

Comprendre les chiffres du 115

Le 115 est un numéro d'urgence unique dédié aux personnes en situation de rue. Si le 115 est inconditionnel, il n'est pas sollicité par l'ensemble des personnes en situation de rue, ce qui a notamment pour conséquence d'invisibiliser statistiquement une partie d'entre elles.

L'enquête flash de juillet 2024 autour du 115 de Seine-Saint-Denis

Afin de mieux mesurer et comprendre le phénomène du non-recours au 115, les acteurs de la veille sociale réalisent une enquête flash depuis 2017. En plus des accueils de jour du territoire, la Halte de nuit (Hôtel social 93, Saint-Denis) ainsi que l'équipe mobile d'aide du Samu Social 93, itinérantes sur le département, ont participé à l'enquête de l'été 2024.

L'enquête s'est déroulée du lundi 15 juillet au vendredi 19 juillet. Durant ces 5 jours, le 115-93 a reçu 5 468 appels et en a décroché 1 729. Ces appels ont donné lieu à la création de 1 253 demandes en ménages, représentant 3 371 personnes. Sur la période, seuls 26 ménages ont été mis à l'abri.

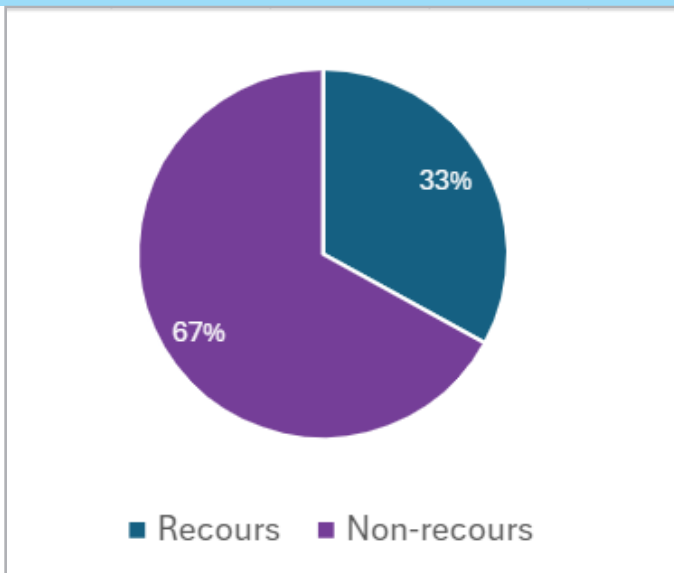
Pour cette édition, 346 ménages ont été enquêtés, représentant 636 personnes.

Le taux de non-recours pour les hommes isolés reste fort : 64%.

① Non-recours au 115 par typologie des ménages et situation d'hébergement

Le taux de non-recours est calculé sur la base des personnes **en situation de rue**. Sur les 346 ménages participant à cette édition de l'enquête, 186 sont en situation de rue (soit 54%). Parmi eux, 63 déclarent ne pas avoir fait appel au 115 durant la semaine précédant l'enquête, soit un taux de non-recours de 33,70% (graphique 1.a). Il s'agit donc du **taux de non-recours le plus faible** enregistré depuis la création de l'enquête flash en Seine-Saint Denis. Des hypothèses permettant d'expliquer ce taux de non-recours sont exposées dans la suite du document.

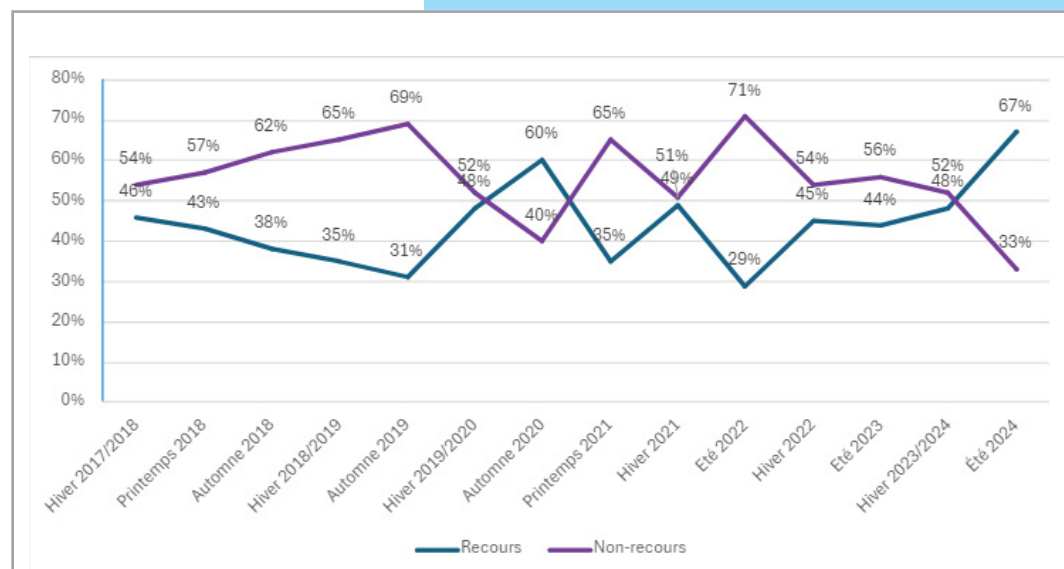
1.a Recours au 115 (en % des 186 ménages en situation de rue)



Tout d'abord, quand bien même une baisse du taux de non-recours est enregistrée pour cette édition, le taux de non-recours global estimé reste supérieur à 30% (graphique 1.a).

Plus d'un ménage sur trois en situation de rue ne ferait donc pas appel au 115.

1.b Evolution du recours au 115 (en % des ménages en situation de rue)



Bien que cette proportion soit plus faible que les années précédentes (graphique 1.b), elle n'en reste pas moins **préoccupante** et témoigne de la **saturation** du numéro d'urgence.

Cette baisse peut d'abord s'expliquer par des effets liés à l'enquête elle-même.

→ Premièrement, la composition de la population enquêtée pour cette enquête flash est différente. La proportion d'hommes isolés en situation de rue représente 41% de la population enquêtée (graphique 3). Les années précédentes cette proportion était bien plus importante, elle était par exemple de 58% lors de la dernière édition de l'hiver 2024.

De plus, les **écoutants et écoutantes sociaux** qui ont fait passer les questionnaires ont souligné le fait qu'une partie du public des accueils de jour, en particulier les habitués, principalement des hommes seuls, ne souhaitaient plus participer à l'enquête. Or, on sait que ces ménages font moins recours au 115 que les autres ménages. Cela s'explique notamment par le fait que le 115 a davantage de solutions à proposer aux ménages avec enfants ou aux femmes seules, entraînant un découragement de ces hommes isolés. **Le taux de non-recours des hommes isolés pour cette édition de l'enquête Flash reste fort : 64%.**

→ Deuxièmement, il faut souligner une proportion plus importante de **femmes seules** et de **femmes seules avec enfants** : 28% pour cette édition, contre 24% pour l'édition de l'hiver 2024 et 11% pour celle de l'hiver 2023 (graphique 2). Des taux de recours très forts ont toujours été enregistrés pour ceux deux typologies de ménages.

→ Enfin pour les raisons liées à l'enquête elle-même, il faut rappeler que l'enquête Flash, comme toutes les enquêtes par questionnaire réalisées sur site, comporte une part **d'aléatoire**. Parmi les ménages présents au sein des accueils de jour, tous ne sont pas enquêtés. Des effets liés à la sélection des répondants et répondantes sont aussi à prendre en compte. Les résultats de cette enquête sur le non-recours doivent donc être analysés avec précaution.

La baisse globale du taux de non-recours dans cette édition de l'enquête flash peut également s'expliquer par des éléments de contexte.

En effet, depuis la fin du mois de janvier 2024, le 115-93 a mis en place un **limitateur d'appel**, fixant la limite du nombre d'appels pouvant être inscrits en file d'attente à 50. De ce fait, beaucoup de ménages continuent d'appeler le 115 mais ne parviennent pas à entrer dans une file d'attente. S'il nous est pour l'instant impossible, pour des raisons techniques, d'évaluer quantitativement le nombre d'appels abandonnés/dissuadés, ce nouveau dispositif peut avoir des effets sur la définition même de ce qui est défini comme « **un appel** ».

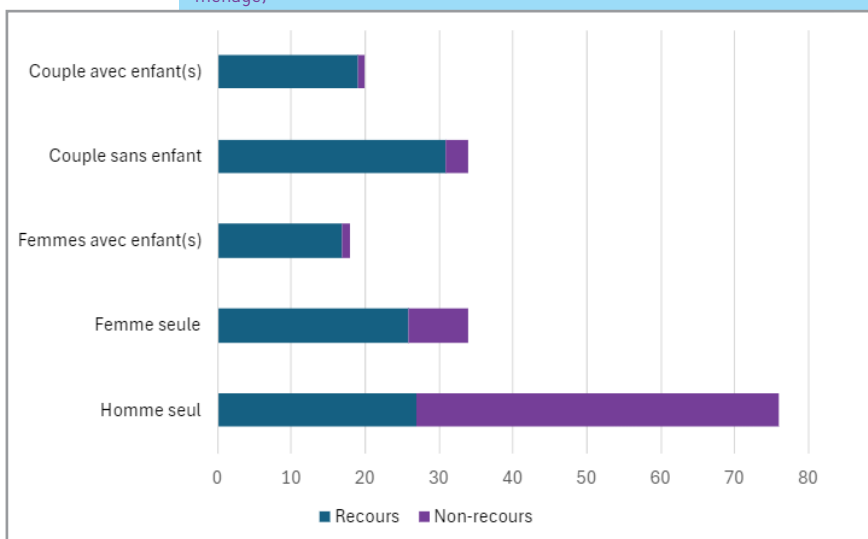


Les personnes qui ont répondu par la positive à la question « Avez-vous appelé le 115 au cours de la dernière semaine ? », ont-elles simplement essayé de joindre le service de la mise à l'abri ? Sont-elles rentrées au sein de la file d'attente ? Sont-elles parvenues à s'entretenir avec une écoutante ?

En l'état, nous ne pouvons pas répondre à cette question et cette distinction sera travaillée à l'occasion de la prochaine enquête Flash.

Enfin, il faut rappeler le rôle joué par **les acteurs et actrices de la veille sociale** (AVS) en Seine-Saint-Denis qui font en sorte d'inciter les ménages à joindre le 115. Les réunions de coordination entre les AVS et le SIAO sont l'occasion d'échanger sur le fonctionnement et les évolutions du numéro d'urgence dans le département. L'ensemble des éléments, propre à cette édition de l'enquête Flash et plus contextuels, participent à expliquer cette hausse du taux de recours au 115.

2. Recours au 115 par typologie de ménages (Sur les 182 ménages en situation de rue avec des informations sur la composition du ménage)



«Le taux de non-recours des **hommes isolés** pour cette édition de l'enquête Flash reste fort : 64%. »

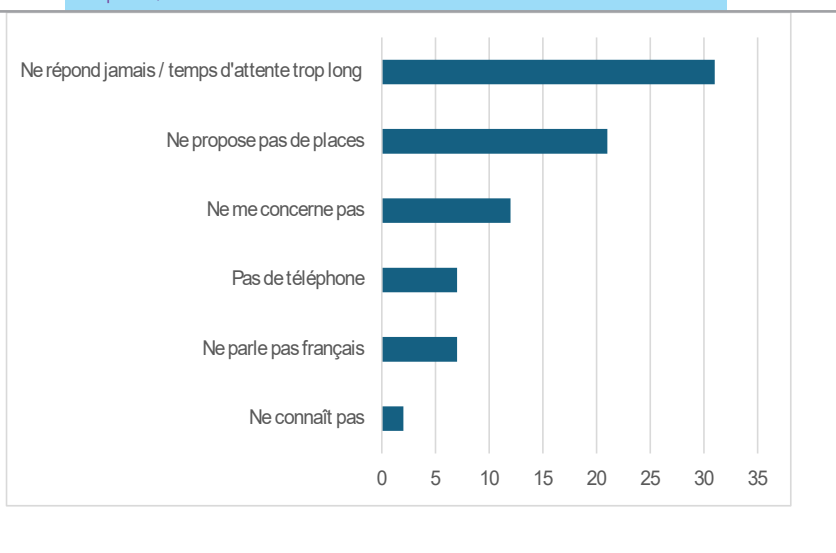
Une particularité de cette enquête flash se trouve aussi dans la présence importante de **couple** et notamment de **couples sans enfant** (graphique 3).

Ils représentent 30% des ménages en situation de rue pour cette édition, ils représentaient 17% et 18% des ménages à la rue lors des précédentes éditions.

3. Typologie des ménages rencontrés et des ménages en situation de rue



4. Raisons du non-recours au 115 (en % des 342 ménages enquêtés)



Au niveau des raisons du non-recours au 115, **les difficultés à joindre le numéro d'urgence** constituent la raison du non-recours la plus fréquemment évoquée.

Sur la période du 14 au 19 juillet 2024, le temps d'attente moyen des appels traités était de plus d'une heure trente. Les personnes qui n'appellent pas car elles ne connaissent pas le 115 sont une nouvelle fois très minoritaires.

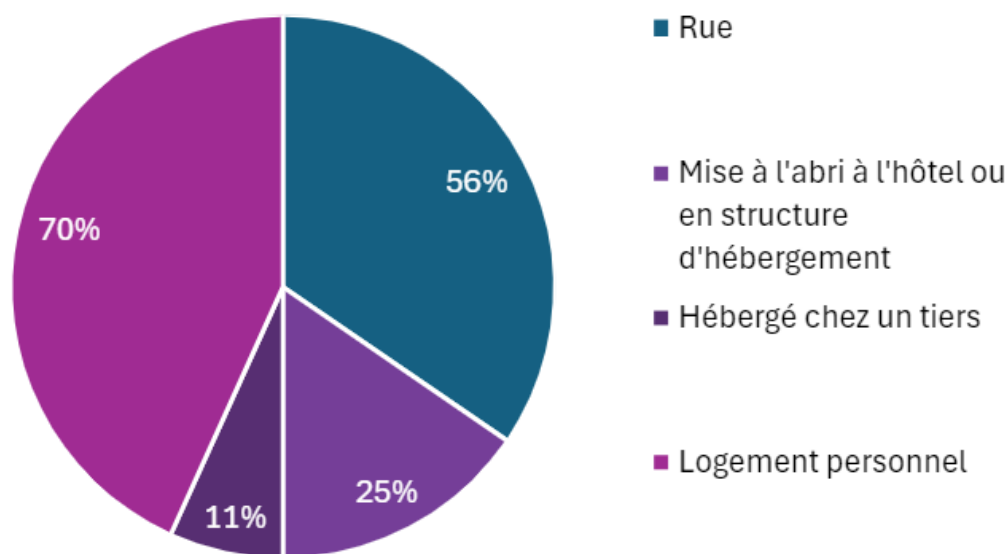
La majorité des personnes en non-recours le sont donc par **découragement**.

II Situations des ménages au moment de l'enquête

Les personnes rencontrées à l'occasion de cette nouvelle édition de l'enquête Flash au sein des accueils de jour sont pour 56% en situation de rue et 1 ménage sur 10 rencontré est hébergé chez un tiers (graphique 5). **Les ménages qui appellent le 115 alors qu'ils sont hébergés chez un tiers ne relèvent pas d'une demande de mise à l'abri pour le 115-93.** Or, nous savons que ce sont des personnes qui oscillent entre des situations de rue et de l'hébergement chez des tiers. Cet équilibre précaire s'effondre lorsque le ménage a épuisé son réseau de **solidarité**.

Un autre résultat intéressant est la présence de 7% de ménages qui ont un **logement personnel**. Cette catégorie de ménage était de 10% lors de la précédente édition de l'enquête flash. Cela souligne la diversité du point de vue du logement, des publics qui se croisent en accueil de jour. Ces ménages, qui ont leur propre logement, traversent des phases de **grande difficulté économique**.

5. Lieux de vie des ménages au moment de l'enquête



Les prochaines éditions de l'enquête flash permettront d'en connaître davantage sur ce public. Enfin, plus d'un quart des publics rencontrés sont mis à l'abri au sein d'un hôtel ou hébergés le plus souvent dans un centre d'hébergement d'Urgence.