

Le 115, un coup de fil gratuit pour un hébergement

Publié le 8 février 2012 (/archives/8-fevrier-2012).



solidarité Avec le froid qui s'installe, le nombre d'appels explose

Placardées sur le mur du fond, les coordonnées des centres d'hébergement, triées par ville. Dans le local exigu du centre d'appel du 115, neuf salariés, répartis en équipe de trois, gèrent 24h/24 depuis Marseille, les appels des personnes nécessiteuses dans le département.

« Un repas, un toit »

Depuis le déclenchement du niveau III « froid extrême » vendredi, « nous avons augmenté les capacités d'hébergement de 600 à 900 places, avec la mise à disposition d'un gymnase, explique Hugues Parant, le préfet de région en visite hier au centre d'appel. Un autre gymnase est prêt à accueillir des gens dans le besoin ». La mise à l'abri est la priorité du numéro gratuit 115. En quelques jours, les quatre lignes téléphoniques du centre sont passées de 280 appels par jour en moyenne à 450. « De mémoire, depuis 2007, nous n'avions pas connu ça, raconte Aurélie, une salariée du 115 depuis 14 ans. Nous avons des pics d'appels le matin des personnes demandant un toit pour la nuit, et un autre à 16 h, après avoir reçu le nombre de places dans les centres. Nous répartissons alors les gens dans les différents centres, via le samu social ». Les signalements de particulier ont aussi augmenté. « Il faut que les particuliers donnent l'adresse exacte, précise Claude Pasqualini, le coordinateur du dispositif 115. Ensuite, il faut qu'ils demandent à la personne SDF ses besoins : un repas, un toit... C'est très important pour l'orientation vers les services ». « Nous reconnaissons certaines personnes, on sait vite s'ils veulent un accueil de jour ou par exemple une maison de la solidarité pour les familles, explique Inda, salariée depuis 5 ans. Des familles, il y en a de plus en plus, des femmes et des jeunes aussi, Monsieur et Madame tout le monde en somme ». Un pénible constat également dressé par les associations caritatives.

Le centre du 115 reçoit les appels de tout le département.

— *PALMAGNIEN* / 20 MINUTES

— *amandine rancoule*

A vous les meilleurs bons plans du web

RESTAURANT



Réservez une table dans vos restaurants préférés en temps réel.

J'EN PROFITE
(<http://bon-plan-resto.restopol>)

VOITURES NEUVES



Jusqu'à 36% de remise parmi 38 marques et plus de 7.000 modèles

J'EN PROFITE
(<http://bon-plan-auto.elite-auto.20minutes.fr/>)

COURS D'ANGLAIS



Découvrez les cours d'anglais personnalisés par e-mail.

J'EN PROFITE
(<http://cours-anglais.20minutes.fr/>)

SHOPPING



Tous les bons plans shopping dans votre mobile. Téléchargez l'application, c'est

J'EN PROFITE
(<http://20minutes>)

EPARGNE ENFANT



Vos achats en ligne rapportent de l'argent directement sur le livret d'épargne de vos enfants !

J'EN PROFITE
(<http://www.capital-partenaire=20minutes>)

ouvrir

