

Activité du 115 de Paris et évolution de la population des usagers du 115 et des EMA.

Carole Lardoux¹

Introduction

Les données saisies par les agents de téléphonie du 115 de Paris sont extraites chaque année de la base de données du 115 et cédées à l'observatoire pour une analyse statistique plus complète. Elles correspondent aux appels téléphoniques pris (demandes d'hébergement d'urgence, signalement, demande d'informations) et aux prises en charge réalisées par les Équipes Mobiles d'Aide (EMA). Elles constituent une source d'information importante sur les besoins d'une partie de la population en situation d'exclusion sociale à Paris.

L'analyse annuelle comporte deux parties : l'une sur la présentation de l'activité du 115 et des EMA en terme de *demandes* et de *prises en charge*, pour l'année 2005 mais aussi en comparaison avec les années précédentes et l'autre sur les *personnes* et plus particulièrement sur l'évolution des caractéristiques des usagers.

Les variables analysées sont les demandes d'hébergement, les hébergements attribués, les demandes non pourvues, la répartition par sexe, le pourcentage d'hébergés.

Les données sont aussi analysées selon l'état civil de l'utilisateur, « en famille » ou « isolé » car les prises en charge sont différentes : prise en charge quasi systématique et le plus souvent en hôtel pour les usagers en famille et hébergements essentiellement dans les centres (centres d'hébergement d'urgence simple et centres d'hébergement d'urgence avec soins infirmiers) pour les isolés, dans la limite des places disponibles.

Pour rappel, une famille est un groupe d'individus ayant des liens de parenté comprenant au moins un enfant mineur ou une femme enceinte de plus de trois mois de grossesse. Un isolé est un usager âgé de 18 ans ou plus, seul, ou en couple sans enfant, ou un mineur déclaré majeur après examen osseux.

Enfin on appelle « demande », tout appel pris qui va faire l'objet d'une fiche informatique quelle que soit l'issue de cette demande (satisfaite ou non). Les demandes recensées dans la base de données sous-estiment les demandes réelles d'hébergement sur Paris puisqu'elles ne sont enregistrées qu'à partir du moment où l'utilisateur a fait la démarche d'appeler et que cet appel a été pris par un des travailleurs sociaux du 115 ou que l'utilisateur a rencontré une EMA...

¹ En collaboration avec Amandine Arnaud et Sandrine Carpentier (observatoire)

Partie I – Activité du 115 de Paris en 2005

Dans cette partie, on s'attache tout d'abord au volume des demandes et prises en charge gérées par le samusocial de Paris en 2005, puis à la comparaison de l'activité avec l'année 2004.

I-1 Volume d'activité en 2005

Pour l'année 2005, le nombre total de fiches enregistrées dans la base de données, après déduction des fiches relatives à des signalements de particuliers², est de 1 145 464.

Comme nous l'évoquions l'année précédente, les fiches concernant les enfants en famille et celles concernant les personnes demandant un hébergement dans les centres avec soins infirmiers n'ont pu être saisies jusqu'à l'installation de la nouvelle base de données du 115 de Paris, en juin 2005.

Outre les améliorations relatives à la finesse des informations saisies, l'installation de la nouvelle base de données a augmenté les capacités de stockage et a permis ainsi de saisir à nouveau les données relatives aux enfants en famille et aux usagers hébergés dans les CHUSI (arrêt de la saisie entre le 01/12/03 et le 05/06/05).

Ainsi au second semestre 2005, 226 093 fiches relatives aux enfants en famille et 35 766 fiches relatives aux personnes hébergées en CHUSI ont été saisies. Par ailleurs, on estime à 1 169 le nombre total de demandes en CHUSI n'ayant pu donner lieu à un hébergement (demande non pourvue, personne ne relevant pas du dispositif 115...).

On peut donc estimer à 188 211 le nombre de fiches non enregistrées durant les cinq premiers mois de 2005³.

Compte tenu de ces estimations, **le volume total des demandes d'hébergement et d'information pour 2005 s'élève à 1 333 675** dont pratiquement les deux tiers émanent des personnes en famille (861 594).

I-1-1 Les personnes « isolées »

Concernant les personnes isolées (voir définition en introduction), les *demandes* en centre d'hébergement *simple* sont au nombre de 406 304 et les *demandes estimées en CHUSI* sont au nombre de 61 231.

Parmi les *demandes* en centre d'hébergement *simple* (N= 406 304), 35,5% correspondent à des prolongations de l'hébergement initial liées à un appel de l'usager au 115 et 24% correspondent à des prolongations de l'hébergement initial liées aux demandes des assistantes sociales des centres. Ainsi 59,5% des demandes totales correspondent à des demandes de prolongation de l'hébergement initial.

Les *hébergements* accordés dans les centres d'hébergement *simple* sont au nombre de 332 458, soit 82% des demandes. Parmi ces hébergements des isolés, 73% sont liés à des prolongations de l'hébergement initial.

Parmi les demandes d'hébergement, certaines ne peuvent donner lieu à un hébergement car aucune place d'hébergement n'est disponible au moment de la demande. On parle alors de « demandes non pourvues ».

Les 39 460 demandes non pourvues ne concernent que 10% des demandes totales des isolés mais si on analyse les demandes du jour, c'est-à-dire après déduction des demandes liées aux prolongations de l'hébergement initial, nous obtenons une proportion de 24% de demandes non pourvues ce qui correspond à une demande sur 4 qui ne peut aboutir du fait du manque de place.

Ainsi en 2005, parmi les 40 077 *demandes non pourvues*, 98,5% ont concerné les isolés⁴.

² Les fiches relatives aux signalements de particuliers ne comportent pas l'identité des personnes qui en font l'objet mais seulement leur emplacement.

³ La demande d'hébergement est constante tout au long de l'année. Nous estimons donc que le nombre de fiches du second semestre 2005 est identique à celui du premier semestre 2005. Ainsi le nombre total de fiches pour les enfants est de 387 588 contre 474 006 pour les adultes en famille.

⁴ Les demandes non pourvues concernent très peu de familles et elles sont toujours faites en accord avec la DASS de Paris.

I-1-2 Les personnes en famille

Concernant les personnes en famille, les *demandes* s'élèvent à 474 006 pour des majeurs. Les *hébergements* s'élèvent à 465 954 pour les majeurs. Le nombre d'hébergements attribués aux mineurs des ces mêmes familles est du même ordre de grandeur⁵. La quasi-totalité des demandes des personnes en famille sont satisfaites. Les hébergements en hôtel sont largement majoritaires par rapport à ceux en centre puisqu'ils représentent environ 97% pour les personnes en famille.

I-2 Évolution de l'activité

En 2005, la progression du nombre de prises en charge des personnes en famille se poursuit. Si les demandes d'isolés (hors CHUSI) ont augmenté de 2,5%, leurs hébergements (hors CHUSI) ont diminué de 2%. Tandis que les demandes des familles ont augmenté de 5% et leurs hébergements de 4,5%.

Partie II – Evolution de la population des usagers du 115 et des EMA

Jusqu'à présent nous avons présenté l'activité du 115, et partiellement celle des équipes mobiles, dans la mesure où il s'agissait d'appels ou de prises en charge. Cependant, l'activité du samusocial de Paris est bien de prendre en charge des *personnes*. Voyons maintenant l'évolution de la population concernée par le dispositif (115 et EMA) indépendamment du nombre de demandes et d'hébergements de chacun.

En 2005, parmi les 21 337 isolés qui ont fait au moins une demande d'hébergement dans l'année, 44,5% étaient déjà connus du 115 de Paris et 55,5% l'ont contacté pour la 1^{ère} fois.

Et parmi les 10 975 usagers en famille (5 398 adultes et 5 577 enfants)⁶ qui ont fait au moins une demande d'hébergement dans l'année, 41 % étaient déjà connus du 115 de Paris et 59% l'ont contacté pour la 1^{ère} fois.

Ainsi on estime en 2005 que les isolés représentent 66% des demandeurs et les personnes en famille 34%.

En 2004, les isolés représentaient 71% des demandeurs et les personnes en famille 29%.

La part des personnes en famille a augmenté de 5 points entre 2004 et 2005.

II-1 Évolution des demandeurs isolés

Le tableau et le graphique (figure 1) présentent l'évolution du nombre d'isolés demandeurs⁷ entre 1999 et 2005. Il s'agit du nombre de personnes qui ont **au moins une fois dans l'année** demandé un hébergement.

Le nombre annuel d'adultes en famille est donné à titre indicatif.

⁵ Entre juin et décembre 2005, le nombre d'hébergements attribués aux mineurs en famille est de 223 521. On estime donc à 319 316 le nombre total d'hébergement sur l'année.

⁶ Entre le mois de juin et décembre 2005, le nombre d'enfants en famille s'élevait à de 3253, on estime donc à 5577 leur effectif annuel.

⁷ On ne considère pas les personnes ayant bénéficié d'un lit avec soins infirmier pour l'ensemble de leurs hébergements. Ces restrictions ont pour but de rendre comparables les effectifs d'une année sur l'autre.

Année	Demandeurs (hors CHUSI)	
	Isolés)	Pers en Famille (adultes)
1999	21 150	1 439
2000	20 899	3 158
2001	21 855	2 490
2002	20 108	3 360
2003	24 032	4 993
2004	21 338	5 281
2005	21 337	5 398

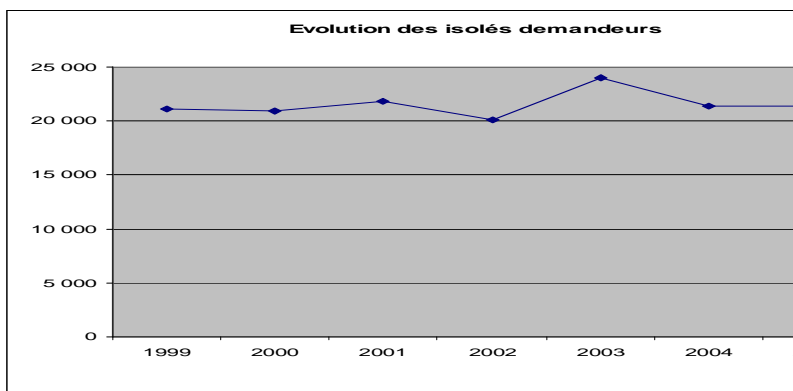


Fig 1: Personnes ayant demandé au moins une fois dans l'année un hébergement entre 1999 et 2005

L'évolution du nombre de demandeurs isolés entre 1999 et 2004 a été expliquée l'an passé (embolisation de la plateforme 115, restructuration du 115 entre Frontline et Backline).

En 2004, le nombre de demandeurs isolés est équivalent à celui de 2001 et il est resté stable entre 2004 et 2005.

Mais le nombre de demandeurs varie selon le sexe. En effet, le nombre de femmes qui ont sollicité le 115 a diminué de 13,5% entre 2004 et 2005 alors que le nombre d'hommes est resté identique (figure 2a).

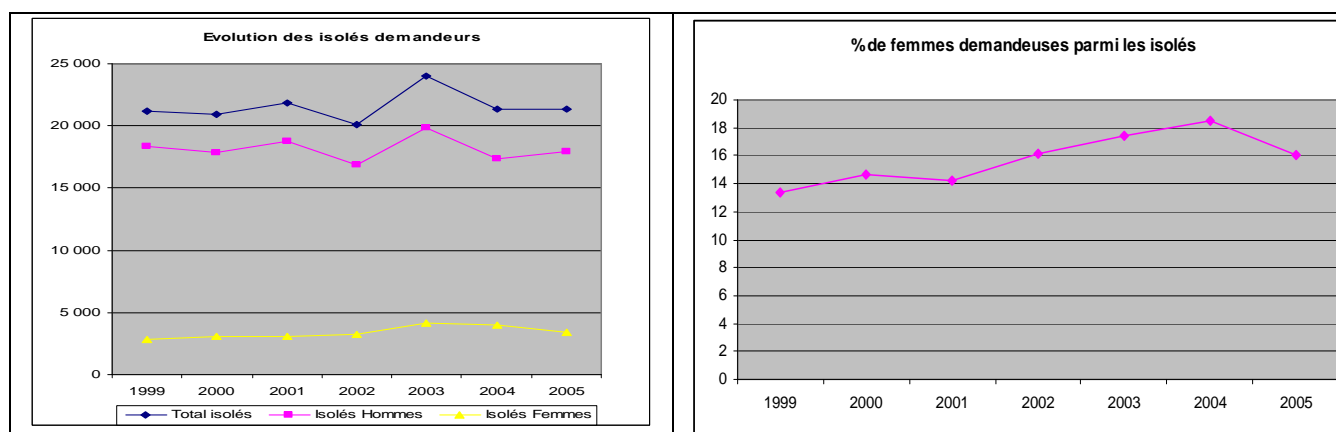


Fig 2 : Evolution du nombre d'isolés demandeurs (hors CHUSI) entre 1999 et 2005 (hommes, femmes, total – % de femmes isolées demandeuses).

La proportion de femmes isolées parmi les demandeurs isolés diminue pour la 1^{ère} fois en 2005 alors qu'elle n'avait cessé d'augmenter depuis 1999 (fig 2b) passant de 18,5% à 16% entre 2004 et 2005.

II-2 Évolution des demandeurs en famille

Le nombre de personnes en famille qui contactent le 115 de Paris continue de progresser (Fig 3a) avec une augmentation de 2% pour les adultes en famille.

Ceci doit être mis en rapport avec la situation administrative des personnes (déboutées, en recours...) et l'activité des autres plateformes en charge des familles (CAFDA, OPHOM, APTM).

Parmi les adultes en famille, les femmes sont majoritaires. La figure 3b représente celles des femmes en famille (majeures) et isolées (hors CHUSI). En 2005, le nombre de femmes en famille devient supérieur à celui des femmes isolées et la diminution du nombre de femmes isolées amorcée en 2004 se confirme.

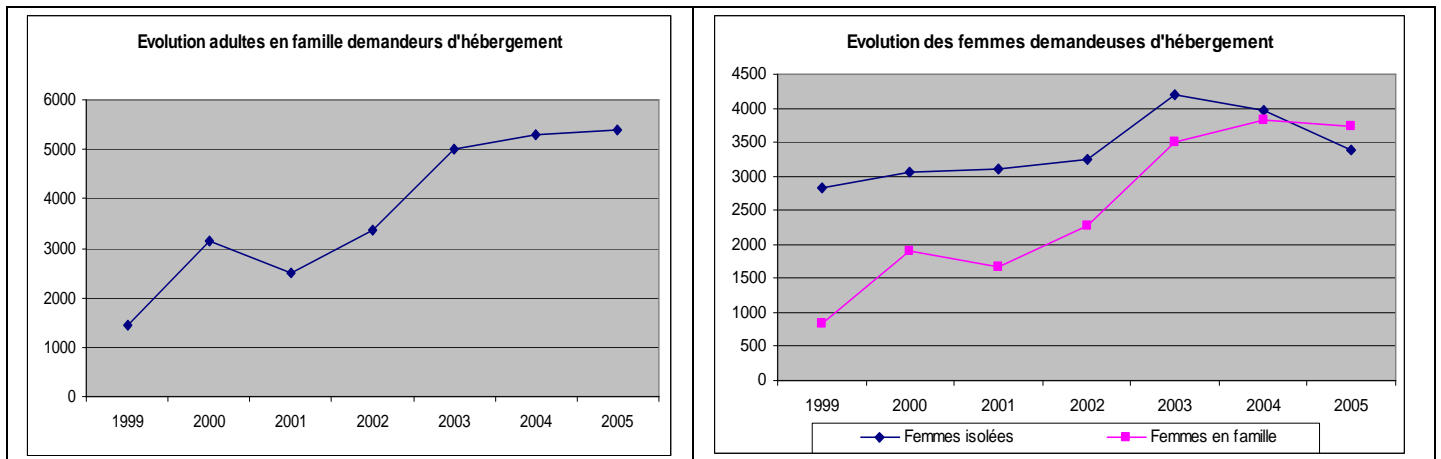


Fig 3 : Evolution 1999/2005 du nombre de personnes ayant demandé un hébergement au moins une fois dans l'année parmi les adultes en famille (3a) et parmi les femmes en famille ou isolées (3b).

II-3 Accentuation des différences de prise en charge selon l'état civil

Comme nous l'avons mentionné plus haut, la prise en charge des personnes en famille est effectuée à l'hôtel et pratiquement toutes les personnes en famille relevant du 115 de Paris sont prises en charge lors de leur appel au 115⁸.

La figure 4 illustre le pourcentage de personnes hébergées par rapport aux demandeurs selon l'état civil du demandeur.

La proportion de personnes en famille hébergées est supérieure à celle des demandeurs isolés car les hébergements des isolés sont conditionnés par le nombre de places d'hébergement disponibles.

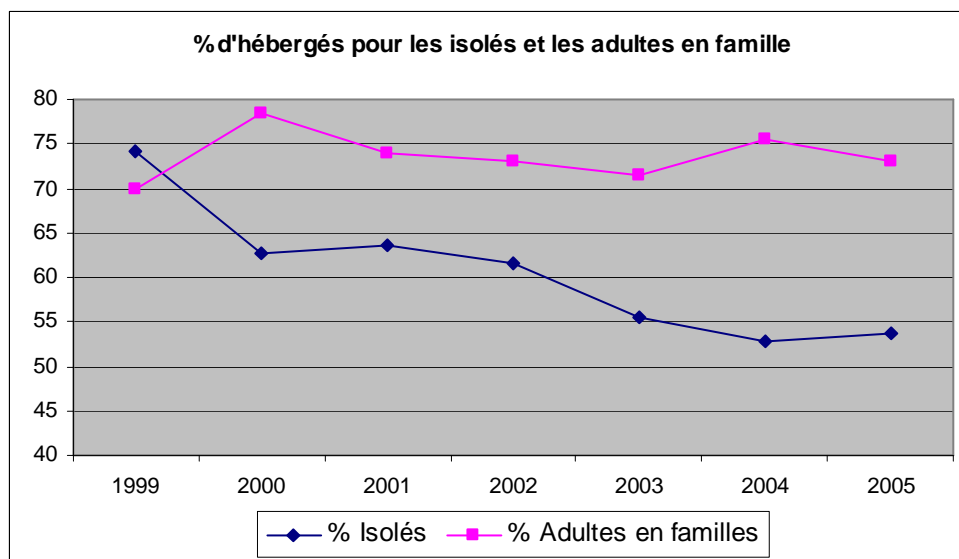


Fig 4 : Evolution 1999/2005 de la part de demandeurs hébergés au moins une fois dans l'année parmi les adultes en famille et parmi les isolés.

II-4 Evolution de la structure par âge

En 2005, les 18-24 ans représentent 14,5% des demandeurs isolés et les 60 ans et plus, 5%.

⁸ Nous mentionnons ici toutes les demandes même celles concernant des personnes en famille ne relevant pas du dispositif et celles qui ne sont pas prises en charge après accord de la DASS.

Conclusion

L'année 2005 a été marquée pour le 115 de Paris par le changement de la base de données et le déménagement des locaux à Ivry sur Seine. Malgré ces deux changements majeurs, l'activité des permanenciers n'a pas été perturbée au niveau de l'enregistrement des informations puisque tous les appels pris ont pu être saisis et les données des cinq premiers mois de l'année intégrées dans la nouvelle base de données.

En 2005, l'activité en terme de fiches saisies reste très importante (1 300 000) et stable par rapport à 2004. Les deux tiers des demandes sont émises par des personnes en famille.

Concernant les hébergements des isolés, pratiquement les trois quart correspondent à des prolongations de l'hébergement initial ce qui implique qu'il y a peu de places nouvelles disponibles chaque jour. Le nombre d'hébergements attribué à des personnes isolées a diminué de 2% entre 2004 et 2005 et parmi les demandes non pourvues, 97% concernent des personnes isolées

Pour les personnes en famille, les hébergements en hôtels représentent 97% des hébergements totaux.

Un peu plus de la moitié des personnes qui ont appelé le 115 en 2005 n'étaient pas connues du dispositif.

Les personnes isolées sont toujours majoritaires (66% des demandeurs), même si leur proportion a tendance à diminuer relativement aux personnes en famille. Notons que les personnes en famille, bien que représentant un tiers des demandeurs, totalisent près des deux tiers des hébergements attribués.