



Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

SIAO Urgence

RAPPORT D'ACTIVITE 2011

Une année 2011 : dans le principe de continuité...des difficultés	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
Lettre ouverte aux administrateurs du Relais Ozanam	10-11
SIAO Urgence	12

2011 n'a pas été à la hauteur de nos **espérances**. La convention 2011, prometteuse sur le rôle donné au SIAO Urgence puisqu'il reprenait les axes de la politique du Logement d'Abord (régulation de l'hébergement d'urgence, pilotage des acteurs de l'urgence sociale et observation), a été amendée au fur et à mesure de l'année. Parallèlement, le SIAO Urgence n'a pas pu remplir les missions déclinées faute de temps et de moyens suffisants. Enfin les sollicitations au 115 ont continué à fortement augmenter face à un dispositif de l'hébergement d'urgence continuellement saturé et les situations sociales, sanitaires et humaines des personnes sans hébergement se sont aggravées.

2011 : dans ce contexte très morose, le service a été accusé de faits graves et ces propos calomnieux et mensongers ont fortement marqué l'équipe.

L'équipe du 115 de jour est restée fidèle au poste : Joel Rossat, Amandine Bouquet, Jean Simon Barbier,



Noura Larabi, Yannick Lardet, Camille Collomb, Morgane Coudurier et Elsa Bonnet ont su résisté aux intempéries et garder le cap en maintenant un travail de qualité envers les usagers et avec les équipes de nos différents partenaires.

L'équipe du 115 de nuit (Abdellah Es Siah, Beckley Macdonalson, Jean François Truc, Jean Eddy Yalos, salariés CCAS de Grenoble) ont assuré la continuité du service la nuit de 22h à 7h30.

2011 a également été marqué par le départ de Joël Rossat après 10 années de bénévolat au 115. Joel a été au tout début de la mise en place du service, alors éducateur au Centre d'Accueil Municipal, au sein duquel il a travaillé pendant 20 ans. A sa retraite, il a décidé de continuer son implication dans le champ de l'urgence sociale, en apportant sa compétence et son humanité au 115 nouvellement installé.

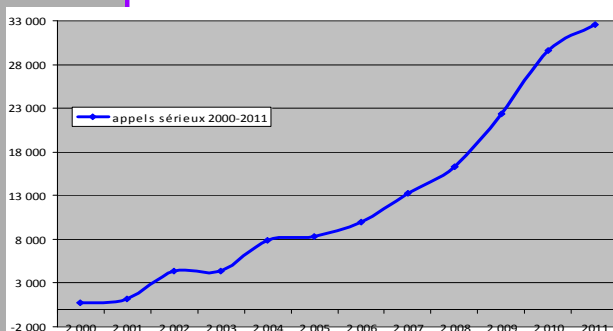
Joel est donc parti début novembre après avoir donné de son temps tous les lundi et mardi soir de l'année (1 semaine d'absence par an !) Nous avons tous apprécié de travailler avec lui pour sa gentillesse, son humour et son humeur constants, sa connaissance des personnes de la rue et son érudition sans faille. Si

Joël a décidé de partir, c'est aussi parce qu'il lui était douloureux de laisser de plus en plus de personnes sur le carreau.

L'ensemble de l'équipe remercie chaleureusement Joël pour ses années de collaboration.

2011 : le rapport d'activité du SIAO Urgence présentera à nouveau cette année uniquement l'activité du 115 et de ses partenaires des équipes mobiles de rue.

VSDI
Juin 2012



L'activité du 115 en 2011

Les appels au 115

Cette année pour la première fois, a été comptabilisé l'ensemble des appels du 115 :

- les appels « services », c'est-à-dire les informations communiquées par les partenaires (hébergement, équipes mobiles, etc.) ne correspondant pas à une demande. Ils s'élèvent à près de 3 000.

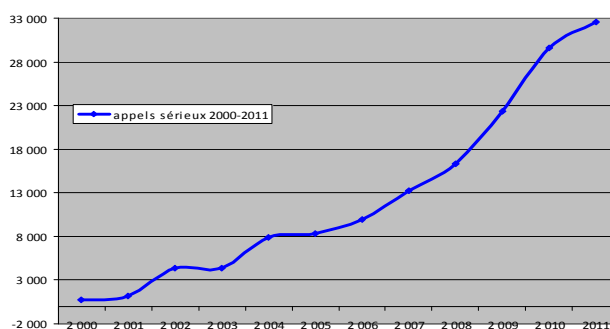
- les appels « sortant » de la ligne 115, au nombre de 10 692. Il s'agit des appels que les écoutants passent pour trouver un hébergement, avoir les informations demandées par les institutions, remobiliser les intervenants sociaux autour d'une situation, alerter les équipes mobiles de rue, etc.

L'activité du 115 enregistré à partir de la ligne 115 est en 2011 de 50 561 appels.

Activité du 115 en 2011	
Nbre total d'appels "entrant"	39 869
- appels sérieux	32 541
- appels intempestifs	4 819
- appels "service"	2 967
appels des écoutants "sortant"	10 692
Total de l'activité 115	50 561

Répartition des appels entrant (sérieux/intempestifs)						
Années	2007	2008	2009	2010	2011	var/an
Nbre total d'appels	18 415	21 790	27 502	34 455	37 360	+8%
appels sérieux	13 284	16 341	22 337	29 553	32 541	+10%
appels intempestifs	5 131	5 449	5 165	4 902	4 819	-2%
appels sérieux	72%	75%	81%	86%	87%	+1pt

Le nombre d'appels sérieux (32 541) enregistré au 115 a augmenté : +10% par rapport à 2010 et +145% par rapport à 2007.



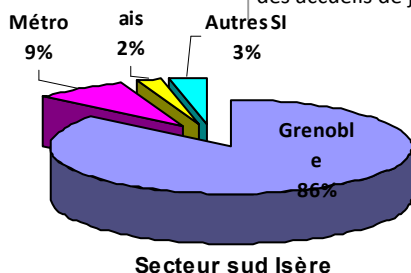
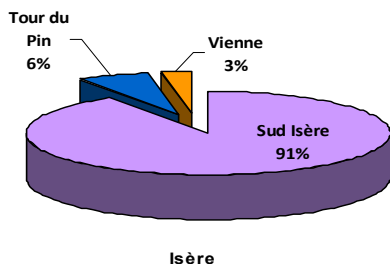
Depuis quelques années, la saisonnalité des appels n'est plus aussi manifeste. Néanmoins les appels sont plus nombreux pendant la campagne hivernale (et donc l'ouverture de places supplémentaires), ce qui laisse à penser que le non re-

cours est fortement présent par rapport au droit à l'hébergement. Les mois liés à la campagne hivernale subissent la plus forte augmentation : en moyenne 17 % pour les 5 mois de novembre à mars contre 5 % pour les 7 mois d'avril à octobre.

Répartition des appels sérieux en période hivernale					
Hiver 07-08	Hiver 08-09	Hiver 09-10	Hiver 10-11	Hiver 11-12	var/an
6 525	10 011	12 145	14 189	16 920	+19%

Origine géographique des appels

Origine géographique des appels sérieux						
	2007	2008	2009	2010	2011	var/an
Sud Isère	10 352	13 604	19 671	26 472	29 406	11%
Tour du Pin	1 565	1 758	1 509	1 777	2 103	18%
Vienne	838	935	1 061	1 126	893	-21%
Autres	529	63	96	178	139	-22%



Le secteur Sud Isère et plus particulièrement Grenoble sont incontestablement les origines géographiques les plus importantes des appels, avec respectivement 90% et 86% des appels.

Cette concentration très forte et toujours en augmentation peut être liée à une convergence de raisons :

- l'attrait de la ville sur les populations les plus pauvres
- la concentration des hébergements sur la ville centre
- la régionalisation de la demande d'asile sur Grenoble.

Elle entraîne un certain nombre de difficultés :

- une sollicitation sans répit des hébergements d'urgence et des accueils de jour,

- une mobilisation constante des équipes mobiles de rue grenobloise du fait de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence
- le développement de situations humaines, sociales et sanitaires détériorées, durablement dans la rue et s'organisant autour de squats pour certains d'entre eux particulièrement insalubres

Les demandes au 115

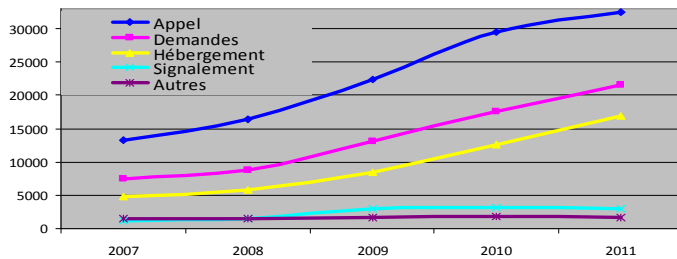
Type de demandes

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 (par personnes)											
	2007		2008		2009		2010		2011		var/1an
Total demandes	9 051		12 041		18 089		30 040		38 514		+28%
Hébergement	5 835	64%	8 088	67%	11 506	64%	21 755	72%	29 866	78%	+37%
Signalement	1 514	17%	2 199	18%	4 576	25%	5 938	20%	6 450	17%	9%
Autres	1 702	19%	1 754	15%	2 007	11%	2 347	8%	2 198	6%	-6%

En 2011, ce sont plus de 4 900 ménages différents, soit près de 7 800 personnes (6 150 adultes et 1 641 enfants) qui ont fait appel au numéro d'urgence sociale. Le nombre de situations les plus vulnérables, femmes isolés et ménages avec enfants continuent d'augmenter : couples avec enfants +12%, familles monoparentales 21%, femmes isolées +7%.

En 2011, le nombre de demandes traitées par le 115 s'amplifie :
 - 38 514 demandes par personnes, soit +28%
 - 21 582 demandes par ménages, soit +23%



Les demandes d'hébergement restent majoritaires avec 78 % (+6 points) des sollicitations au 115 :

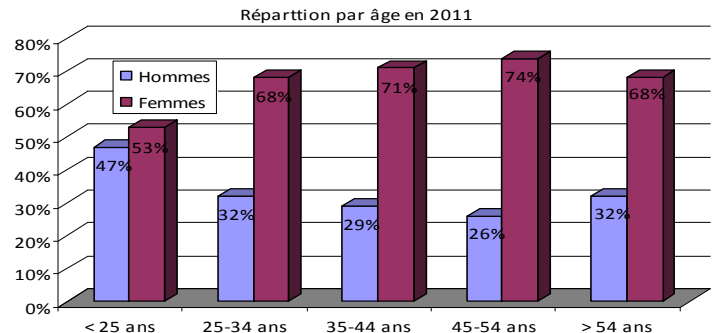
- 16 915 demandes par ménages
- 29 866 demandes par personnes

En période hivernale, si la concentration des demandes s'accroît sur l'hébergement (79 %), la différence par rapport à l'année n'est plus aussi évidente : une moyenne de près de 3200 demandes par personne par mois sur l'année contre environ 3700 en moyenne pendant l'hiver.

Répartition Hommes-Femmes

Répartition des demandes par sexe des usagers						
	2009		2010		2011	
	H	F	H	F	H	F
Demandes totales	75%	25%	71%	29%	67%	33%
Hébergement	73%	27%	68%	32%	65%	35%

Répartition par âge Hommes/Femmes						
	Hommes			Femmes		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
< 25 ans	53%	59%	47%	47%	41%	53%
25-34 ans	79%	71%	32%	21%	29%	68%
35-44 ans	80%	70%	29%	20%	30%	71%
45-54 ans	84%	77%	26%	16%	23%	74%
> 54 ans	72%	79%	32%	28%	21%	68%



En 2011, le constat le plus inquiétant reste la poursuite de l'augmentation de la demande des femmes : +49%. Il s'agit principalement de demandes couples ou familles et dans une moindre mesure des femmes avec ou sans enfant. Les hommes restent tout de même les principaux demandeurs au 115 avec 67% des demandes. Les tranches d'âges les plus touchées sont toujours les 25-34 ans et les 35-44 ans. **Cependant les jeunes de -25ans sont en forte hausse : x2 pour les jeunes hommes, +60% pour les jeunes femmes. De même on constate une augmentation des hommes de +55ans (+70%)**

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 et que par conséquent leur part diminue.

Mais ce qui est à nouveau alarmant cette année, c'est la très forte pression exercée par les ménages avec enfants (couples et femmes) pour l'hébergement comme pour les signalements. En effet cette année encore de nombreux couples avec des enfants sont signalés à la rue. Ils représentent en 2011 10% des signalements contre seulement 1% il y a seulement 3 ans.

Typologie des demandes des ménages faisant appel au 115							
	2009		2010		2011		var/1an
HS	8 533	65%	10 577	60%	11 998	56%	+13%
FS	1 353	10%	1 742	10%	2 113	10%	+21%
Couples	1 249	10%	1 168	7%	2 125	10%	+82%
Couples +E	369	3%	2 095	12%	3 066	14%	+46%
F+E	343	3%	824	5%	1 221	6%	+48%
H+E	51	0,4%	94	1%	84	0,4%	-11%
Groupes	977	7%	871	5%	787	4%	-10%
Mineurs	43	0,3%	71	0,4%	50	0,2%	-30%

Les demandes d'hébergement au 115 en 2011

La demande totale d'hébergement

En 2011, les éléments constatés l'année dernière se confirment et s'amplifient :

- le taux de réponse positive diminue tous les ans pour atteindre seulement 16% des réponses en 2011 contre 46% il y a 4 ans.

A noter que ce taux déjà faible est à minorer du fait des orientations quotidiennes vers la structure Perce Neige (1200 orientations sur l'année)

- le manque de places disponibles par rapport à la demande est extrêmement préoccupant : **81% des réponses négatives s'expliquent par l'absence de places au sein de l'hébergement sollicité** (contre 26% en 2008).

2011 est la première année où le nombre d'orientations s'infléchit (-13%) alors que la demande a augmenté (+41%).

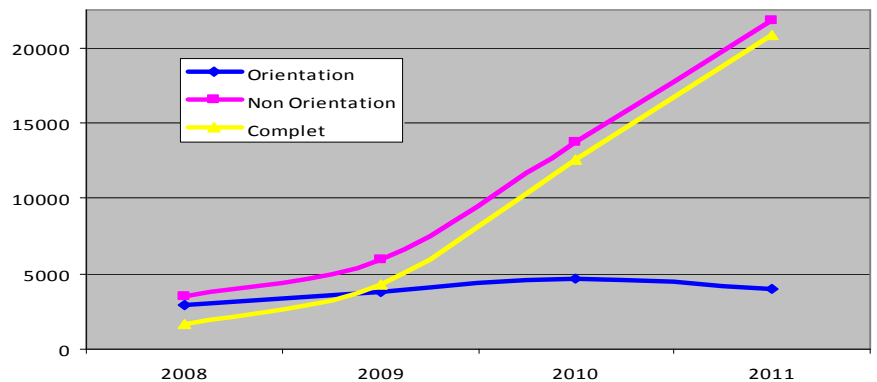
**En 2011, 29 866 demandes d'hébergement* par personnes ont été enregistrées au 115, soit + 37%
4 033 orientations positives ont pu être faites, soit -13%
21 779 demandes n'ont pas été satisfaites, soit +59%**

	2008	2009	2010	2011	var/1an	var/4ans				
Orientation	2 947	46%	3 815	39%	4 645	25%	4 033	16%	-13%	+37%
Non Orientation	3 478	54%	5 944	61%	13 715	75%	21 779	84%	+59%	x6
dt foyer complet	1 663	26%	4 329	44%	12 526	68%	20 820	81%	+66%	X12.5

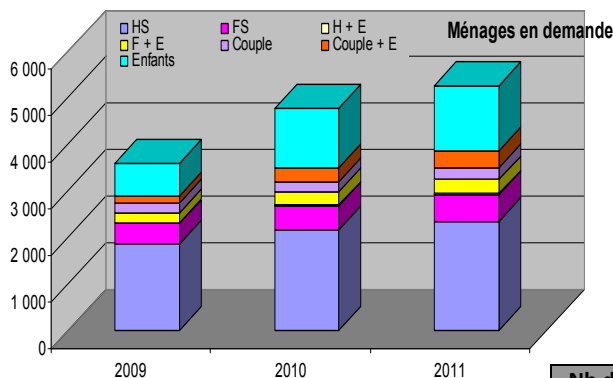
*Dans ce bilan, apparaît un nouveau mode de comptabilisation des demandes **par personnes**, certainement plus représentative du nombre de places nécessaires. Auparavant était calculée la demande par ménage.

L'absence chronique de places par rapport à une demande d'hébergement de plus en plus prégnante concerne maintenant toutes les catégories de publics et notamment les ménages pour lesquels l'accès à l'hébergement d'urgence était auparavant facilité du fait de leur vulnérabilité. **Depuis 2 ans, les ménages avec enfants et les femmes isolées sont également touchés par l'absence de réponse par le 115 du fait de la saturation des foyers.**

	2009		2010		2011	
	% NO	% FC	% NO	% FC	% NO	% FC
HS	41%	67%	51%	83%	64%	90%
FS	43%	63%	55%	90%	64%	93%
Couple	70%	79%	70%	91%	74%	97%
Couple + E	69%	80%	74%	97%	81%	99%
F+E	53%	80%	63%	93%	73%	97%
H+E	53%	78%	77%	97%	82%	99%
Groupe	59%	73%	70%	90%	67%	89%
Mineur	63%	0%	63%	16%	61%	18%



La demande d'hébergement par MÉNAGES DIFFÉRENTS



En 2011, sur les 4 922 ménages différents ayant appelé le 115, 3 916 (soit 80%) ont fait une demande d'hébergement (+ 9%). 1 296 ménages, soit 33 %, ont eu au moins une fois une proposition de place par le 115. La part des ménages orientés est régulièrement en baisse depuis quelques années..

En 2011, le nombre de ménages différents non orientés par le 115 a à nouveau augmenté de 37% (93% en 2 ans, doublement en 3 ans).

	2009	2010	2011	var			
HS	1008	54%	1013	47%	864	37%	-15%
FS	213	48%	224	43%	224	40%	0%
H + E	7	35%	5	31%	2	9%	-60%
F + E	63	31%	99	34%	72	24%	-27%
Couple	84	37%	68	33%	69	27%	1%
Couple + E	40	27%	81	26%	57	16%	-30%
Enfants	200	28%	355	28%	157	11%	-56%
Total	1479	48%	1511	42%	1296	33%	-14%

Plus de 2 200 ménages différents n'ont pu trouver de solution par le 115. Les

	2008	2009	2010	2011	var
HS	353	605	902	1 287	+43%
FS	87	157	212	262	+24%
H + E	4	4	9	20	+122%
F + E	72	95	146	194	+33%
Couple	84	114	110	162	+47%
Couple + E	57	82	198	271	+37%
Total	726	1 156	1 631	2 233	+37%

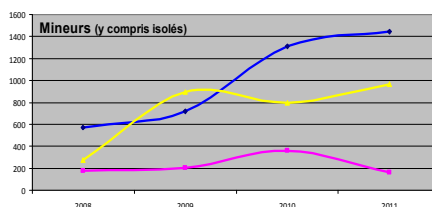
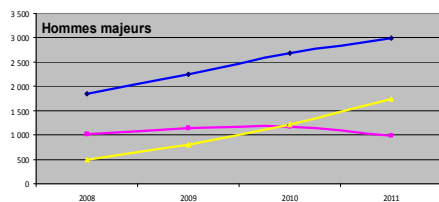
situations jugées comme les plus fragiles, notamment les ménages accompagnés d'enfants et les femmes isolées sont toujours plus touchés : les couples avec enfants ont augmenté de près de 40% (271 situations), les femmes avec enfants (194 situations) de 33%, les femmes isolées de 24%.

Les demandes d'hébergement au 115 en 2010

La demande d'hébergement par PERSONNES DIFFÉRENTES

Nb personnes différentes en demande hébergement					
	2008	2009	2010	2011	var/1an
Hommes	1 854	2 255	2 689	2 990	+11%
Femmes	819	1 021	1 328	1 479	+11%
Mineurs	568	720	1 310	1 443	+10%
non identifié	295	335	120	93	-23%
Total	3 536	4 331	5 447	6 005	+10%

Nb personnes ≠ orientées au moins 1 fois					
	2008	2009	2010	2011	/an
Hommes	1 017	1 139	1 167	992	-15%
Femmes	381	400	472	422	-11%
Mineurs	175	201	359	159	-56%
non identif.	120	130	35	18	-49%
Total	1 693	1 870	2 033	1 591	-22%



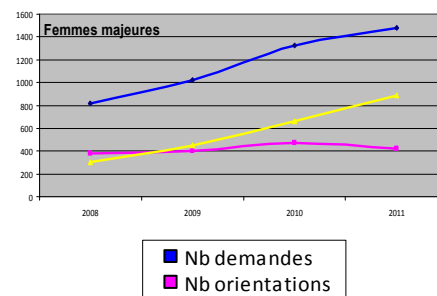
En 2011 :
6005 personnes différentes en demande :
1591 personnes orientées au moins une fois
3655 personnes jamais orientées :
 1/2 sont des hommes adultes
 1/4 sont des femmes majeures
 1/4 sont des mineurs

En 2011, la situation de l'hébergement se dégrade, le 115 n'arrivant plus à satisfaire qu'un quart des personnes en demande.

Le nombre de personnes différentes en demande a augmenté de 10%. Parallèlement, le nombre de personnes orientées a, pour la première fois cette année, diminué (-22%).

Enfin, le nombre de personnes n'ayant eu aucune orientation par le 115 a augmenté de 31%, atteignant plus de 3 600 personnes différentes.

Nbre de personnes différentes sans aucune orientation 115					
	2008	2009	2010	2011	/an
Hommes	498	805	1 219	1 740	+43%
Femmes	300	448	666	889	+33%
Mineurs	277	898	799	966	+21%
non identif.	183	276	96	60	-38%
Total	1 258	2 427	2 780	3 655	+31%



Rapport d'évaluation de la Cour des Comptes - novembre 2011

La politique publique de l'hébergement des personnes sans domicile

En décembre 2011, la Cour des comptes a publié son rapport sur la politique d'hébergement des personnes sans domicile, un bilan sans équivoque. Malgré les efforts réalisés en nombre de places comme en qualité, la capacité d'accueil reste insuffisante et les acteurs insuffisamment coordonnés pour répondre à la progression des besoins des personnes en précarité. Les axes de progrès ne manquent pas pour que le service public de l'hébergement devienne une réalité, et permettent de répondre à ces principes constitutifs : continuité de la prise en charge, adaptabilité des prestations aux besoins des personnes et équité des services rendus

Un déficit de connaissance des populations

La politique de refondation de l'hébergement a été élaborée sans que l'Etat se soit donné les moyens d'une meilleure connaissance de la population concernée, qu'il s'agisse des personnes entrant dans le dispositif d'hébergement ou de celles qui, à sa sortie, sont en capacité d'accéder à un logement. (...) Le rapport souligne à cet

égard la progression de la précarité - elle avoisinerait aujourd'hui les 150 000 personnes.

Une prise en charge des personnes en évolution mais insuffisante pour répondre aux besoins

Le rapport montre que la capacité d'accueil reste insuffisante, en particulier dans les zones où les besoins sont les plus massifs. Et cela, en dépit de la progression du nombre de places d'hébergement et de logement adapté. L'institution estime donc nécessaire de desserrer la contrainte imposée en matière de stabilisation de la capacité d'hébergement, en autorisant dans les zones les plus tendues la création de places d'hébergement. (...)

Le rapport estime que de nombreuses mises à la rue pourraient être évitées par une politique de prévention plus efficace. (...) L'amélioration du parcours de certains publics- déboutés du droit d'asile, sortants de prison, jeunes issus de l'ASE, est réaffirmée pour éviter les phénomènes de rupture.

Un manque de pilotage

La mise en œuvre de la stratégie nationale de refondation laisse aussi apparaître des lacunes en termes d'organisation et de pilotage. Si la création de la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées (DIHAL) a certes permis une meilleure animation interministérielle et a fortement contribué à la médiation avec le secteur associatif, la question reste posée sur son rôle en matière de pilotage de la politique de refondation en l'absence de moyens administratifs et financiers à sa disposition. Au niveau local, le déficit de pilotage se retrouve également avec des services déconcentrés pris dans l'état de la réforme concomitante de l'administration territoriale, et d'un manque de coordination avec les collectivités.

Enfin, la Cour des comptes ne pouvait manquer de relever que le coût total de la politique de l'hébergement n'est pas connu, faute de données sur les dépenses des collectivités territoriales. L'ensemble des crédits de l'Etat consacrés à la politique d'hébergement peut toutefois être estimé à 1,5 milliard d'euros.

[FNARS—janvier 2012]

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

Le 115 enregistre 8 532 demandes par ménage et 14 556 demandes par personnes, soit une augmentation respective de +14% et +10%. La demande des isolés a le plus progressé (+17%) et dans une moindre mesure celle des familles (+12%).

Malgré l'ouverture progressive de places supplémentaires (213 places au 31 mars auxquelles il faut ajouter plus de 130 pendant la période de niveau 3), 68% des demandes de ménages formulées au 115 n'a pas été satisfaite, le motif étant en grande majorité (93%) la saturation des places à disposition du 115.

Cet hiver 2011-2012, la demande d'hébergement continue de progresser malgré une quasi absence de demandes en provenance des personnes en demande d'asile.

Pendant l'hiver, l'accueil est organisé de manière séparée selon les publics:

- le dispositif dédié à la demande d'asile géré les services de la préfecture avec une centralisation de la demande sur la plateforme des demandeurs d'asile (association La relève) et un hébergement géré par 2 associations
- le dispositif généraliste géré par la DDCS avec une centralisation de la demande au 115 et un accueil hivernal géré par une association.

Capacités d'hébergement Hiver 2011-2012

Dispositif généraliste : de 158 à 600 places

Au 1er novembre : 158 places.

Niv 1 : 157 places (103 Arepi, 40 CHRS et 6 CCAS de Bourgoin Jallieu)

Niv 2 : 64 places (50 Arepi et 14 CCAS de Vienne)

Niv 3 : 220 places (200 Métro et 20 Bourgoin Jallieu)

Dispositif demande d'asile : 730 places

Le dispositif dédié à la demande d'asile disposait de 630 places d'urgence (500 Relève et 130 Adate) et de 100 places hivernales (gestion Relève—Arepi)

	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12	/1 an	/5 ans
<i>Par ménage</i>							
Demands hébergement	2 222	3 674	4 844	6 970	8 532	+22%	x4
Ménages ≠ concernés	1 185	1 405	1 767	1 901	2 169	+14%	+83%
Isolés (HS+FS+mineurs)	941	1 078	1 335	1 403	1 635	+17%	+74%
Familles (dt groupe)	243	325	431	498	534	+7%	+120%
<i>Par personne</i>							
Demands hébergement	2 890	4 689	6 803	13 292	14 556	+10%	X5
Personnes ≠ concernées	1 602	1 992	2 573	3 001	3 368	+12%	110%
(dont nombre d'enfants)	198	271	450	731	819	+12%	x4

Cet hiver, les ménages les plus concernés par l'absence de réponse positive de la part du 115 sont principalement les isolés : les hommes seuls représentent 57% des non orientations du 115 et ont augmenté de 68% par rapport à l'hiver précédent ; les femmes seules sont touchées dans une moindre mesure (13%) mais leur progression est forte (+85%). A noter également que les femmes avec enfants sont concernées : 9% des ménages sans solution par le 115 avec une augmentation de 76% en un an.

Contrairement à l'hiver précédent, les couples avec enfants sont moins impactés par l'insuffisance de places à disposition du 115. Cet hiver, parallèlement à l'augmentation de la demande d'hébergement d'urgence, on assiste à :

- une diminution des prises en charge en valeur absolue et en valeur relative
- une augmentation des non orientations, plus marquées si l'on prend les ménages du fait d'un nombre plus important de demandes en provenance d'isolés.

Demands hébergement traitées et orientation du 115

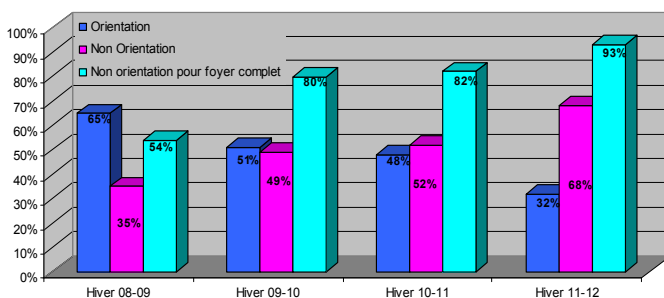
	Hiver 09-10	Hiver 10-11	Hiver 11-12	var/1an
Demands traitées	5 682	11 095	12 467	+12%
Nb de personnes ≠	2 239	2 693	2 987	+11%
Orientation	2 451 43%	3 942 36%	3 084 25%	-22%
Nb de personnes ≠	1 077	1 318	1 121	-15%
dont nb d'enfants	147	230	207	-10%
Non Orientation	3 231 57%	7 153 64%	9 383 75%	+31%
Nb de personnes ≠	1 620	2 038	2 497	+23%
dont nb d'enfants	310	571	637	+12%
Foyer complet	2 270 70%	6 324 88%	8 901 95%	+41%

Flash sur la demande d'hébergement pendant la période « Grand froid »

Cet hiver a été marqué par une période de très grand froid qui a entraîné l'ouverture de places supplémentaires. Du 1^{er} au 19 février 2012, pratiquement aucun refus n'a été prononcé par le 115 par manque de places.

Une partie des personnes dont la demande « échappait » au 115 (non recours) a à nouveau fait appel au service. Néanmoins, les équipes mobiles de rue ont pu constater que certaines personnes avaient fait le choix de rester dans des squats ou abri de fortune ; d'après les estimations des partenaires, ces personnes sont estimées à au moins 500.

Pendant cette période, la majorité des personnes a été orientée vers les capacités de niv 3 : 344 personnes ont été adressées par le 115, soit plus de 70% des personnes en demande ; 77 personnes, soit 16% ont été orientées vers le CAI. 249 personnes ont été accueillies sur le dispositif de la Métro, géré par l'AREPI.



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

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

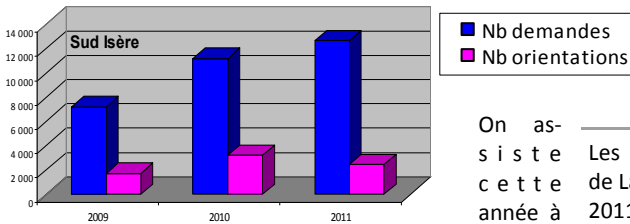
- **146 places sont ouvertes toute l'année**, principalement implantées sur l'agglomération grenobloise auxquelles il convient d'ajouter la spécificité du **dispositif hôtelier (environ 500 prises en charge en décembre 2011 contre 370 à l'automne 2010).**

- **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.

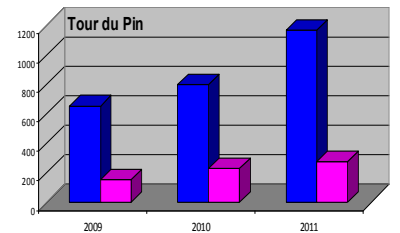
En 2011, comme toutes les années, la majorité des orientations en centres d'hébergement d'urgence s'effectue vers le Sud Isère : 2 800 orientations présentent 87% des orientations de l'Isère, soit +66%.



On assiste cette année à une

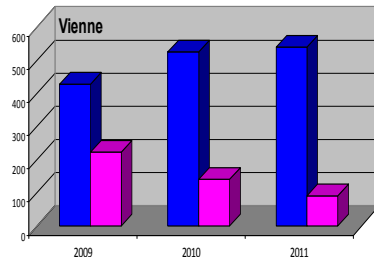
Les orientations vers le secteur de La Tour du Pin augmentent en 2011 (+32 %), liées à la forte sollicitation des accueils bénévoles et du FJT de la Tour du Pin.

L'Etape voit le nombre de ses hébergements diminuer de 3%.



diminution des orientations vers le CAM de plus d'un quart. Le logis des Collines situé à Voiron a été plus sollicité, +43%.

Les orientations vers le secteur de Vienne diminuent à nouveau cette année (-41 %), principalement vers l'Accueil (-50%), qui ne représentent plus que 2% des orientations.

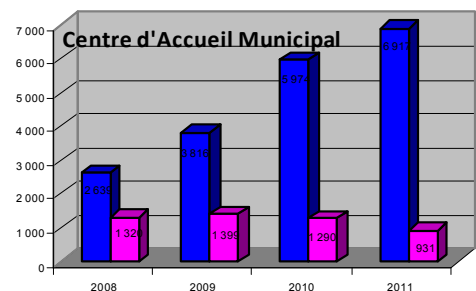


Encore plus que les autres années, le 115 a sollicité les accueils bénévoles, qui permettent un accueil humanitaire et convivial de quelques nuits. Les structures de Crolles, Pont de Beauvoisin, Vif, Vienne et Bourgoin représentent 18% des orientations.

Le Centre d'Accueil Municipale de Grenoble reste le principal lieu d'hébergement des personnes. Plus important centre d'urgence du département (55 places en 2011, 64 à partir de nov. 11), il est le premier lieu d'accueil avant réorientation vers la structure relais Silène ainsi que vers les structures hivernales gérées par la DDCS. **En 2011, le nombre de demandes faites au CAM augmente de 16%. Parallèlement le nombre d'orientations diminue fortement : -28%.** La part du CAM dans les orientations totales chute : 13% contre 54% en 2008.

Cette évolution peut s'expliquer concomitamment par la saturation de la structure et la mise en place de places dédiées fonction du statut des personnes. En effet, les demandes au 115 proviennent principalement des personnes issues de la demande d'asile alors que les places dédiées à ce public sont moins importantes que pour les publics « dits traditionnels ».

	2008	2009	2010	2011	var
Demandes	2 639	3 816	5 974	6 917	+16%
Orientations	1 320	1 399	1 290	931	-28%
Part/total	54%	43%	36%	13%	-23pts



	2009	2010	2011	var
Secteur Sud Isère	2 831	3 154	2 787	-12%
CAI, Grenoble	1399	1289	931	-28%
Logis des Collines, Voiron	144	76	109	43%
Abri sous la Dent, Crolles	116	211	246	17%
Groupe Solidarité, Vif	61	69	66	-4%
Relais Gaspard, Brg Oisans	6	26	27	4%
Accueil SDF, Pontcharra	19	15	21	40%
La Roseraie, Corps	11	3	-	-
"Perce Neige"	1070	1095	1197	9%
Surcapacités grand froid	-	370	190	-49%
Secteur Vienne	224	151	89	-41%
Ass. Accueil, et surcap hiver (CCAS)	188	145	72	-50%
Emmaüs Pont Evêque	1	6	17	183%
Secteur La Tour du Pin	152	247	326	32%
Etape et surcapacités hiver (CCAS)	63	58	56	-3%
Emmaüs, Bourgoin Jallieu	1	2	29	x15
FJT La Tour du Pin	17	58	76	31%
Loginuit, Pt Beauvoisin	71	129	165	28%
Autres que foyers d'urgence	17	7	5	-29%
Total	2 154	2 094	3 207	53%

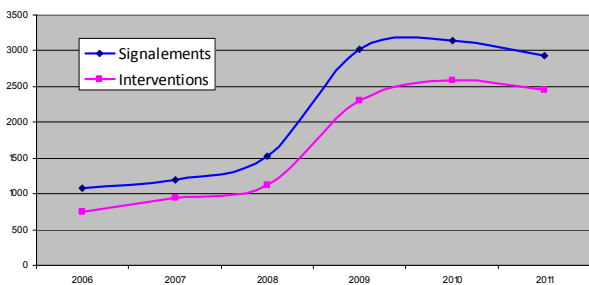
Les signalements au 115 et les équipes mobiles de rue en 2010

Les signalements

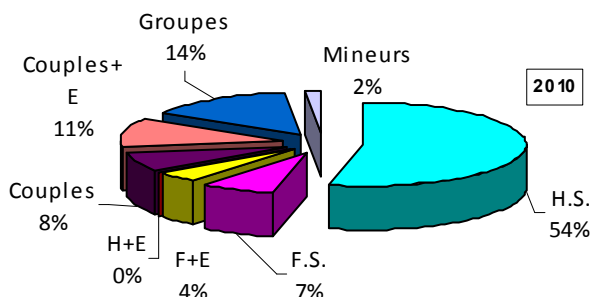
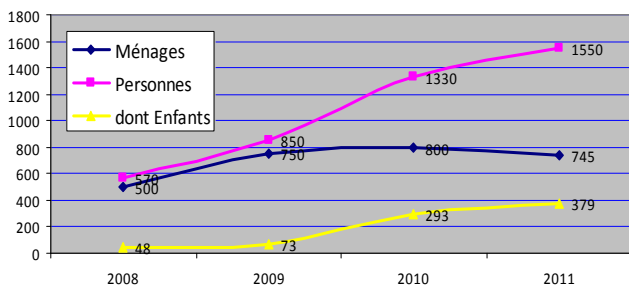
En 2011, on assiste à une diminution de 6% des signalements et de 5% des interventions des équipes mobiles suite à un appel du 115.

La part des interventions (83% des signalements) reste constante par rapport à l'année dernière.

Cette année encore, le nombre de ménages avec enfants signalés à la rue a augmenté, notamment pour les couples avec enfants (+28%). A ce nombre, on peut ajouter une vingtaine de groupes familiaux (à distinguer des groupes constitués d'individus isolés, souvent en errance).



En 2011, le 115 a identifié environ 745 ménages différents signalés à la rue, soit 1550 personnes (dont 380 enfants). Si le nombre de ménages diminue de 7%, le nombre de personnes augmente quant à lui de 17% (celui des enfants de 29%).

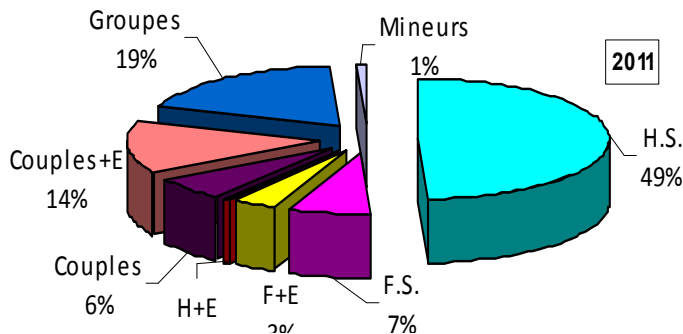


	09-10	10-11	11-12
Signalements	1 520	1 305	1 534
Ménages ≠ identifiés *	340	346	409
Personnes ≠ identifiées *	534	674	751
Ménages ≠ non identifiés	222	231	265
Personnes ≠ non identifiées	331	410	423
Total ménages estimés	562	577	674
Total personnes estimées	865	1084	1174

Type de réponses aux signalements					
	2008	2009	2010	2011	/an
Signalements	1 526	3 019	3 139	2 937	-6%
Interventions	1 126	2 297	2 582	2 451	83%
Info Conseils	400	722	556	486	17%

Il est important de noter que le nombre de personnes signalées ou qui appellent le 115 est bien inférieur au nombre de personnes à la rue et à celui des personnes rencontrées par les équipes de rue.

Composition des ménages signalés différents					
	2008	2009	2010	2011	/an
H.S.	209	305	373	365	-2%
F.S.	55	82	51	52	+2%
Femmes + enfants	10	10	29	26	-10%
Hommes + enfants	2	6	1	5	x5
Couples	24	43	53	48	-9%
Couples + enfants	11	10	79	101	+28%
Groupes	58	100	101	139	+38%
Mineurs	5	8	11	7	-36%
Total ménages ≠ (estimé)	500	750	800	745	-7%
Total personnes ≠(estimé)	570	850	1330	1550	+17%
(dont nbre enfants)	48	73	293	379	+29%
Ménages non identifiés	277	247	321	315	-2%
Personnes non identifiées	626	629	735	602	-18%



Les signalements en période hivernale

Pendant l'hiver 11-12, le nombre de signalements au 115 (1534) augmentent à nouveau respectivement de 18%. Parallèlement le nombre d'interventions des équipes de rue réalisées à la demande du 115 (1194) diminue de 13%.

Cet écart peut s'expliquer par l'absence d'équipes de rue certains jours liés en très grande partie à la défection des bénévoles confrontés à des situations trop difficiles à supporter (enfants à la rue notamment) et par la décision des maraudes de ne pas intervenir systématiquement sur les camps, dont la « gestion » demeure très complexe.

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

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 : **le Dispositif Mobile de l'agglomération grenobloise et celui de Vienne fonctionnent toute l'année ; la maraude de Bourgoin Jallieu (Croix Rouge) intervient pendant la période hivernale.**

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

Le Dispositif Mobile 115 de Grenoble

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 Grenoble et Echirrolles, Femmes SDF, Fournil, Médecins du Monde, Secours catholique, Vinci. Les associations Point d'Eau, Roms Action et Oreille du Cœur sont étroitement associés à au travail des équipes de rue
- Secteur de la santé : ELMPP, SOS Médecins
- Services de sécurité : Police Municipale de Grenoble, Police Nationale de la circonscription de Police de Grenoble



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. La participation à la permet tout au long de l'année de faire le point sur les situations et de coordonner les actions avec les 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, Les amis de ND de Limon ainsi que du CCAS de Vienne a continué son action pendant l'hiver 11-12 au rythme de 3 interventions par semaine : lundi matin ou après-midi, mercredi à partir de 17 h et vendredi matin.

La maraude représente l'engagement solidaire de bénévoles et de professionnels. Ils témoignent au quotidien, dans les espaces méconnus de la cité et face aux situations parfois extrêmes, du devoir de sollicitude et de non-abandon. Dans la continuité de leurs interventions, ils privilégient l'exigence de relation, soucieux du respect de l'autre dans sa dignité, ses attachements et ses droits (Charte Ethique et Maraude signés par les partenaires du DM 115 en février 2010).



Instances partenariales : chaque secteur a mis en place un groupe partenarial d'études des situations particulière, de coordination des actions et de formation et d'information qui se réunit à un rythme mensuel toute l'année. Sur Bourgoin, la veille sociale des sans abris de Bourgoin Jallieu, coordonnée par le CCAS, réunit l'ensemble des partenaires de l'urgence sociale. De même, à Vienne, la CAPV, en collaboration avec le SIAO U anime la commission errance. Enfin, la coordination DM 115, organisée par le SIAO U, se réunit avec ses principaux partenaires

Nombre et répartition des actions « allers vers »									
	2008		2009		2010		2011		/an
Nombre d'interventions	1124		2297		2583		2451		-5%
Equipes Mobiles	1047	93%	2224	97%	2483	96%	2404	98%	-3%
Partenaires	77	7%	73	3%	100	4%	48	2%	-52%
Secteur Sud Isère	1051		2239		2501		2400		-4%
DM 115	1009	96%	2202	98%	2461	98%	2379	99%	-3%
Autres	42	4%	37	2%	40	2%	21	1%	-48%
Secteur Tour du Pin	50		32		44		29		-34%
DM Croix Rouge Bourgoin	36	72%	24	75%	19	43%	22	76%	+16%
Autres	14	28%	8	25%	25	57%	7	24%	-72%
Secteur Vienne	23		26		38		23		-39%
DM Vienne	2	9%	3	12%	3	8%	3	13%	0%
Autres	21	91%	23	88%	35	92%	20	87%	-43%

Composition des ménages visités par le DM 115							
	2009		2010		2011		/an
H.S.	440	60%	484	54%	441	50%	-9%
F.S.	53	7%	47	5%	57	6%	21%
Couple	45	6%	55	6%	49	6%	-11%
H.+ E	3	0%	1	0%	6	1%	x6
F.+ E	8	1%	25	3%	22	2%	-12%
C+E	10	1%	96	11%	106	12%	10%
Mineur	6	1%	9	1%	6	1%	-33%
Groupe	169	23%	177	20%	200	23%	13%
Nb ménages	734		894		887		-1%
Nb personnes	1183		1810		1858		3%
(dt enfants)	56		411		416		1%

Lettre ouverte aux administrateurs du Relais Ozanam

Madame, Monsieur,

Etant l'un des objets de ce qui semble être un règlement de comptes entre différents acteurs de l'aide sociale autour de la grande précarité et la rue à Grenoble, étant informés plus tardivement que pratiquement toutes et tous de ces échanges, nous souhaitons faire une mise au point, nécessaire aux conditions minimales pour que nous puissions continuer notre travail.

Le vendredi 2 décembre, une trentaine de familles qui pour la grande majorité faisaient des demandes effectives et régulières d'hébergement, dans certains cas depuis 2 ans et jusque très récemment (pour ne pas dire aujourd'hui) a été délogée du squat qu'elles occupaient au 8 rue Germain.

Le lundi 5 décembre, le 115 a à nouveau eu des demandes d'hébergement d'urgence de la part de ces ménages et d'autres personnes en demande d'asile ou déboutées. Les écoutants ont alors consacré beaucoup de temps pour clarifier les situations afin d'orienter chaque usager sur les dispositifs adaptés, et ce dans le souci permanent des personnes et des partenaires.

En tant qu'équipe 115, nous affirmons que nous n'avons jamais, durant toutes ces années de partenariat quotidien, parlé au téléphone d'obligation d'hébergement par la Relève. Nous affirmons que nous n'avons jamais évoqué, avec les usagers, le dispositif de St-Martin-le-Vinoux. Lorsque nous avons été interrogés sur cet hébergement, nous avons longuement expliqué à nos interlocuteurs la procédure d'accès. C'est le genre d'informations que nous sommes tenus d'expliquer régulièrement, à la fois dans l'intérêt de nos relations partenariales, et dans celui des usagers, pour qu'ils ne se retrouvent pas au mauvais endroit au mauvais moment, dans le contexte de grande tension ambiante.

Il s'est avéré que cet effort n'a pas suffi, et que le lundi 5 décembre au matin, expulsées de tous les abris de fortune qu'elles avaient trouvés durant le week-end, ces familles ont désespérément tenté de faire pression devant la Relève, avec toutes les conséquences regrettables que tout le monde connaît.

A partir de ces événements, nous avons eu le retour d'une lettre rédigée par M. Bila, directeur de la Relève, mettant en cause, chargeant l'équipe du 115 de toutes les responsabilités des désagréments que La Relève avait connus le même jour. Cette lettre est une succession d'accusations sans aucun fondement ni aucune preuve. Si M. Bila maintient sa version des faits, c'est-à-dire que ces personnes se seraient présentées sur orientation du 115, nous lui demandons des preuves. Au-delà de tout échange d'injures, auquel nous refusons de participer, en dehors de tout jugement, ce genre d'attitude porte un nom : une agression calomnieuse.

Nous ne comprenons pas quel est l'intérêt d'une telle démarche, dans une situation générale tragique et moralement scandaleuse. Nous soulignons que cette agression sur l'équipe du 115 se fait au moment même d'une nouvelle explosion des demandes, où seuls à notre poste nous devons parfois répondre à 25 situations d'extrême précarité par heure, avec une limitation des réponses, fonction des places disponibles, que nous pouvons apporter. M. Bila reçoit des rapports réguliers, préparés par les écoutants, de cette situation de tension extrême ; il la connaît.

Nous ne comprenons pas dans quel but, comment et pourquoi cette lettre calomnieuse, qui se présente comme une note interne, a été diffusée au sein du réseau Alerte, même en l'absence de son auteur ou de tout représentant de son organisation, ainsi qu'aux services de l'Etat. Et qu'elle a ensuite été relayée dans une escalade incontrôlable d'échanges numériques.

Nous ne comprenons pas pourquoi certaines institutions presque toujours sourdes à nos rapports alarmants, à nos mises en garde, à nos alertes quotidiennes sur des situations de plus en plus graves, et dramatiques, soient ici si prompts à apporter leur soutien à M. Bila dans sa démarche.

Nous ne comprenons pas comment M. Bila peut se permettre une telle attaque, quand ses services quotidiennement et systématiquement sollicitent les nôtres, nous retournant par exemple toutes les demandes d'hébergement des demandeurs d'asile en procédure classique, dont il a pour mission de s'occuper, même durant ces jours d'acharnement rhétorique. En outre nous pensons que l'un des éléments essentiels qui permettent à son organisation de continuer à fonctionner est le filtre que nous constituons, parfois malgré nous... Quel autre prétexte les agents de la Plateforme pourront-ils utiliser pour se sortir des situations délicates ou embarrassantes quand ils ne pourront plus prononcer « Appelez le 115 » ?

Nous souhaitons rappeler, en paraphrasant M. André Rochet, délégué de la FNARS, que « chaque association a ses contraintes et essaie de faire pour le mieux. Si l'une d'elle a des remarques à faire à une autre, en aucun cas c'est à diffuser sur les ondes ». Le problème est que M. Bila, et les personnes qui ont relayé sa lettre, ont enfreint cette règle d'or. On ne peut que constater les conséquences catastrophiques d'une telle action. Pour cette raison, ce texte fait office de droit de réponse, et n'aura donc pas de suite.

Pareilles initiatives ont sérieusement vulnérabilisé à la fois le fonctionnement du SIAO Urgence et la pérennité du Réseau Social, semant peut être même quelques doutes sur leur fonctionnement pérenne. Ceci survient dans un contexte de crise bien compréhensible du bénévolat, devant l'impuissance à laisser des familles avec enfants et nourrissons dehors pendant plusieurs années. La raison majeure pour laquelle plusieurs dizaines de personnes se trouvaient devant la Relève ce lundi matin, pour laquelle ce genre de fait risque de survenir de plus en plus souvent, c'est que nous fermons les yeux, collectivement, durant des mois et des mois sur des centaines de situations tragiques, sans vouloir reconnaître que «le fonctionnement normal de nos institutions » ne pourra les résoudre.

Dans ce contexte, nous souhaitons collégalement réaffirmer notre engagement professionnel et moral, dans le cadre de la loi (entre autres de la Loi PARSA et de la Loi de la Protection de l'Enfance), avec pour principes de bases de continuer à assurer une écoute inconditionnelle à toute personne en situation de détresse sociale, et une réponse à ses demandes selon les moyens à disposition, de plus en plus limités. Nous savons que M. Bila nous a reproché à plusieurs reprises et ouvertement ce respect de la loi ; nous tenons cependant à le poursuivre car c'est le cadre et le sens de notre activité professionnelle.

Nous proposons aussi de « profiter » de cette période difficile pour reconstruire si nécessaire, de réimpulser, dans tous les cas, nos indispensables relations de partenariat.

Nous vous remercions de votre attention et de votre écoute
Cordialement et collégalement
L'équipe SIAO-Urgence-115

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** ; le **SIAO Insertion** a été attribué à l'**Observatoire de l'Hébergement et du Logement**.

Les missions du SIAO Urgence :

- Gérer le 115 et animer les équipes mobiles
- coordonner l'attribution des places d'hébergement d'urgence de l'Isère hors DA
- réguler et contribuer à l'observation sociale de l'hébergement d'urgence
- animer le réseau des acteurs de l'urgence sociale

Service Intégré de l'Accueil et de l'orientation SIAO Urgence - 115 de l'Isère

Bilan de l'IGAS à propos de la mise en œuvre des SIAO (fév. 2012)

Des avancées encourageantes :

18 départements qui représentent 21% de l'offre d'hébergement ont un SIAO pleinement opérationnel à la fois sur l'urgence et l'insertion

Près de la moitié des SIAO sont véritablement en place pour la partie urgence

La partie insertion concentre plus d'enjeux et implique des changements culturels et institutionnels profonds

Mais des freins et des réticences persistent :

Aucun SIAO n'a mis en place ni même entamé une réflexion sur la mission d'observation sociale

Le lien des SIAO avec le secteur du logement est trop faible

La coordination et la gestion transparente et équitables des places sont amorcées mais le dispositif n'est toujours pas centré sur les besoins des usagers et leur accompagnement vers le logement

Conditions de réussite :

Les services de l'Etat doivent venir en appui et donner de la visibilité au SAIO

Une articulation sera à trouver avec les dispositifs préexistants et surtout les plateformes d'accueil des demandeurs d'asile. A ce sujet, l'Etat doit avoir une stratégie interministérielle cohérente concernant les modalités d'hébergement des demandeurs d'asile, des déboutés et des sans papiers

2 aspects urgents de développer : la mise en place d'une observation sociale et la capacité à organiser une véritable fluidité vers le logement.

