



INFORMATION

ÉCOUTE

MISE À L'ABRI

ORIENTATION

VEILLE SOCIALE

## LE 115, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le 115 est un numéro d'urgence (au même titre que le SAMU ou les pompiers) qui vient en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale. L'organisation se fait à l'échelle départementale en coordination avec les services de l'Etat.

Le **115** est un maillon essentiel dans la chaîne qui va de l'accueil d'urgence à l'insertion sociale.

Sa première mission, basée sur l'écoute, consiste, après avoir établi un diagnostic, à apporter une réponse de proximité en termes d'orientation à tout appelant en matière d'hébergement et d'informations sur l'accès aux droits. Pour cela le **115** doit connaître finement les modalités de fonctionnement des structures d'accueil et d'hébergement, leurs capacités et leurs limites.

Il joue un rôle de régulation en recueillant et en diffusant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement disponibles.

Il doit être en mesure de renseigner et d'orienter les personnes vers tous les services proposés dans son département. Il est donc bien placé pour constater les manques en places d'hébergement et les besoins non satisfaits des personnes. Il apporte ainsi sa contribution à l'observation sociale pour que les dispositifs puissent être adaptés.

## LE 115, CE N'EST PAS...

- Ce n'est pas un N° vert mais un N° d'urgence (affichage public, appel gratuit, coûts des appels à la charge des opérateurs téléphoniques).
- Ce n'est pas seulement un dispositif hivernal... le **115** fonctionne quelle que soit la température extérieure.
- Ce n'est pas une équipe mobile, mais le **115**, qui ne se déplace pas, peut y faire appel sur certains territoires.
- Ce n'est pas une structure d'accueil disposant de chambres, d'appartements, etc... mais il oriente vers des services d'hébergement.
- Ce n'est pas un service spécialisé dans l'écoute, sa mission première restant la mise à l'abri.

## PLUS D'INFOS

[www.fnars.org](http://www.fnars.org) - rubrique 115  
Bulletin " Les infos du 115 "

## APPEL GRATUIT (FIXE ET MOBILE)

Appel possible sans carte depuis une cabine téléphonique

24H/24 - 7J/7

## SIGNALEMENT

Toute personne peut faire le 115 pour signaler une personne à la rue en difficulté



INFORMATION

ÉCOUTE

MISE À  
L'ABRI

ORIENTATION

VEILLE  
SOCIALE

## FNARS

La Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) a été chargée, dès la mise en œuvre du **115**, de coordonner et d'animer ce dispositif. À ce titre, elle met en œuvre des actions pour favoriser l'information, les échanges de pratiques et la formation des acteurs concernés. Une grande partie des gestionnaires du **115** sont d'ailleurs adhérents à la FNARS.

La FNARS gère également l'observatoire national du numéro d'urgence **115**, qui a pour mission d'améliorer la connaissance, à la fois sur les personnes qui ont recours au **115**, leurs problématiques et l'adéquation des réponses à leurs demandes et sur le fonctionnement même du dispositif **115**.

### QUELQUES CHIFFRES DE L'OBSERVATOIRE NATIONAL DU NUMÉRO D'URGENCE 115

Sources : état des lieux  
des **115** - nov 2006 et  
enquête flash - déc 2008

- Près de 90 % des gestionnaires **115** sont des associations.
- 70 % des gestionnaires sont régulièrement sollicités par les Ddass, les Conseils généraux, les associations pour l'observation sociale.
- Le 17 décembre 2008, les **115** ont reçu 3273 demandes d'hébergement (enquête flash).

---

FNARS

76, rue du faubourg Saint-Denis - 75 010 PARIS

Tél. 01 48 01 82 00 - 115@fnars.org

[www.fnars.org](http://www.fnars.org)

