

REPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL
ET DES AFFAIRES SOCIALES

SECRETARIAT D'ETAT A L'ACTION
HUMANITAIRE D'URGENCE

Direction de l'Action Sociale

Paris, le

us-Direction du Développement Social
de la Famille et de l'Enfance

30 MAI 1997

Bureau D.S.F. 1

Personne chargée du dossier :

Pascal Noblet

☎ 01.44.36.96.19

Télécopie : 01.44.36.97.23

Label : téléphon.ver

PN/MF

Le Ministre du Travail
et des Affaires Sociales

Le Secrétaire d'Etat
à l'Action Humanitaire d'Urgence

à

Mesdames et Messieurs les Préfets
des Départements
(Direction Départementale des Affaires
Sanitaires et Sociales)

OBJET : Transformation du numéro vert "Accueil Sans-abri" en numéro d'urgence à trois chiffres.

En septembre 1997, l'actuel numéro vert national "Accueil Sans-Abri" (0800.306.306) sera transformé en un numéro d'urgence à trois chiffres, le 115.

Ce changement interviendra en application du décret n° 96-1175 du 27 décembre 1996 relatif au cahier des charges des opérateurs téléphoniques, qui dispose que France-Télécom, SFR, Bouygues-Télécom, ou tout autre opérateur téléphonique ultérieur, sont tenus de prendre *"les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence [...] à destination des services publics chargés respectivement de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale."*

Il s'ensuivra notamment que l'information sur le 115, numéro d'urgence pour l'accueil et l'hébergement des sans-abri, sera délivrée sur les mêmes supports que l'information relative au 15 (SAMU), au 17 (police secours) et au 18 (pompiers), en particulier par voie d'affichage dans les cabines téléphoniques.

Pendant toute la période de lancement, le numéro vert national continuera de fonctionner en parallèle avec le numéro d'urgence. Un répondeur renverra ensuite les appels arrivant sur le 0800.306.306 vers le 115.

Le numéro d'urgence fonctionnera sur le mode de découpage départemental déjà en vigueur pour le numéro national vert. Dans chaque département, le numéro d'urgence sera l'un des éléments de coordination de l'aide aux sans-abri. Un découpage infra-départemental sera par ailleurs possible dans quelques départements, par exemple dans les départements caractérisés par l'existence de deux grands pôles urbains.

Selon vos réponses au questionnaire d'évaluation du téléphone vert "Accueil Sans-Abri" qui vous a été adressé à l'automne dernier, le dispositif actuel présente d'ores et déjà dans la plupart des départements les garanties d'un service public. Ces garanties méritent toutefois d'être renforcées pour que soit partout assurée la continuité du service public à laquelle s'engage l'Etat avec la création du numéro d'urgence. Il vous appartient donc d'examiner très attentivement si le dispositif actuel répond aux critères du cahier des charges joint en annexe et, le cas échéant, de prévoir les changements nécessaires.

Vous tiendrez compte de ce que le passage au 115 se traduira probablement par une augmentation des appels dans une proportion naturellement difficile à évaluer à l'avance. Pour vous aider à étayer votre pronostic, vous trouverez, en annexe 2, un tableau qui retrace le nombre et la destination des appels acheminés pendant deux périodes de 15 jours pour le numéro vert national dans votre département. Vous serez particulièrement attentifs aux colonnes "non-réponses", "débordements" et "occupés", et aux solutions proposées dans la notice explicative pour diminuer le nombre d'appels apparaissant dans ces colonnes:

Pour toute information complémentaire, il vous est possible de joindre M. Pascal NOBLET, à la Direction de l'Action Sociale, Bureau DSF 1 (Tél. 01.44.36.96.19), .

Vous voudrez bien établir avec les associations et les services qui seront les gestionnaires du numéro d'urgence, une convention qui devra inclure les différents points du cahier des charges joint en annexe. Un exemplaire du projet de cette convention devra m'être retourné avant le 30 juin 1997.

Vous m'indiquerez par ailleurs si vous jugez utile d'étudier la mise en place dans votre département d'un fonctionnement du numéro d'urgence sur le mode d'un découpage infra-départemental. Sachant que cette opération reviendrait dans l'immédiat à créer deux zones de réception des appels, vous voudrez bien préciser le nom des deux localités qui selon vous mériteraient d'être concernées par ce redécoupage.

Le Directeur de l'Action Sociale


Pierre GAUTHIER

A₁

**CAHIER DES CHARGES DU 115,
NUMERO D'URGENCE "ACCUEIL SANS-ABRI"**

Ce cahier des charges définit le service minimum auquel chaque appelant doit avoir accès, d'où qu'il appelle en France. Ce service pourra bien sûr être enrichi par la structure d'accueil du numéro «accueil sans-abri» en fonction des prestations qu'elle offre.

Dans chaque département, le numéro d'urgence sera l'un des éléments de coordination de l'aide aux sans-abri.

Premier maillon dans la chaîne qui va de l'accueil d'urgence à la réinsertion sociale, le recours au 115 doit être l'occasion d'un premier contact, attentif et humain. Mais il n'est pas un entretien social.

Ce cahier des charges, succinct, pourra être réévalué et réajusté.

Nom du service : numéro d'urgence «accueil sans-abri».

Objectif : informer et orienter par téléphone les personnes et familles sans domicile fixe, les jeunes en errance.

Prestations :

- . L'écouter informe les appelants (personnes sans domicile, particuliers ou intervenants sociaux) sur :
 - l'hébergement d'urgence et les accueils de jour dans le département ;
 - l'accès aux soins et à l'hygiène ;
 - l'aide alimentaire ;
 - les services sociaux et les téléphonies sociales.

. Lorsque l'écouter juge qu'il y a extrême urgence, il contacte lui-même le SAMU, les pompiers, ou tout autre service (SAMU social, équipes de rue...) pouvant venir rapidement en aide à l'appelant.

Fonctionnement : une personne d'une association ou d'une institution (et donc en aucun cas un répondeur automatique) répond aux appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, toute l'année.

Dans chaque département, une convention sera signée entre la D.D.A.S.S. et le (ou les) centre de réception.

