



FNARS
agir pour la solidarité

Rapport annuel du

115

Année 2014

Synthèse

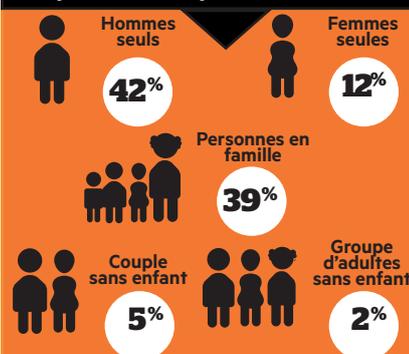
Dans les 37 départements du baromètre

97 600



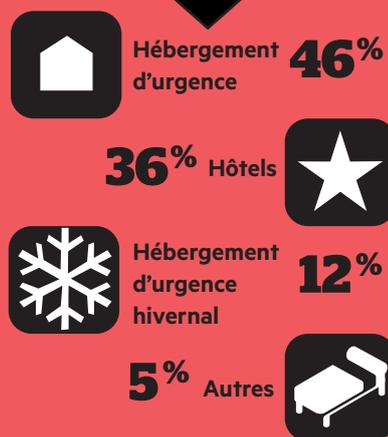
personnes différentes ont sollicité le 115 en 2014 pour un hébergement

Composition familiale des personnes ayant sollicité le 115



62% de personnes ayant sollicité le 115 n'ont jamais été hébergées
dont **77%** pour absence de places disponibles

Type d'hébergement proposé pour les personnes ayant sollicité le 115



→ Le 115 face à l'augmentation des situations de précarité

Des sollicitations croissantes au 115

En 2014, près de 104 000 personnes différentes ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement et/ou de prestations sur les 37 départements du baromètre 115, des demandes qu'elles ont pour la plupart réitérées plusieurs fois dans l'année dans l'espoir d'une réponse.

Malgré le déficit chronique de solutions, le recours au numéro d'urgence ne diminue pas, témoignant de la prégnance de la précarité sur les territoires. De 2012 à 2014, l'activité du 115 a augmenté : davantage de personnes ont appelé le numéro d'urgence (+2 %, soit près de 2 000 personnes supplémentaires), pour un nombre supérieur de demandes d'hébergement ou de prestations (+24 %, soit environ 162 000 demandes supplémentaires).

104 000 personnes ont sollicité le 115 en 2014

- Elles ont fait 846 000 demandes de prestations ou d'hébergement au 115
- Soit 8 demandes en moyenne par personne sur l'année

Augmentation de 8 % de demandes de prestations entre 2012 et 2014,

- 74 300 demandes de prestations ont été faites au 115 des 37 départements en 2014, soit 9 % des demandes totales

Augmentation de 26 % de demandes d'hébergement, avec une légère baisse entre 2013 et 2014

- 97 600 personnes différentes ont sollicité le 115 pour un hébergement
- Elles ont fait plus de 771 500 demandes d'hébergement

Le recours au 115 reste très marqué par la gestion au thermomètre, malgré l'objectif gouvernemental d'y mettre fin : les personnes le sollicitent plus les mois d'hiver lorsque les capacités sont renforcées, et moins le reste de l'année confrontées aux réponses négatives.

Qui sont les personnes qui ont sollicité le 115 en 2014 ?

Les hommes seuls représentent en 2014 encore le public principal du 115. Leurs sollicitations ont cependant baissé entre 2012 et 2014, quand celles des familles et des femmes seules ont augmenté. Le numéro d'appel d'urgence est par ailleurs de plus en plus sollicité pour héberger un nombre important de mineurs frappés par la précarité de leurs parents.

Une précarité des enfants qui s'intensifie

- En 2014, plus de 20 600 mineurs ont été concernés par une demande au 115 – soit 21 % de l'ensemble des publics. 97 % des mineurs sont en famille,
- Augmentation du nombre de recours au 115 concernant des enfants: 18 % entre 2012 et 2014,

Les hommes seuls constituent le public principal du 115.

- Plus de 41 200 hommes seuls différents ont sollicité le 115 en 2014. Ils représentent 42 % des personnes qui sollicitent le 115 et 34 % de l'ensemble des demandes d'hébergement.
- La majorité des hommes seuls ont entre 25 et 44 ans (50 % soit plus de 20 500 personnes), et sont de nationalité française en majorité (47 %).
- Baisse du nombre d'hommes seuls qui sollicitent le 115 entre 2012 et 2014 (-2,4 %).

Des sollicitations des familles et des femmes seules en hausse

- Les familles représentent 39 % du public du 115 en 2014, elles ont été 37 900 à solliciter le 115 pour un hébergement soit 12 500 ménages différents. Leurs sollicitations ont augmenté de 16 % entre 2012 et 2014.
- Les femmes seules représentent 12 % des personnes qui ont sollicité le 115 en 2014, soit près de 11 200 femmes différentes qui ont fait plus de 71 100 demandes d'hébergement. Entre 2012 et 2014, 6 % de femmes seules supplémentaires ont fait appel au 115

Une hausse des ressortissants communautaires et extra-communautaires

- Parmi les 97 600 personnes différentes qui ont sollicité le 115 en 2014 pour un hébergement, 40 % étaient extra-communautaires, 39 % de nationalité française, et 9 % étaient des personnes issues de pays de l'Union européenne.

- Augmentation du nombre de personnes issues de l'UE et hors union européenne de 31% entre 2012 et 2014, contre 3% pour les personnes de nationalité française.

Une légère augmentation du recours des jeunes de 18/24 ans

- les jeunes représentent 16% des personnes qui ont appelé le 115 en 2014.
- Augmentation de 2% du recours des jeunes au 115 entre 2012 et 2014, public qui renonce à appeler le 115 suite aux multiples refus et longues durées d'attente.

Une analyse des caractéristiques sociales des chefs de ménages ayant appelé le 115 en 2014 a été effectuée sur un sous échantillon de 5 départements.

Des ruptures plurielles sont à l'origine du recours au 115 (ruptures liées à un départ, expulsion locative, violences, sorties d'établissements sanitaires, de structures d'hébergement, chômage et la perte d'emploi...). La situation résidentielle des personnes qui sollicitent le 115 sont marqués par des parcours de rue (29%), et d'habitats précaires (hébergement chez un tiers, domicile parental, habitat de fortune...). 1/10e des personnes qui sollicitent le 115 sont des travailleurs pauvres. La moitié des appelants sont sans ressources. Concernant le suivi et la couverture social : moins d'une personne sur 2 déclare être suivi socialement.

→ Le 115 face au manque de réponse

Une absence structurelle de réponse au 115

En principe, en France « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » (Art. L. 342-2- CASF). Pourtant en pratique, la réponse immédiate du 115 aux demandes d'hébergement d'urgence des personnes qui le sollicitent est de plus en plus contrainte. Une personne sur 2 n'a pas obtenu de réponse du 115 en 2014. Si les attributions ont progressé entre 2012 et 2014 (+35%), l'augmentation parallèle des demandes ne permet pas d'inflé-

chir durablement le taux de non-attribution. Le constat posé depuis plusieurs années sur le dispositif d'urgence demeure donc : la persistance d'un trop grand nombre de réponses négatives aux demandes d'hébergement faute de places suffisantes et adaptées pour répondre aux besoins toujours grandissants.

Près de la moitié des personnes jamais hébergées en 2014

Parmi les 97 600 personnes différentes qui ont sollicité le 115 dans les 37 départements en 2014,

- Près de 48 000 personnes n'ont jamais été hébergées suite à leurs différentes demandes d'hébergement, soit 49% des situations.
- Seuls 17% des personnes ont été systématiquement hébergés suite à leurs diverses sollicitations, et 34% ont eu des réponses partielles.
- L'absence de réponse par le 115 est structurelle et se détériore : entre 2012 et 2014, 6 000 personnes supplémentaires ont été concernées par un défaut de réponse positive suite à leur différentes demandes, soit une augmentation 14%.

38% d'attributions et 62% de non-attributions

- L'absence de places disponibles reste toujours la cause principale de l'absence de réponse positive aux demandes d'hébergement (77%).
- Si le taux d'attribution s'est amélioré en 2014 par rapport aux années précédentes, (+35% entre 2012 et 2014) le nombre de non-attribution a également augmenté sur cette période (+20%).
- Les attributions fluctuent de manière importante selon les saisons. Une tendance qui s'estompée légèrement en 2014.

Le 115 placé dans la gestion de la pénurie

La pression croissante des demandes et le défaut de solutions suffisantes à apporter placent les 115 dans une gestion de la pénurie. Ils développent des stratégies, diverses et variables selon les territoires et leur degré de tension : hébergement de courte durée, resserrement des critères d'éligibilité, mise en attente, tri des demandeurs. Des logiques, contraintes par l'absence d'évolution de l'offre, qui éloignent

le numéro d'urgence de ses missions premières ; et qui gèrent une perte de sens et la frustration des professionnels ; ainsi que l'épuisement et le non-recours des personnes.

L'alternance de l'aide: héberger temporairement pour héberger davantage de personnes

- 49% des orientations par le 115 ont été faites pour des séjours d'une seule nuit

Une inconditionnalité fortement remise en cause par la priorisation/sélection des demandes

- Les critères d'éligibilité/ de sélection se cumulent : vulnérabilité, ancienneté et fréquence de la demande, ressources mobilisables par la personne, injonctions des services de l'Etat, règles posées par les structures d'hébergement.
- La composition du parc d'hébergement disponible constitue une autre variable importante, elle limite les réponses pour certains publics - notamment pour les familles pour lesquelles les structures d'hébergement d'urgence sont peu mobilisées, car conçues majoritairement pour les personnes isolées.

Poursuite du développement de l'hôtel et des places temporaires, comme variables d'ajustement : des réponses insuffisantes, inadaptées et précaires

En 2014, la majorité des attributions restent effectuées vers des centres d'hébergement d'urgence (46%). Le recours à l'hôtel représente ensuite la seconde attribution (36%), et les orientations vers des structures temporaires en hiver la troisième (12%). L'hébergement en hôtel représente plus d'un tiers des orientations contre un quart les années précédentes. Le recours à ce type d'orientation a fortement augmenté entre 2012 et 2014 (+78%). Mobilisable rapidement pour augmenter les capacités d'hébergement, l'hôtel se développe de manière structurelle quand il était pensé initialement comme un recours ponctuel. Une évolution inadaptée pour les familles, auxquelles cette orientation est majoritairement proposée, et coûteuse.

Sommaire

Méthodologie du baromètre

Partie 1

Le 115 face à l'augmentation des situations de précarité

- 1. Des sollicitations croissantes au 115**
 - Des demandes de prestations en hausse
 - Des demandes d'hébergement qui augmentent de manière structurelle
- 2. Qui sont les personnes qui ont sollicité le 115 en 2014 ?**
 - Composition familiale : un recours des familles et des femmes seules en progression
 - Âge : de plus en plus de mineurs et de personnes vieillissantes
 - Une hausse des ressortissants communautaires et extra-communautaires
 - Caractéristiques sociales des appelants au 115
- 3. Des personnes déjà connues du 115 et qui sollicitent le dispositif plusieurs fois dans l'année**
 - Un recours au 115 qui se répète parfois d'année en année
 - Un recours au 115 fréquent pour beaucoup

Partie 2

Le 115 face au manque de réponse

- 4. Une absence structurelle de réponse au 115**
 - Près de la moitié des personnes jamais hébergées en 2014
 - Des solutions d'hébergement en hausse, mais insuffisantes pour répondre aux besoins
 - Des solutions d'hébergement qui continuent de varier au gré des saisons
- 5. Le 115 placé dans la gestion de la pénurie**
 - L'alternance de l'aide : héberger temporairement pour héberger davantage de personnes
 - Une inconditionnalité fortement remise en cause par la priorisation/sélection des demandes
 - Entre renoncement et découragement des personnes
- 6. Poursuite du développement de l'hôtel et des places temporaires, comme variables d'ajustement : des réponses insuffisantes, inadaptées et précaires**
 - Des orientations majoritaires vers les CHU
 - Une explosion du recours à l'hôtel
 - Un fort recours aux places temporaires en hiver

LES DONNÉES STATISTIQUES SONT ISSUES DE 37 DÉPARTEMENTS QUI SAISISSENT RÉGULIÈREMENT L'ACTIVITÉ 115 VIA LE LOGICIEL PROGDIS 115/SIAO DEPUIS 2011.

Méthodologie du baromètre

Le rapport annuel 2014 suit l'évolution des demandes d'hébergement d'urgence et les réponses qui leur sont apportées le jour même. Il fournit ainsi des indicateurs objectifs de mesure de l'efficacité de la prise en charge des personnes par le dispositif d'hébergement.

Les données statistiques sont issues de 37 départements qui saisissent régulièrement l'activité 115 via le logiciel ProGdis 115/SIAO depuis 2011, soit : Aisne, Alpes-Maritimes, Ardennes, Bouches-du-Rhône, Calvados, Charente, Côtes-d'Armor, Dordogne, Doubs, Drôme, Finistère, Hérault, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Jura, Loire, Loire-Atlantique, Marne, Mayenne, Morbihan, Nièvre, Orne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Orientales, Rhône, Haute-Saône, Saône-et-Loire, Sarthe, Haute-Savoie, Yvelines, Vendée, Vienne, Vosges, Val-d'Oise, Guadeloupe. Cet échantillon diversifié reflète l'activité des 115 hors Paris. Les analyses ont été réalisées à partir des données brutes anonymisées issues directement des questionnaires 115. Bien que l'outil informatique ProGdis 115/SIAO permette l'enregistrement des activités 115 et/ou SIAO, les analyses proposées ici portent uniquement sur l'activité des 115. En 2014, l'enregistrement de l'activité SIAO s'est avéré encore trop disparate pour permettre une analyse statistique nationale fine.

Variables observées et mode de comptabilisation

Chaque 115 dispose d'une base de données départementales. Celle-ci comprend les personnes qui ont sollicité le 115 sur le département concerné ainsi que les demandes et les réponses qu'elles ont eues dans ce territoire. Un numéro d'identification unique est attribué à chaque personne et à chaque ménage

(numéro qui peut évoluer si la composition du ménage change), permettant ainsi d'éviter les doublons à l'échelle d'un même département. En revanche, si un même ménage appelle le 115 dans deux départements différents, il sera intégré dans les deux bases de données départementales, ce qui génère des risques de doubles comptes.

Personnes et composition du ménage

Les données présentées dans ce rapport sont relatives aux personnes. Toutes les personnes d'un ménage (adultes + enfants) sont comptabilisées. Une ou plusieurs personnes peuvent être rattachées à un même ménage et l'association de plusieurs personnes a un impact sur l'adéquation de la réponse qui est faite par le 115 à la demande émise par la ou les personnes (demande individuelle ou demande collective). Les compositions du ménage analysées sont : homme seul, femme seule, personnes en famille (couples avec enfants + familles monoparentales), couple sans enfant, groupe sans enfant, mineur isolé ou en groupe.

Demande et réponse

Tous les appels au 115, identifiés comme des « appels concernant un ménage », donnent lieu à la création d'une demande (demande de prestation ou d'hébergement). Toute demande fait l'objet d'une réponse : place attribuée, non attribution d'une place, demande en attente de traitement au cours des 24 h.

Comptabilisation

Une demande est comptabilisée pour chaque personne et non pas par ménage. Une réponse est créée pour chaque demande et donc une réponse est créée pour chaque personne. Une demande peut donner lieu à un hébergement dans le cas d'une réponse positive : un séjour d'une ou plusieurs nuits est attribué à la personne. Sont

analysées dans cette étude uniquement les demandes et réponses du jour J. Ainsi, lorsqu'une personne bénéficie de plusieurs nuits attribuées par le 115, les reports de ces nuits ne sont pas comptabilisés en tant que demande ni en tant que réponse. De plus, les personnes qui se maintiennent dans le dispositif d'urgence ne sont pas comptabilisées, en vertu du principe de continuité, de même que les personnes qui n'ont pas besoin de rappeler le 115.

Une personne ne peut faire qu'une seule demande d'hébergement par jour. La réponse à cette demande peut évoluer au cours de la journée. La dernière réponse (positive ou négative) apportée dans la journée sera celle enregistrée pour la demande ; supprimant ainsi le risque de doublon. L'analyse portant sur l'année 2014, une personne peut faire plusieurs demandes au cours des différents mois. C'est pourquoi le baromètre présente à la fois l'activité du 115 en termes de demandes mais aussi en termes de personnes (étude du nombre de personnes ayant fait au moins une demande au cours du mois). Cette double analyse permet d'observer et d'objectiver la réitération des demandes par les mêmes personnes.



Partie 1

Le 115 face à l'augmentation des situations de précarité

11 Des sollicitations importantes au 115

En 2014, près de 104 000 personnes différentes ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement et/ou de prestation sur les 37 départements du baromètre 115. Des demandes qu'elles ont réitérées plusieurs fois dans l'année pour la plupart d'entre elles.

Le recours au 115 reste très marqué par la gestion au thermomètre, malgré l'objectif gouvernemental d'y mettre fin : les personnes le sollicitent plus les mois d'hiver lorsque les capacités sont renforcées, et moins le reste de l'année confrontées aux réponses négatives.

Malgré le déficit chronique de solutions, le recours au numéro d'urgence ne diminue pas, témoignant de la prégnance de la précarité sur les territoires. De 2012 à 2014, l'activité du 115 a augmenté : davantage de personnes ont appelé le numéro d'urgence (+2%, soit près de 2 000 personnes supplémentaires), pour un nombre supérieur de demandes d'hébergement et de prestations (+24%, soit environ 162 000 demandes supplémentaires). En moyenne, les personnes ont fait 2 310 demandes par jour en 2014 contre 2 390 en 2013 et 1 870 en 2012.

L'année 2014 marque cependant un léger infléchissement des demandes par rapport à 2013 (-3%). Il s'explique plus par une moindre réitération des demandes, localisées sur quelques territoires, que par une baisse d'activité des 115. Entre les deux années le nombre de personnes ayant sollicité le 115 est demeuré relativement stable.

→ Des demandes de prestations en hausse

L'écoute, l'information, et l'orientation : une mission essentielle des 115

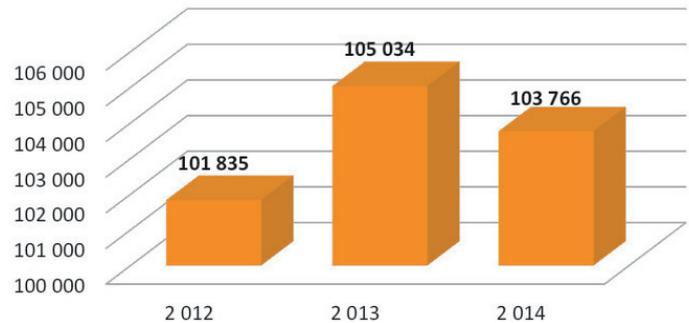
Plus de 74 300 demandes de prestations ont été faites au 115 des 37 départements en 2014, soit 9% des demandes totales. Elles correspondent à des demandes d'informations diverses : déplacements, informations administratives, lieux et modalités d'accueil, mise en relation avec un travailleur social, passages des maraudes. Elles sont aussi liées à des demandes de renseignements sur les modalités d'accès à l'aide alimentaire, aux soins, à l'hygiène. Une partie correspond aussi à des demandes d'écoute.

Si elles sont proportionnellement beaucoup moins importantes que les demandes d'hébergement, les demandes de prestations peuvent représenter une part significative des demandes totales dans certains départements. Ainsi elles représentent :

- Entre 25 et 40% des demandes totales en Saône-et-Loire, dans les Côtes-D'armor, et en Vendée,
- Entre 40 et 60% des demandes totales en Charente, en Dordogne, en Guadeloupe et dans les Vosges,
- Plus de 60% des demandes totales dans les Alpes-Maritimes et dans le Jura.

Cette plus forte proportion des demandes de prestations s'explique dans certains départements par l'insuffisance voire la quasi absence de places d'hébergement à proposer par le 115. L'écoute, l'information, et l'orientation du 115 constitue des missions très importantes des 115, particulièrement dans un contexte de pénurie de places.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES AYANT SOLLICITÉ LE 115 POUR UN HÉBERGEMENT ET/OU UNE PRESTATION - 2012 À 2014



Source Baromètre 115 FNARS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES 2012-2014

	2012	2013	2014
Nombre de demandes totales (hébergement et prestations)	683 853	873 496	845 841
Nombre moyen de demandes journalières	1 874	2 393	2 317

Source Baromètre 115 FNARS

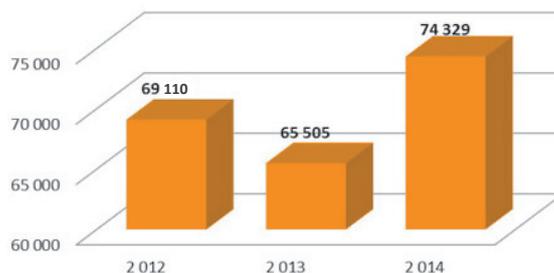
PLUS DE 74 300 DEMANDES DE PRESTATIONS ONT ÉTÉ FAITES AU 115 DES 37 DÉPARTEMENTS EN 2014, SOIT 9% DES DEMANDES TOTALES.

Des demandes de prestations en augmentation sur les territoires

Les demandes de prestations enregistrent une progression en 2014 sur les 37 départements. Elles sont supérieures de 8 % par rapport à l'année 2012, et de 13 % par rapport à l'année 2013, alors que les demandes totales étaient en baisse cette année-là. Les demandes de prestations ont cependant moins augmenté que les demandes d'hébergement, entre 2012 et 2014 (+8 % versus +26 %).

L'augmentation des demandes de prestations entre 2013 et 2014 concerne les deux tiers des 37 départements, avec des proportions assez importantes sur certains territoires. Ainsi les demandes de prestations ont augmenté de plus de 50 % dans le Calvados, en Dordogne, le Puy-de-Dôme, la Sarthe ; et ont plus que doublé dans les Bouches-du-Rhône, l'Indre-et-Loire et le Jura.

ÉVOLUTION DES DEMANDES DE PRESTATIONS - 2012 À 2014



Source Baromètre 115 FNARS

L'AUGMENTATION DES DEMANDES DE PRESTATIONS ENTRE 2013 ET 2014 CONCERNE LES DEUX TIERS DES 37 DÉPARTEMENTS

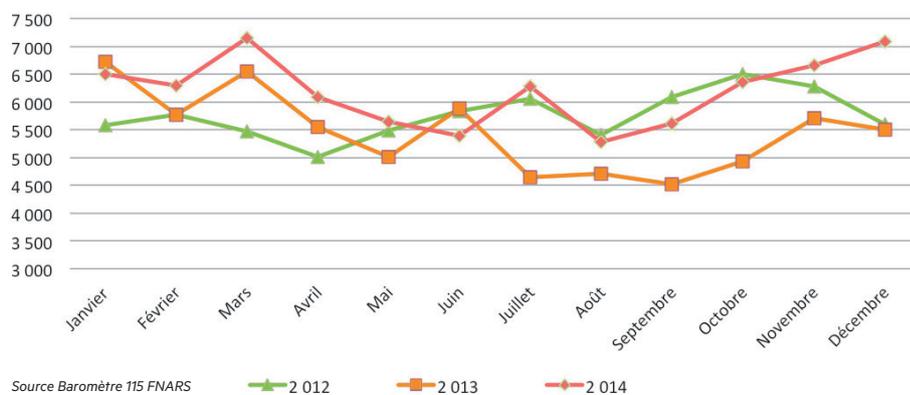
À la différence des demandes d'hébergement, les demandes de prestations varient globalement peu selon les saisons.

En moyenne, elles se sont élevées à 6 200 demandes par mois tout au long de l'année 2014. Elles ont été légèrement plus importantes sur les mois d'hiver, et ont atteint 2 pics en mars et en décembre. Le premier signe la fin de la période hivernale et l'accélération des fermetures

de centres, tandis que le second correspond à une période de fêtes et de vacances avec des fermetures de centres et services. Les prestations ont baissé au printemps, puis leur nombre a augmenté en septembre. On observe également une baisse des demandes en août. Cette diminution correspond parfois à la fermeture estivale des services d'aide alimentaire, ainsi que les services d'hygiène ou ceux de distribu-

tion de couvertures réservés à la période hivernale. Les personnes sollicitent moins le 115 durant ces périodes, sachant que les services proposés seront moins ou pas accessibles. Les demandes de prestations baissent également durant les mois d'hiver, une partie des besoins de première nécessité étant couverte par les séjours dans les structures d'hébergement ouvertes en renfort.

ÉVOLUTION DES DEMANDES DE PRESTATIONS AU 115 - 2012 À 2014



Source Baromètre 115 FNARS



→ Des demandes d'hébergement qui augmentent de manière structurelle

Les demandes d'hébergement représentent 91 % des demandes totales faites au 115. En 2014, plus de 771 500 demandes d'hébergement ont été faites au 115 concernant 97 600 personnes différentes dans les 37 départements du baromètre.

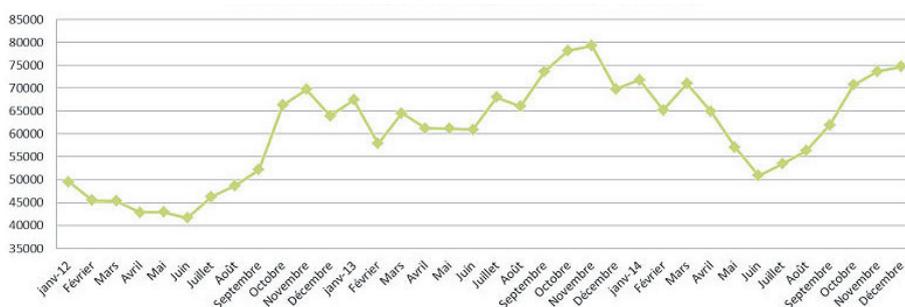
Évolution des demandes d'hébergement entre 2012 et 2014

Les demandes d'hébergement faites au 115 en 2014 ont augmenté de 26 % par rapport à l'année 2012, avec près de 157 000 demandes supplémentaires.

D'une moyenne de 51200 demandes mensuelles au 115 en 2012, les demandes mensuelles sont passées à 64 300 en 2014, soit 13 000 demandes supplémentaires chaque mois sur l'année 2014 avec d'importantes variations entre les saisons. Cette progression s'explique tant par l'augmentation du nombre de personnes qui ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement entre 2012 et 2014 (+4 %, soit 3 500 personnes supplémentaires), que par une plus forte répétition des demandes par les personnes. Faute de réponse à leur demande ou à cause de la courte durée des séjours, les personnes sollicitent plusieurs fois le 115. En 2014, les différentes personnes ont fait 8 demandes en moyenne dans l'année, contre 7 en 2012.

De manière globale, les demandes d'hébergement en 2014 ont été légèrement inférieures à celles enregistrées en 2013 (-5 %, soit près de 36 500 demandes de moins). Cet infléchissement n'est pas tant la résultante d'une baisse d'activité – le nombre de personne entre les deux années est demeuré relativement stable (-1.5%), que celle d'un recours saisonnier au 115 très marqué.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT ENTRE 2012 ET 2014



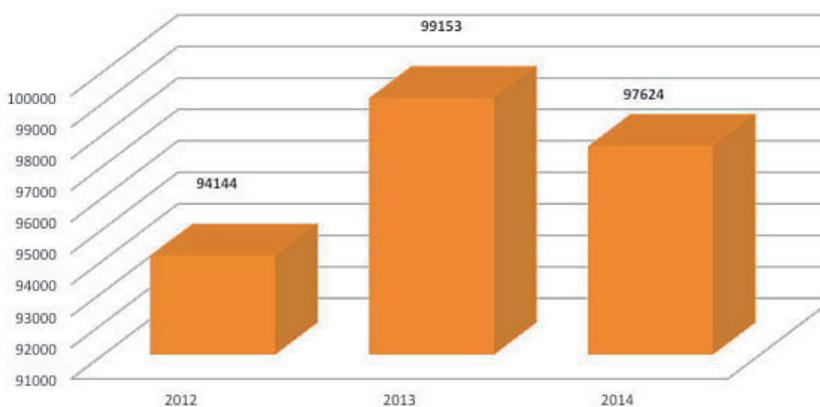
Source Baromètre 115 FNARS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT 2012-2014

	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'hébergement	614 743	807 991	771 512
Nombre moyen de demandes d'hébergement par jour	1 684	2 214	2 114
Nombre moyen de demandes d'hébergement par mois	51 229	67 333	64 293

Source Baromètre 115 FNARS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES AYANT SOLLICITÉ LE 115 POUR UN HÉBERGEMENT 2012-2014



Source Baromètre 115 FNARS

Un recours saisonnier au 115 très marqué

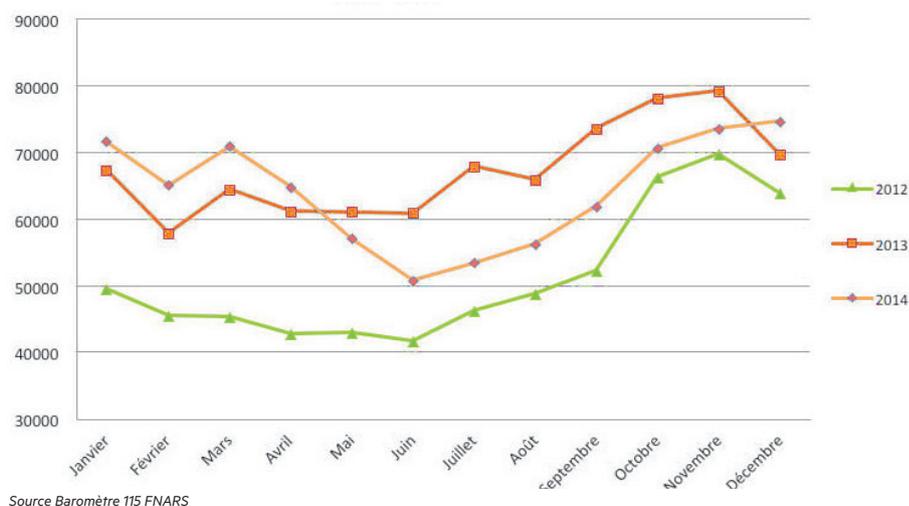
Loin de s'atténuer, la gestion au thermomètre a renforcé les effets délétères qu'elle produit : la baisse du recours au 115 au printemps, puis l'augmentation progressive à partir de septembre.

Les fermetures de structures temporaires à partir de février/mars entraînent chaque année des remises à la rue, et s'accompagnent paradoxalement d'une baisse des sollicitations au 115. Les personnes diminuent leurs recours au 115 devant la baisse des solutions disponibles, et anticipent la saturation du parc. L'année 2014 se distingue par l'ampleur du phénomène avec une baisse de 20 000 demandes d'hébergement environ au printemps, contre à peine 4 000 les années précédentes.

De mars à juin 2014, les demandes ont ainsi diminué de 28 %, contre 7 % en moyenne à cette même période. Le nombre de demandes mensuelles est alors tombé progressivement de près de 70 000 demandes d'hébergement en mars à 50 000 en juin, un niveau très bas non enregistré depuis 2012. Les demandes ont ensuite augmenté progressivement de juillet à novembre 2014 (+38 %), pour atteindre près de 75 000 demandes en décembre, et dépasser le nombre de sollicitations enregistrées en début d'année 2014 ou à la fin de l'année 2013.

BAISSE DU RECOURS AU 115 DU PRINTEMPS À L'AUTOMNE

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT 2012 - 2014



→ Une hausse du recours au 115 dans 2/3 des départements

Le nombre de personnes qui sollicitent le 115 pour une demande d'hébergement varie de manière importante selon les départements.

Sur les 97 600 personnes différentes qui ont sollicité le 115 en 2014 la majorité d'entre elles se concentrent dans une dizaine de territoires : Loire-atlantique, Loire, Haute Savoie, Calvados, Yvelines, Val-d'Oise, Bouches-du-Rhône, Rhône. Ces départements comptabilisent 55 % des personnes qui ont appelé le 115 en 2014. Sur chacun de ces départements, ce sont entre 4 000 et 15 000 personnes différentes qui ont sollicité le 115 pour des demandes d'hébergement en 2014 (entre 30 000 et plus de 180 000 demandes).

Les autres départements ont comptabilisé en 2014 :

- entre 2 000 à 3 000 personnes différentes dans 10 départements (Aisne, Saône-et-Loire, Hérault, Indre-et-Loire, Pyrénées-Orientales, Pyrénées-Atlantiques, Ille-et-Vilaine, Drôme, Puy-de-Dôme et Marne),
- entre 1 000 et 2 000 personnes différentes

pour 9 autres (Jura, Charente, Ardennes, Côtes-d'Armor, Vendée, Dordogne, Vienne, Sarthe, Finistère)

- moins de 1 000 personnes différentes pour 10 départements (Hautes-Pyrénées, Vosges, Haute-Saône, Orne, Nièvre, Guadeloupe, Alpes-Maritimes, Mayenne, Doubs, Morbihan).

L'augmentation des sollicitations concerne cependant plus largement une diversité de territoires, qu'il s'agisse de territoires faiblement ou fortement tendus. Ainsi, entre 2012 et 2014 :

- 21 départements ont enregistré une augmentation du nombre de personnes différentes qui ont sollicité le 115, et du nombre de demandes enregistrées (Charente, Hérault, Dordogne, Loire-Atlantique, Pyrénées-Orientales, Vienne, Saône-et-Loire, Pyrénées-Atlantiques, Haute-Savoie, Loire,

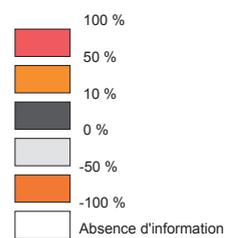
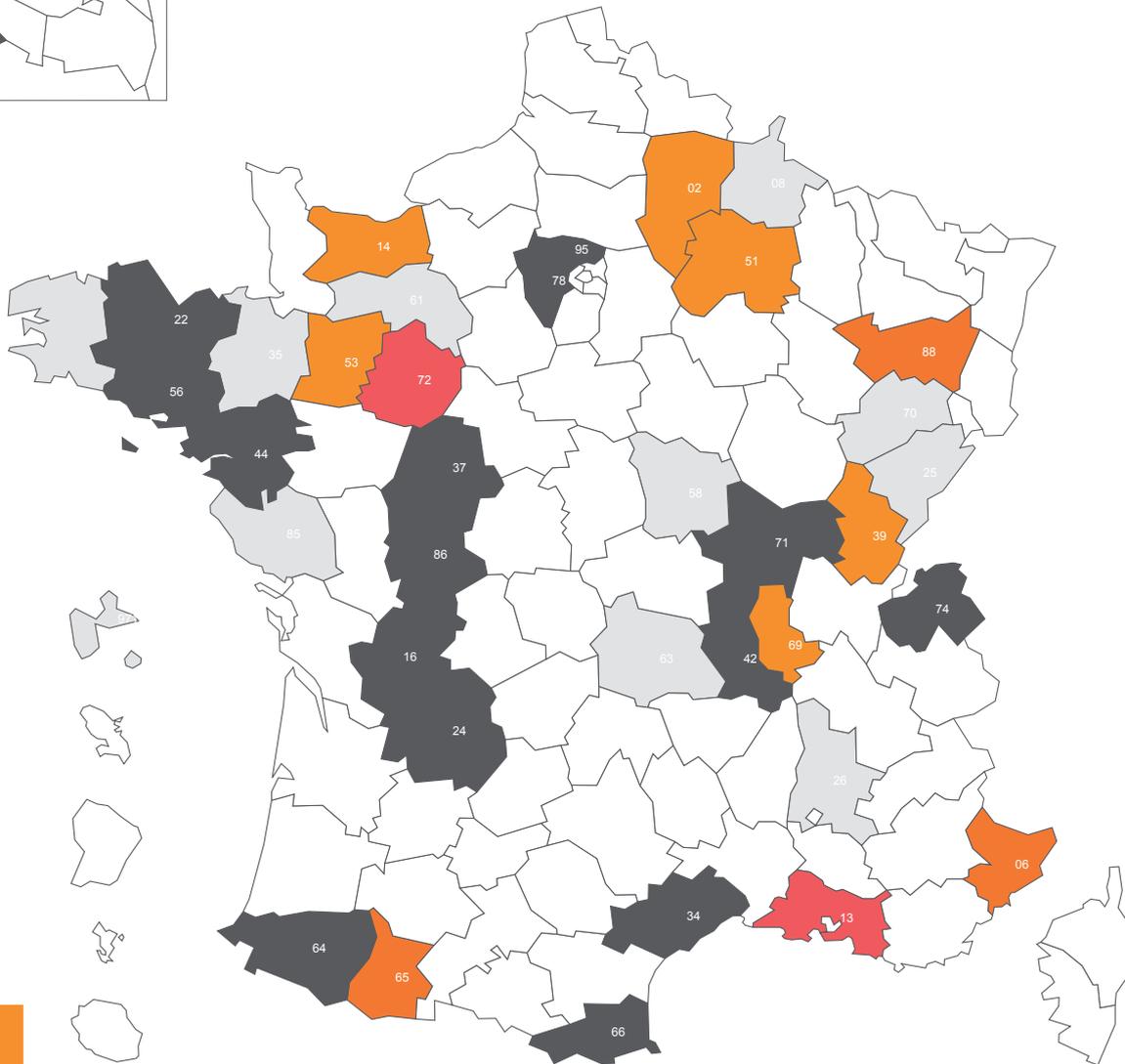
Yvelines, Val-d'Oise, Indre-et-Loire, Rhône, Mayenne, Aisne, Marne, Jura, Calvados, Bouches-du-Rhône, Sarthe)

- 14 départements ont à l'inverse enregistré une baisse du nombre de personnes différentes les ayant sollicités (Guadeloupe, Vendée, Ardennes, Drôme, Orne, Puy-de-Dôme, Nièvre, Finistère, Ille-et-Vilaine, Doubs, Haute-Saône, Vosges, Alpes-Maritimes, Hautes-Pyrénées,). Sur 4 départements, si le nombre de personnes a baissé, le volume de demandes d'hébergement a augmenté (Alpes Maritimes, Ardennes, Doubs, Puy-de-Dôme).
- 2 départements ont observé une stabilité : Côtes-D'armor et Morbihan.

Ainsi, la situation de l'urgence sociale se détériore dans les deux tiers des 37 départements du baromètre, où le nombre de personnes et le nombre de demandes ont augmenté.

ÉVOLUTION DU RECOURS DES PERSONNES AU 115 ENTRE 2012 ET 2014 (%)

**L'AUGMENTATION
DES SOLLICITATIONS
CONCERNE UNE
DIVERSITÉ DE
TERRITOIRES, QU'IL
S'AGISSE DE TERRITOIRES
FAIBLEMENT OU
FORTEMENT TENDUS.**

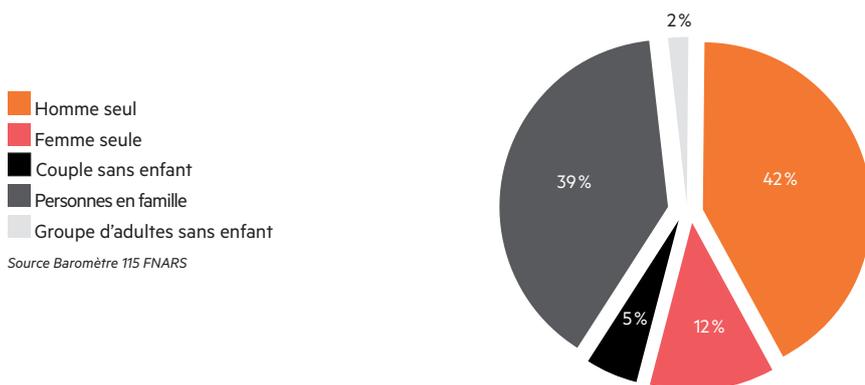


Source Baromètre 115 FNARS

2] Qui sont les personnes qui ont sollicité le 115 en 2014 ?

Les hommes seuls représentent en 2014 encore le public principal du 115. Leurs sollicitations ont cependant baissé entre 2012 et 2014, quand celles des familles et des femmes seules ont augmenté. Le numéro d'appel d'urgence est par ailleurs de plus en plus sollicité par des personnes âgées et par un nombre important de mineurs frappés par la précarité de leurs parents. En 2014, plus de 20 600 mineurs⁽¹⁾ ont été concernés par une demande au 115 – soit 21% de l'ensemble des publics. Une précarité des enfants qui s'intensifie.

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT FAIT AU MOINS UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT AU 115 SELON LEUR COMPOSITION FAMILIALE EN 2014



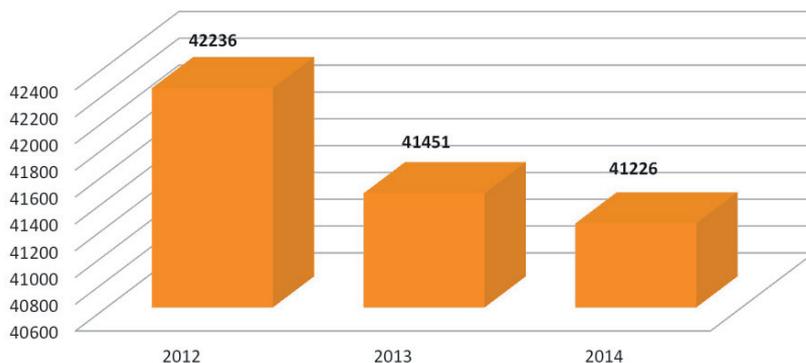
→ Composition familiale : un recours des familles et des femmes seules en progression.

Des hommes seuls majoritairement

Les hommes seuls constituent le public principal du 115. Plus de 41 200 hommes seuls différents ont sollicité le 115 en 2014 : ils représentent 42% des personnes qui sollicitent le 115 et 34% de l'ensemble des demandes d'hébergement. Ils réitèrent moins souvent leurs demandes que les autres publics, avec 6 demandes par homme seul en moyenne en 2014 contre 8 pour l'ensemble des publics et 10 pour les familles.

Le nombre d'hommes seuls qui sollicitent le 115 a légèrement baissé entre 2012 et 2014 (-2,4 %). Ce phénomène ne concerne cependant pas l'ensemble des départements, mais un peu moins des deux tiers d'entre eux. À l'inverse sur 14 des 37 départements, le nombre d'hommes seuls isolés a continué d'augmenter entre 2012 et 2014 (Dordogne, Pyrénées-Atlantiques, Loire-Atlantique, Saône-et-Loire, Guadeloupe, Aisne, Vendée, Indre-et-Loire, Sarthe, Yvelines, Val d'Oise, Marne, Calvados, Bouches-du-Rhône) de moins d'une vingtaine de personnes supplémentaires en Dordogne à plus de 2 400 dans les Bouches du Rhône. **Moins nombreux globalement, les hommes seuls ont cependant fait plus de demandes entre 2012 et 2014 (+18%, soit près de 40 000 demandes supplémentaires).** Les hommes seuls ont fait 730 demandes en moyenne par jour en 2014, contre 680 en 2013, et 620 en 2012.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HOMMES SEULS AYANT SOLLICITÉ LE 115 POUR UN HÉBERGEMENT 2012-2014



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES HOMMES SEULS 2012-2014

	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'hébergement des hommes seuls	225 354	246 609	265 140
Nombre moyen de demandes d'hébergement des hommes seuls par jour	617	676	726

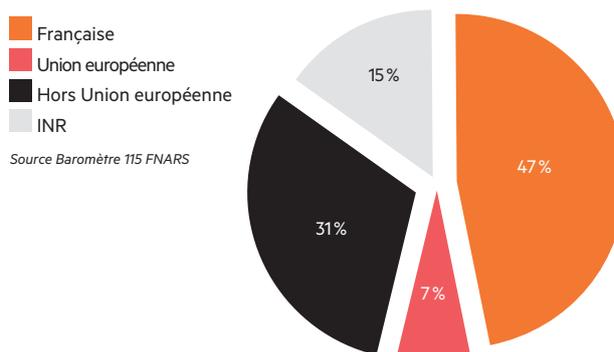
Source Baromètre 115 FNARS

¹⁾ Les mineurs correspondent majoritairement à des enfants de -18 ans en famille concernés par la demande de leurs familles (97%). Seulement 3% de mineurs isolés ont été recensés par les 115. (A noter également que des enfants de plus de 18 ans peuvent être également en famille, et concernés par un hébergement de leurs familles).

50% des hommes seuls ont entre 25 et 44 ans (soit plus de 20 500 personnes), et sont de nationalité française en majorité (47%). 31% des hommes seuls sont extracommunautaires et 7% de l'UE.

En terme d'âge, 18% des hommes seuls ont moins de 25 ans (soit plus de 7 000 personnes), 15% entre 45 et 54 ans, et 9% plus de 55 ans (3 600 personnes). Les hommes sont comparativement légèrement plus âgés que les femmes seules ou les personnes en familles. Leur âge médian est de 37 ans, contre 36 pour les femmes seules et 34 pour les adultes en familles. Le nombre d'hommes seuls vieillissants (plus de 55 ans) a augmenté de 12% entre 2012 et 2014 (400 personnes supplémentaires).

NATIONALITÉ DES HOMME SEULS - 2014



Source Baromètre 115 FNARS

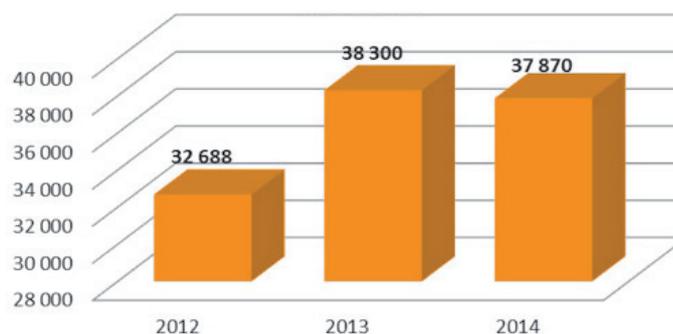
Des personnes en familles en forte augmentation

Les familles représentent 39% du public du 115 en 2014. Près de 37 900 personnes différentes en familles ont sollicité le 115 en 2014. Elles correspondent à 12 500 ménages différents.

Les personnes en familles ont fait plus 383 300 demandes, soit 10 demandes en moyenne par personne.

Les sollicitations des familles ont augmenté depuis 2012. Elles sont 16% de plus qu'en 2012, soit 5 200 personnes supplémentaires à solliciter le 115, et ont fait 1 050 demandes en moyenne par jour contre 780 en 2012 - soit une hausse de 34% des demandes avec plus de 97 100 demandes supplémentaires. L'augmentation du recours des familles s'est faite principalement entre 2012 et 2013 : avec plus 5 600 personnes en familles supplémentaires (+17%), et une augmentation de 51% des demandes de ces dernières. On constate cependant, une baisse de leurs sollicitations entre 2013 et 2014 : ces dernières ont fait moins de demandes (-11%), soit environ 130 demandes par jour de moins en moyenne. Cela s'explique surtout par une moindre répétition des demandes (10 demandes en moyenne par personne en 2014 contre 11 en 2013). Le nombre de personnes en famille est demeuré relativement stable (-1%, soit 430 personnes en famille de moins).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES EN FAMILLES AYANT SOLLICITÉ LE 115 POUR UN HÉBERGEMENT 2012-2014



Source Baromètre 115 FNARS

Les personnes en familles sont plus ou moins nombreuses à solliciter le 115 selon les territoires. En 2014, les personnes en familles représentent moins d'un quart des personnes sur 13 départements, où les hommes seuls continuent d'être le public très largement majoritaire (les hommes seuls constituent entre 50 et 76% du public en Hautes-Pyrénées, Hérault, Drôme, Haute-Saône, Charente, Morbihan, Pyrénées-Orientales, Bouches-du-Rhône, Pyrénées-Atlantiques, Vosges, Vendée, Orne, Nièvre). Les personnes en familles constituent à l'inverse entre 53 à 65% des appelants dans 3 départements (Loire, Rhône, Val-d'Oise).

Plus ou moins important selon les territoires, le recours des familles au 115 augmente toutefois sur la majorité des 37 départements entre 2012 et 2014. Ainsi 22 des 37 départements enregistrent une hausse, allant de plus de 80 personnes en Charente à plus 1 600 personnes en famille supplémentaires dans le Rhône entre 2012 et 2014 (Charente, Côtes d'Amor, Saône-et-Loire, Mayenne, Loire-Atlantique, Drôme, Morbihan, Aisne, Indre-et-Loire, Pyrénées-Atlantiques, Vienne, Yvelines, Hérault, Jura, Loire, Marne, Calvados, Haute-Savoie, Val d'Oise, Sarthe, Bouches-du-Rhône, Rhône).

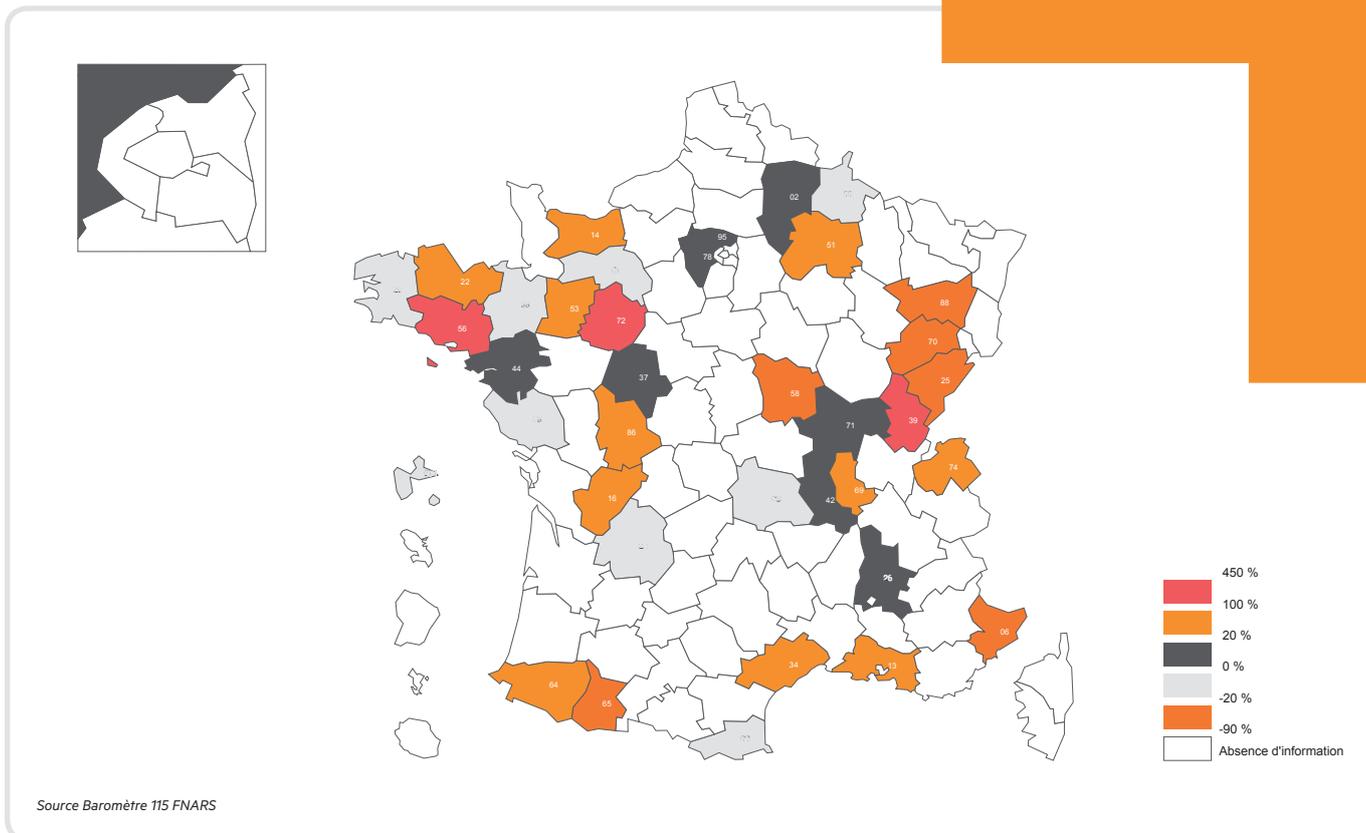
La majorité des personnes en familles sont extracommunautaires, 55% contre 25% de nationalité française, et 12% issue de l'Union Européenne. 8% n'ont pas renseigné l'information. Parmi les familles, on compte ainsi plus 20 700 personnes extracommunautaires (dont 11 000 mineurs), 9 500 personnes de nationalité française (dont 5 600 mineurs), et 4 500 ressortissants communautaires (dont 2 300 mineurs).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES FAMILLES 2012-2014

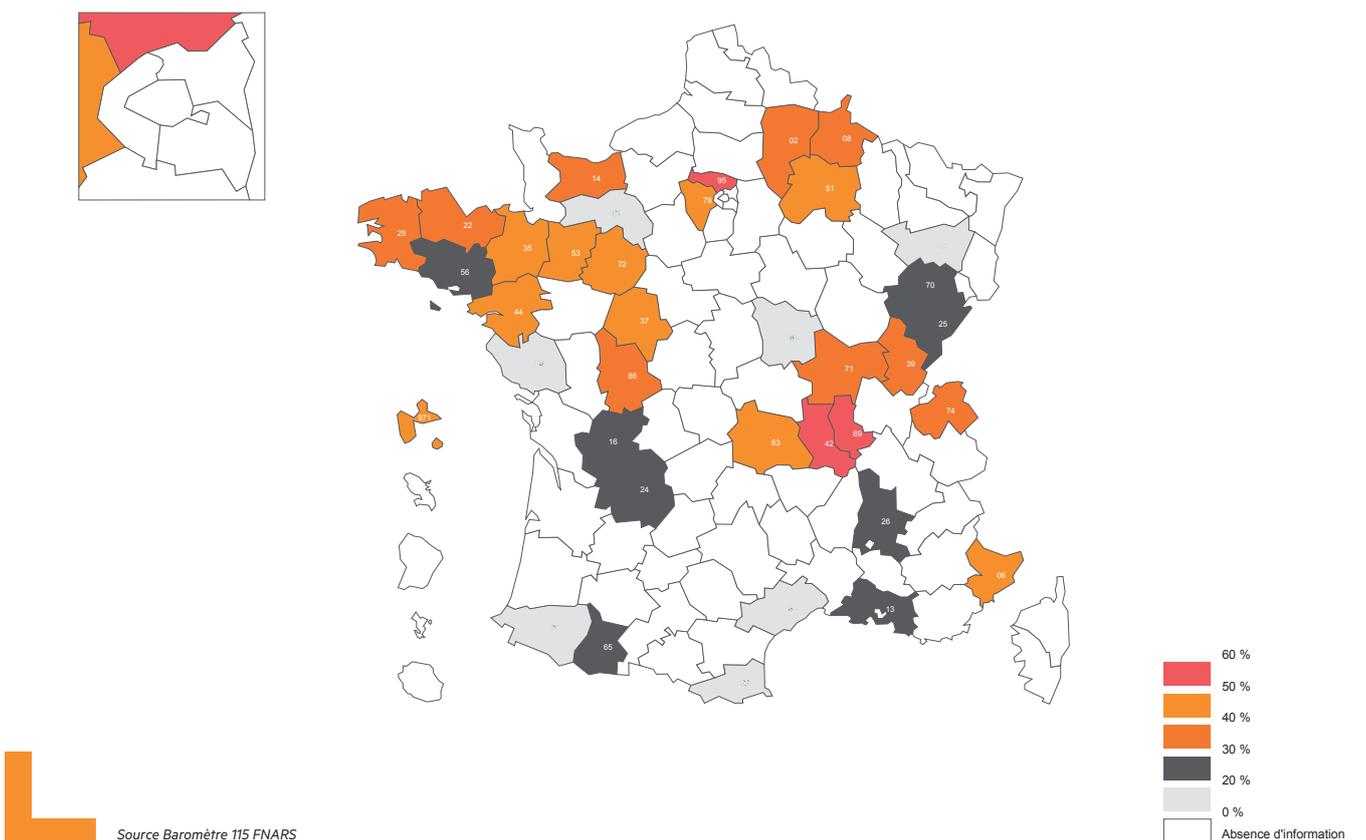
	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'hébergement des familles	286 193	431 569	383 352
Nombre moyen de demandes d'hébergement des familles par jour	784	1 182	1 050

Source Baromètre 115 FNARS

ÉVOLUTION DU RECOURS AU 115 DES PERSONNES EN FAMILLE ENTRE 2012 ET 2014 (%)



PROPORTION DU NOMBRE DE PERSONNES EN FAMILLE AYANT FAIT UNE DEMANDE AU 115 EN 2014 SELON LES DÉPARTEMENTS (%)



Des femmes seules, plus nombreuses à appeler le 115

Les femmes seules représentent 12 % des personnes qui ont sollicité le 115 en 2014, soit près de 11 200 femmes différentes qui ont fait plus de 71 100 demandes d'hébergement.

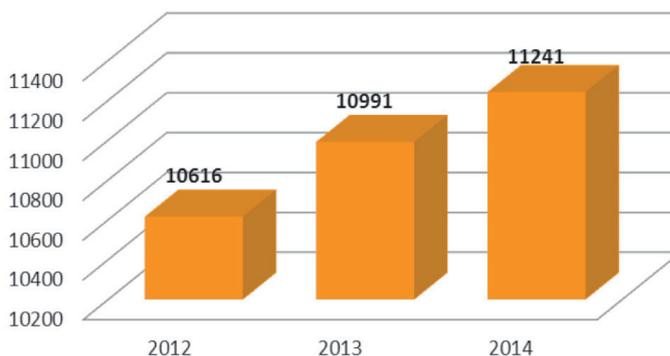
Leurs sollicitations ont également progressé. Entre 2012 et 2014, 6 % de femmes seules supplémentaires ont fait appel au 115 - soit plus de 600 femmes seules supplémentaires. Leurs demandes ont augmenté de 30 % - on compte en 2014, 195 demandes de femmes seules par jour en moyenne contre 150 en 2012. 23 départements ont enregistré cette augmentation, plus particulièrement sensible sur les Pyrénées-Atlantiques, l'Aisne, la Marne, l'Hérault, les Bouches-du-Rhône, le Rhône, les Yvelines et la Sarthe.

Les femmes seules sont en proportion plus jeunes que l'ensemble de la population qui appelle le 115. Elles sont 29 % à avoir entre 18 et 24 ans, quand cette tranche d'âge ne représente que 16 % de l'échantillon total et 18 % des hommes seuls. Parmi les personnes de plus de 55 ans, les femmes seules représentent en proportion autant de personnes que les hommes isolés (9 %).

Les femmes seules sont majoritairement de nationalité française (51%), contre 39 % pour la population générale appelant le 115. 31 % d'entre elles sont extracommunautaires, et 4 % issues de l'UE. De 2012-2014, le nombre de femmes seules issues de l'UE et hors UE a plus augmenté en proportion que celui des femmes seules de nationalité française (respectivement, + 46 %, +55 % et +20 %).

LES FEMMES SEULES SONT EN PROPORTION PLUS JEUNES QUE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION QUI APPELLE LE 115.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FEMMES SEULES AYANT SOLlicitÉ LE 115 POUR UN HÉBERGEMENT 2012 - 2014



Source Baromètre 115 FNARS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES FEMMES SEULES 2012-2014

	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'hébergement des femmes seules	54 688	65 914	71 123
Nombre moyen de demandes d'hébergement des femmes seules par jour	150	181	195

Source Baromètre 115 FNARS

COMPARAISON DES ÂGES DES FEMMES AU REGARD DE L'ENSEMBLE DES PERSONNES ET DES HOMMES SEULS - 2014

	Femmes seules	Population générale	Hommes seuls
Moins de 18 ans	1%	21%	1%
18 - 24 ans	29%	16%	18%
25 - 34 ans	26%	24%	28%
35 - 44 ans	17%	17%	22%
45 - 54 ans	13%	10%	15%
55 - 64 ans	7%	4%	7%
65 ans et plus	2%	1%	2%
INR	5%	6%	8%

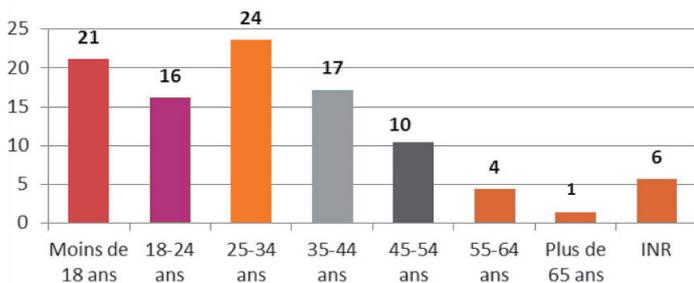
Source Baromètre 115 FNARS

→ Âge - De plus en plus de mineurs et de personnes vieillissantes concernées par un appel au 115

Une majorité de personnes entre 25 et 44 ans

41% des personnes qui ont sollicité le 115 en 2014 ont entre 25 et 44 ans. Elles représentent environ 39 800 personnes parmi les 97 600 ayant fait une demande d'hébergement sur les 37 départements de l'échantillon.

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT FAIT AU MOINS UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT AU 115 SELON L'ÂGE DES PERSONNES EN 2014 (%)



Source Baromètre 115 FNARS

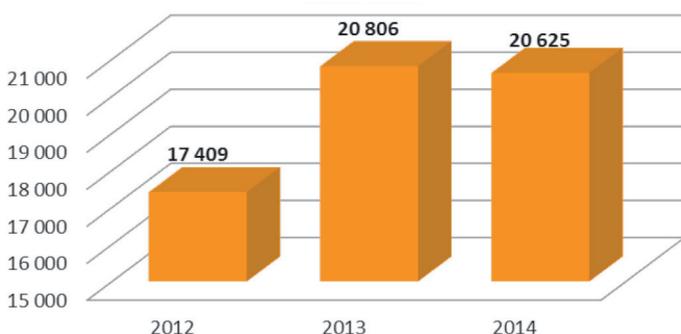
Une précarité des enfants qui s'intensifie

Après les personnes de 25-34 ans, les moins de 18 ans représentent la seconde tranche d'âge la plus représentée parmi les personnes qui sollicitent le 115 pour une demande d'hébergement. En 2014, plus de 20 600 mineurs ont été concernés par une demande au 115 – soit 21% de l'ensemble des publics.

97% des mineurs sont en familles, seulement 3% de mineurs isolés ont été identifiés par les 115 – une proportion faible qui s'explique par le fait que les renseignements collectés par les écoutants 115 sont basés sur du déclaratif et que les mineurs indiquent le plus souvent qu'ils sont majeurs pour avoir une chance d'obtenir une place et ne pas faire l'objet d'un signalement par le 115. Des enfants de plus de 18 ans, en famille, sont aussi concernés par des demandes au 115

53% des mineurs sont d'origine hors UE, 11% d'UE et 27% de nationalité française. Le nombre de recours au 115 concernant des enfants a augmenté de 18% entre 2012 et 2014, soit plus de 3 200 mineurs de plus concernés par un appel au 115, marquant une intensification de la précarité des enfants

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MINEURS CONCERNÉS PAR UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT AU 115 2012-2014



Source Baromètre 115 FNARS

Un recours stable des jeunes de 18/24 ans

Avec plus de 15 800 personnes âgées de 18-24 ans, les jeunes représentent 16% des personnes qui ont appelé le 115 en 2014. Le recours au numéro d'appel d'urgence chez les jeunes est stable depuis 2012 (+2%). Il signe souvent une situation de rupture familiale et une fragilité du lien social, mais résulte également de parcours migratoires. Les jeunes sont majoritairement de nationalité française (54%). 31% proviennent de pays hors union européenne, et 6% de l'UE. Les jeunes qui sollicitent le 115 sont majoritairement des personnes isolées (66%), et parmi elles principalement des hommes seuls (46%). On compte, également, parmi les 18-24 ans : 20% de femmes seules, des jeunes au sein de groupe d'adultes, en couple (10%) ou encore en famille (20%).

PERSONNES ÂGÉES DE 18-24 ANS AYANT FAIT UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT

	effectifs	%
Homme seul	7 331	46%
Femme seule	3 227	20%
Couple sans enfant	1 597	10%
Personnes en famille	3 211	20%
Groupe d'adultes sans enfants	435	3%
Mineur isolé ou en groupe	20	0%
Total	15 821	100%

Source Baromètre 115 FNARS

Vulnérabilité des personnes âgées

Les personnes de plus de 55 ans représentent seulement 5% des appelants au 115. Ils sont plus de 5 600 à avoir sollicité le 115 en 2014. De nombreuses personnes isolées vieillissantes n'appellent plus le 115, face au manque de réponses disponibles mais également à l'inadaptation des solutions qui leur sont proposées. Leur recours progresse cependant de 10% depuis 2012 et de plus de 18% pour les plus de 65 ans. Parmi les personnes âgées de 65 ans et plus, 68% sont des hommes seuls, et 20% des femmes seules, et 5% des personnes en famille – une proportion qui va jusqu'à 9% pour les 55 ans et +.

20 600 MINEURS CONCERNÉS PAR UNE DEMANDE AU 115 EN 2014

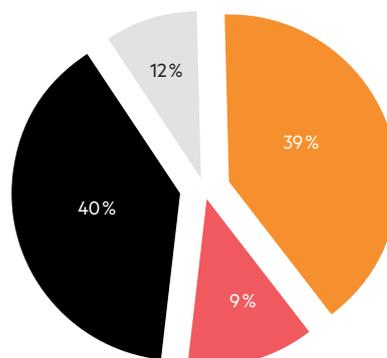
→ Une hausse des ressortissants communautaires et extra-communautaires

Parmi les 97 600 personnes différentes qui ont sollicité le 115 en 2014 pour un hébergement, 40 % étaient extra-communautaires, 39 % de nationalité française, et 9 % de personnes issues de pays de l'Union européenne. À noter que pour 12 % la nationalité des personnes reste inconnue, aucune information n'étant obligatoire à la saisie. Entre 2012 et 2014, le nombre de personnes issues de l'UE et hors union européenne a augmenté de 31 %, contre 3 % pour les personnes de nationalité française. Les ressortissants extracommunautaires sont majoritairement en famille, 55 % contre 25 % pour les personnes d'origine française.

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT FAIT AU MOINS UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT AU 115 SELON LA NATIONALITÉ EN 2014



Source Baromètre 115 FNARS



→ Caractéristiques sociales des appelants au 115

Une analyse des caractéristiques sociales des chefs de ménages⁽¹⁾ ayant appelé le 115 en 2014 a été effectuée sur un sous-échantillon de 5 départements, sur lesquels les variables sociales ont été saisies à plus de 75 % : la Charente, les Côtes-d'Armor, la Dordogne, les Yvelines et le Val-d'Oise - soit des départements à la fois ruraux et urbains⁽²⁾.

L'analyse porte sur 11 609 chefs de famille, majoritairement des personnes isolées : 49 % d'hommes seuls, 19 % de femmes seules. Les personnes en famille représentent 27 % (leur proportion est toutefois plus forte pour les départements franciliens, elle est de 23 % pour les Yvelines et de 41 % pour le Val-d'Oise). Concernant la nationalité, les chefs de ménages sont essentiellement français pour la Charente, les Côtes-d'Armor et la Dordogne (69 %). Ils sont majoritairement hors UE pour les Yvelines et pour le Val-d'Oise (51 %). On constate ainsi des disparités entre les départements d'Ile-de-France et les autres départements.

La raison principale de l'appel : des ruptures plurielles à l'origine du recours au 115

Les principaux motifs évoqués par les personnes sur ces 5 départements lors de leur appel au 115 sont :

- 24 % des ruptures liées à un départ : 17 % pour un départ du pays d'origine (raison évoquée par les personnes extracommunautaires et communautaires essentiellement) et 7 % de leur département d'origine (55 % des personnes concernées sont de nationalité française. Le changement de département concerne également à 36 % des hors UE).
- 8 % des expulsions locatives. Elles représentent même le second motif en Charente.
- 4 % des violences, qui représentent le 3ème motif principal dans le Val-d'Oise.
- 2 % des sorties d'établissements sanitaires : (hôpitaux, cures, établissements psychiatriques).
- 2 % des sorties de structures d'hébergement (généraliste et CADA).
- 2 % des sorties de prison.
- 1 % le chômage et la perte d'emploi.

La situation résidentielle : des parcours de rue et d'habitats précaires

Interrogées sur leur situation résidentielle avant leur recours au 115, les personnes ont indiqué :

- la rue pour 29 % d'entre elles.
- l'hébergement chez un tiers pour 20 %.
- le domicile personnel pour 15 %. Cette proportion atteint 21 % en Charente, suite à des expulsions locatives.
- le domicile parental pour 6 %. Cette proportion atteint 8 % dans les Yvelines.
- un hébergement de fortune pour 4 %. L'hébergement de fortune représente 12 % des lieux de vie indiqués dans les Côtes-d'Armor.
- une structure d'urgence pour 3 %.

25 % ont saisi le 115 le jour même de la rupture résidentielle. Pour les autres, la durée d'errance est plus ou moins longue : 14 % évoquent moins d'une semaine, 12 % moins d'un mois, 15 % moins d'un an, 5 % une errance allant d'un à 5 ans.

1 Pour chaque ménage ayant appelé le 115, on a un chef de ménage qui peut être l'homme ou la femme ou la personne la plus âgée ou la personne parlant français. Ainsi pour une famille de 4 personnes, on comptabilisera 1 chef de ménage.

2 Les 2 départements d'Ile-de-France représentent chacun plus de 30 % de l'échantillon et les autres départements environ 10 % de l'échantillon.

Travail et ressources : 7 personnes sur 10 se déclarent sans travail, et la moitié sans ressources

73 % des chefs de ménage se déclarent sans travail, seulement 10 % en indique un. La proportion de travailleurs est un peu plus importante dans les Yvelines (14 %) et le Val-d'Oise (11%). Elle tombe autour de 5 % dans les autres départements.

Les personnes de nationalité française souvent déclarent, en proportion, légèrement plus disposer d'un travail que les personnes extracommunautaires et communautaires. Elles disposent également de plus de ressources (54 % contre 20 à 22 % pour les UE et hors UE). Des constats qui s'expliquent par leur statut qui ne leur permet pas de travailler et/ou de bénéficier de minima sociaux.

37 % des chefs de ménage déclarent disposer de ressources, et 46 % ne pas en avoir. Parmi ceux ayant des ressources, 66 % disposent de minima sociaux dont 64,5 % le RSA.

Suivi et couverture social : moins d'une personne sur 2 déclare être suivi socialement

46 % des personnes étudiées bénéficient d'un suivi social, 32 % disent à l'inverse ne pas en bénéficier. Pour 22 % l'information n'est pas renseignée.

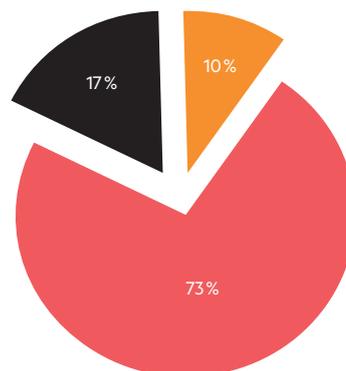
La proportion des personnes suivies socialement est plus importante pour les 2 départements d'Ile-de-France, les Yvelines et le Val-d'Oise, que dans les 3 autres départements plus ruraux (52 % en moyenne contre 33 % pour les autres départements). Le suivi social est assuré essentiellement par le conseil départemental, les associations et les CCAS.

En proportion, les personnes de nationalité française déclarent légèrement plus souvent bénéficier d'un suivi social (49 %), que les personnes extracommunautaires (47 %). Les personnes originaires de l'union européenne sont celles qui en bénéficient le moins (39 %). L'information relative à la couverture sociale est moins bien renseignée par les 115 (42 % d'information non renseignée). **37 % des personnes en déclarent une, et 21 % disent ne pas en disposer.** Parmi les chefs de ménages ayant une couverture sociale, les principales sont le régime général et la CMU¹ complémentaire, l'AME² ou la CMU.

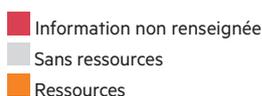
PART DES PERSONNES DÉCLARANT UN TRAVAIL - ANNÉE 2014



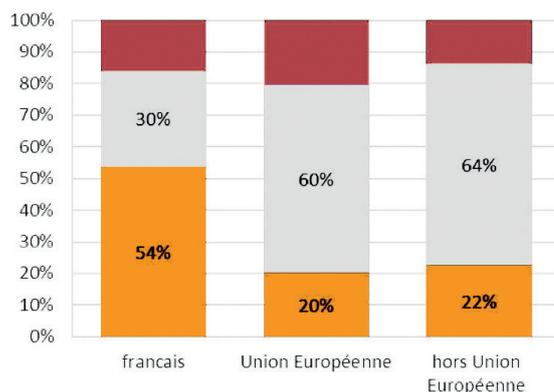
Source Baromètre 115 FNARS



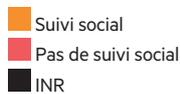
PART DES PERSONNES APPELANT LE 115 ET DÉCLARANT DES RESSOURCES SELON LA NATIONALITÉ EN 2014



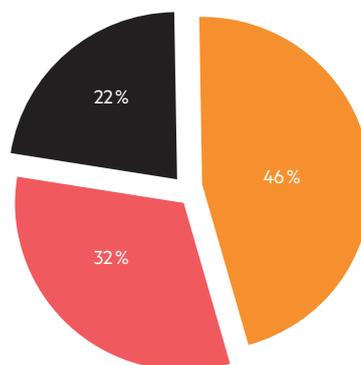
Source Baromètre 115 FNARS



PART DES PERSONNES DISPOSANT D'UN SUIVI SOCIAL - ANNÉE 2014



Source Baromètre 115 FNARS



1 Couverture maladie universelle
2 Aide médicale d'Etat

3] Des personnes déjà connues du 115 et qui sollicitent le dispositif plusieurs fois dans l'année

→ Un recours au 115 qui se répète parfois d'année en année

Sur les 37 départements étudiés, parmi les 97 600 personnes ayant sollicité le 115 en 2014 pour un hébergement, **environ 15 000 personnes avaient déjà appelé le 115 en 2013, soit 15% des personnes. Près de 7 000 personnes appellent le 115 depuis 2012**, soit pendant 3 années consécutives. Leurs profils ? Des hommes seuls majoritairement, (47%), de nationalité française (63%), âgés de 35 ans et plus. Parmi ces personnes, on compte aussi 37% de familles, d'origine extra communautaire quasi exclusivement.

→ Un recours au 115 fréquent pour beaucoup

Sur les 97 600 personnes ayant sollicité le 115 en 2014, **59% ont fait plusieurs demandes d'hébergement dans l'année**. 33% entre 2 et 5 demandes, 10% entre 6 et 10 demandes, ... plus de 16 000 personnes ont fait entre 11 demandes et plus de 30 demandes. Ces sollicitations multiples s'expliquent tant par l'absence de prise en charge suite à une demande au 115, faute de places disponibles, que par les orientations de courte durée qui amènent les personnes à solliciter à nouveau le dispositif une fois leur prise en charge terminée.

Les personnes ont fait en moyenne 8 demandes d'hébergement en 2014, contre 6,5 en 2012. Les familles réitèrent plus leurs demandes, 10 demandes en moyenne contre 6 pour les personnes isolées- hommes ou femmes. Cette situation s'explique par la moindre attribution en proportion des places d'hébergement aux personnes en famille, pouvant engendrer des sollicitations au 115 plus importantes faute de réponse.

Nb de demandes d'hébergement	effectifs	%
1 demande	39973	41%
2 à 5 demandes	32052	33%
6 à 10 demandes	9442	10%
11 à 15 demandes	4499	5%
16 à 20 demandes	2746	3%
21 à 25 demandes	1801	2%
26 à 30 demandes	1307	1%
Plus de 30 demandes	5804	6%
Total	97 624	100%

Source Baromètre 115 FNARS

→ LE 115 DE DORDOGNE

Paroles d'usagers

Dans le cadre d'une démarche participative, l'association ASD assurant le pilotage du 115 en Dordogne a fait appel à un écrivain - Françoise Du Chaxel - pour recueillir la parole d'usagers. Françoise a rencontré plusieurs personnes qu'elle a longuement écoutées. De ces rencontres sont nés des textes qui ne sont pas des biographies mais des fragments de vie et des émotions mises en mots. Le texte qui suit est un témoignage sur la rue, cet état « hors du temps »...

Mon calendrier n'est pas le vôtre

Mon calendrier n'est pas le vôtre
 Je ne vis pas à votre rythme
 Pour moi
 Il y a le 5 du mois, le jour du RSA
 Les mois sans accueil de jour
 Et sans Point Chaud
 Dont les jours s'étirent sans repère
 Les week-ends sans Restos du Coeur
 Les journées qu'il faut remplir
 De 8h du matin à 8h du soir
 Entre deux nuits aux Chalets
 Le 115 qu'il faut appeler
 Pour trouver un toit pour le soir
 L'alcool qui brouille le déroulé des heures
 Le temps du froid
 Le temps de la chaleur
 Et surtout le plus redoutable
 Le temps de la pluie
 Qui transperce
 Et finit par atteindre le cœur.
 Mon calendrier n'est pas le vôtre.

Partie 2

Le 115 face au manque de réponse

1] Une absence structurelle de réponse au 115

En principe, en France « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » (Art. L. 342-2- CASF). Dans la pratique, la réponse immédiate du 115 aux demandes d'hébergement d'urgence des personnes qui le sollicitent est de plus en plus contrainte. Une personne sur 2 n'a pas obtenu de réponse du 115 en 2014. 62 % des demandes n'ont pu déboucher sur une orientation vers un hébergement - faute de places disponibles principalement.

Si les attributions ont progressé entre 2012 et 2014 (+35%), l'augmentation parallèle des demandes ne permet pas d'infléchir durablement le taux de non-attribution. Le constat posé depuis plusieurs années sur le dispositif d'urgence demeure donc : la persistance d'un trop grand nombre de réponses négatives aux demandes d'hébergement faute de places suffisantes et adaptées pour répondre aux besoins toujours grandissants.

→ Près de la moitié des personnes jamais hébergées en 2014

Des non-attributions importantes

Parmi les 97 600 personnes différentes qui ont sollicité le 115 dans les 37 départements en 2014, près de 48 000 personnes n'ont jamais été hébergées suite à leurs différentes demandes d'hébergement, soit 49 % des situations. Seulement 17 % des personnes ont été systématiquement hébergées suite à leurs diverses sollicitations, et 34 % ont eu des réponses partielles. Elles ont bénéficié au moins une fois d'un hébergement, sur leur diverses demandes.

En 2014, ce sont au total 475 000 demandes d'hébergement qui sont restées sans attribution de places, soit 62 % de l'ensemble des demandes d'hébergement faites au 115. L'absence de places disponibles reste toujours la cause principale de l'absence de réponse positive aux demandes d'hébergement (77 %).

L'absence de réponse par le 115 est structurelle et se détériore entre 2012 et 2014, 6 000 personnes supplémentaires ont été concernées par un défaut de réponse positive suite à leurs différentes demandes, soit une augmentation de 14 %.

La proportion de personnes systématiquement confrontées à des réponses négatives a augmenté chaque année entre 2012 et 2014: de 45 % en 2012, elle est montée à 48 % en 2013, puis à 49 % en 2014. Le nombre de personnes systématiquement hébergées suite à leurs différentes demandes a baissé sur la même période, de 14 % également. La faible évolution des capacités en 2012-2014 n'a pas permis de répondre à l'évolution des sollicitations faites aux 115.

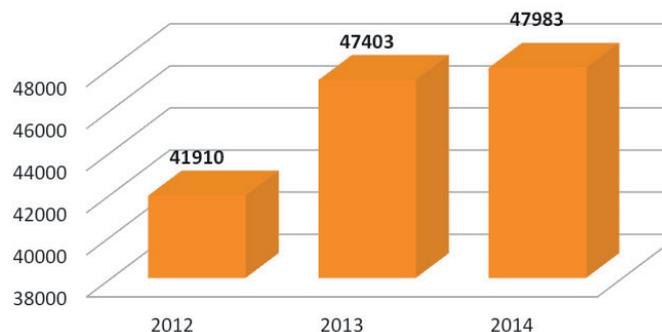
ÉVOLUTION DES RÉPONSES AUX PERSONNES (%)

Personnes hébergées au moins une fois
Personnes toujours hébergées
Personnes jamais hébergées

Source Baromètre 115 FNARS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES JAMAIS HÉBERGÉES SUITE À LEUR DEMANDE D'HÉBERGEMENT (EFFECTIFS)



Source Baromètre 115 FNARS

Les 2/3 des départements confrontés à l'augmentation des non réponses

Le nombre de personnes jamais hébergées est particulièrement élevé dans 15 départements, où cette proportion représente entre 50 % et 76 % des personnes en demande d'hébergement en 2014 (Loire, Indre-et-Loire, Pyrénées-Atlantiques, Vienne, Guadeloupe, Loire-Atlantique, Yvelines, Hautes-Pyrénées, Haute-Savoie, Morbihan, Drôme, Marne, Vosges, Hérault, Rhône).

24 des 37 départements du baromètre ont enregistré une augmentation du nombre de personnes sans solution entre 2012 et 2014. Sur ces territoires, les augmentations ont été plus ou moins fortes : elles se situent entre 25 % et 50 % sur 5 départements (Rhône, Charente, Yvelines, Marne et Doubs), entre 50 et 80 % sur 6 départements (Bouches-du-Rhône, Indre-et-Loire, Val-d'Oise, Jura, Morbihan et Sarthe); et ont plus que doublé en Mayenne et dans le Calvados.

→ Des solutions d'hébergement en hausse, mais insuffisantes pour répondre aux besoins

Une amélioration du taux d'attribution

En 2014, 38% seulement des demandes ont donné lieu à un hébergement.

Les orientations vers une structure d'hébergement ont augmenté de 35% entre 2012-2014, avec une hausse chaque année, sous l'effet des créations/pérennisation de places. En 2014, environ 50 000 personnes ont pu bénéficier d'un hébergement, au moins une fois (pour 34% d'entre elles) ou de manière systématique suite à leurs différentes demandes (pour 17% d'entre elles).

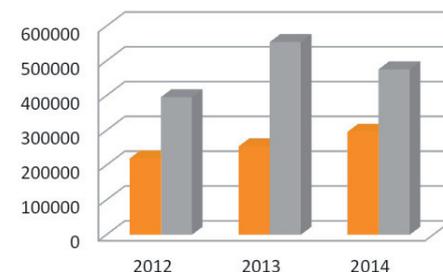
2014, marque l'année du plus fort taux d'attribution (38%). Il se situait à 36% en 2012 et 31% en 2014. Cette amélioration n'est cependant pas généralisée à l'ensemble des départements. 18 départements enregistrent une baisse de leur taux d'attribution entre 2012 et 2014, marquant une dégradation des réponses apportées (par ordre croissant : Dordogne, Ille-et-Vilaine, Saône-et-Loire, Vienne, Hérault, Doubs, Vendée, Bouches-du-Rhône, Pyrénées-Atlantiques, Loire-Atlantique, Jura, Haute-Savoie, Indre-et-Loire, Drôme, Rhône, Mayenne, Morbihan). Sur ces territoires, les capacités d'orientation (parfois en hausse) n'ont pu compenser l'évolution des demandes.

Malgré cette amélioration globale, le taux d'attribution reste faible. En 2014, les non-attributions s'élèvent à 62%. La dynamique d'amélioration est donc à amplifier fortement pour trouver des solutions aux 48 000 personnes qui se sont vu opposer systématiquement une réponse négative à leur demande d'hébergement, et proposer des réponses continues aux 33 500 autres personnes qui ont obtenu des réponses aléatoires durant l'année, parfois positives, parfois négatives.

Ainsi, si le taux d'attribution s'est amélioré, le nombre de non-attributions a également augmenté sur cette période (+ 20%). Le dispositif d'hébergement n'a donc pas su s'adapter suffisamment à l'augmentation des demandes d'hébergement (+ 26%).

RÉPONSES DU 115 AUX DEMANDES D'HÉBERGEMENT 2012-2014 (EFFECTIFS)

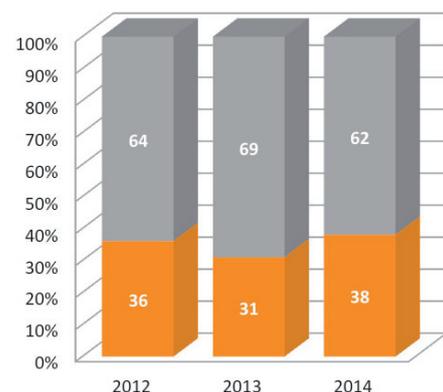
■ Demandes ayant donné lieu à un hébergement
■ Demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement



Source Baromètre 115 FNARS

EVOLUTION DU TAUX D'ATTRIBUTION ET DE NON ATTRIBUTION 2012-2014 (%)

■ Demandes ayant donné lieu à un hébergement
■ Demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement



Source Baromètre 115 FNARS

LES ORIENTATIONS VERS UNE STRUCTURE D'HÉBERGEMENT ONT AUGMENTÉ DE 35% ENTRE 2012-2014. DANS LE MÊME TEMPS LES NON-ATTRIBUTIONS ONT AUGMENTÉ DE 20%.

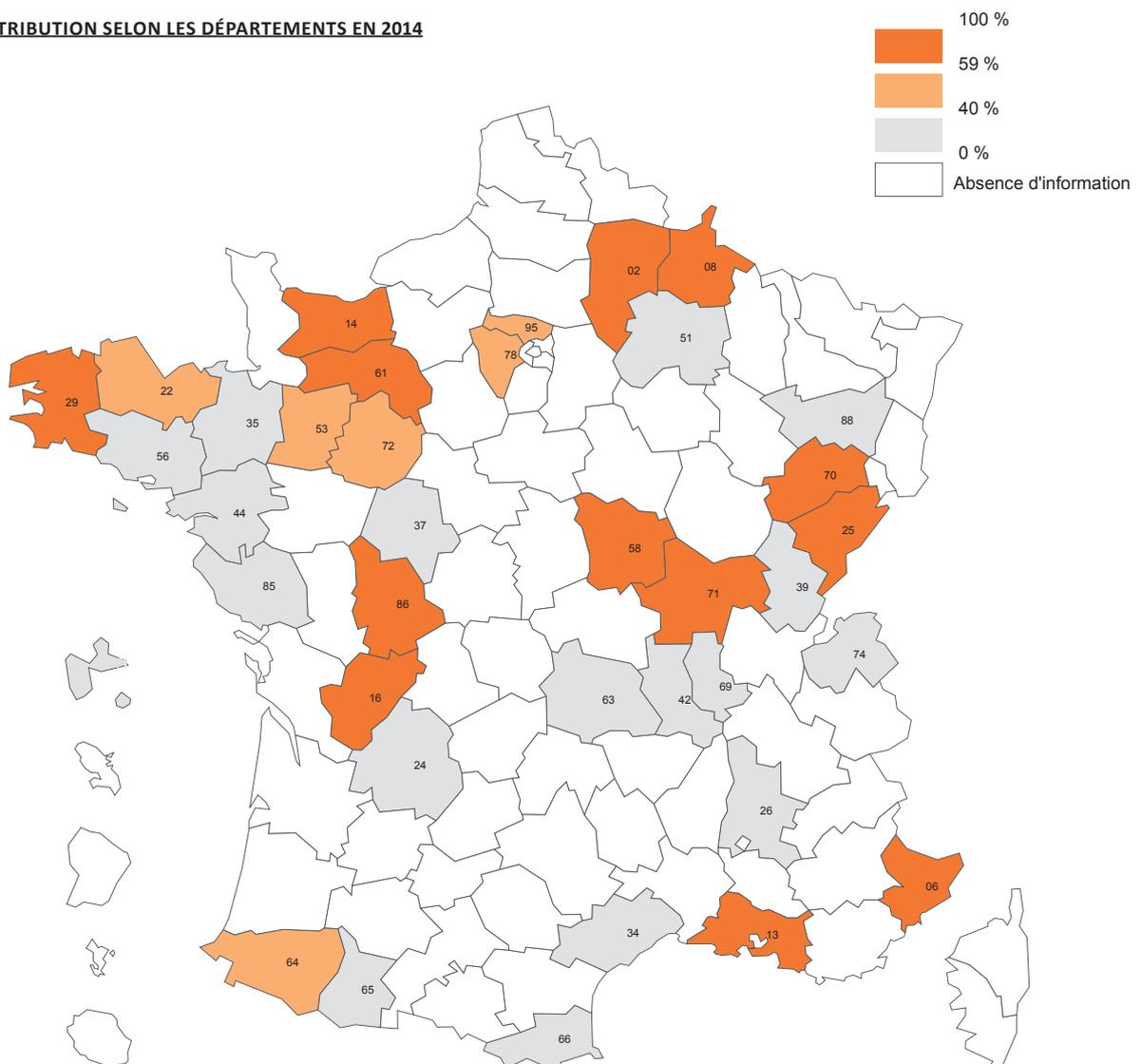
Une situation contrastée selon les départements

Les taux d'attributions varient fortement selon les départements, en fonction du dimensionnement de l'offre d'hébergement et du volume de la demande.

Ainsi en 2014, certains départements présentent :

- des taux d'attributions supérieurs à 60 % : 13 départements sont concernés avec des taux d'attribution de 60 % à 98 % (Doubs, Vienne, Charente, Saône-et-Loire, Bouches-du-Rhône, Finistère, Calvados, Alpes-Maritimes, Ardennes, Orne, Nièvre, Aisne, Haute-Saône)
- des taux d'attributions inférieurs à 40 %, (de 40 % à 6 %) témoignant de tensions particulièrement fortes sur l'hébergement. 18 départements sont concernés (Indre-et-Loire, Guadeloupe, Vendée, Dordogne, Pyrénées-Orientales, Puy-de-Dôme, Jura, Loire, Hautes-Pyrénées, Ille-et-Vilaine, Morbihan, Vosges, Loire-Atlantique, Drôme, Hérault, Haute-Savoie, Marne, Rhône).

TAUX D'ATTRIBUTION SELON LES DÉPARTEMENTS EN 2014



Source Baromètre 115 FNARS

→ Des solutions d'hébergement qui continuent de varier au gré des saisons

Les attributions fluctuent de manière importante selon les saisons. Cette tendance s'estompe légèrement en 2014, sous l'effet des pérennisations/créations de places qui permettent de proposer davantage de réponses toute l'année aux personnes.

Les attributions sont plus élevées en hiver (de novembre à mars), avec la mobilisation des places temporaires. Elles oscillent autour d'une moyenne de près de 27 000 attributions mensuelles en hiver 2012/2013, contre environ 28 000 l'hiver suivant (2013/2014) soit une augmentation des attributions entre les 2 hivers de 4 %.

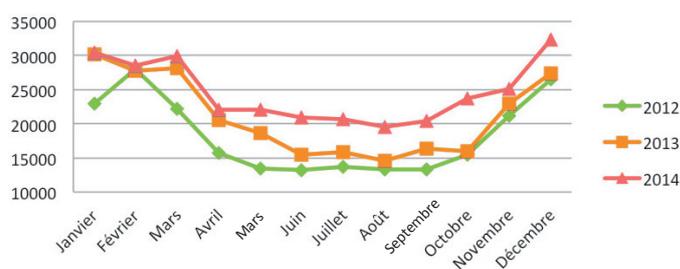
Malgré cette augmentation des attributions, l'hiver 2013/2014 enregistre un taux d'attribution de 39 % - inférieur à celui enregistré en 2012/2013 (41%). L'augmentation des attributions a été plus faible que l'augmentation des demandes totales faites au 115.

Les attributions chutent au printemps, avec la fermeture progressive des places. Entre 2012 et 2014, les attributions ont enregistré des baisses de 8 à 10 000 par an en moyenne entre les mois d'hiver et de printemps. Les taux d'attributions ont chuté également

de 10 points en 2012 et 2013. 2014 marque une amélioration : **les attributions ont chuté moins fortement que les années précédentes**, passant de 41 % sur les mois d'hiver à 38 % au printemps, niveau qu'il a maintenu en été.

La période estivale enregistrait les années précédentes le plus faible niveau des attributions, lesquelles se situaient entre 13 000 et 15 000 - sous l'effet de la fermeture de certaines places pérennes pendant les périodes de vacances pour cause de travaux ou d'insuffisance de personnel. 2014 marque une rupture. Les attributions se maintiennent par rapport au printemps, à une moyenne de 21 000.

EVOLUTION DES ATTRIBUTIONS SELON LES MOIS - 2012-2014 (EFFECTIFS)



Source Baromètre 115 FNARS

Le 115 de Paris

Des attributions de nuitées en hausse mais moins de personnes isolées hébergées

En 2014, le 115 de Paris a répondu à plus de 430 000 appels. Ce sont près de 48 000 personnes qui ont contacté le numéro d'urgence, et plus de 400 000 demandes d'hébergement ont été formulées. Le nombre de nuitées attribuées s'élève à 4 171 947, dont 86 % pour le public en famille. Ces nuitées sont en augmentation par rapport à 2013, tant pour les publics isolés (+ 13%) que le public en famille (+13%). Ces nuitées ont concerné près de 29 000 personnes différentes, un chiffre stable par rapport à l'année précédente, mais qui masque une évolution contrastée : une baisse de 7% du nombre de personnes isolées et une très légère hausse (2%) du nombre de personnes en famille. Augmentation des nuitées et nombre de personnes stable sont donc synonymes d'augmentation du nombre de moyen de nuitées par personne : on passe de 56 en 2013 à 68 en 2014 pour les personnes isolées, et de 160 en 2013 à 177 en 2014 pour les personnes en famille.

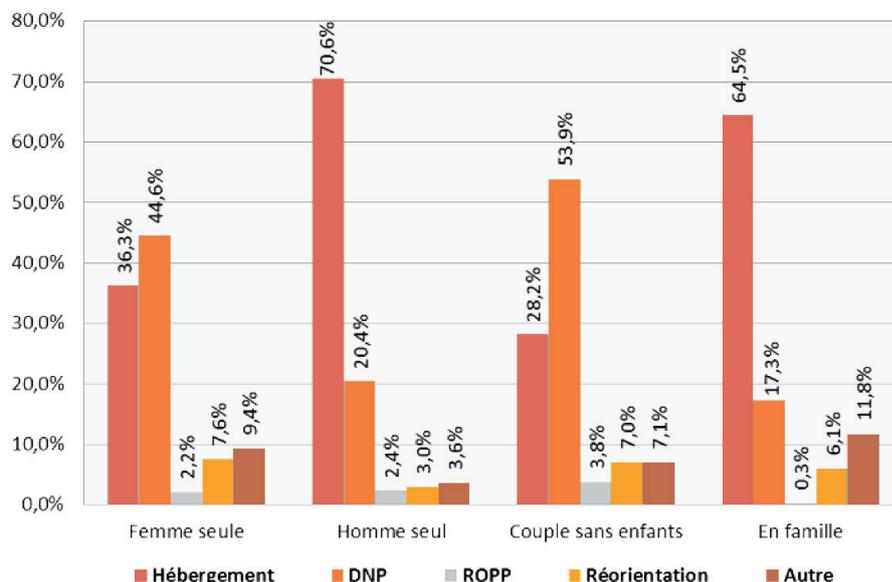
Source: 115 de Paris/Observatoire du Samusocial de Paris
Lecture: 44,6% des appels de femmes seules au 115 en 2014 ont abouti à une demande non pourvue (DNP).
(ROPP: refus de l'orientation proposée par la personne)

Des difficultés récurrentes pour répondre à certains publics

En 2014 les personnes isolées ont représenté plus de 30% des hébergés, mais 42% des appelants et 51% des demandes formulées. Le nombre de demandes non pourvues a dépassé les 50 000 pour ce public, dont près de 37 000 pour les hommes. Le graphique ci-dessous reprend la distribution des réponses données aux usagers appelant le

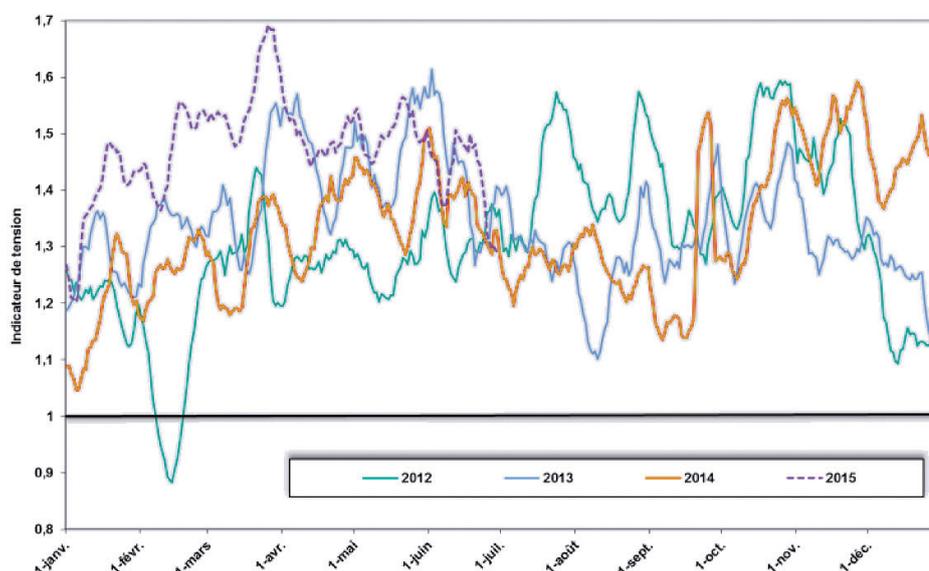
115 et illustre les difficultés rencontrées par les équipes pour proposer des hébergements, particulièrement pour les personnes en couple sans enfant et les femmes seules. Les jeunes constituent également un troisième public pour qui peu de réponses positives existent : ainsi, chez les isolés, 25% des femmes de moins de 25 ans ont été hébergées contre 35% des hommes ; 35% contre 43% pour les 25-44 ans et 47% contre 54% pour les 45 ans et plus.

RÉPONSES DONNÉES AUX DEMANDES D'HÉBERGEMENT, 115 DE PARIS, ANNÉE 2014



EN 2014, LE 115 DE PARIS A RÉPONDU À PLUS DE 430 000 APPELS.

TENSION ENTRE DEMANDE ET OFFRE D'HÉBERGEMENT, PERSONNES ISOLÉES CONTACTANT LE 115 DE PARIS, ANNÉES 2012 À 2015



Source: 115 de Paris.

Un dispositif durablement saturé pour les publics isolés...

L'indicateur présenté se construit en ramenant, pour chaque jour, le nombre de demandes d'hébergement sur le nombre de places disponibles. Cet indicateur vaut 1 lorsque chaque demande d'hébergement est pourvue. Plus cet indicateur est élevé plus la tension entre la demande et l'offre d'hébergement est importante. De fait, la situation sur l'année 2014 a été particulièrement tendue sur de plus longues périodes que les années précédentes, et la tension pour les six premiers mois de l'année 2015 atteint de manière récurrente des niveaux autrefois considérés comme exceptionnels.

...Qui le devient également pour les familles

En passant de près de 26 000 en 2013 à 35 800 en 2014 (+37,7%), les demandes non pourvues affectant les personnes en famille ont connu une hausse sans précédent. Auparavant épisodiques et liées à des variations conjoncturelles, ces demandes non pourvues sont désormais devenues chroniques, illustrant à la fois l'absence de sortie positive du dispositif pour de nombreuses familles et l'état de saturation durable du parc hôtelier en Ile-de-France.

2] Le 115 placé dans la gestion de la pénurie

La pression croissante des demandes et le défaut de solutions suffisantes placent les 115 dans une gestion de la pénurie. Ils développent des stratégies, diverses et variables selon les territoires et leur degré de tension : alternance de l'aide, ressèment des critères d'éligibilité, mise en attente, tri des demandeurs. Une logique, contrainte par l'absence d'évolution de l'offre, qui éloigne le numéro d'urgence de ses missions premières, qui génèrent une perte de sens et la frustration des professionnels, ainsi que l'épuisement et le non-recours des personnes.

→ L'alternance de l'aide: héberger temporairement pour héberger davantage de personnes

Ainsi, en dépit du principe de non remise à la rue et de continuité de la prise en charge, les durées de séjour proposées en urgence restent limitées à une nuitée ou quelques nuitées sur certains territoires.

En 2014, 49% des orientations par le 115 ont été faites pour des séjours d'une seule nuit. Si cela ne signifie pas que les personnes sont restées effectivement une seule nuit dans les structures, cela veut dire qu'elles ont dû renouveler leur demande le lendemain, sans assurance d'être hébergées la nuit suivante, ou qu'elles ont dû s'adresser directement aux structures d'hébergement pour y rester sans contacter à nouveau le 115.

L'alternance de l'aide est ainsi pratiquée par les 115 et les structures d'hébergement d'urgence. Une réponse développée par certains, en situation de pénurie, pour répondre à un plus grand nombre de demandes. Parmi les 97 600 personnes différentes ayant sollicité le 115 pour un hébergement en 2014, 34% des personnes ont été quelques fois hébergées suite à leurs différentes demandes. Ainsi près de 33 500 personnes ont été remises à la rue suite à l'attribution d'un hébergement de courte durée. Les prises en charge cessent sans proposition de solution, voire sans déclenchement d'une évaluation sociale ou d'un accompagnement. À peine installées, les personnes doivent donc réitérer leurs appels au 115, dans l'espoir de réussir à avoir un écoutant et une solution temporaire pour la ou les nuits à venir. Certains départements

appliquent a contrario le principe de continuité. Si ce principe est profitable aux personnes qui en bénéficient, il contribue à l'engorgement des centres d'hébergement. En effet, il limite le turn-over et la disponibilité quotidienne des places pour répondre aux demandes des personnes qui sollicitent un hébergement. Ainsi, dans le Rhône, 76% des personnes qui ont fait une demande au 115 en 2014, n'ont jamais été hébergées.

Dans un contexte de manque de places, l'application ou non du principe de continuité révèle ses limites. Héberger temporairement pour héberger davantage ou héberger de manière continue moins de personnes dans l'attente de solutions pérennes? Un dilemme insoluble et insatisfaisant imposé au 115.

ÉVOLUTION DES DURÉES D'ATTRIBUTION EN HÉBERGEMENT 2012-2014 (%)



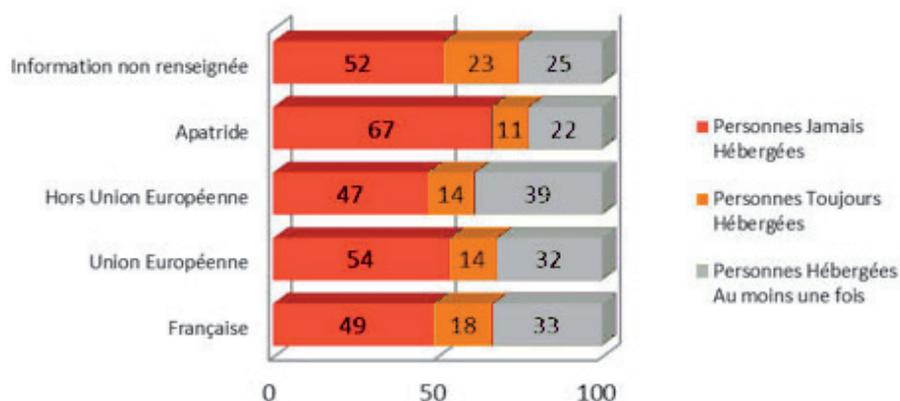
Source Baromètre 115 FNARS

→ Une inconditionnalité fortement remise en cause par la priorisation/sélection des demandes

Dans un contexte de gestion de la pénurie, l'accueil immédiat et inconditionnel est fortement remis en cause. La priorisation des demandes s'impose quotidiennement aux écoutants, entre des situations qui devraient légalement toutes être prises en charge.

Les critères d'éligibilité/de sélection, varient d'un territoire à l'autre, et souvent s'additionnent : vulnérabilité, ancienneté et fréquence de la demande, ressources mobilisables par la personne, injonctions des services de l'Etat, règles posées par les structures d'hébergement. La composition du parc d'hébergement disponible constitue une autre variable importante, elle limite les

RÉPONSES DU 115 AUX PERSONNES SELON LA NATIONALITÉ EN 2014 (%)



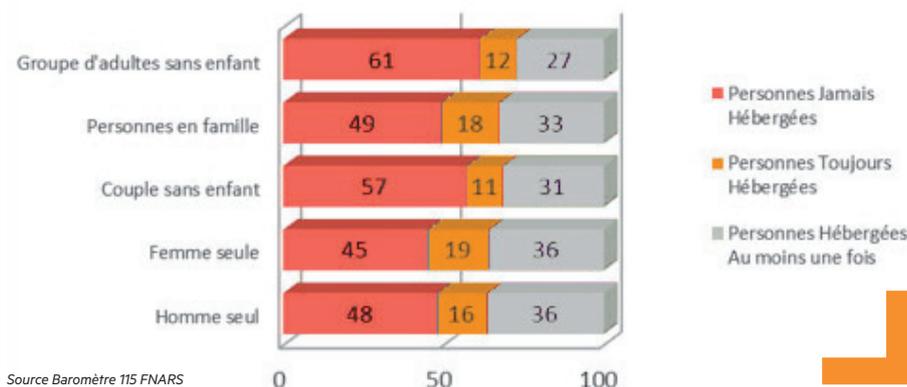
Source Baromètre 115 FNARS

réponses pour certains publics - notamment pour les familles pour lesquelles les structures d'hébergement d'urgence sont peu mobilisées, car conçues majoritairement pour les personnes isolées.

La priorisation des demandes se fait selon une double logique: par «le haut» pour prioriser les personnes présentant les meilleures garanties de parcours et des profils moins complexes qui peuvent être sujets à des refus des structures; et par «le bas» quand il s'agit d'apporter des réponses en urgence en fonction du degré de vulnérabilité des personnes - en identifiant les situations les plus graves parmi celles qui sont toutes prioritaires.

Si l'on étudie la nationalité, les ressortissants communautaires sont les plus touchés par l'absence d'hébergement: 54 % n'ont jamais été hébergés suite à leurs différentes demandes, contre 49% pour les personnes d'origine française et 47% pour les personnes extracommunautaires.

RÉPONSES DU 115 AUX PERSONNES SELON LA COMPOSITION FAMILIALE (%) - 2012-2014



Si l'on étudie la composition familiale, les couples sans enfant et les groupes d'adultes sans enfant sont proportionnellement les plus impactés par le défaut de solution: respectivement 57% et 61% d'entre eux. Les personnes en familles sont ensuite légèrement plus touchées proportionnellement (49%), que les personnes isolées

(48% pour les hommes seuls et 45% pour les femmes seules). **Les femmes seules sont celles qui bénéficient le plus, proportionnellement, d'un hébergement suite à leurs différentes demandes** - de manière systématique ou partielle (55% pour les femmes, contre 52% pour les hommes et 51% pour les familles).

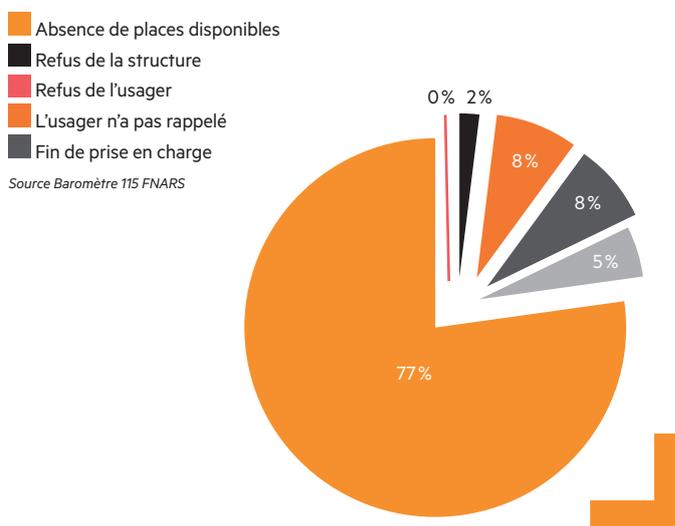
LES FEMMES SEULES SONT CELLES QUI BÉNÉFICIENT LE PLUS, PROPORTIONNELLEMENT, D'UN HÉBERGEMENT SUITE À LEURS DIFFÉRENTES DEMANDES

→ Entre renoncement et découragement des personnes

Outre l'absence de places disponibles, les non-attributions peuvent être dues à une fin de prise en charge (8%), au non rappel de la personne (8%), ainsi qu'au refus de l'utilisateur des orientations proposées (2%) ou le refus de la structure d'accueillir la personne (0,2%). Par rapport à 2012, les refus de structures ont diminué (-27%) mais les refus d'utilisateurs aux solutions proposées ont augmenté de 2% (et de 15% entre 2013 et 2014) témoignant possiblement de l'inadéquation des places pour des raisons diverses: localisation des places dans des villes parfois éloignées du lieu où se trouve la personne, mais également pour des questions de qualité et de conditions d'accueil, certaines solutions ne permettant pas d'accueillir les autres membres du ménage et imposant des séparations.

Les personnes qui sollicitent le 115 renoncent à appeler, découragées de devoir toujours rappeler, usées par des temps d'attente trop longs, par la rareté des réponses positives, et leur caractère expéditif ou inadapté.

MOTIFS DE NON-ATTRIBUTION POUR LES DEMANDES N'AYANT PAS DONNÉ LIEU À UN HÉBERGEMENT EN 2014



→ LE 115 DU VAL-D'OISE

Le regard des appelants sur le 115

Le 115/SIAO du Val-d'Oise a réalisé une enquête auprès des personnes sollicitant les différents dispositifs de la veille sociale sur son département (accueil de jour, maraude, 115, hôtel, structure hivernale), en mars 2014, juste avant la fin de la trêve hivernale. Objectifs: mettre en avant la parole des usagers, recueillir leurs impressions sur les dispositifs de veille sociale et mieux cerner leurs opinions, comprendre leur quotidien et écouter leurs propositions. L'enquête est disponible sur le site de l'association, <http://esperer-95.org/>, ci-après quelques extraits concernant le regard des appelants sur le 115.

Une sollicitation fréquente au 115: Sur les 203 personnes interrogées, 44% appellent le 115 régulièrement. Près de 42% des appelants sollicitent le 115 depuis plus d'un an. 70% d'entre eux ont entre 25 et 49 ans; et ils sont 80% à aspirer à une place d'hébergement ou un logement, pourtant seulement 55% ont une demande SIAO en cours.

Un rapport contrasté au 115: l'accueil téléphonique du 115 est jugé satisfaisant par 75% des personnes. Les usagers notent la gentillesse des écoutants, donnant le sentiment que leur demande est bien prise en compte malgré l'absence de réponse positive. Parfois il ne s'agit même que de ça, la personne appelle dans l'espoir d'entendre une voix chaleureuse, une parole réconfortante et motivante, pouvant redonner sens à cette quête infinie d'une place qui, à défaut d'aboutir, lui donne la sensation d'être entendue. Les appelants mettent en exergue toutefois la saturation du 115 à certains moments de la journée, parfois même la non-réponse le soir ou le dimanche, ou encore les problèmes de compréhension liés à la langue ou à la patience déclinante de l'écoutant, enfin, la promesse parfois non tenue de l'écoutant de rappeler la personne pour l'informer de la réponse donnée à sa demande. Près de 20% des usagers estiment qu'ils sont mal orientés, et 55% déclarent que l'information donnée est partielle ou insuffisante: «ils ne

donnent pas assez de renseignements, ni d'alternatives pour l'hygiène et l'alimentation».

Un renoncement important: 50% des interrogés n'appellent plus le 115, plus d'un quart d'entre eux n'ont pourtant pas de solution d'hébergement. Les interrogés l'expliquent par le caractère «décourageant» du 115: l'usure et la fatigue de toujours devoir rappeler et du temps d'attente jugé trop long (estimé en moyenne à une demi-heure); le caractère parfois expéditif de la réponse: appel abrégé si la réponse est négative; la rareté des réponses positives: «ils te laissent espérer, mais n'ont jamais de place». Ils mettent en avant également le caractère «inadapté» du 115: le refus des propositions de mise à l'abri jugées inadaptées: (crainte de perdre un «squat» difficilement acquis pour une seule place à la nuit; la mise à l'abri proposée est de durée trop courte ou non continue; La mise à l'abri ne tient pas compte de la santé ou du handicap des personnes; la localisation de la solution proposée rend les démarches ou les déplacements compliqués...); l'usure de ceux qui ont fréquenté beaucoup de structures, lorsque la répétition des solutions de secours n'est plus d'aucun secours: «ils m'ont baladé d'une structure à l'autre»; le rejet/mépris des autres usagers: refus de cette mixité sociale qui donne à voir toutes les dépendances et fragilités psychologiques de chacun.

Malgré ces critiques, un grand nombre de personnes sont reconnaissantes et respectueuses du travail du 115, comprenant la réalité actuelle qui oblige à bricoler une aide partielle et alternative. Un mystère demeure sur les critères d'attribution des places, souvent accompagné d'un doute sur l'équité et la pertinence des choix qui doivent être faits. D'autres s'estiment chanceux d'avoir eu une réponse quasi immédiate à leur demande, les mettant à l'abri de l'insécurité du dehors.

50% DES INTERROGÉS N'APPELLENT PLUS LE 115 DANS LE DÉPARTEMENT DU VAL-D'OISE, PLUS D'UN QUART D'ENTRE EUX N'ONT POURTANT PAS DE SOLUTION D'HÉBERGEMENT.

3] Développement de l'hôtel et des places temporaires, comme variables d'ajustement : des réponses insuffisantes, inadaptées et précaires

En 2014, la majorité des attributions restent effectuées vers des centres d'hébergement d'urgence (46%). Le recours à l'hôtel représente ensuite la deuxième attribution (36%), et les orientations vers des structures temporaires en hiver la troisième (12%). L'hébergement en hôtel représente plus d'un tiers des orientations contre environ un quart les années en 2012 et 2013. Le recours à ce type d'orientation a fortement augmenté entre 2012 et 2014 (+78%). Mobilisable rapidement pour augmenter les capacités d'hébergement, l'hôtel se développe de manière structurelle quand il était pensé initialement comme un recours ponctuel. Une évolution inadaptée pour les familles, auxquelles cette orientation est majoritairement proposée, et coûteuse.

→ Des orientations majoritaires vers les CHU

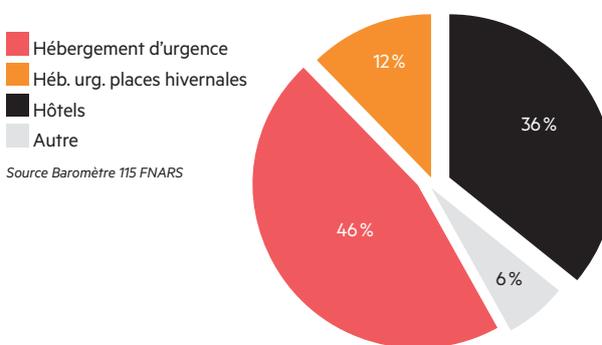
136 200 orientations ont été réalisées par les 115 vers les centres d'hébergement d'urgence en 2014 sur les 37 départements. L'hébergement en CHU demeure le mode d'orientation prioritaire (46%). Les attributions en CHU enregistrent une croissance: elles ont augmenté de 19% entre 2012 et 2014, impact des créations/pérennisations de places mais également de la rotation sur les places marquées sur de nombreux territoires par des durées de séjour limitées dans le temps. 18 départements sur les 37 enregistrent une hausse des attributions vers les CHU.

Les places d'hébergement d'urgence constituent l'orientation principale sur 23 des 37 départements du baromètre. Elles représentent même entre 80% à 100% des orientations dans 13 départements (ordre croissant): Saône et Loire, Drôme, Bouches-du Rhône, Loire-Atlantique, Orne, Charente, Mayenne, Nièvre, Doubs, Haute Saône, Ardennes, Pyrénées-Orientales, Puy-de-Dôme. Sur ces territoires, le recours à l'hôtel et aux structures temporaires est faible.

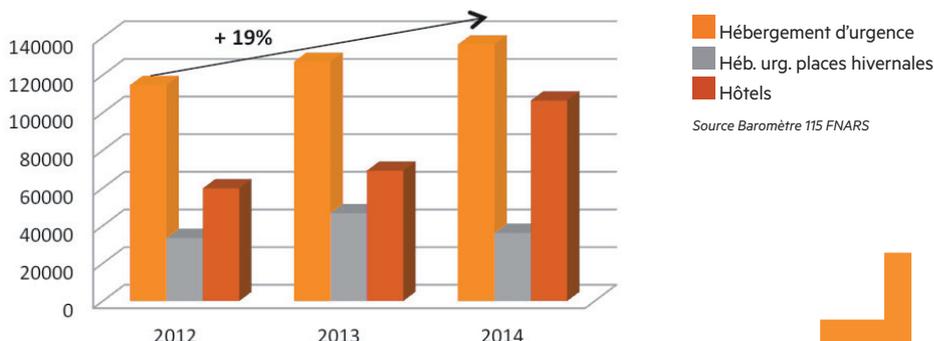
Les attributions en CHU concernent très majoritairement des hommes seuls (64% des orientations), contre 14% pour les familles et 15% pour les femmes seules. Entre 2012 et 2014, les femmes seules et les couples sans enfant ont bénéficié davantage de ce mode d'hébergement (respectivement +38% et +33%). L'augmentation pour les familles est faible (+3%), alors que leurs demandes ont fortement augmenté (+34%).

Si l'on s'intéresse à la nationalité, la majorité des orientations en CHU ont bénéficié à des personnes extracommunautaires (46%), dont les demandes sont les plus fortes en proportion, puis à des personnes de nationalité française (39%). À 5% pour des personnes issues de l'UE (public qui ne représente que 9% des demandes).

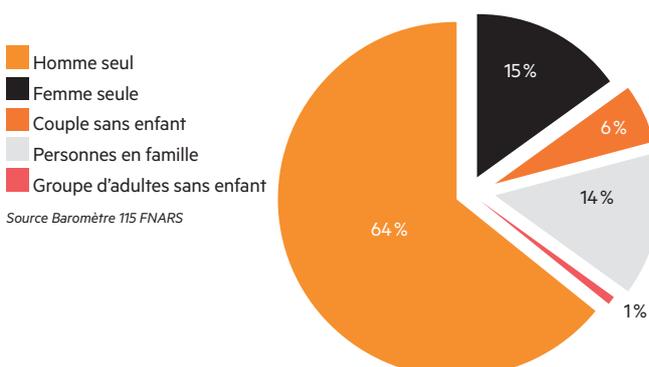
TYPES D'HÉBERGEMENT ATTRIBUÉS EN 2014



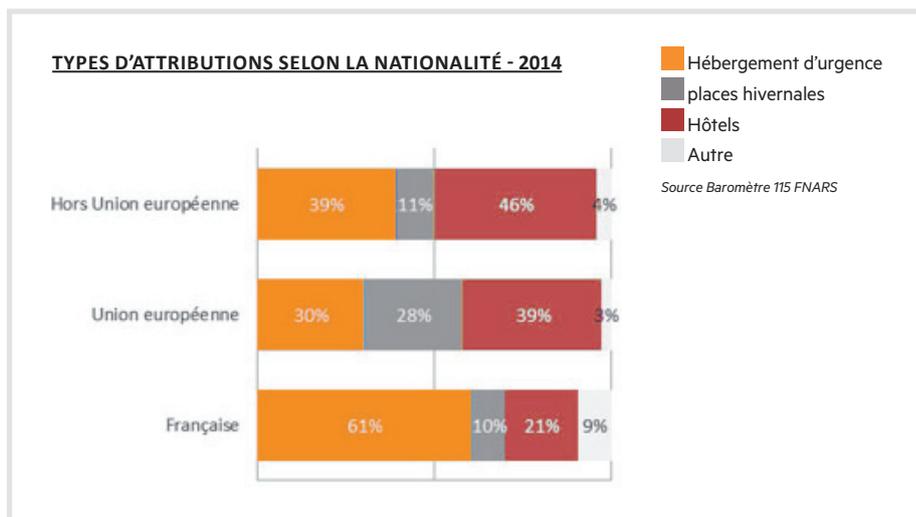
EVOLUTION DES TYPES D'HÉBERGEMENT ATTRIBUÉS - 2012-2014



ATTRIBUTION EN CHU SELON LA COMPOSITION FAMILIALE EN 2014



La composition familiale des personnes influe sur l'attribution vers les différents dispositifs. Sur l'ensemble des attributions faites aux personnes communautaires, seulement 30% l'ont été vers les CHU, contre 61% pour les personnes de nationalité française et 39% pour les extracommunautaires. Les personnes communautaires, majoritairement en famille, ont été plus orientées en hôtel (39% des attributions faites aux personnes issues de l'UE). Elles bénéficient en proportion de beaucoup d'attribution l'hiver (28%, contre 10 et 11% pour les autres publics). Les personnes de nationalité française, principalement isolées, sont hébergées davantage en CHU (61% des attributions des personnes de nationalité française), qu'à l'hôtel (21%).



→ Une explosion du recours à l'hôtel

107 000 attributions environ ont été faites vers l'hôtel en 2014, soit 36% des attributions totales. Le recours à l'hôtel a augmenté de 78% en trois ans, il ne constituait que 27% des attributions en 2012 et 2013. En 3 ans, la moyenne mensuelle d'attribution à l'hôtel est passée de près de 5 000 attributions en 2012; à 6 000 en 2013 (avec un recours plus important en hiver et au printemps), et 9 000 en 2014. En 2014, la hausse se poursuit, avec 35% d'attribution supplémentaire entre janvier et décembre. Le recours à l'hôtel a été important à la sortie de l'hiver 2013/2014 pour reloger une partie des personnes accueillies en structures hivernales; puis à l'automne 2014.

L'hôtel constitue l'orientation principale dans 4 départements, faute de places d'hébergement suffisantes et compte-tenu de la composition familiale des appelants. C'est le cas des Yvelines, du Finistère, du Val-d'Oise et de l'Aisne. Dans ces départements l'hôtel représente entre 55 à 95% des orientations. Sans constituer l'orientation principale, l'hôtel représente dans 4 départements une solution très mobilisée (entre 36 et 47% des orientations): Sarthe, Calvados, Alpes-maritimes, et Jura.

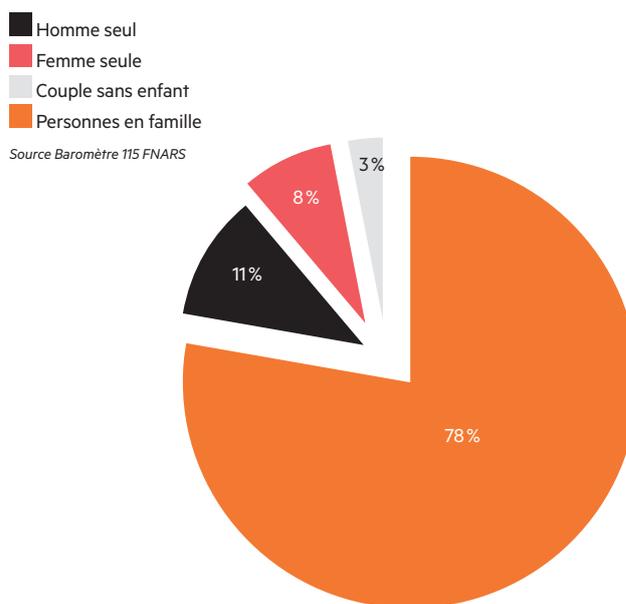
L'augmentation du recours à l'hôtel concerne 15 des 37 départements du baromètre 115. Une augmentation plus au moins importante (de 4% à une multiplication de l'effectif de 2 à 20 sur certains territoires: Loire-Atlantique; Marne; Vendée; Morbihan; Yvelines; Bouches-du-Rhône; Calvados; Val-d'Oise; Hérault; Orne; Jura; Pyrénées-Atlantiques; Aisne; Vienne; Sarthe.

78% des attributions en hôtel ont bénéficié aux familles en 2014, contre 11% pour les hommes seuls et 8% pour les femmes seules. L'augmentation des attributions à l'hôtel entre 2012 et 2014 a bénéficié à l'ensemble des publics, avec une hausse supérieure pour les femmes seules (+106% contre +79% pour les hommes seuls et +80% pour les familles).

Si l'on s'intéresse à la nationalité, la majorité des orientations en hôtel ont bénéficié à des personnes extracommunautaires (69%), dont les demandes sont les plus fortes en proportion. Sur l'ensemble des attributions faites aux personnes extracommunautaires, 46% l'ont été vers les l'hôtel- soit l'orientation principale.

Les durées de séjour à l'hôtel sont plus longues qu'en CHU ou dans des places hivernales: 62% sont des attributions de plus d'une nuit contre 49% en CHU, et 31% en structures hivernales.

ATTRIBUTION EN HÔTEL SELON LA COMPOSITION FAMILIALE EN 2014



EVOLUTION DU RECOURS À L'HÔTEL - 2012-2014



Source Baromètre 115 FNARS

→ LE 115 DES CÔTES D'ARMOR

Développement de l'hybritel MD, alternative à l'hôtel

L'Association ADALEA a ouvert, en avril 2014 à Saint-Brieuc dans les Côtes-d'Armor, l'hybritel. Une réponse développée suite à la raréfaction des places d'hôtel, établissements qui doivent se conformer à des exigences sécuritaires de plus en plus fortes, au coût conséquent et aux conditions d'accueil contraintes.

L'hybritel propose 27 chambres dans 10 logements de confort comprenant cuisine, salle de bains et toilettes, dans le cadre d'une gestion maîtrisée, proche de la gestion hôtelière. Grâce à sa structuration atypique, l'hybritel est en capacité d'accueillir des ménages, sans solution d'hébergement, dans des logements modulables et sécurisés.

Les familles en procédure de demande d'asile représentent la majorité du public hébergé. Pour autant, la structure à vocation d'accueillir toute personne qui sollicite le 115, puisque ce dernier est le seul chargé de faire l'orientation. L'enjeu quo-

tidien est de permettre au 115 de disposer, en temps réel, d'un état des présences sur la structure et de pouvoir orienter dans les meilleures conditions les personnes (entrées jusqu'à 23 h).

Pour ce faire, les équipes de l'hybritel et du 115 échangent régulièrement sur les orientations et partagent des constats sur les situations. Ces échanges sont complétés par le partage d'un outil commun permettant de connaître, en temps réel, le niveau d'occupation de la structure.

En conformité avec son projet associatif 2014-2019, l'objectif premier de l'association ADALEA est de consolider le fonctionnement de l'hybritel et de renforcer les liens avec les partenaires locaux.

À moyen terme, il s'agira de répondre plus largement aux enjeux exposés par Sylvia Pinel, ministre du Logement, en faisant du recours aux nuitées hôtelières une exception. Dès lors, l'association ADALEA envisage de proposer aux porteurs de projets d'autres départements, à but non lucratif, la déclinaison de ce type de structure sur leur territoire d'intervention.

→ Un recours important aux places temporaires en hiver

La mobilisation des places temporaires reste effective l'hiver, et permet de proposer des solutions d'hébergement supplémentaires aux personnes qui sollicitent le 115.

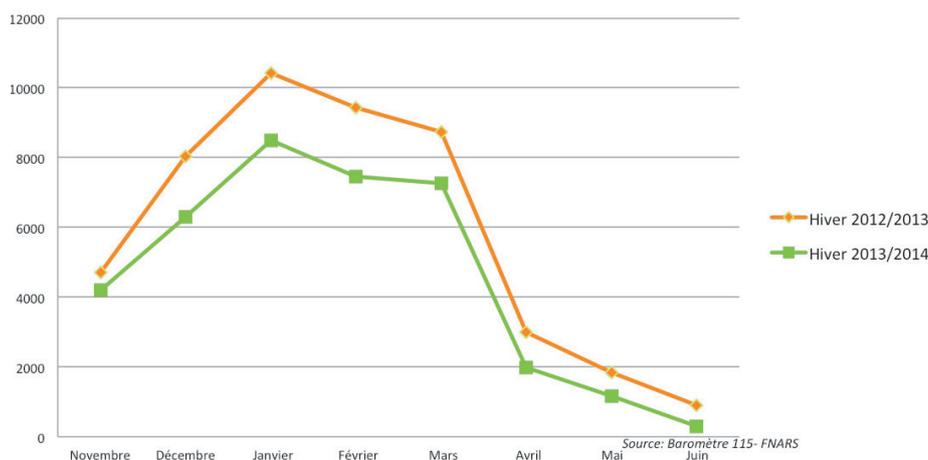
L'hébergement en places hivernales enregistre une diminution de 19% entre les hivers 2012/2013 et 2013/2014.

Les attributions sont passées d'une moyenne de plus de 8 000 attributions en structures temporaires par mois, à moins de 7 000. Le taux d'attribution vers ces places a également chuté, de 31% à 24% entre les deux hivers.

En effet, l'ouverture de ces places ne s'est pas faite dans tous les territoires au cours de l'hiver 2013/2014, pour des raisons diverses. La première étant la douceur de l'hiver. Contrairement aux déclarations du Gouvernement, c'est encore la logique du thermomètre qui a prévalu, les places temporaires n'étant mises à disposition qu'en fonction de la dégradation des températures. Ainsi, dans certains territoires, des places pourtant mobilisées n'ont pas été ouvertes. Dans d'autres territoires, en dehors de toute logique saisonnière, la mobilisation de places hivernales est faible voire nulle.

Dans 16 départements, les places hivernales représentent moins de 2% des attributions. À l'inverse, dans 6 départements la mobilisation de places hivernales représente plus de 50% des attributions: Haute-Savoie, Rhône, Pyrénées-Atlantiques, Loire, et Hautes-Pyrénées. Cette part importante des attributions vers les places hivernales met en exergue la nécessité de faire évoluer le dispositif durablement toute l'année en dotant ces territoires de places pérennes.

ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS VERS LES PLACES HIVERNALES



→ LE 115 DE LA CHARENTE

Regards croisés sur le développement des haltes de nuits en Charente, alternative à l'hôtel

Pour répondre aux besoins des sans-abri, le plan local de l'habitat de l'agglomération d'Angoulême a intégré des objectifs de production d'hébergements. Chaque commune de l'agglomération s'est engagée à produire une place d'hébergement d'urgence par tranche de 1000 habitants : des haltes de nuits se sont ainsi développées, gérées par l'AFUS16 (fédération des acteurs de l'urgence sociale de la Charente) gestionnaire par ailleurs du 115 et du SIAO. Ces haltes de nuits se sont développées dans des logements, de type 1 ou type 2, permettant d'héberger de une à quatre personnes selon les configurations des ménages. Ils ont été mobilisés à partir de la restauration d'anciens bâtiments, ou de changements de destination de bâtiments existants. Ces logements, financés par les collectivités territoriales et l'Etat (PLAI), ont un faible coût de fonctionnement. Ils s'intègrent à l'environnement local, et constituent une alternative à l'hôtel. Un travail important de réseau est utile pour intégrer ces hébergements d'urgence au sein des bourgs ou de quartiers résidentiels. Il repose en particulier sur le travail des équipes mobiles et des maraudes qui peuvent intervenir lorsque les accompagnateurs sociaux de l'AFUS16 ne travaillent plus.

Avis d'un partenaire : médecin urgentiste responsable de la PASS de l'hôpital de Girac à Angoulême

« Le développement des haltes de nuit permet d'apporter une réponse adaptée et rapide à un large public qu'il soit très en difficulté ou proche d'un relogement ; et ce grâce à un travail en réseau efficient entre l'AFUS 16, les acteurs sociaux, le service d'urgence du centre hospitalier d'Angoulême et les services de la PASS (permanence d'accès aux soins) générale comme psychiatrique.

Au-delà d'un hébergement en Halte de nuit, il s'agit de proposer une prise en charge globale médico-psycho-sociale des personnes sans domicile fixe grâce au réseau développé d'abord autour du 115 et du SIAO. Un partenariat étroit existe donc entre les différents acteurs pour accompagner les usagers et permettre l'ouverture de droits sociaux, des démarches vers l'insertion et la stabilisation, mais aussi des démarches médicales, par l'intermédiaire des PASS, pour des personnes souvent sans regard sur leur santé.

L'accueil dans la halte de nuit est donc un moment clé dans le parcours et le soutien de ce public vulnérable.

La possibilité de soigner ce public, mais aussi d'avoir un regard préventif, commence par la possibilité d'avoir un toit. »

Avis du maire de Gond-Pontouvre

« La commune de Gond-Pontouvre a entrepris, avec l'appui du Grand Angoulême et de l'AFUS 16, une démarche visant à se doter d'une halte de nuit en 2011. Le but de cette démarche était bien sûr de répondre à un besoin social fort. Si Gond-Pontouvre ne connaît pas forcément une problématique forte s'agissant des sans domicile fixe, il lui est arrivé d'être confronté ponctuellement à des situations individuelles difficiles à gérer. La commune a alors pu apprécier le travail déployé par le « 115 ». Dès lors il apparaissait naturel et opportun de fournir aux gestionnaires du 115 un ou plusieurs outils leur permettant de remplir leur mission.

Après quelques difficultés initiales, la commune et le 115 ont mis en place des protocoles permettant à ces structures de jouer pleinement leurs rôles. »

Avis des personnes accueillies

Monsieur V. : « Les haltes de nuit sont très propres, les femmes de ménage font bien leur boulot d'une manière générale. Au niveau des équipements, les mairies ne jouent pas toutes le jeu, certaines ne donnent plus de nourriture ou de produits d'entretien. Les digicodes sont très pratiques, il n'y a pas de contraintes horaires. »

Monsieur B.E « Les haltes les plus récentes sont vraiment impeccables, propres, sans souci. Quand on est seul, comme il n'y a pas de télévision ou de radio, on se morfond et l'idéal c'est quand il y a une association pas trop loin de la halte. »



FNARS
agir pour la solidarité

EN 2014, PRÈS DE
104 000 PERSONNES
DIFFÉRENTES ONT
SOLLICITÉ LE 115
POUR UNE DEMANDE
D'HÉBERGEMENT ET/OU
DE PRESTATIONS SUR
LES 37 DÉPARTEMENTS
DU BAROMÈTRE
115, DES DEMANDES
QU'ELLES ONT POUR
LA PLUPART RÉITÉRÉES
PLUSIEURS FOIS DANS
L'ANNÉE DANS L'ESPOIR
D'UNE RÉPONSE.

LA FNARS

LE SIÈGE NATIONAL

**Fédération nationale
des associations d'accueil
et de réinsertion sociale**

76 rue du Faubourg-Saint-Denis
75010 Paris
Email : fnars@fnars.org
Tél. : 01 48 01 82 00
Fax : 01 47 70 27 02
Site : www.fnars.org

CONCEPTION ET RÉALISATION DU BAROMÈTRE

Sous la direction de :
Florent Guéguen, directeur général de la FNARS

Réalisation par
Laura Charrier, chargée de mission « veille sociale et hébergement »
laura.charrier@fnars.org

Marion Quach-Hong, chargée de mission « études et santé »
marion.quach-hong@fnars.org

CONTACT PRESSE

Céline Figuière
Responsable de la communication
celine.figuiere@fnars.org
01 48 01 82 06