

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.

Afin de mieux mesurer et comprendre le phénomène du non-recours au 115, Interlogement93 réalise une enquête flash depuis 2017. Cette enquête mobilise certains des acteurs de la veille sociale : les accueils de jour du territoire, la Halte de nuit (Hôtel social 93, Saint-Denis) ainsi que les équipes mobiles d'aide du Samu Social 93.

Cette année, les modalités de réalisation de l'enquête ont évolué. D'abord, d'un point de vue technique, le questionnaire est passé d'un format papier à un format numérique. Ce formulaire a été rempli par des enquêtrices et des enquêteurs d'Interlogement93 en soutien aux professionnels sur place. Initialement centré sur le non-recours au 115, cette édition de l'enquête FLASH comporte également une série de questions sur la situation professionnelle des ménages.

Contexte au 115-93 pour la semaine du 10 au 14 février

L'enquête s'est déroulée du lundi 10 au vendredi 14 février 2025. Durant cette semaine, le 115-93 a reçu 1 345 appels en moyenne par jour, dont 301 en moyenne par jour ont pu être décrochés par les écoutants et écoutantes sociales du plateau téléphonique. Le temps d'attente moyen avant de pouvoir disposer de l'écoute d'un travailleur ou d'une travailleuse du 115-93 était d'1h15. 140 ménages en moyenne par jour ont pu réaliser une demande de mise à l'abri au cours de cette période. Seuls 6 ménages en moyenne par jour ont pu être mis à l'abri par les équipes du SIAO93. C'est dans ce contexte de saturation du numéro d'urgence 115 et d'une faible capacité de mise à l'abri que se déroule cette enquête FLASH.

Pour cette édition, 259 ménages ont été enquêtés, représentant 476 personnes (346 ménages étaient enquêtés au cours de la précédente enquête). Il est important de préciser que les enquêteurs ont essuyé des refus de répondre au questionnaire de la part du public enquêté.

1. Non-recours au 115 par typologie de ménages

Cette version de l'enquête Flash nous permet de distinguer deux types de non-recours. D'une part, « la non-demande » qui se caractérise par une situation dans laquelle « l'offre est connue, mais pas demandée, abandonnée, ou bien un droit est ouvert, mais la prestation non utilisée, un service accessible mais non sollicité¹ ». Le taux de non-demande au 115 est calculé sur la base des personnes en situation de rue.

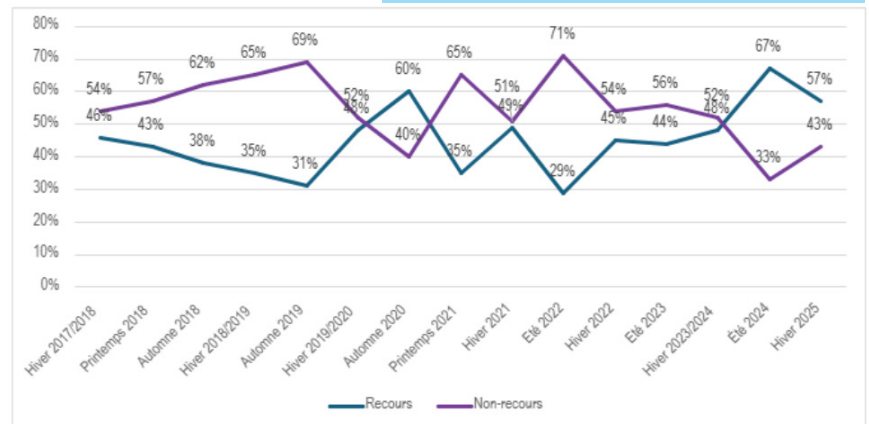
Sur les 259 ménages participant à cette édition de l'enquête, 111 sont en situation de rue (soit 44% de l'ensemble des personnes qui ont répondu à l'enquête). 23 personnes n'ont pas souhaité communiquer sur le fait qu'ils appellent ou non le 115. Parmi les personnes en situation de rue, 38 déclarent ne pas avoir fait appel au 115 durant la semaine précédant l'enquête, **soit un taux de non-recours de 43 %**.

D'autre part, nous pouvons distinguer un non-recours qui s'apparente à une « non-réception », situation dans laquelle « l'offre est connue, demandée, pas obtenue ou utilisée² ». Dans notre cas, il s'agit des personnes qui correspondent aux critères du 115, l'appellent mais ne parviennent pas à le joindre. Sur les 50 personnes qui ont contacté le 115 la semaine qui précède cette édition de l'enquête Flash, 24 d'entre elles ont vu un de leurs appels aboutir. **Un quart (27%) des personnes en situation de rue ont donc pu formuler une demande de mise à l'abri au cours de la semaine de l'enquête Flash.**

Ce taux de non-demande au 115 est de 10 points supérieurs au taux évalué lors de l'édition estivale 2024 de l'enquête Flash (**graphique 1**).

1. Évolution du recours au 115

(2017-2025, en % des ménages en situation de rue)



2. Les raisons du non-recours au 115



Pour mieux comprendre les raisons du non-recours au 115, voir le **graphique 2**.

¹ Warin Philippe (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble, France : PUG, Libres cours politique, p.39.

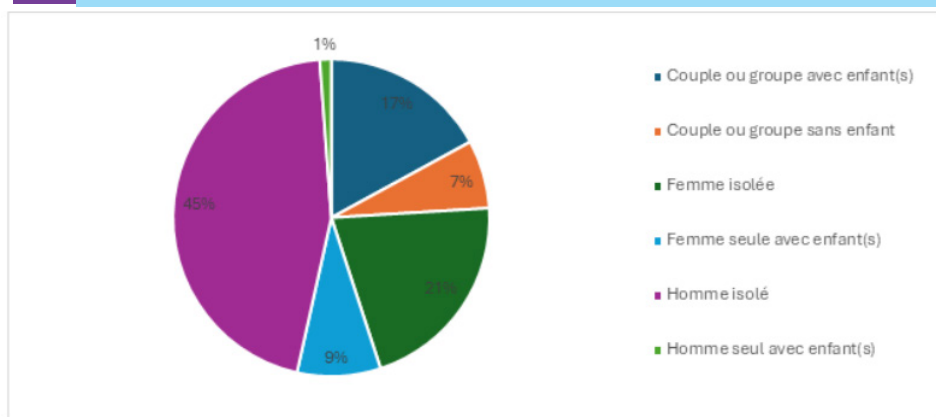
² Ibid. p.39

Le taux de non-demande évalué à l'occasion des enquêtes Flash est en baisse depuis 2022. En dehors du fait que les accueils de jour sont des espaces au sein desquels l'incitation à appeler le 115 est forte, plusieurs éléments peuvent participer à expliquer cette baisse. Les personnes volontaires d'Interlogement93 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 souhaitent 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 des hommes isolés.

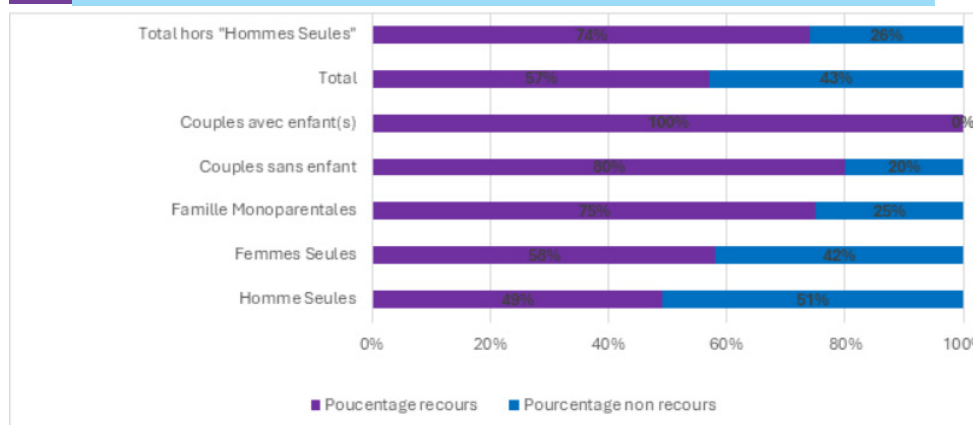
Pour la prochaine édition de l'enquête Flash, le refus des ménages de répondre au questionnaire sera évaluée quantitativement, de sorte à étayer cette hypothèse.

3a. Typologie des ménages ayant participé à l'enquête Flash 2025

Par ailleurs, **la proportion de femmes seules et de femmes seules avec enfants reste élevée** : 30 % cette année, contre 24 % en hiver 2024 et 11 % en hiver 2023 (**graphique 3a**).



3b. Non recours selon la typologie de ménage



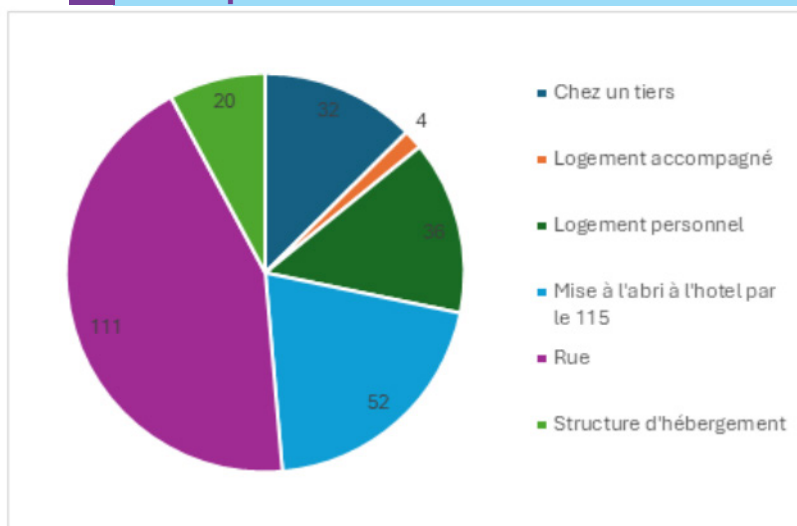
Ces deux typologies de ménages ont toujours enregistré des taux de recours particulièrement élevés (**graphique 3b**).

II Situation résidentielle des ménages fréquentant les accueils de jour

Parmi les ménages qui ont participé à l'enquête, 44% étaient en situation de rue. Il s'agit de la situation résidentielle des personnes qui fréquentent les accueils de jour la plus représentée (**graphique 4**).

Parmi les 78 personnes qui ont accepté de répondre à cette question, 30 étaient à la rue depuis plus de deux années et 25 étaient à la rue depuis moins de 6 mois.

4. Situation résidentielle des ménages au moment de l'enquête Flash



20% des répondants étaient mis à l'abri au sein d'un hôtel au moment de l'enquête et 14% disposent de leur logement personnel. Parmi les 36 ménages qui disposent d'un logement personnel, 31 sont locataires. Le montant moyen du loyer versé chaque mois par ces ménages est de 430 euros. Le taux d'effort, c'est-à-dire la part du revenu de ces ménages consacré au paiement de leur loyer est très importante. En effet, 33 de ces 36 ménages ont des revenus inférieurs à 1000 euros.

Les personnes hébergées chez des tiers représentent quant à elles 12% des répondants de cette édition de l'enquête Flash. Ces situations d'hébergement chez des tiers recouvrent des réalités très différentes. Sur 28 personnes qui ont accepté de répondre à une question sur la durée de cet hébergement chez un tiers, 7 personnes sont hébergées depuis plus de 2 ans chez ce même tiers, alors que d'autres le sont depuis moins de 6 mois et changent régulièrement de lieu d'hébergement.

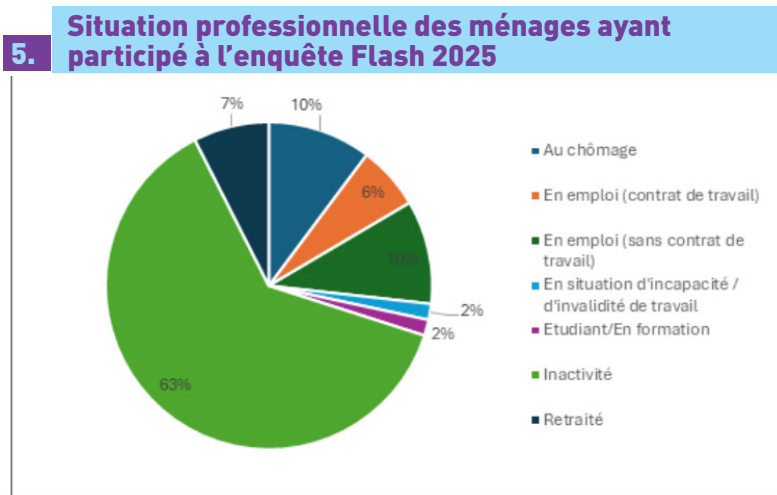
Le noyau dur des personnes qui fréquentent les accueils de jour sont en situation d'errance résidentielle. Ces espaces permettent aussi bien d'accueillir et d'orienter des personnes qui vivent à la rue depuis peu, de proposer un accompagnement social pour certains ménages.

III Situation professionnelle des personnes fréquentant les accueils de jour

Sur les 254 ménages interrogés, 63 % sont inactifs (n=159) et 7 % sont au chômage (n=26) **(Graphique 5)**.

Seuls 15 % de cette population bénéficiait du RSA ou d'une allocation chômage (n=26).

Parmi les ménages en emploi, 42 ménages (soit 16,5 % des répondants) exercent une activité professionnelle. Parmi eux, 62 % ne disposent pas d'un contrat de travail



L'absence d'une domiciliation, d'un hébergement stable et d'une situation administrative régulière constituent des freins majeurs à l'accès à un emploi déclaré et durable. Par ailleurs, ces emplois non déclarés engendrent une plus grande précarité pour les ménages et limitent leur accès au logement en raison de l'impossibilité de fournir des fiches de paie. Cinq ménages, soit 11% des ménages en emploi et 2% des ménages interrogés, occupent un emploi déclaré en CDI avec un temps de travail allant de 80 à 100%.

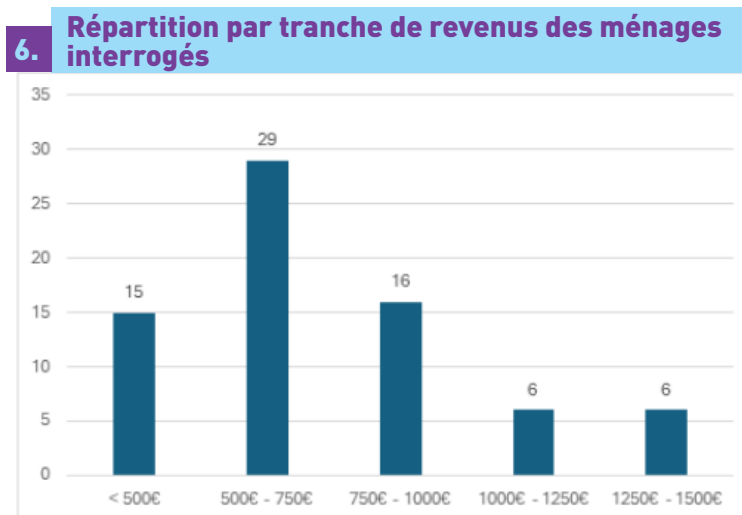
Concernant les retraités, ils représentent 7 % des ménages interrogés, soit 19 ménages. Parmi eux, 68 % perçoivent une pension de retraite allant de 380 € à 1 400 €. Le revenu médian s'établit à 900 €, la moyenne à 887 €, avec un quart des retraités touchant moins de 606 € par mois.

Parmi les 42 ménages en emploi, 5 n'ont pas souhaité préciser leur secteur d'activité (tous ayant un contrat de travail). Les secteurs les plus représentés sont le bâtiment, le nettoyage et l'entretien, la logistique et la manutention et le commerce ou la vente.

Revenus des ménages interrogés :

Sur les 254 ménages interrogés, 72 déclarent disposer de ressources (revenus ou aides). Le montant moyen de ces ressources s'élève à 717 € par mois, avec un minimum de 75 € et un maximum de 1 500 €. Par ailleurs, 83 % de ces ménages perçoivent moins de 1 000 € par mois **(Graphique 6)**.

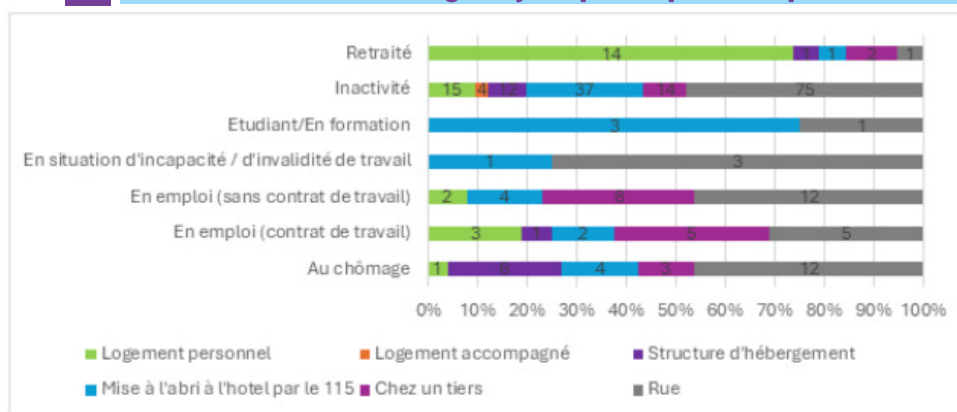
Les revenus liés au travail au sein de cette population varient fortement de 75 euros (pour une personne travaillant ponctuellement sur un marché) à 1500 euros. Le revenu médian est de 769,5 euros par mois, la moyenne de 717,5 euros plaçant donc ces ménages en dessous du seuil de pauvreté. 25% de ces ménages gagnent moins de 300 euros par mois.



IV Situation professionnelle et situation résidentielle

70% des retraités disposent d'un logement personnel et 1 personne retraitée se déclare en situation de rue (**Graphique 7**). A eux seuls ils représentent 36% des personnes interrogées ayant un logement personnel alors qu'ils ne représentent que 7% de l'échantillon. Les raisons de leur présence en accueil de jour (ainsi que pour le reste des personnes disposant d'un logement personnel) restent à creuser. Les retraités ont en moyenne plus de ressources que le reste des ménages interrogés lors de cette étude, laissant penser que l'hypothèse de la recherche de lien social est favorisée.

7. Croisement situation professionnelle et situation résidentielle des ménages ayant participé à l'enquête Flash



Les personnes « inactives » sont la fraction du public fréquentant les ADJ qui est la plus concernée par une situation d'errance résidentielle : 48% des ménages de cette catégorie ont dormi à la rue la veille de l'enquête. Les deux autres catégories avec une plus grande proportion de personnes à la rue sont les personnes en emploi sans contrat de travail et les personnes au chômage (46% d'entre elles ont dormi à la rue la veille).

V Distance entre le lieu de vie et l'accueil de jour

La plupart des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le SIAO 93 le sont en Seine-Saint-Denis (77 %)³. Cependant, une part substantielle de ces ménages est orientée vers des hôtels situés en dehors du 93. Cet éloignement géographique peut entraîner des déplacements quotidiens importants.

La distance moyenne entre le lieu de vie et l'accueil de jour des 28 ménages pour lesquels la donnée est disponible est de 7,65 km, pour un temps moyen de trajet de 45 minutes. Les temps de trajet varient de 9 minutes à 1h30, avec 25 % des ménages ayant un trajet de plus d'une heure. Les distances, quant à elles, vont de 800 mètres à 22 km, avec 25 % des ménages résidant à plus de 10 km de l'accueil de jour⁴. Il est notable que trois ménages parcourent plus de 19 km pour se rendre à un accueil de jour. Nous pouvons faire l'hypothèse que les personnes qui ont trouvé dans un ADJ, soit un espace où se domicilier, soit un espace dans lequel elles peuvent être accompagnées par un travailleur social ou un espace de sociabilité et de construction de liens sociaux demeurent fidèle à cet ADJ quand bien même leur lieu de mise à l'abri se trouve fortement éloigné de cet espace ressource. De même la scolarisation des enfants proche d'un des ADJ peut être une raison expliquant ces trajets quotidiens.

³ Les données sur la mise à l'abri à l'hôtel sont disponibles au sein des rapports d'activité d'Interlogement93 <https://www.interlogement93.net/etudes-enquetes-analyses>

⁴ La distance est calculée à vol d'oiseau et le temps de trajet correspond au temps de trajet minimum en transport en commun. Il est important de préciser qu'une partie du public ne dispose pas des ressources nécessaires pour les transports en commun. Cette donnée est donc à considérer comme un temps de trajet minimum qui peut en réalité être bien plus élevé selon les circonstances.

Conclusion

L'enquête FLASH sur le non-recours au 115 durant l'hiver 2024-2025 s'inscrit dans la continuité des éditions hivernales précédentes, avec un niveau de non-recours de 43 %. La distinction introduite cette année entre non-recours et non-demande constitue une nouveauté importante, permettant d'observer plus finement l'ensemble du phénomène et d'apporter un éclairage sur les freins et difficultés rencontrés par les personnes sollicitant le 115.

La nouvelle méthodologie mise en œuvre a également permis d'enrichir l'enquête avec une thématique dédiée à la situation professionnelle des publics fréquentant les accueils de jour du territoire de la Seine-Saint-Denis. Elle met en lumière la grande diversité des profils accueillis par ces structures, ainsi que les obstacles rencontrés par les personnes sans logement pour accéder à un emploi stable et durable.

Les prochaines éditions permettront de poursuivre l'enrichissement de nos connaissances sur le sujet et d'aborder de nouvelles thématiques.

Interlogement93 remercie les acteurs de la veille sociale, et tout particulièrement les accueils de jour, pour leur participation à cette enquête.