

Hébergement d'urgence

Le 115 saturé : « On n'a toujours pas de place, courage madame... »

À Saint-Étienne, la plateforme du 115 reçoit, chaque jour, près de 200 appels, mais très peu de demandes sont satisfaites. « Cela fait dix jours que nous n'avons pas pu attribuer une seule place », se désole une écoutante, en décrochant son téléphone. Pour nous, elle a mis le haut-parleur le temps d'un après-midi. Voici ce que nous avons entendu.

« 115, bonjour... »
À l'autre bout du fil, une petite voix demande de pouvoir passer la nuit à l'abri, avec ses deux enfants. « Malheureusement, je n'ai toujours pas de place, désolée. Continuez bien de nous appeler chaque jour, c'est important afin de faire remonter les besoins d'hébergement. Courage madame... » La petite voix acquiesce, puis raccroche.

Dire non, c'est inhumain

Christine repose le combiné du téléphone et pianote sur le clavier de l'ordinateur. Sur son logiciel, elle retrouve le dossier de la personne qui vient d'appeler. « Cette dame, elle nous contacte tous les jours depuis le 25 mai », relève-t-elle tristement. Mais ce n'est pas aujourd'hui non plus que le 115 lui proposera une solution. « Cela fait dix jours que nous n'avons pas pu attribuer une seule place. »

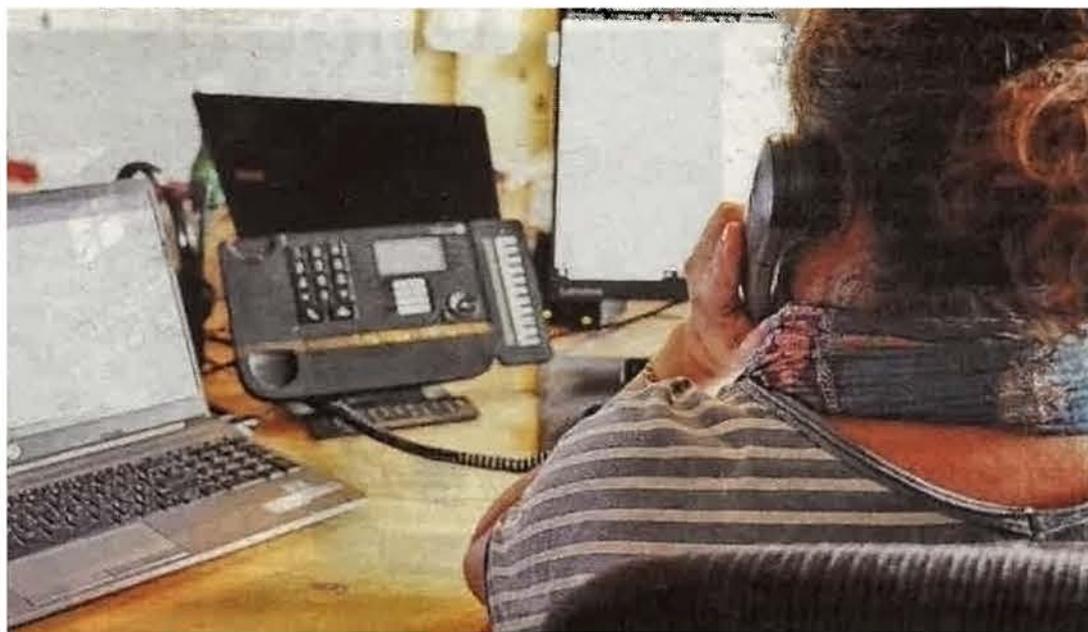
Christine est écoutante du

115 depuis une quinzaine d'années à Saint-Étienne, mais devoir dire non à ceux qui appellent, elle ne s'y est pas vraiment habituée. « C'est inhumain », condamne-t-elle. « Parfois, on aimerait pouvoir mettre un répondeur. »

Devant elle, le téléphone se remet à clignoter. Un nouvel appel. Harcelée par son mari, déjà condamné pour des violences conjugales, une femme demande à être mise à l'abri. Dans la Loire, c'est systématique dès l'instant où quelqu'un se déclare victime de violences conjugales. En quelques coups de fil, Christine lui trouve une place d'hébergement dans la vallée du Gier. Mais cette dame vit à Saint-Étienne et n'est pas véhiculée. L'écoutante doit donc s'assurer auprès de l'association qui a recueilli la victime qu'elle pourra être accompagnée, en bus, jusqu'à l'adresse indiquée.

Cet après-midi là, elles sont trois à répondre au 115. Puis, une quatrième écoutante prendra le relais jusqu'à 23 heures. Chaque jour, ce numéro d'urgence est composé près de 200 fois. Et 90 % des demandes émanent de personnes basées à Saint-Étienne.

« Des jeunes, des plus âgées, des mineurs étrangers non accompagnés, des demandeurs d'asile et des déboutés, des mamans avec des nourrissons, des personnes qui sortent de psychiatrie parce qu'il n'y a pas de lit, des gens avec ou sans papiers... On cristallise tous



« Ces derniers temps, les places se sont réduites, on est complètement saturés », déplore une écoutante. Photo illustration Mathilde Delacroix

les problèmes. Et l'inflation n'aide pas », résume l'écoutante, qui dit aussi ne plus trop regarder les informations. « Quand on voit à la télé qu'il y a un conflit ou un tremblement de terre quelque part, on sait que quinze jours plus tard, on aura ces personnes au téléphone. Mais que ferait-on à leur place ? »

« Je pense qu'on va passer un hiver très difficile... »

Cette fois, c'est un mail qui attire l'attention de Christine. Un médecin l'alerte sur le cas d'un jeune homme de 23 ans. Il dort à la rue et souffre de stress post-traumatique. Le laisser

dehors présente « des risques graves », lui trouver un hébergement est « vital », insiste le praticien. Des personnes sans abri dont les demandes sont appuyées par des médecins, « je n'avais jamais vu ça », soupire Christine.

La situation qui se dégrade, en revanche, cela fait quinze ans qu'elle en est témoin. « Avant, on arrivait quand même à avoir trois, quatre ou cinq places par semaine », note-t-elle. « Mais ces derniers temps, les places se sont réduites, on est complètement saturés. Je pense qu'on va passer un hiver très difficile... » Des critères de vulnérabilité existent pour-

tant, pour les femmes enceintes, seules ou avec trois enfants et plus, ou sur critères médicaux, mais même pour ceux-là, il n'y a plus de solution ces temps-ci.

« Ce n'est pas un métier facile, mais il faut bien le faire. Ces gens sont victimes du système, alors si on peut essayer de faire quelque chose pour eux... », reconnaît l'écoutante. Un métier « au plus près de la misère », qui n'en reste pas moins précaire. En février 2022, la prime Ségur a permis de revaloriser les salaires des travailleurs sociaux, mais pas des écoutants du 115.

● Mathilde Delacroix

97 % de demandes non pourvues la semaine dernière

Depuis la rentrée, les parents d'élèves de deux écoles stéphanoises sont mobilisés car, dans la classe de leurs enfants, d'autres n'ont pas de toit. Côté primaire, aux Frères-Chappe, l'établissement est occupé pour qu'une maman et ses deux enfants ne dorment pas dehors. Au collège Fauriel, le collectif Un toit pas sans toi finance des nuits d'hôtels à une mère et ses quatre enfants, dont une fille avec de lourds problèmes de santé. « On appelle le 115 depuis des semaines mais il ne se passe rien, il n'y a pas de place », indiquait une maman de l'école Chappe.

« On a plus de demandes que de possibilités d'hébergement »

Au SIAO de Saint-Étienne, qui assure le 115 par délégation de service public, la situation de ces deux familles est bien connue mais, malheureusement, elle ressemble à celle de beaucoup



« On a plus de demandes que de possibilités d'hébergement », indique Céline Mounier, directrice adjointe du SIAO. Photo Mathilde Delacroix

d'autres. « On a plus de demandes que de possibilités d'hébergement », indique Céline Mounier, directrice adjointe du SIAO. « En 2022, on a reçu 50 000 appels et 75 % des demandes n'ont pas été pourvues », complète Eva

Pottier, chargée de l'observatoire du service. Mais la situation est encore plus tendue en ce moment. « La semaine dernière, ce sont 97 % des demandes qui n'ont pas pu être pourvues. »

« Il faudrait des régularisations massives »

Actuellement, plus de 1 200 personnes sont hébergées selon le SIAO. Et parmi elles, 499 personnes sont mises à l'abri à l'hôtel : 165 victimes

de violences conjugales et 334 personnes vulnérables. Ces derniers mois, le nombre de mises à l'abri pour violences conjugales a fortement augmenté et verrouille donc l'attribution de places aux personnes vulnérables. Et avec l'hiver qui approche, le SIAO est dans le flou. « On ne sait pas encore si des places supplémentaires ouvriront », souligne la directrice adjointe.

Et même pour les personnes hébergées, c'est parfois l'impasse. « Personne ne doit sortir d'un hébergement d'urgence sans solution. Mais, en ce qui concerne les personnes sans droit au séjour, il n'est pas possible de travailler un accès au logement », souligne Céline Mounier. « Il faudrait des régularisations massives pour amener de la fluidité. Mais ce que l'on constate, ce sont des partenaires en difficultés et des délais de rendez-vous qui s'allongent au sein des différentes institutions. »