


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

Prestations du mois	Total	%Δ M-1
Nombre de ménages distincts hébergés en urgence	1312	-2%
Usagers 1er appel	349	-9%
Usagers 1er appel par ménage	223	+16%
Usagers 1er hébergement	135	-26%
Usagers 1er hébergement par ménage	83	-10%
Nombre d'appels décrochés par la machine	136125	-34%
Nombre d'appels servis par les écoutants	12525	+9%
DNP* par manque de places	533	+120%
DNP* suite à l'inadéquation des places	151	+24%
DNP* suite au refus de la personne	42	-9%
DNP* suite au refus de la structure	0	0%
Total des demandes d'hébergement non satisfaites	726	+77%
- dont après 18h00	187	+120%
Mise à l'abri intervenue par ailleurs (solution personnelle, orientation vers un autre service social,...)	291	-17%
Nombre de personnes ne s'étant pas présentées au centre	33	0%
<b>Samu social</b>	<b>Total</b>	<b>%Δ M-1</b>
Signalements (particuliers ou autres)	168	+13%
Visites de squatt	571	2%
Refus orientation	13	0%

\*Demande Non Pourvue

PRISE EN CHARGE HEBERGEMENT*				
Type d'hébergement	Ménages	Dont primo	Personnes	Dont primo
CHU	204	18	287	26
CHAPSA	111	17	112	18
STABILISATION	39		42	
HOTEL	1005	48	2827	91
<b>Total</b>	<b>1359</b>	<b>83</b>	<b>3268</b>	<b>135</b>

PRISE EN CHARGE HEBERGEMENT (le dernier jour du mois)				
Type d'hébergement	Ménages	Dont primo	Personnes	Dont primo
CHU	126	1	175	1
CHAPSA	29	2	30	3
STABILISATION	40		43	
HOTEL	893		2559	
<b>Total</b>	<b>1088</b>	<b>3</b>	<b>2807</b>	<b>4</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/ménage** : 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 + CHRS 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.