

Le groupe de travail<sup>1</sup> sur la veille sociale réunissant les accueils de jour, le 115 et les équipes mobiles d'aide (EMA) du département de Seine-Saint-Denis a élaboré l'enquête flash afin de mieux comprendre le phénomène du non-recours au numéro d'urgence 115.

Onze accueils de jour ont participé à l'enquête de mai 2021, un record. Cela s'explique non seulement par l'ouverture de nouvelles structures en 2020 sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et par une participation plus forte des dispositifs historiquement actifs au sein de la coordination des acteurs de la veille sociale. Pour cette édition, on compte 350 ménages enquêtés, soit 534 personnes<sup>2</sup>. Cette enquête a été menée à la fin du mois de mai 2021, peu avant la fin de la trêve hivernale, allongée cette année du fait du contexte sanitaire.

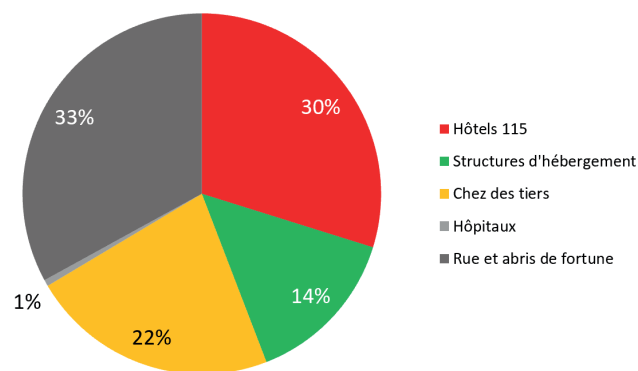
## 1 Non-recours au 115 et situation d'hébergement

Pour étudier le non-recours au 115, il est nécessaire de définir précisément les ménages concernés. Les dispositifs qui participent à l'enquête accueillent également des personnes prises en charge en hôtel ou en structure, ou encore hébergées chez des tiers. Ces ménages ne sont donc pas concernés par la problématique du non-recours<sup>3</sup>, dans la mesure où ils bénéficient déjà d'une mise à l'abri ou d'un hébergement. Notre enquête se concentre ainsi sur les ménages déclarant être à la rue, en abri de fortune, ou en salle d'attente d'un hôpital au moment de sa réalisation.

Le graphique 1 montre la situation d'hébergement des ménages interrogés au moment de l'enquête. La mise à l'abri par le 115 concerne 30% d'entre eux quand 14% sont hébergés en structure et 22% chez des tiers. Enfin, 34% des ménages interrogés sont en situation de rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital. Cela représente 117 ménages.

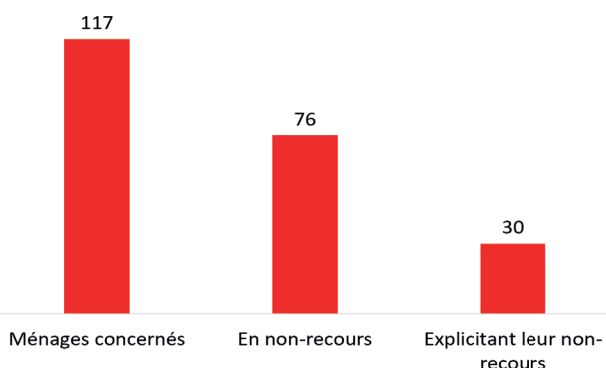
Sur cet ensemble, 76 ménages n'ont pas appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri lors de la semaine précédant l'enquête, soit un taux de non-recours de 65%. Trente ménages explicitent les raisons de leur non-recours au service. Huit d'entre eux indiquent avoir renoncé à le joindre, sans

### 1 Situation des ménages au moment de l'enquête (en % des ménages enquêtés)

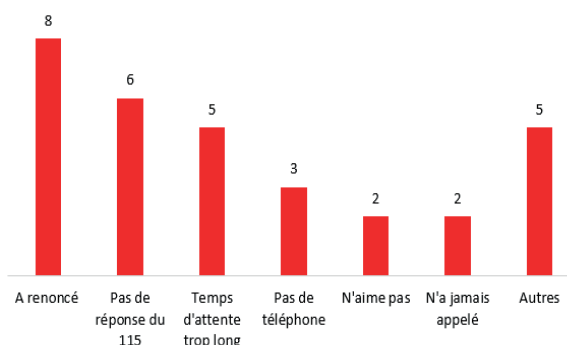


donner davantage de précisions, quand 6 déclarent ne jamais avoir reçu de réponses favorables à leur demande de mise à l'abri. Les autres principales raisons évoquées sont liées à un temps d'attente trop long, à l'absence de téléphone et à une méconnaissance du français, notamment.

### 2.a Participation à l'enquête et non-recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital



### 2.b Motif du non-recours au 115 (en ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital)

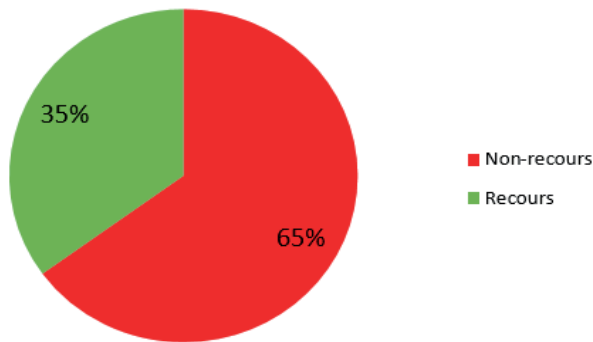


<sup>1</sup> Dans le cadre d'une instance nommée « coordination des acteurs de la veille sociale » et qui accueille, par ailleurs, les services de la Drihl, en plus des dispositifs mentionnés.

<sup>2</sup> L'enquête n'a pas pour ambition d'étudier la fréquentation des accueils de jour sur une période donnée.

<sup>3</sup> Il faut néanmoins préciser que le public mis à l'abri par le 115 peut être amené à joindre le service pour des questions liées à la gestion hôtelière. De même, une personne en structure ou hébergée chez un tiers peut appeler le 115 si elle estime que sa situation va la conduire prochainement à la rue, mais elle ne sera pas considérée comme « à la rue » si cette situation n'est pas avérée.

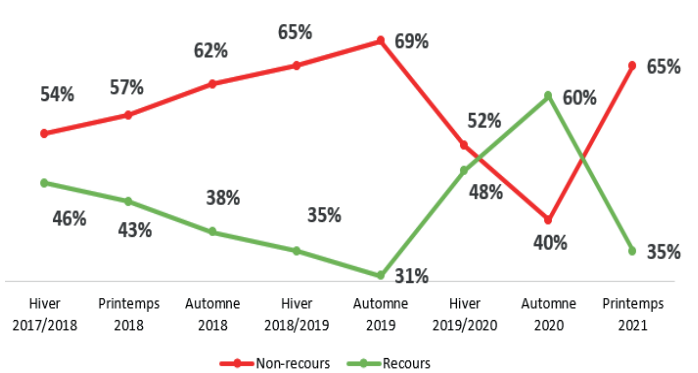
**3.a Recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (en % des ménages)**



Cette enquête s'inscrit dans un contexte de forte remontée du non-recours parmi les populations interrogées, alors qu'on constatait une importante baisse en 2020, en lien avec une mobilisation sans précédent des services de l'Etat pour répondre aux demandes de mise à l'abri en Seine-Saint-Denis du fait de la crise sanitaire<sup>4</sup>.

Or, les premiers indicateurs disponibles pour le premier semestre 2021 montrent que cette période est révolue. Le nombre de demandes non pourvues par le 115 a rejoint, voire dépassé, les niveaux observés avant 2020. Par conséquent, et alors que cette enquête a concerné un nombre record de

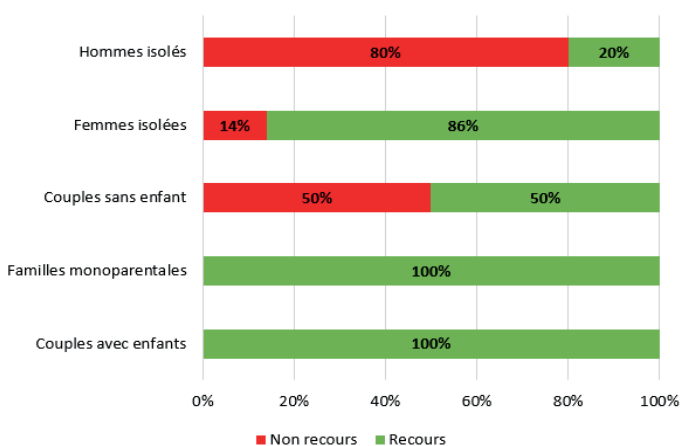
**3.b Evolution du recours au 115 (en % des ménages à la rue, en abri de fortune ou à l'hôpital)**



structures et de ménages, les niveaux de non-recours au 115 ont rejoint ceux observés à la fin de l'année 2019.

Si cette tension accrue sur la mise à l'abri en Seine-Saint-Denis peut s'expliquer par un amoindrissement des orientations en hôtel, d'autres facteurs sont venus aggraver la situation. On peut citer, par exemple, le gel des orientations dans les structures de veille saisonnière et ce malgré leur prolongation jusqu'à la fin de l'année 2021. Les places se libérant en cours d'année avant la prochaine période hivernale ne pourront être mobilisées que pour des situations dérogatoires individuelles accordées par la Drihl.

**4. Recours au 115 par typologie de ménages (en % des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital)**



La part des hommes isolés en non-recours est d'autant plus significative que cette typologie est surreprésentée dans l'ensemble des ménages à la rue (76% sont des hommes isolés, alors qu'ils représentent 50% du total des ménages

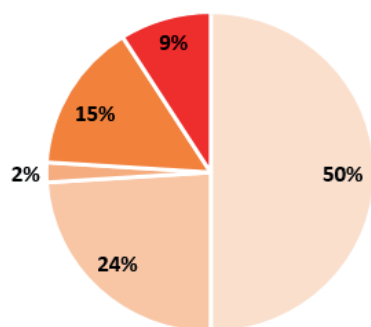
Le non-recours décliné par typologie de ménages est, plus que les autres indicateurs, tributaire du type de structures qui sont interrogées. C'est particulièrement le cas pour les typologies de ménages qui sont faiblement représentées dans l'enquête, en valeur absolue : les familles, les couples sans enfant et, dans une moindre mesure, les femmes seules. Le moindre changement dans les spécificités des publics accueillis par un dispositif entraîne, très vite, de profondes modifications sur les chiffres du non-recours.

Du reste, le graphique 4 nous permet de constater que ces typologies de ménages sont généralement peu concernées par le non-recours. A l'inverse, on assiste à un doublement de la proportion d'hommes seuls qui n'a pas eu recours au 115 dans la semaine précédant l'enquête. D'un niveau très bas lors de l'édition d'octobre 2020, le non-recours se rapproche des maxima en mai 2021 (80% contre 41%)

enquêtés – voir graphiques 5). Cette hausse massive, au sein de la population qui a le plus de mal à avoir accès à des places en hôtel, est un autre indice du retour d'une forte tension sur le dispositif de mise à l'abri.

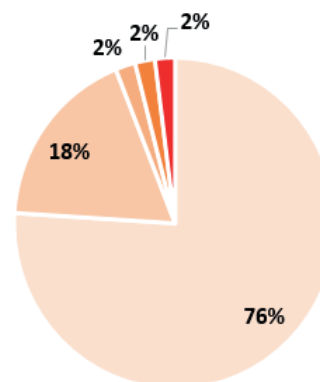
<sup>4</sup> Forte hausse des orientations en hôtel, prolongation des structures de veille saisonnière... Voir le rapport d'activité 2020 d'Interlogement<sup>93</sup>.

**5.a Typologie des ménages enquêtés (en % des ménages)**



- Hommes isolés
- Femmes isolées
- Couples sans enfant
- Familles monoparentales
- Couples avec enfants

**5.b Typologie des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (en % des ménages)**



- Hommes isolés
- Femmes isolées
- Couples sans enfant
- Familles monoparentales
- Couples avec enfants

**II Eléments contextuels**

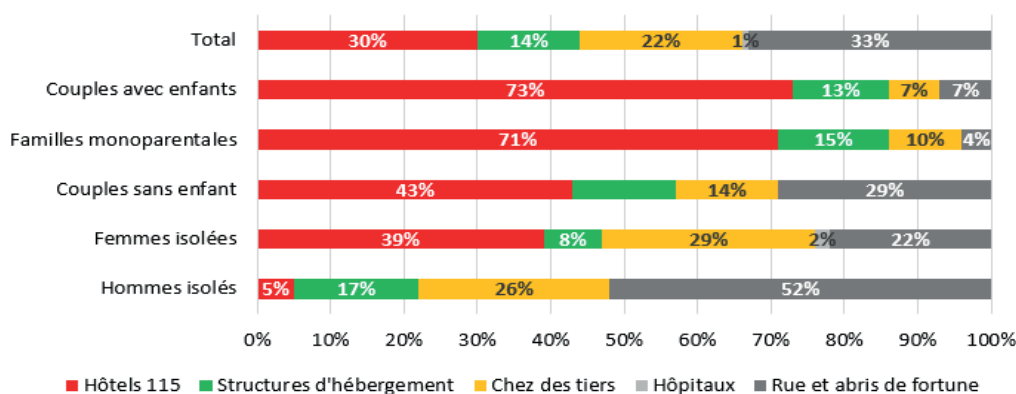
Ces données ne correspondent pas à l'intégralité de l'activité des accueils de jours, mais représentent une photographie du public, le jour de l'enquête. Le nombre record de ménages

interrogés permet néanmoins d'atteindre, pour cette édition, une certaine représentativité des profils rencontrés par les accueils de jour.

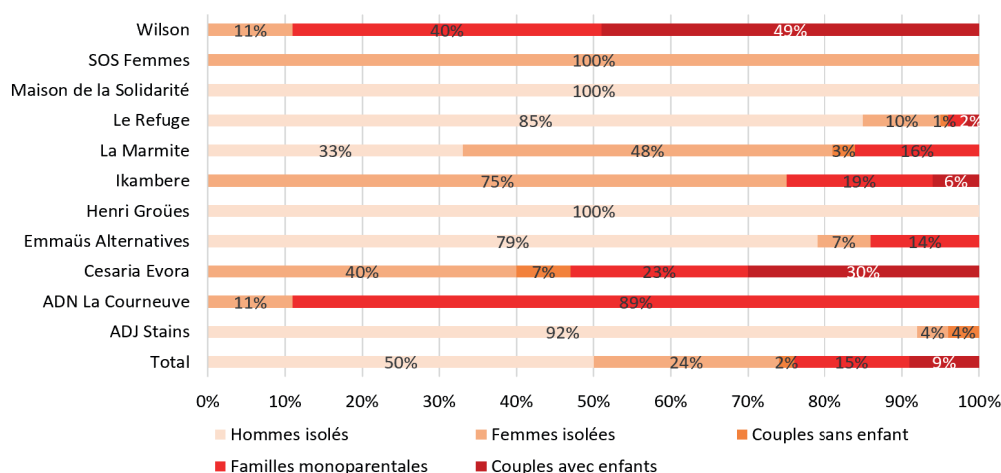
**6 Participation à l'enquête par accueil de jour (en ménages et en personnes)**

Dispositifs	En ménages	En personnes	Moyennes
ADJ Stains	26	27	1,04
ADN La Courneuve	9	27	3,00
Cesaria Evora	30	80	2,67
Emmaüs Alternatives	14	18	1,29
Henri Groües	10	10	1,00
Ikambere	16	24	1,50
La Marmite	94	118	1,26
Le Refuge	84	92	1,10
Maison de la Solidarité	28	28	1,00
SOS Femmes	2	2	1,00
Wilson	37	108	2,92
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>534</b>	<b>1,53</b>

**7 Situation d'hébergement par typologie de ménages (en % des ménages)**



## 8 Typologies de ménages par structure (en % des ménages)



Typologie la plus représentée dans notre enquête, les ménages composés d'hommes isolés sont 52% à ne bénéficier d'aucun hébergement. Les couples sans enfant sont la deuxième typologie la plus concernée par les situations de rue (29%), suivie des femmes isolées (24%, en comptant les 2% à l'hôpital). Ces situations ne concernent que très peu de ménages en famille (7% des couples avec enfants et 4% des familles monoparentales).

S'il est difficile de comparer ces chiffres avec ceux de l'enquête précédente, on constate néanmoins que la prise en charge entre mise à l'abri et structures d'hébergement se rééquilibre en faveur de ces dernières. La part des ménages hébergés chez des tiers baisse de 4 points, un phénomène que l'on retrouve principalement chez les hommes isolés (-23 points). Surtout, la part des ménages sans aucune solution augmente de 4 points sur la période.

## CONCLUSION

L'enquête flash sur le non-recours au 115 de mai 2021 a relancé la dynamique qui porte cette étude, quelque peu enrayée par le contexte très difficile lié à la crise sanitaire en 2020. Cette situation a, par ailleurs, perduré durant la réalisation de cette édition. Nous remercions, dans ce contexte, tous les enquêteurs.

Cette participation record nous permet de constater une nouvelle hausse du non-recours, qui atteint des proportions aussi inquiétantes qu'avant la crise sanitaire. Cela résonne avec la hausse du nombre de demandes non pourvues observée lors du premier semestre 2021, et montre la tension de nouveau croissante qui pèse sur le dispositif de mise à l'abri.

Il est toujours difficile d'avoir une vision exhaustive des raisons qui poussent ces personnes à ne pas contacter le 115. Mais les quelques éléments à notre disposition montrent que la saturation du service figure parmi les motifs principaux (temps d'attente trop long, absence de place, absence de réponse...).

Ces différents éléments semblent indiquer que la mobilisation des services de l'Etat en période de pandémie doit désormais être relayée par une vision de long terme. Des ménages sont momentanément sortis de la rue, le plateau téléphonique 115 a connu une pression moindre et a pu recevoir des demandes de la part de publics qu'il n'avait plus l'habitude d'écouter.

Cette mobilisation doit se poursuivre pour que tous ces efforts ne restent pas sans lendemain et aboutissent à une amélioration concrète et durable de la situation sociale du département le plus touché par la pauvreté et la crise. Un retour brutal à la situation de saturation antérieure n'aurait pas de sens, d'un point de vue humain mais aussi du point de vue des ressources financières engagées par le gouvernement durant l'année 2020.