


**Pôle Urgence - Données globales de l'activité - Avril 2015**

Prestations du mois	Total
Nombre de ménages distincts hébergés en urgence	<b>1302</b>
Usagers 1er appel	<b>346</b>
Usagers 1er appel par ménage	<b>217</b>
Usagers 1er hébergement	<b>240</b>
Usagers 1er hébergement par ménage	<b>115</b>
Nombre d'appels décrochés par la machine	<b>118711</b>
Nombre d'appels servis par les écoutants	<b>13678</b>
Nombre total de personnes différentes concernées par une demande d'hébergement	<b>6285</b>
Nombre total de ménages différents concernés par une demande	<b>3553</b>
Reports	<b>73359</b>
Nombre total de demandes	<b>79644</b>
DNP* par manque de places	<b>318</b>
DNP* suite à l'inadéquation des places	<b>80</b>
DNP* suite au refus de la personne	<b>45</b>
DNP* suite au refus de la structure	<b>2</b>
Total des demandes d'hébergement non satisfaites	<b>445</b>
- dont après 18h00	<b>128</b>
Mise à l'abri intervenue par ailleurs (solution personnelle, orientation vers un autre service social,...)	<b>366</b>
Nombre de personnes de s'étant présentées au centre	<b>61</b>
<b>Samu social</b>	<b>Total</b>
Signalements (particuliers ou autres)	<b>174</b>
Visites de squatt	<b>456</b>
Refus orientation	<b>0</b>

\*Demande Non Pourvue

PRISE EN CHARGE HEBERGEMENT*				
Type d'hébergement	Ménages	Dont primo	Personnes	Dont primo
<b>CHU</b>	205	12	275	13
<b>CHAPSA</b>	124	11	124	11
<b>STABILISATION</b>	44		46	
<b>HOTEL</b>	1001	92	2652	216
<b>Total</b>	<b>1374</b>	<b>115</b>	<b>3097</b>	<b>240</b>

PRISE EN CHARGE HEBERGEMENT (le dernier jour du mois)				
Type d'hébergement	Ménages	Dont primo	Personnes	Dont primo
<b>CHU</b>	123	2	178	3
<b>CHAPSA</b>	32	1	32	1
<b>STABILISATION</b>	39		41	
<b>HOTEL</b>	890	4	2366	9
<b>Total</b>	<b>1084</b>	<b>7</b>	<b>2617</b>	<b>13</b>

\* En ménages distincts par dispositif. Les ménages pouvant être hébergés sur plusieurs types de structures au cours du mois, le total mensuel dépasse le nombre de ménages différents pris en charge au cours du mois.



## Pôle Urgence - Précisions terminologiques

**Usagers 1er appel** : Nombre de personnes appelants pour la 1<sup>ère</sup> fois le 115 du 92.

**Usagers premier hébergement** : Nombre de personnes prises en charge pour la 1<sup>ère</sup> fois en hébergement.

**Nombre d'appels/situation** : Un appel comptabilise une seule personne (le chef de famille) par situation quelle que soit la composition familiale.

**Nombre d'appels/personne** : Toutes les personnes constituant la famille sont comptabilisées afin de trouver un nombre de places correspondant.

**Reports** : Places 115 déjà occupées pour plusieurs nuits sur l'ensemble des places attribuées (CHU annuel + stabilisation + hôtel + CHRIS Urgence).

**Nombre total de demandes** : Places déjà occupées et nouvelles demandes du jour, par personne. Représente le nombre de places nécessaires si toutes les demandes étaient satisfaites.

**DNP par manque de places** : Demandes n'ayant pas abouti à l'hébergement des personnes par manque de place, c'est-à-dire lorsque le taux d'occupation atteint 100% de la capacité d'accueil. Le but étant de comptabiliser uniquement le manque réel de place.

**DNP suite à l'inadéquation des places** : Inadéquation entre la demande et l'offre proposée par le 115.

**DNP suite au refus de la personne** : La réponse proposée par le 115 ne convient pas à l'utilisateur demandeur.

**DNP suite au refus de la structure** : Refus des gestionnaires de structures d'accepter les personnes, orientées ou se présentant d'elles-mêmes, quelles qu'en soient les raisons.

**Non présentées au centre** : Personnes ne se présentant pas sur les places réservées.