

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 juin 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 Henri Grouès (CCAS de Saint-Ouen).

Pour cette édition, on compte 358 ménages enquêtés, représentant 580 personnes. Cette enquête a été menée à la fin du mois de juin 2022, dans un contexte de début de période estivale.

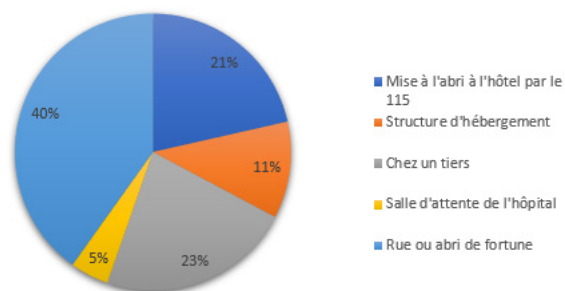
## 1 Non-recours au 115 et situation d'hébergement

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 21% des ménages sont mis à l'abri par le 115 quand 11% sont hébergés en structure. 23% 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 158 ménages interrogés (222 personnes). Ces ordres de grandeur sont légèrement supérieurs à la précédente enquête. Soulignons qu'ils peuvent néanmoins dépendre des accueils de jour répondants et des types de publics qui y sont accueillis.

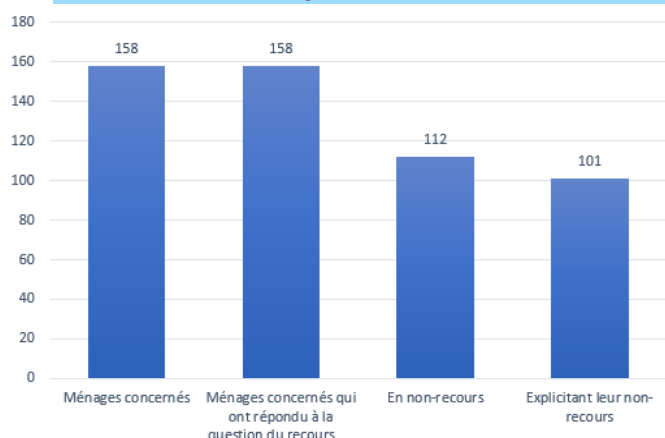
Sur cet ensemble, 112 ménages n'ont pas appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri (sur les 158 ménages en danger de rue) lors de la semaine précédant l'enquête, soit un **taux de non-recours de 71%**.

**1 Situation des ménages au moment de l'enquête** (en % des ménages enquêtés, 358 ménages interrogés, 5 non-réponse)

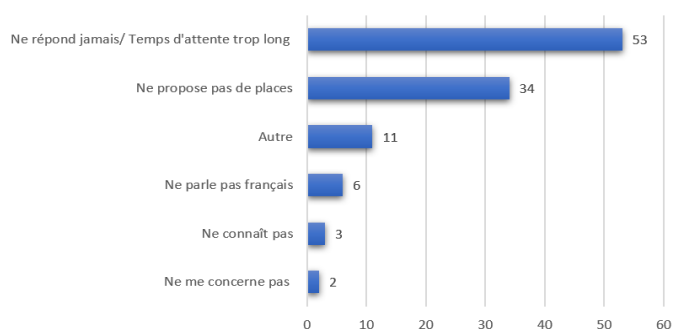


101 ménages explicitent les raisons de leur non-recours au service. Plus de la moitié d'entre eux justifient le non-recours par le temps d'attente trop long avant d'entrer en contact avec un écoutant social. Un tiers souligne l'absence de place proposée par le 115, et 6 considèrent qu'ils ne maîtrisent pas assez le français pour téléphoner. Les autres raisons évoquées sont liées à une méconnaissance du service ou au fait de ne pas se sentir concerné par le dispositif.

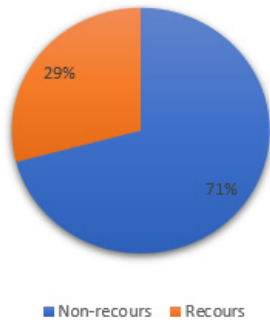
**2.a Participation à l'enquête et non-recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital** (358 répondants)



**2.b Motif du non-recours au 115** (101 ménages répondants, plusieurs réponses possibles)



**3.a Recours au 115** (en % des 158 ménages à la rue, en abri de fortune ou dans la salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du non-recours)



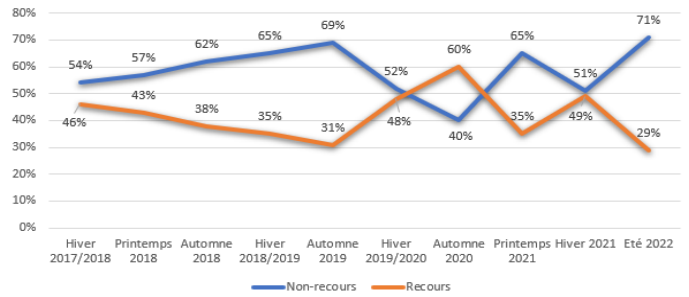
Cette enquête révèle une hausse conséquente du non-recours parmi les populations interrogées, alors qu'on observait une baisse importante lors de la dernière édition à l'hiver 2021. Le non-recours atteint un niveau jamais observé depuis 2017.

La forte hausse du non-recours au 115 peut s'expliquer par la baisse de solutions saisonnières proposées et la fermeture de places exceptionnelles mises à disposition pendant la crise sanitaire. De plus, la période est marquée par une saturation du service : niveau de demandes non pourvues très élevé, continuité de la prise en charge pas toujours assurée...

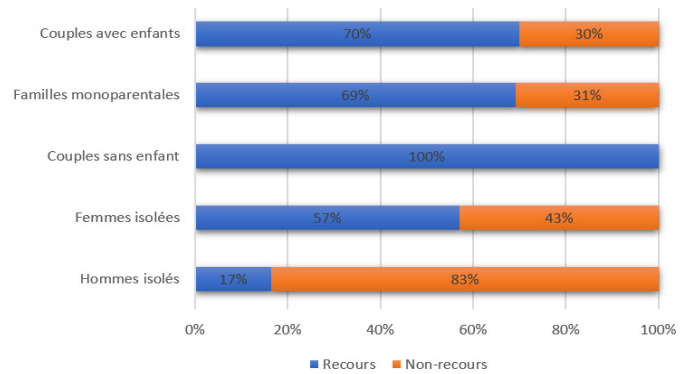
Le non-recours décliné par typologie de ménages est, plus que les autres indicateurs, tributaire du type de structures qui sont interrogées. En effet, ces dernières accueillent souvent un type de public aux compositions familiales spécifiques (voir plus bas graphique 7). Il faut donc prendre avec précaution 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 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 (à l'exception des femmes isolées) sont généralement assez peu concernées par le non-recours. A l'inverse, la proportion d'hommes isolés n'ayant pas

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



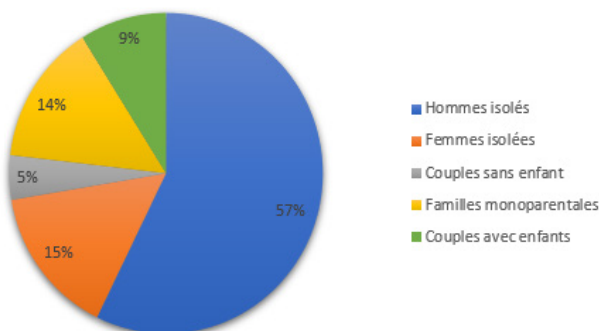
**4. Recours au 115 par typologie de ménages** (en % des 158 ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital répondants à la question du recours)



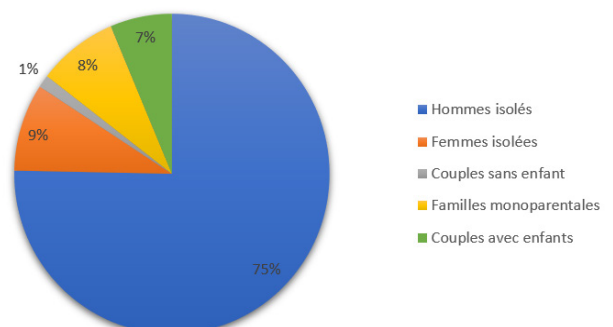
eu recours au 115 la semaine précédant l'enquête demeure très élevée (83%), à un niveau équivalent de l'édition de mai 2021.

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 (75% des ménages à la rue sont des hommes isolés, alors qu'ils représentent 57% 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.

**5.a Typologie des ménages enquêtés** (en % des 358 ménages enquêtés)



**5.b Typologie des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital** (en % des 158 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.

### 6a. 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	26	56	2,2
ADN Insoumises	25	77	3,1
CAJ Wilson	30	89	3,0
Emmaüs alternatives	23	42	1,8
Ikambéré	18	19	1,1
La Boutique	73	93	1,3
La Maison de la Solidarité	31	31	1,0
La Marmite	26	52	2,0
Le Refuge	79	93	1,2
Henri Grouès	27	28	1,0
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>580</b>	<b>1,6</b>

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

### 6b. Typologie des ménages enquêtés en valeur absolue

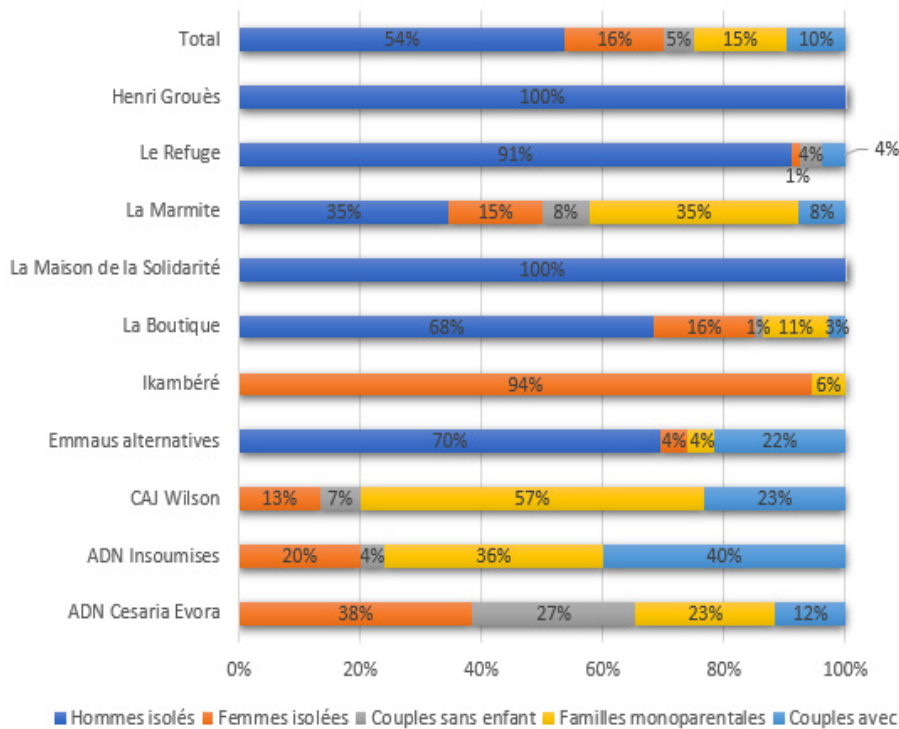
(en ménages)

	A la rue	Total enquêtés
Hommes isolés	119	205
Femmes isolées	14	54
Couples sans enfant	2	16
Familles monoparentales	10	45
Couples avec enfants	13	38
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>358</b>

la Boutique, Emmaüs alternatives), tandis que Ikambéré accueille quasi 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. La structure la Marmite accueille quant à elle des ménages aux typologies plus diverses : couples, familles, personnes isolées.

### 7. Typologies de ménages par structure

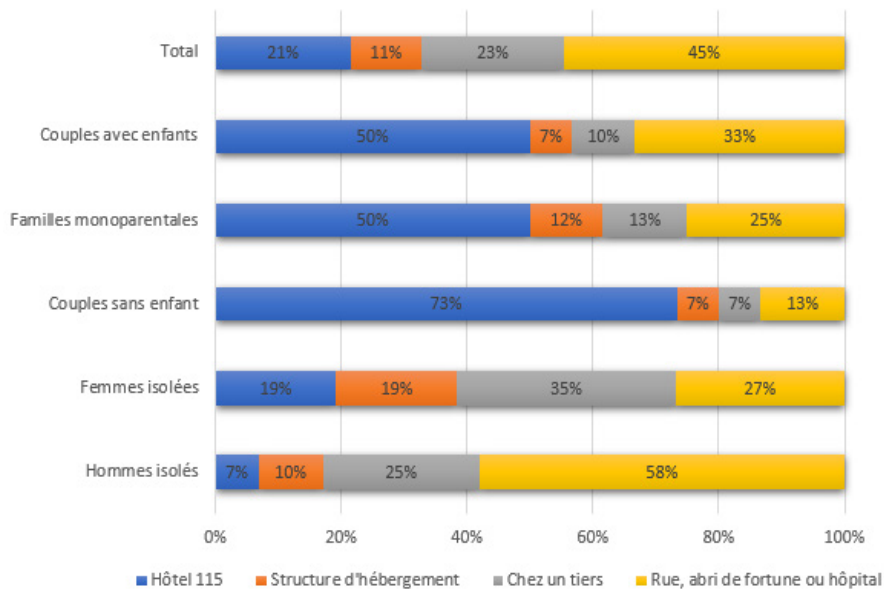
(en % des 358 ménages enquêtés)



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 8 ci-dessous). Les couples avec enfants sont l'autre catégorie de ménages qui est la plus confronté à la situation de rue (33% au total), suivi des femmes isolées (27%) et des familles

monoparentales (25%, en très grande majorité des femmes avec enfants). En revanche, seuls 13% des couples sans enfant sont confrontés à cette situation (chiffre à prendre avec précaution car seuls 15 répondants relèvent de cette typologie de ménages).

## 8. 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 reste stable (45%). Mais la part des familles à la rue est en nette augmentation : 3% à l'hiver 2021 contre 33% ici, représentant respectivement 1 et 13 familles avec enfants,

conséquence d'une période de saturation du service. Ces évolutions sont effectivement cohérentes avec la hausse des demandes non pourvues au 115 observée en juin et juillet 2022, et qui semble se poursuivre au début de l'automne.

### CONCLUSION

Ainsi, l'enquête flash sur le non-recours au 115 de juin 2022 permet une nouvelle fois d'envisager l'ampleur du phénomène de non-recours, qui atteint un niveau particulièrement élevé (hausse de 20 points depuis l'hiver 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 la saturation du service apparaît comme le motif principal (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 années, et d'affiner nos connaissances en la matière.