

Un groupe de travail 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 en 2018 afin de mieux comprendre le phénomène du non-recours au numéro d'urgence 115. Ce document a également pour but d'objectiver les raisons de ce non-recours de la part d'usagers potentiels (personnes en situation de rue ou en abri de fortune).

9 accueils de jour ont participé à l'enquête de décembre 2021 : La Marmite, Wilson, La Boutique de Gagny, Emmaüs Alternative, Ikambéré, la Maison de la Solidarité, l'Amicale du Nid La Courneuve et Saint-Denis, le Refuge. Pour cette édition, on compte 302 ménages enquêtés, représentant 502 personnes¹. Cette enquête a été menée à la fin du mois de décembre 2021, dans un contexte de période hivernale, de crise sanitaire et de fêtes de fin d'année.

1 Non-recours au 115 et situation d'hébergement

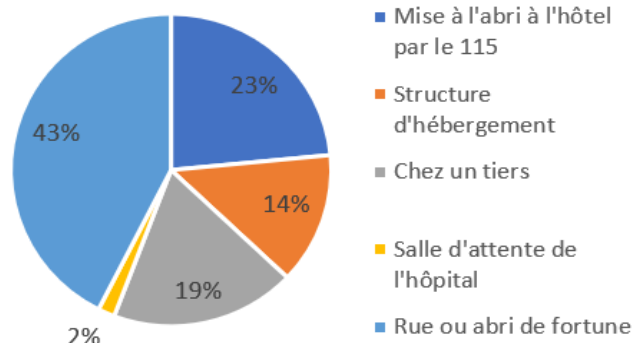
Pour étudier le non-recours au 115, il est nécessaire de définir précisément les ménages concernés. Les dispositifs qui participent à l'enquête accueillent aussi des personnes prises en charge en hôtel, en structure, ou hébergées chez des tiers. Ces ménages ne seront pas concernés par la problématique du non-recours dans la mesure où ils bénéficient déjà d'une mise à l'abri ou d'un hébergement. Notre enquête se concentre donc 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.

On constate à l'aide du Graphique 1 que 23% des ménages sont mis à l'abri par le 115 quand 14% sont hébergés en structure. 19% sont hébergés chez des tiers. Enfin, 45% des ménages interrogés étaient en situation de rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital lors de cette enquête. Cela représente 130 ménages interrogés (158 personnes) jour répondants et aux types de publics qui y sont accueillis. Soulignons que cet indicateur est très lié aux accueils de jour répondants et aux types de publics qui y sont accueillis.

Sur cet ensemble, 58 ménages n'ont pas appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri (sur les 114 ménages en danger de rue ayant répondu à la question du recours au 115) lors de la semaine précédant l'enquête, soit un taux de non-recours de 51%.

50 ménages explicitent les raisons de leur non-recours au service. La moitié d'entre eux ont répondu qu'ils « n'étaient pas concernés ». 17 ont indiqué que le temps d'attente était trop long avant d'entrer en contact avec un écoutant social, quand 13 soulignent l'absence de place proposée par le 115.

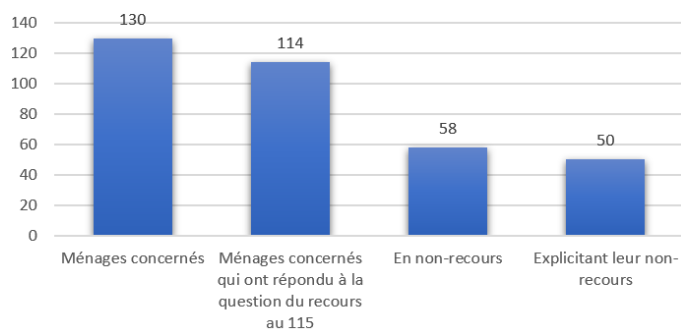
1 Situation des ménages au moment de l'enquête (en % des ménages enquêtés, 302 ménages interrogés)



Les autres raisons évoquées sont liées à une absence de téléphone, une méconnaissance du service ou encore une non-maîtrise du français.

L'explication « Ne me concerne pas » peut s'interpréter de différentes façons. La personne répondante peut ne pas se sentir légitime à avoir recours au 115, ou peut estimer ne pas en avoir besoin (malgré sa situation de rue, d'abri de fortune ou de salle d'attente d'hôpital) ou encore elle pourrait penser que le 115 n'est pas inconditionnel et que sa situation ne permet pas d'en bénéficier. Autrement dit, l'auto-censure (et peut-être une mauvaise maîtrise du dispositif 115 malgré les explications fournies par les accueils de jour) peuvent expliquer une partie du non-recours au 115.

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 (302 répondants)

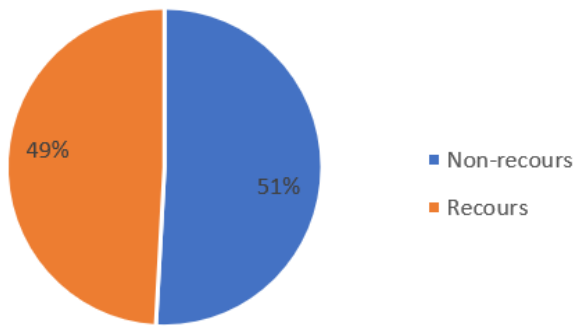


2.b Motif du non-recours au 115 (50 ménages répondants, plusieurs réponses possibles)



¹ L'enquête n'a pas pour ambition d'étudier la fréquentation des accueils de jour sur une période donnée.

3.a Recours au 115 (en % des 114 ménages à la rue, en abri de fortune ou dans la salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du non-recours)



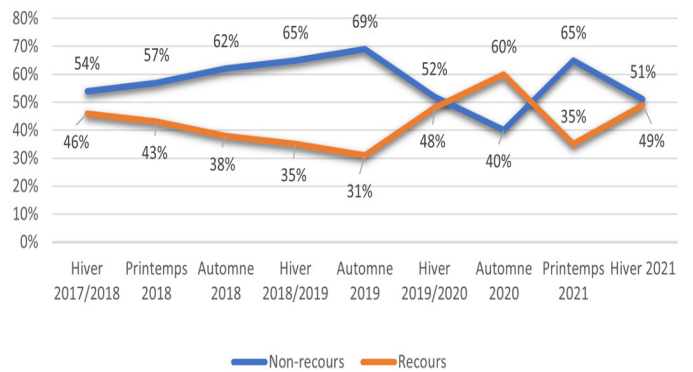
Cette enquête révèle une baisse conséquente du non-recours parmi les populations interrogées, alors qu'on observait une importante hausse lors de la dernière édition au printemps 2021. Le niveau de non-recours retrouve un niveau équivalent à celui de l'hiver 2019/2020, avant la crise sanitaire.

La hausse du recours au 115 peut potentiellement s'expliquer par la connaissance des publics isolés de la hausse saisonnière de places (bien que la crise sanitaire ait perturbé les dates de l'habituelle période hivernale).

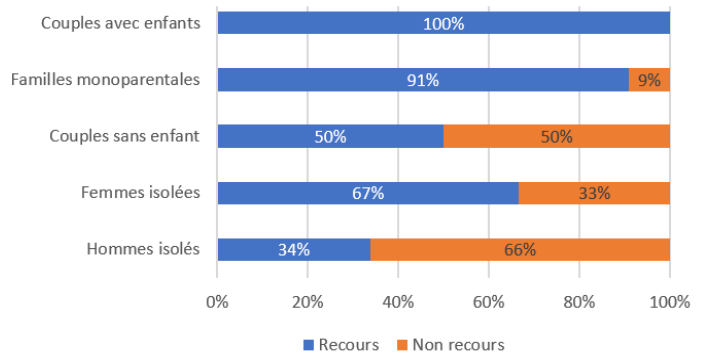
Le non-recours décliné par typologie de ménages est, plus que les autres indicateurs, tributaire du type de structures qui sont interrogées. C'est particulièrement le cas pour les typologies de ménages qui sont faiblement représentées dans l'enquête en valeur absolue : les familles, les couples sans 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 ménage sont généralement assez peu concernées par le non-recours. A l'inverse, la proportion d'hommes isolés n'ayant pas eu recours au 115 la semaine précédant l'enquête demeure très élevée, bien qu'en diminution par rapport à l'édition de mai 2021 (66% contre 80%).

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

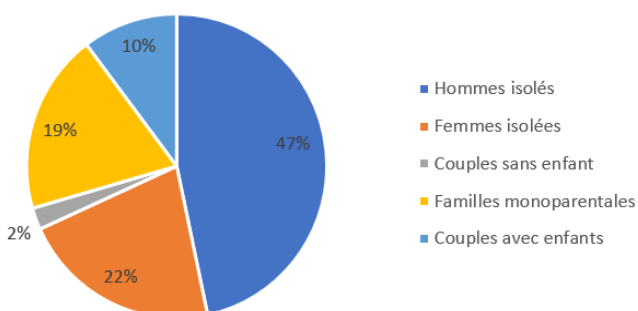


4. Recours au 115 par typologie de ménages (en % des 114 ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du recours)

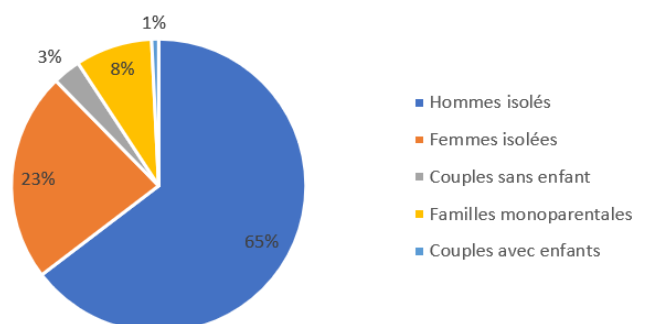


La part des hommes isolés en non-recours est d'autant plus significative que cette typologie est surreprésentée dans l'ensemble des ménages à la rue (65% des ménages à la rue sont des hommes isolés, alors qu'ils représentent 47% du total des ménages enquêtés – voir graphique 5). Elle peut également être mise en lien avec la nature du dispositif 115 qui depuis de nombreuses années a davantage de solutions à proposer aux ménages avec enfants.

5.a Typologie des ménages enquêtés (en % des 302 ménages enquêtés)



5.b Typologie des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (en % des 130 ménages à la rue, en abri de fortune ou à l'hôpital)



II - Éléments contextuels

Ces données ne correspondent pas à l'intégralité de l'activité des accueils de jours, mais représentent une photographie du public à un instant t, le jour de l'enquête. Le nombre relative-

ment important de ménages interrogés permet néanmoins d'atteindre une certaine représentativité des profils rencontrés par les accueils de jour.

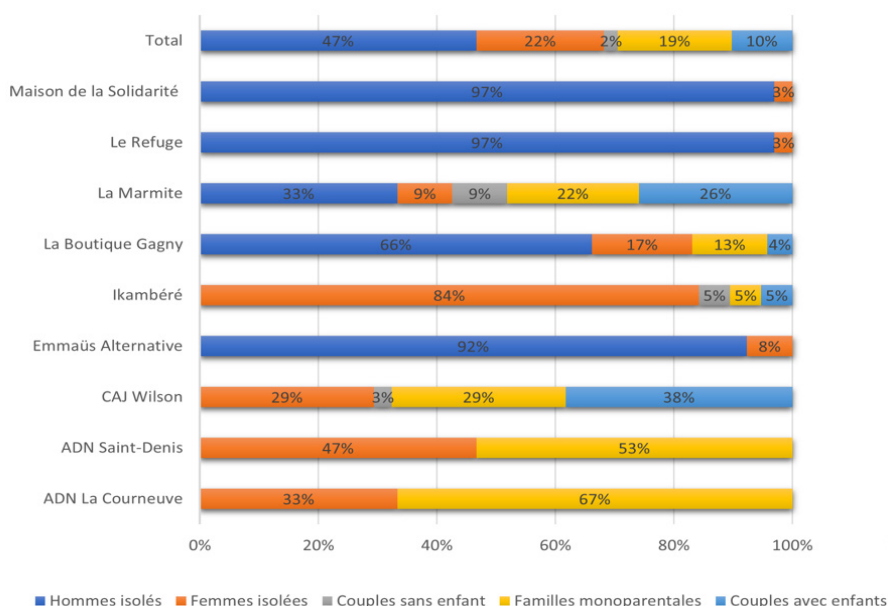
6 Participation à l'enquête par accueil de jour (en ménages et en personnes)

Structure	Participants en ménages	Participants en personnes	Nombre moyen de personnes par ménage
ADN La Courneuve	15	31	2,1
ADN Saint-Denis	30	59	2
CAJ Wilson	34	92	2,7
Emmaüs Alternative	13	13	1
Ikambéré	19	24	1,3
La Boutique Gagny	71	93	1,3
La Marmite	54	124	2,3
Le Refuge	33	33	1
Maison de la Solidarité	33	33	1
Total	302	502	1,7

La majorité des structures participantes apparaissent déjà dans les dernières enquêtes. 3 structures sont spécialisées dans l'accueil d'hommes isolés (la Maison de la Solidarité, le Refuge et Emmaüs Alternatives), quand 3 accueillent quasi exclusivement des femmes isolées ou avec enfants (Ikambéré,

ADN Saint-Denis et ADN La Courneuve). Les 3 derniers (la Marmite, la Boutique de Gagny et CAJ Wilson) présentent des ménages aux typologies plus diverses : couples, familles, personnes isolées.

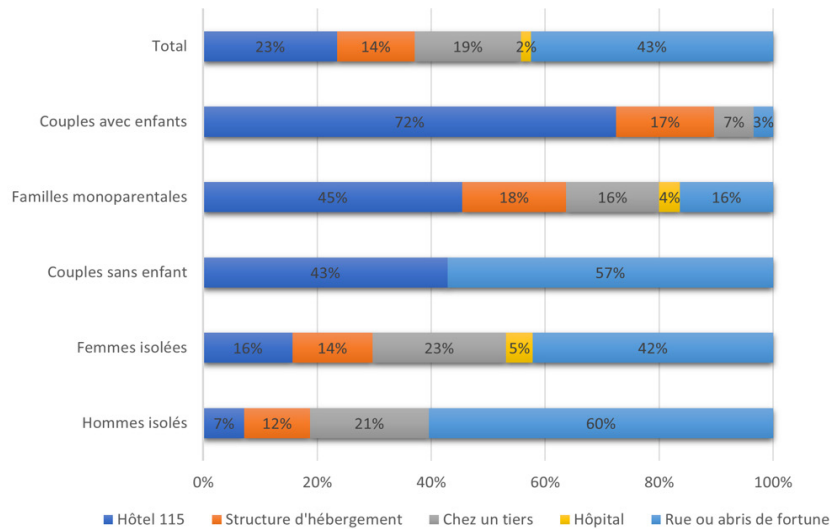
7. Typologies de ménages par structure (en % des 302 ménages enquêtés)



Typologie de ménage la plus représentée dans notre enquête, les ménages composés d'hommes isolés sont 60% à ne bénéficier d'aucune solution hébergement (Graphique 8 ci-dessous). Les couples sans enfant sont l'autre catégorie de ménages qui sont le plus confronté à la situation de rue

(57% au total), suivi des femmes isolées (47% en comptant les 5% à l'hôpital) et des familles monoparentales (20% en intégrant les 4% à l'hôpital, en très grande majorité des femmes avec enfants). En revanche, seuls 3% des couples avec enfants sont confrontés à cette situation.

8. Situation d'hébergement par typologie de ménages (en % des 302 ménages enquêtés)



Par rapport à l'enquête précédente, la part des ménages enquêtés en situation de rue ou en salle d'attente d'hôpital passe de 34% à 45%. Cette augmentation concerne toutes les typologies de ménages à l'exception des couples avec enfants. A l'inverse, les ménages enquêtés sont moins hébergés à l'hôtel (30% dans l'enquête précédente contre 23% ici), particulièrement

les femmes isolées et les familles monoparentales (diminution de moitié par rapport à l'enquête précédente). Ces évolutions sont cohérentes avec la hausse des demandes non pourvues au 115 entre le printemps et l'hiver 2021 et reflètent une saturation du service.

CONCLUSION

Ainsi, l'enquête flash sur le non-recours au 115 de décembre 2021 permet une nouvelle fois d'envisager l'ampleur du phénomène de non-recours, pour lequel nous constatons néanmoins une baisse par rapport au printemps 2021.

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 le fait de ne pas se sentir concerné (peut-être du fait d'auto-censure ou d'un manque de maîtrise du dispositif 115) ainsi que la saturation du service figurent parmi les motifs principaux (temps d'attente trop long, absence de place, absence de réponse...).

Pour conclure, le SIAO 93 remercie les accueils de jour pour leur participation régulière à cette enquête. Cette régularité permet de suivre l'évolution du non-recours sur plusieurs mois, et d'affiner nos connaissances en la matière.