

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 2017 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).

10 accueils de jour ont participé à l'enquête de décembre 2022 : La Marmite (Bondy), CCAJ Wilson (Caritas, Montreuil), La Boutique de Gagny (Hôtel social 93, Gagny), Emmaüs Alternative (Montreuil), Ikambéré (Saint-Denis), la Maison de la Solidarité (CCAS de Saint-Denis), l'Amicale du Nid La Courneuve et Saint-Denis, le Refuge (Pantin) et Emergence 93 (Aubervilliers).

Pour cette édition, on compte 342 ménages enquêtés, représentant 511 personnes. Cette enquête a été menée à la fin du mois de décembre 2022, dans un contexte de « Plan Grand Froid ».

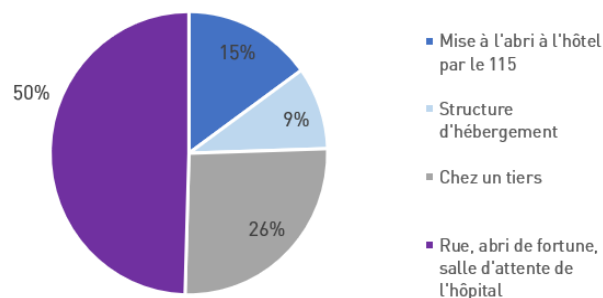
## 1 Non-recours au 115 et situation d'hébergement

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. Nous faisons l'hypothèse que 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 15% des ménages sont mis à l'abri par le 115 quand 10% sont hébergés en structure. 26% sont hébergés chez des tiers. Enfin, 50% 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 168 ménages interrogés (217 personnes). Ces ordres de grandeur sont similaires à la précédente enquête. Soulignons qu'ils peuvent néanmoins dépendre des accueils de jour répondeurs et des types de publics qui y sont accueillis.

Sur cet ensemble, 90 ménages n'ont pas appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri (sur les 165 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 54%**.

### 1. Situation des ménages au moment de l'enquête (en % des ménages enquêtés, 342 ménages interrogés, 3 non-réponse)

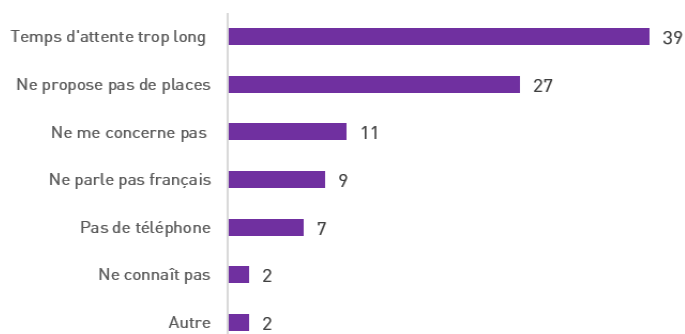


86 ménages explicitent les raisons de leur non-recours au service. Presque la moitié d'entre eux justifie le non-recours par le temps d'attente trop long avant d'entrer en contact avec un écoutant social. Un peu moins d'un tiers souligne l'absence de place proposée par le 115, 11 déclarent qu'ils ne sont pas concernés et 9 considèrent qu'ils ne maîtrisent pas assez le français pour téléphoner. Les autres raisons évoquées sont liées à une méconnaissance du service ou au fait de ne pas avoir de téléphone.

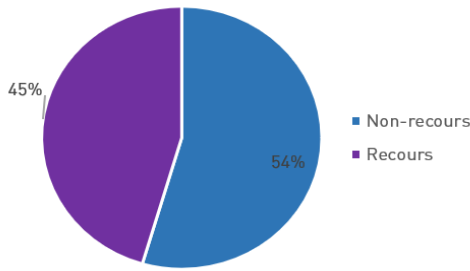
### 2.a Participation à l'enquête et non-recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (342 répondants)



### 2.b Motif du non-recours au 115 (86 ménages répondants, plusieurs réponses possibles)



**3.a Recours au 115** (en % des 168 ménages à la rue, en abri de fortune ou dans la salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du non-recours)

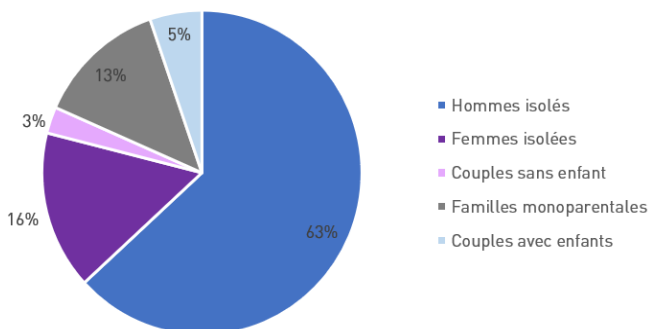


Cette enquête révèle une baisse conséquente du non-recours parmi les populations interrogées, alors qu'on observait une hausse importante lors de la dernière édition à l'été 2022. Le non-recours retrouve le niveau de l'hiver précédent et de l'hiver 2019 précédant la crise sanitaire.

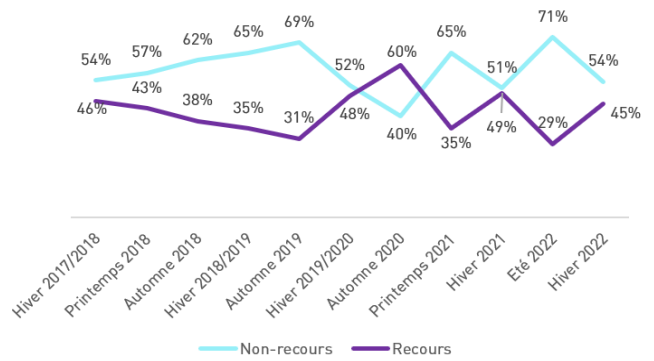
La forte baisse du non-recours au 115 peut s'expliquer par la connaissance de la part des publics isolés de la traditionnelle hausse saisonnière de places. Néanmoins, depuis la volonté de l'Etat de sortir de la «gestion au thermomètre», les capacités d'accueil ne sont désormais plus augmentées durant l'hiver, au profit d'une augmentation du nombre de places d'hébergement pérennes. Ces places sont davantage critérisées et leur accès est conditionné à la présence d'une évaluation sociale, ce qui entraîne, malgré leurs nombreuses qualités, une diminution de leur caractère inconditionnel. Désormais, de nombreux Plans Grand Froid sont déclenchés, sur des durées courtes (mobilisation de 11 gymnases depuis décembre 2022, pour une durée allant de 1 à 4 semaines, ayant permis la mise à l'abri de 578 personnes).

Le non-recours décliné par typologie de ménages est, plus que les autres indicateurs, tributaire du type de structures qui sont interrogées. En effet, ces dernières accueillent souvent un type de public aux compositions familiales spécifiques (voir plus bas graphique 10). Il faut donc prendre avec précaution les chiffres du non-recours des 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 et familles monoparentales. Le moindre

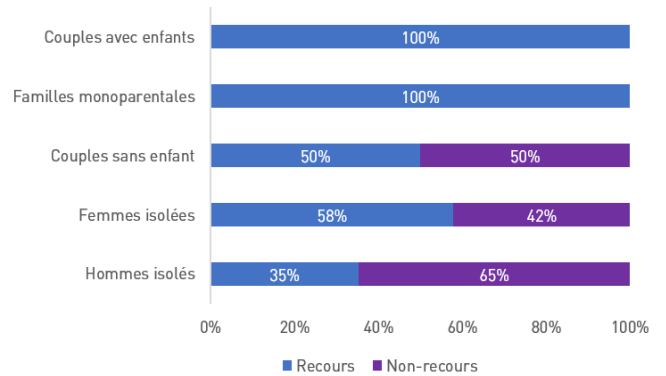
**5.a Typologie des ménages enquêtés** (en % des 342 ménages enquêtés)



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



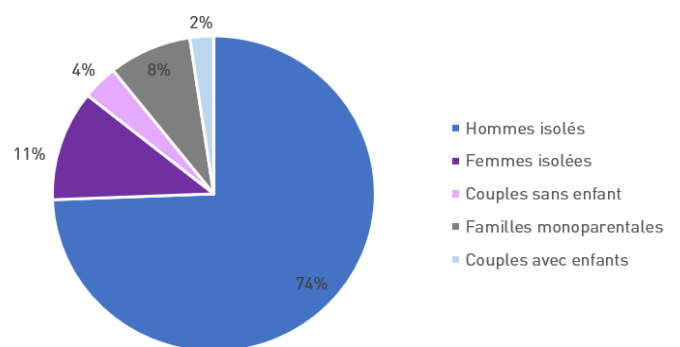
**4. Recours au 115 par typologie de ménages** (en % des 168 ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du recours)



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 les familles (monoparentales ou non) ne sont pas concernées par le non-recours dans cette édition. A l'inverse, à peu près la moitié des femmes isolées et des couples sans enfants n'ont pas eu recours au 115 la semaine précédant l'enquête. Enfin cette part s'élève à 65% pour les hommes isolés, soit un niveau équivalent à l'édition de décembre 2021.

**5.b Typologie des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital** (en % des 168 ménages à la rue, en abri de fortune ou à l'hôpital)

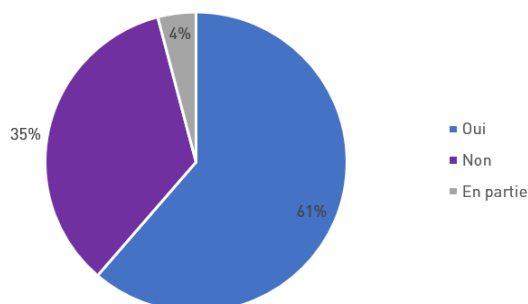


La part des hommes isolés en non-recours est d'autant plus significative que cette typologie est surreprésentée dans l'ensemble des ménages à la rue (74% des ménages à la rue sont des hommes isolés, alors qu'ils représentent 63% du total des

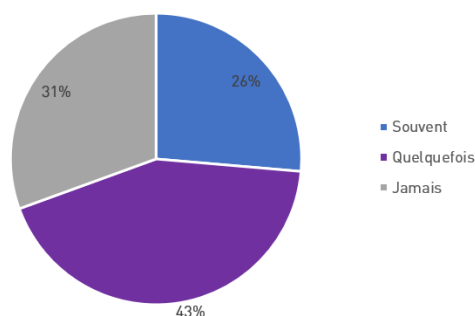
ménages enquêtés – voir graphiques 5). Elle peut également être mise en lien avec la nature du dispositif 115 qui depuis de nombreuses années a davantage de solutions à proposer aux ménages avec enfants.

## II Focus : le besoin de bagagerie

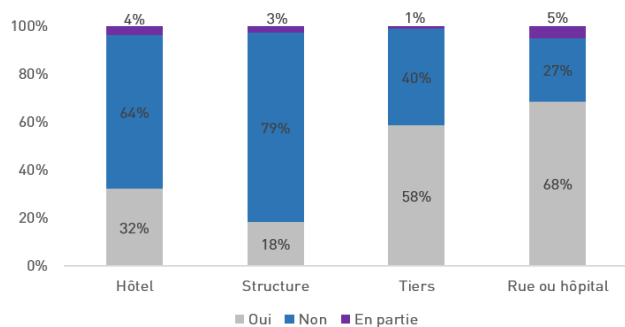
**6a. Avez-vous besoin d'un endroit pour stocker vos affaires en sécurité ?** (318 répondants)



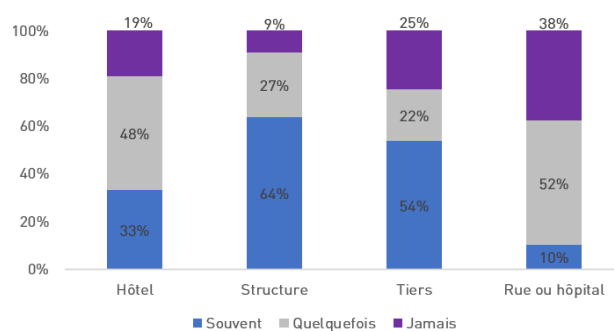
**7a. Si oui ou en partie, trouvez-vous des solutions satisfaisantes pour cela ?** (239 répondants)



**6b. Besoin de stockage par lieu d'hébergement** (318 répondants)



**7b. Solutions de stockages satisfaisantes par lieu d'hébergement** (318 répondants)



L'Enquête Flash sur le non-recours au 115 comportait pour cette édition deux questions supplémentaires portant sur le besoin de bagagerie des personnes fréquentant les accueils de jour. On constate que 61% des répondants ont besoin d'un endroit où stocker leurs affaires en sécurité (Graphique 6a). Lorsque l'on regarde les réponses par lieu où la personne a dormi la veille de l'enquête, ce sont les situations de rue ou d'hébergement chez des tiers pour lesquelles on constate un plus grand besoin de stockage d'affaires (Graphique 6b).

Presque un tiers des personnes présentant ce besoin (c'est-à-dire ayant répondu «oui» ou «en partie» à la question précédente) ne trouvent jamais de solutions satisfaisantes pour cela et 43% quelquefois seulement (Graphique 7a). Une fois encore, les ménages hébergés chez des tiers ou à la rue sont ceux comportant la plus grande proportion de personnes ne trouvant jamais de solutions satisfaisantes (Graphique 7b). L'offre proposée de solutions de bagageries gratuites apparaît donc comme insuffisante, particulièrement pour ces publics-là.

## III Eléments 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.

### 8. 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 Cesaria Evora	12	28	2,3
ADN Insoumises	25	59	2,4
CAJ Wilson	19	49	2,6
Emergence	15	24	1,6
Emmaüs alternatives	39	85	2,2
Ikambéré	15	17	1,1
La Boutique	65	67	1,0
La Maison de la Solidarité	45	45	1,0
La Marmite	26	50	1,9
Le Refuge	81	87	1,1
Total	342	511	1,5

La plupart des structures participantes apparaissent déjà dans les dernières enquêtes. 2 structures sont spécialisées dans l'accueil d'hommes isolés (la Maison de la Solidarité et le Refuge) et 3 accueillent en majorité ce public (Emergence 93,

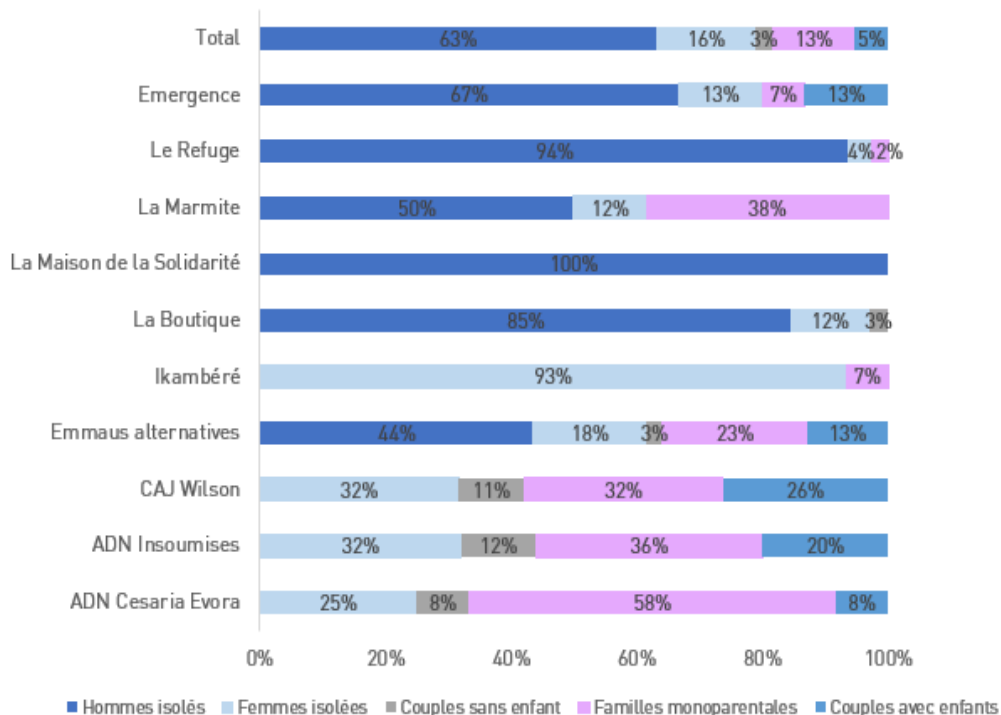
### 9. Typologie des ménages enquêtés en valeur absolue

(en ménages)

	A la rue	Total enquêtés
Hommes isolés	125	216
Femmes isolées	19	54
Couples sans enfant	6	9
Familles monoparentales	14	45
Couples avec enfants	4	18
Total	168	342

la Boutique), tandis que Ikambéré accueille exclusivement des femmes isolées ou avec enfants. Le public des accueils de jour de l'Amicale Du Nid Insoumises et Cesaria Evora, ainsi que du CCAJ Wilson, est composé surtout de femmes, enfants, familles, sans hommes isolés. Les structures la Marmite et Emmaüs Alternatives accueille quant à elles des ménages aux typologies plus diverses : couples, familles, personnes isolées.

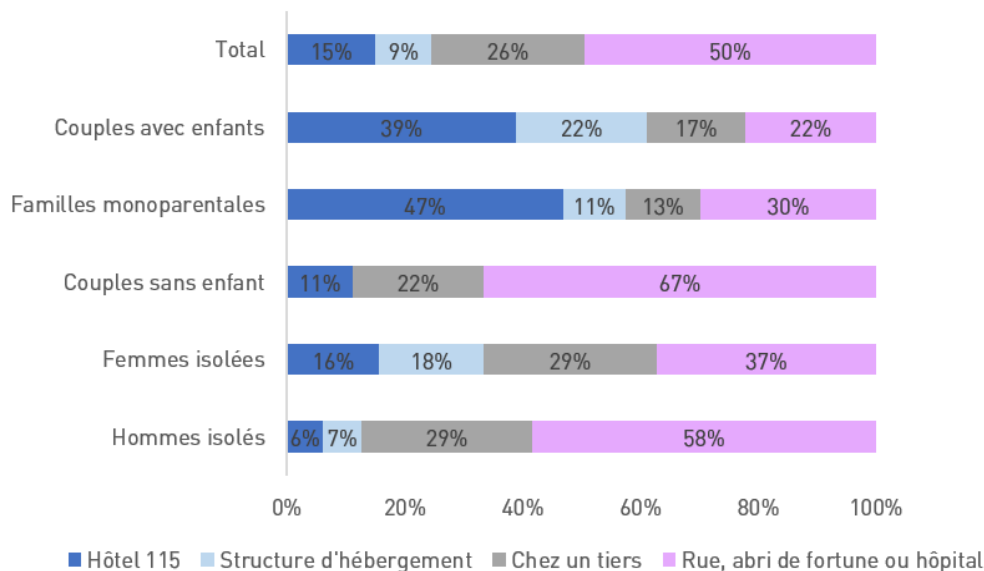
### 10. Typologies de ménages par structure (en % des 358 ménages enquêtés)



Les ménages composés d'hommes isolés, typologie de ménage la plus représentée dans notre enquête, sont 58% à ne bénéficier d'aucune solution hébergement (Graphique 10 ci-dessous). Les couples sans enfant sont l'autre catégorie de ménages qui est la plus confrontée à la situation de rue (67% au total), suivi des femmes isolées (37%) et des

familles monoparentales (30%, en très grande majorité des femmes avec enfants). Enfin, 22% des couples avec enfants sont confrontés à cette situation. Ces chiffres sont à prendre avec précaution en raison du faible nombre de personnes interrogées pour certaines catégories.

## 10. Situation d'hébergement par typologie de ménages (en % des 358 ménages enquêtés)



Par rapport à l'enquête précédente, la part des ménages enquêtés en situation de rue ou en salle d'attente d'hôpital est en légère hausse (50% contre 45% cet été). En revanche, on note un plus grand nombre de couples sans enfant à la rue, conséquence d'un Plan Grand Froid proposant peu de

solutions à ce type de public.

Globalement, le niveau de demandes non pourvues au 115 demeure très élevé au 4ème trimestre 2022 (375 DNP quotidiennes en moyenne sur la période), avec une légère diminution ponctuelle au mois de décembre liée au Plan Grand Froid\*.

## CONCLUSION

Ainsi, l'Enquête Flash sur le non-recours au 115 de décembre 2022 permet une nouvelle fois d'envisager l'ampleur du phénomène de non-recours, qui retrouve un niveau « hivernal » (54%), similaire à l'hiver précédent et plus faible que d'autres périodes de l'année du fait d'usagers qui sollicitent plus le 115 en cette saison, étant habitués à l'ouverture de places hivernales.

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 apparaît comme le motif principal (temps d'attente trop long, absence de place, absence de réponse...).

Cette enquête a été également l'occasion de mettre en lumière le besoin de bagagerie de nombreux usagers des accueils de jour, particulièrement ceux en situation de rue ou d'hébergement chez des tiers.

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 années, et d'affiner nos connaissances en la matière.

\* : Voir le Baromètre du SIAO 93 du T4 2022