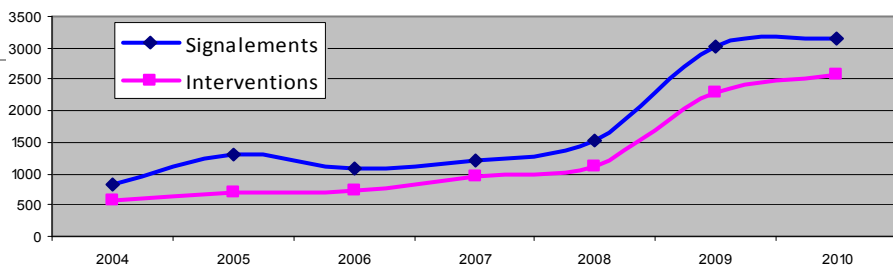
De même, les orientations dont l'urgence n'est pas la première mission (Relais du Père Gaspard à Bourg d'Oisans, FJT Tour du Pin) **ont été des lieux importants d'orientation de la part du 115.**

Les signalements au 115 et les équipes mobiles de rue en 2010

Les signalements

Après l'explosion des signalements en 2009, l'année 2010 enregistre une légère augmentation avec +4%. Les interventions des équipes de rue partenaires du 115 augmentent pour leur part de 12%. Mais ce chiffre ne reflète pas l'apparition d'un nou-

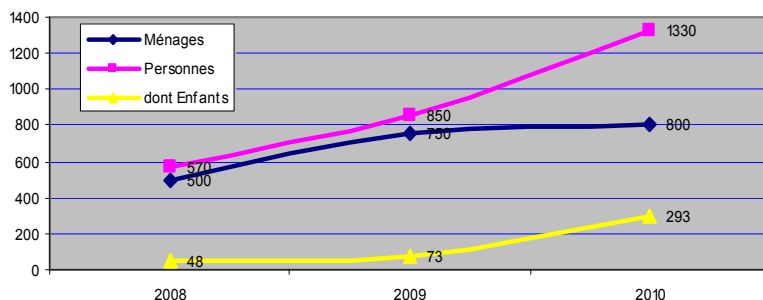
	2008	2009	2010	/an
Nb signalements	1 526	3 019	3 139	4%
Interventions	1 126 74%	2 297 76%	2 582 82%	12%
Info Conseils	400 26%	722 24%	556 18%	-23%



veau phénomène dans la rue, à savoir la constitution de « camps », qui ont compté jusqu'à 130 personnes.

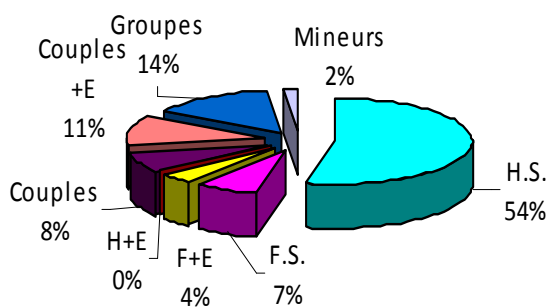
Le nombre de ménages identifiés (c'est-à-dire pour lesquels le 115 a pu recueillir l'identité) est de **800**, soit +7% d'augmentation. Du fait de la composition des ménages (plus de couples +enfants et plus de groupes représentant en partie des familles regroupées en camp), le nombre d'adultes différents est estimé à **1330**, soit une augmentation de près de 60%. Le nombre d'enfants signalés a été multiplié par 4 en un an.

En 2010, le 115 estime à environ 1 300 le nombre de ménages différents signalés au service (à peu près équivalent à 2009). Du fait de l'augmentation importante la composition des ménages à la rue (couples avec des enfants), le nombre de personnes différentes est évalué à 2 100 (contre 1500 en 2009).



	2008	2009	2010	/an
H.S.	209	305	373	+22%
F.S.	55	82	51	-38%
Femmes + enfants	10	10	29	+190%
Hommes + enfants	2	6	1	-83%
Couples	24	43	53	+23%
Couples + enfants	11	10	79	x8
Groupes	58	100	101	+1%
Mineurs	5	8	11	+38%
Total ménages *	500	750	800	+7%
Total personnes *	570	850	1330	+56%
(dont nbre enfants)	48	73	293	301%

* il s'agit d'une estimation, du fait de l'imprécision de certaines données, principalement liée au nombre de personnes au sein des groupes.



Il est important de noter que le nombre de personnes signalées ou qui appelle le 115 est inférieur au nombre de personnes à la rue.

Pendant l'hiver 2010-2011, le nombre de signalements au 115 (1 520) et le nombre d'interventions des équipes de rue réalisées à la demande du 115 (1 368) diminuent respectivement de 14% et 26%.

Concernant les camps, au fil des semaines et sans réponse d'hébergement de la part du 115, les personnes ne se sont plus signalées au service. Parallèlement, les équipes mobiles ne sont parfois pas intervenues sur les camps, du fait de la complexité du phénomène et de la difficulté des bénévoles d'affronter la présence de nombreux enfants.

	Hiver 08-09	Hiver 09-10	Hiver 10-11
Signalements	1 329	1 520	1 305
Ménages concernés *	430	450	450

Les signalements au 115 et les équipes mobiles de rue

Les équipes mobiles

Les équipes mobiles de rue, et les différentes actions « aller vers » mènent, en lien direct avec le 115, une action de proximité, d'encouragement à l'attention des personnes en errance pour les inciter à veiller à leur sécurité.

Elles sont organisées depuis quelques années sur l'ensemble du département : **sur Grenoble, le DM 115 (Dispositif Mobile de l'agglomération grenobloise) fonctionne toute l'année ; les équipes mobiles sur Bourgoin Jallieu (Croix Rouge) et Vienne (équipe pluri-partenaire) se mettent en place pendant la période hivernale.** L'équipe mobile de Vienne a décidé, après l'hiver 2010-2011, de poursuivre son action tout au long de l'année.

En dehors de l'agglomération, le 115 a pour interlocuteur les CCAS (et particulièrement celui de Vienne, très présent), les services de secours ou d'assistance aux personnes (gendarmerie nationale, polices municipales et nationales, pompiers).

Le Dispositif Mobile 115 de Grenoble

Ce dispositif est constitué autour d'un réseau composé de structures du secteur social et des services de sécurité. Il est mobilisé à l'initiative du 115, pour aller physiquement à la rencontre de personnes qui en font la demande ou repérées en difficulté par un tiers.

Le DM 115 fonctionne tout au long de l'année. La Croix Rouge Française renforce le dispositif pendant la période hivernale et estivale.

Ce dispositif s'organise à partir d'un planning rassemblant :

- Secteur associatif bénévole ou professionnel : Accueil SDF, Boussole, CODASE, Croix Rouge Française, Femmes SDF, Fournil, Médecins du Monde, Secours catholique, Vinci. Les associations Point d'Eau, Roms Action et Oreille du Cœur sont étroitement associés à notre travail

- Services de sécurité : Police Municipale de Grenoble, Police Nationale de la circonscription de Police de Grenoble
- Secteur de la santé : SOS Médecins, ELMP

3 modes d'intervention coexistent :

- **Les maraudes** : elles sont équipées d'un véhicule et sont organisées en tournées ; elles « circulent » qu'elles soient ou non mobilisées par le 115. Elles peuvent proposer boissons chaudes, vêtements, couvertures, médicaments.
- **Les « aller-vers »** sont des maraudes à pied en ce sens où elles fonctionnent qu'il y ait ou non interpellation du 115.
- **Les astreintes** sont établies en fonction d'un planning. Les partenaires ne se déplacent que suite à un appel du 115



« La démarche de la Maraude consiste à prendre l'initiative d'une rencontre avec une personne vivant dans l'espace public, c'est-à-dire dans la rue ou dans tout autre lieu précaire. La Maraude a pour cadre l'espace de vie de la personne à un moment donné de son parcours. Le premier contact peut intervenir avant même qu'une éventuelle demande soit directement formulée par la personne. » (Charte Ethique et Maraude signés par les partenaires du DM 115 en février 2010).

La Croix Rouge de Bourgoin Jallieu

La maraude de la Croix Rouge fonctionne en période hivernale du 1er novembre au 31 mars tous les jours de 18 h 30 à 22h 00. Une équipe mobile de psychiatrie est également mise en place et fonctionne toute l'année.

Des réponses aux signalements (une vingtaine de demandes en provenance du 115 et autres demandes) ont été réalisées de façon continue ainsi qu'une prospection et le suivi régulier des personnes en errance.

La participation à la veille sociale des sans abris de Bourgoin Jallieu, coordonnée par le CCAS a permis de faire le point sur les situations et de coordonner les actions des partenaires.



L'équipe mobile de Vienne

A Vienne, l'équipe mobile composée des associations Habitat et Humanisme (Maison de la Traille, pension de famille), Secours Populaire, Secours Catholique et Emmaüs ainsi que du CCAS de Vienne a reconduit son action pendant l'hiver 2010/2011 selon l'organisation suivante :

- lundi matin de 9h à 11h : Emmaüs
- mercredi de 16h à 19h : Secours Populaire, Secours Catholique et Habitat et Habitat et Humanisme
- vendredi de 9h30 à 12h : CCAS de Vienne, Secours Catholique et Habitat et Humanisme

Le CHRS Accueil de Vienne, était le lieu de centralisation des informations et de rencontres avec les usagers.

Le CCAS de Vienne a assuré l'astreinte téléphonique en dehors des plages d'intervention de l'équipe mobile.

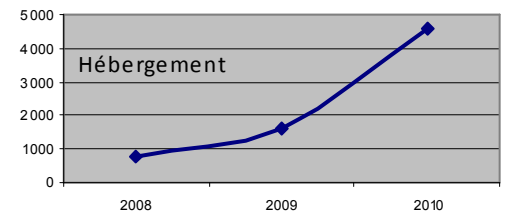
L'AAVDASE a été en appui au dispositif mobile dans le cadre de son travail de prévention.

La demande d'asile en 2010

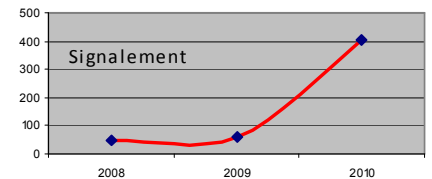
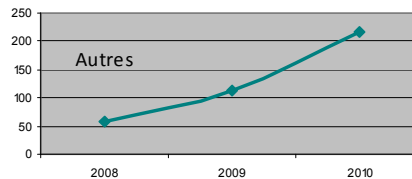
La demande au 115

En 2010, le 115 enregistre **5 189 demandes** de la part de ménages ayant déposé une demande d'asile, soit près de 3 fois plus qu'en 2009 et 6 fois plus qu'en 2008.

Type de demandes au 115 de la part des demandeurs d'asile 2008-2010							
	2008		2009		2010		/an
Total demandes	876	88%	1 781	90%	5 189	88%	x3
Hébergement	769	88%	1 605	90%	4 567	88%	x3
Signalement	48	5%	62	3%	405	8%	x6,5
Autres	59	7%	114	6%	217	4%	x2



La demande d'hébergement est la plus forte, : 88% des demandes de la part des DA avec une multiplication par 3 en un an. Elle représente **36 % de la demande totale d'hébergement contre 19% en 2009.**



Mais ce sont **les signalements qui connaissent la plus forte progression.** Le nombre de places d'hébergement, insuffisant par rapport à la demande, a laissé de nombreux ménages à la rue. Et ce chiffre est peu représentatif d'une réalité quantitative et qualitative beaucoup plus préoccupante : d'une part les ménages en DA ne se signalent que très peu au 115 ; d'autre part, **les familles avec enfants sans solution connaissent une très forte augmentation.**

Répartition des demandes selon le statut 2008-2010						
	2008		2009		2010	
	non DA	DA	non DA	DA	non DA	DA
Hébergement	87%	13%	81%	19%	64%	36%
Signalement	97%	3%	98%	2%	87%	13%
Autres	96%	4%	93%	7%	88%	12%

Nombre de ménages et personnes différents DA en demande d'hébergement au 115

	2008	2009	2010	/an
HS	103	224	318	42%
FS	39	54	92	70%
H + E	0	4	3	-25%
F + E	15	13	62	377%
Couple	19	41	49	20%
Couple + E	33	43	184	328%
Groupe	12	26	11	-58%
Min. isolés	4	6	16	167%
Enfants	100	108	537	397%
Tot ménages	225	411	735	79%
Tot personnes	391	655	1 527	133%

En 2010, le nombre de **ménages ayant fait une demande d'hébergement** au 115 a augmenté de **+79%** (de **+133%** pour les **personnes différentes**). La plus forte hausse concerne les familles ainsi que les femmes avec **enfants**. Ces derniers ont vu leur nombre **multiplié par 5.**

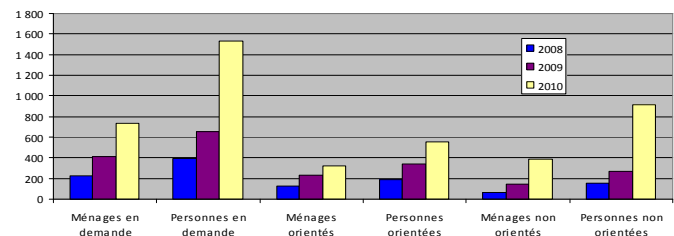
Les orientations par le 115 ont concerné **44% des ménages et 36% des personnes.** Elles ont été plus favorables aux ménages sans enfants (HS, FS et couples).

Nombre de ménages et personnes différents DA orientés au moins 1 fois par le 115

	2008	2009	2010	%Dtot
HS	71	148	165	52%
FS	19	32	47	51%
H + E	0	1	1	33%
F + E	5	5	23	37%
Couple	14	20	24	49%
Couple + E	10	16	52	28%
Groupe	5	13	4	36%
Min. isolés	0	0	4	25%
Enfants	26	41	150	28%
Tot ménages	124	235	320	44%
Tot personnes	184	338	554	36%

Nombre de ménages et personnes différents DA sans aucune orientation 115

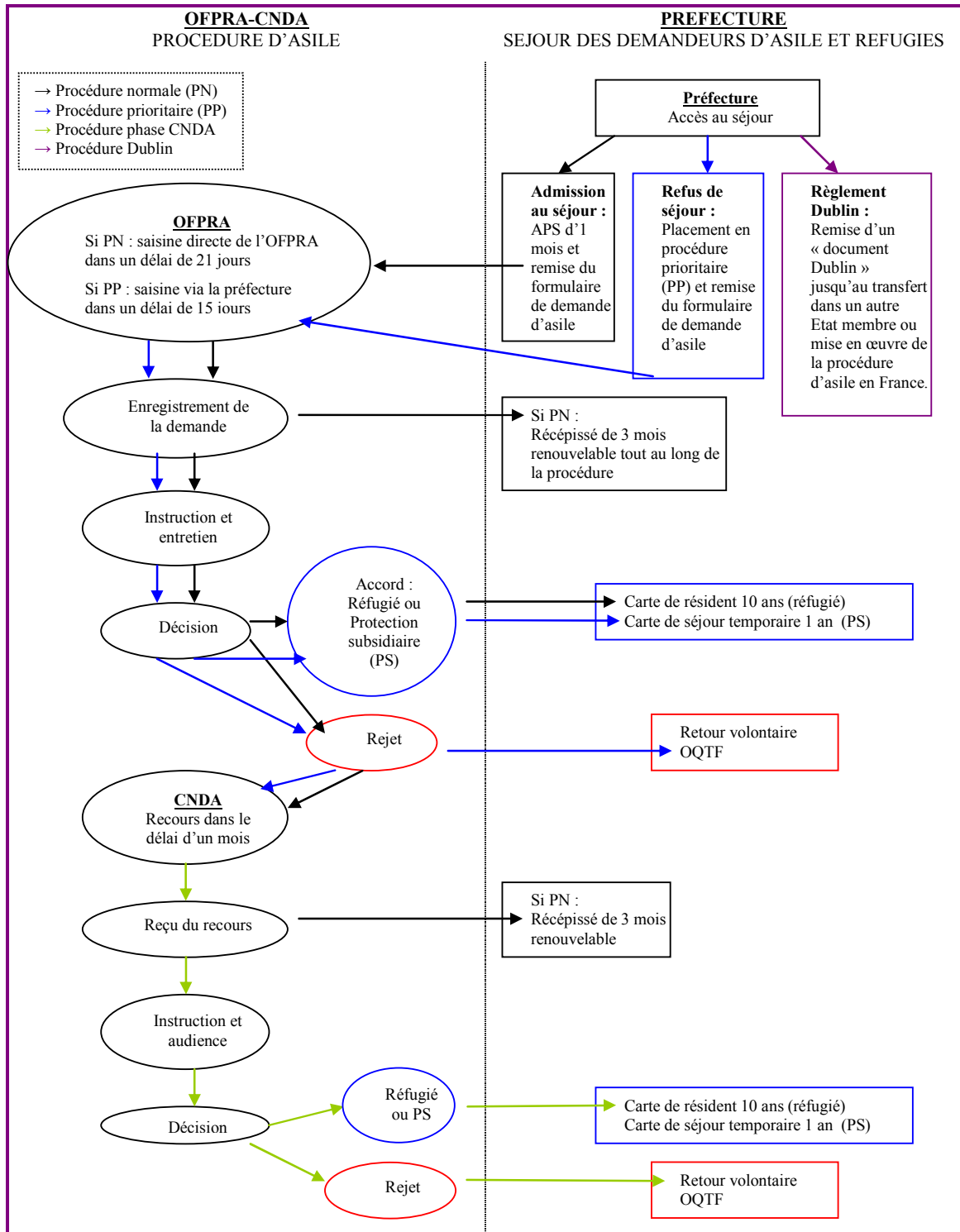
	2008	2009	2010	%Dtot
HS	20	62	140	44%
FS	6	19	39	42%
H + E	0	3	2	67%
F + E	5	6	34	55%
Couple	3	18	22	45%
Couple + E	20	24	127	69%
Groupe	4	12	7	64%
Min. isolés	1	3	10	63%
Enfants	62	58	370	69%
Tot ménages	59	147	381	52%
Tot personnes	152	271	914	60%



Les non orientations par le 115 ont concerné **52% des ménages et 60% des personnes.** Elles ont concerné plus particulièrement les ménages avec enfants : **69% des couples avec enfants.**

Cette année 2010 a été particulièrement éprouvante par le fait que de nombreux ménages et notamment les plus vulnérables se sont retrouvés à la rue, sans aucune solution d'hébergement, par le fait qu'ils étaient demandeurs d'asile

Le terme « réfugié » s'appliquera à toute personne qui (...) craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays (...)
Convention de Genève, 28 juillet 1951



De la Veille Sociale Départementale vers le Service Intégré de l'accueil et de l'Orientation

Les SIAO visent à organiser « un service public de l'hébergement et l'accès au logement » basé sur 3 principes : la continuité de la prise en charge, l'égalité face au service rendu et l'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes.

Le premier enjeu des SIAO est donc d'affirmer que les sans abri, en tant que citoyens, ont le droit d'accéder à un service public de droit commun.

Le second enjeu est d'organiser un service unique qui régule les orientations, coordonne les acteurs de l'hébergement et veille à appliquer le principe de continuité.

Enfin, le troisième enjeu est d'harmoniser les prises en charge de tous les acteurs du secteur AHI en normalisant leurs références méthodologiques et les outils de mise en œuvre.

Extrait des ASH (déc 2010).

Sur le département de l'Isère, deux SIAO ont été mis en place par l'Etat : le **SIAO Urgence** a été confié au **Relais Ozanam** dans le cadre du service de la Veille Sociale ; le **SIAO Insertion** a été attribué à l'**Observatoire de l'Hébergement et du Logement** suite à un appel à projet.

Les missions du SIAO Urgence dans le département de l'Isère

Coordination de l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence dans le département :

Coordination avec le SIAO Insertion

Coordination avec la Plateforme d'accueil des demandeurs d'asile et tout autre dispositif de prises en charge de publics spécifiques

Organisation des rencontres avec les acteurs de la veille sociale pour favoriser la coopération et la recherche de solution collective

Travail de réseau et de mobilisation des acteurs

Favoriser la mise en réseaux des acteurs

Etre l'interface entre Etat et acteurs départementaux de l'urgence (circulation de l'information, remontée des besoins, alerte sur les situations)

Mettre en place et animer les réunions de coordination et de formation des acteurs de l'urgence sociale

Avoir une présence active dans les réseaux de la veille sociale de département

Urgence sociale et dispositif mobile

Assurer le fonctionnement du 115

Aider à la création et animer les équipes mobiles sur l'ensemble du département

Veiller auprès des grands exclus (coordination des actions des intervenants,...)

Aide à la décision et au montage de projet

Observer l'existant et identifier les besoins sur le thème de l'urgence sociale

Réaliser des diagnostics sur des thèmes spécifiques

Appuyer l'élaboration de projets

Accueil et veille des personnes en demande d'urgence

Aider à l'analyse des situations dans l'objectif de favoriser « le logement d'abord »

Prévenir les remises à la rue liées à l'exclusion des structures d'hébergement

Veiller à ce que les personnes en situation précaire, mais non « sollicitantes » puissent accéder à l'hébergement d'urgence

Procéder à l'évaluation sociale des situations des personnes recourant à l'urgence de façon chronique

Informier et orienter les personnes sans abri sur les possibilités d'hébergement, d'aide alimentaire, d'accès aux soins et à l'hygiène

Veiller au maillage territorial des équipes mobiles.

Favoriser le lien entre les équipes mobiles/psychiatrie, équipes mobiles sociales et services de médecine.

Tenue des indicateurs de l'urgence

Recensement les prises en charge sur le dispositif d'hébergement d'urgence du département

Effectuer le suivi statistique de l'activité du 115 et du dispositif Mobile 115

Réaliser le bilan annuel sur les dispositifs d'urgence sociale (115, équipes mobiles, accueils de jour) et les hébergements urgence, temporaire et spécifique)

Réaliser le bilan de la campagne hivernale

Actualiser le répertoire d'accès aux hébergements, à l'alimentation, à l'hygiène et aux soins

Participer à la préparation des réunions de lancement de la campagne hivernale