

ASSEMBLÉE NATIONALE

9 mai 2018

LOGEMENT AMÉNAGEMENT ET NUMÉRIQUE - (N° 846)

Retiré

AMENDEMENT

N ° CE2056

présenté par
M. Démoulin

ARTICLE 43

Après l'alinéa 20, insérer les deux alinéas suivants :

« V. – Le second alinéa de l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles est complété par les mots : « avec un objectif de résultat ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le constat sur le 115 est sans appel, celui-ci manque à la fois de moyens humains, de moyens matériels et n'a pas d'obligation de résultat sur les appels entrants, contrairement aux numéros d'urgences.

Chaque année on assiste à une demande croissante de places d'hébergement d'urgence dans un taux de 2% continue (rapport FAS) et surtout un taux de placement par jour allant de 6 à 36% des appels en fonction des territoires. En moyenne ce sont 61% des demandeurs qui ne trouvent aucune place. Parmi ces personnes, il est nécessaire de dire que 49% sont des familles et bien qu'elles soient prioritaires, 1 sur 2 ne trouve aucune réponse à leur demande d'hébergement.

Alors même que des personnes en situation de grande précarité ne peuvent compter sur le 115 le motif invoqué est le manque de place disponibles à hauteur de 76% des demandes. Pourtant les acteurs de l'hébergement ne manquent pas: hébergements d'urgence, hôtels, hébergements hivernaux, pensions.

Ces situations sont évoquées et prises en compte uniquement lorsque le 115 décroche aux appels des demandeurs.

En effet, on constate malheureusement sur le terrain que les centres d'appel du 115 ne répondent pas à tous les appels. A titre de comparaison, les services d'urgence comme la police, les pompiers ou le SAMU ont un taux de décrochage des appels entrants de presque 100%. Pour le 115, c'est toujours trop faible. Il s'agit alors de permettre un taux de décrochage aux appels entrants à

90%. Aujourd'hui, il n'est pas concevable que le 115 ne soit pas soumis à une obligation de résultat allant vers un taux de réponses adaptées aux demandeurs raisonnables.

Le 115 est également et malgré lui, un symbole de la facture dans les territoires. Les statistiques ne sont pas identiques entre les bouches-du-Rhône, la Normandie ou bien l'Ile de France car les moyens et les volontés ne sont pas les mêmes.