

# Accueil d'urgence

## Gestion 115 • Département de l'Eure



### Prestation

#### Description synthétique de la prestation

Le 115 est le numéro de téléphone gratuit d'accueil, d'aide ou de signalement du sans abris sur le Département de l'Eure accessible 7 jours sur 7 et 24h/24.

Au cœur de la veille sociale, il représente la partie 'Urgences' du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et assure les fonctions de :

- accueil téléphonique des sans abris ;
- orientation, mise en sécurité, mise à l'abri ou hébergement du public ;
- régulation et fluidité du dispositif de l'hébergement d'urgence.

Admission uniquement par le numéro 115 (numéro vert gratuit)

### Public cible

#### Personnes concernées

Le 115 est accessible à toute personne seule, en couple ou en famille, présente sur le département de l'Eure et en demande d'hébergement.

Un tiers peut également appeler le 115 pour signaler une personne ou une famille sans solution d'hébergement ou errant dans la rue

Tous les acteurs de la veille ou de l'urgence sociale (police, gendarmerie, SAMU, pompiers, Maraudes...) ou les services d'Etat (Préfecture, DDCS,...) peuvent interpellier les écoutants 115 par téléphone via le 115 ou la ligne partenaire dédiée.

### Localisation

#### Lieux et équipements

La plateforme téléphonique 115 de l'Eure est physiquement installée à Evreux, mais centralise les demandes qui émanent de tout le département de l'Eure.

Le 115 est accessible en continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

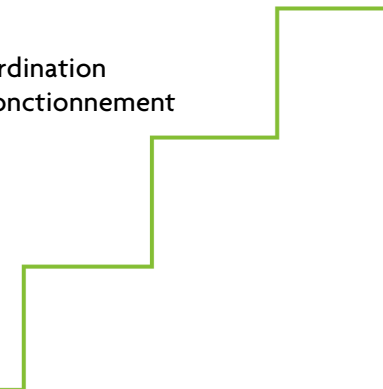
Il gère quotidiennement 232 places pérennes d'hébergement d'urgence réparties à Evreux, Bernay, Verneuil/Avre, Gaillon, St Marcel, Pont-Audemer, Louviers et Vernon. Pendant la période hivernale (1er novembre N – 31 mars N+1), 20 places supplémentaires sont disponibles à St-Marcel et aux Andelys.

### Acteurs directs

#### Qualification, compétences, métiers, délégations...

6 écoutants 115 permettent d'assurer un fonctionnement en continu de la plateforme téléphonique du 115. Ils sont tous issus et diplômés du secteur associatif.

Un chef de service des urgences sociales a en charge la coordination de l'équipe, l'organisation de l'activité et la cohérence du fonctionnement de la plateforme.



# Accueil d'urgence

## Gestion 115 • Département de l'Eure



### Ouverture

Jours, horaires et lieux

La plateforme téléphonique 115 de l'Eure fonctionne en continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, 365 jours dans l'année.

### Partenaires

Acteurs indirects prescripteurs, clients, partenaires

L'évaluation sociale et le suivi de chaque situation impliquent, de la part des écoutants 115, une sollicitation systématique et une réciprocité de lien avec les acteurs locaux couvrant les champs du sanitaire, du social ou du judiciaire en fonction de la problématique de l'usager. (demande ou transmission d'informations, activation du droit commun, mobilisation de prestations alimentaires, d'hygiène...)

### Ce qu'apporte la prestation

Valeur ajoutée sociétale économique pour le territoire

Au cœur de la veille sociale de chaque département, les urgences sociales ont pour mission de :

- accueillir téléphoniquement, écouter et informer la personne, réaliser un diagnostic social ;
- orienter vers le droit commun ou les secteurs associatif et caritatif,
- centraliser et gérer les places d'hébergement d'urgence ;
- mobiliser les acteurs du social, sanitaire et médico-social ;
- contribuer à l'observatoire social du département.

### Nos attendus

Les résultats attendus et observables à l'issue de la prestation

Pour le bénéficiaire :

Apporter une réponse adaptée à la situation de chaque demandeur

Pour le territoire :

- avoir une écoute de proximité et une prise en considération de la demande sociale ;
- avoir une vision globale de l'état quantitatif et qualitatif des sollicitations départementales.

