

## Activité du 115 de Paris et caractéristiques des personnes hébergées via le 115 et les EMA en 2007

François Michelot<sup>1</sup>, Anne Pasquereau<sup>2</sup>

En 2007, le 115 de Paris a reçu 756 843 appels parmi lesquels 324 602 ont été traités par les agents de téléphonie sociale (ATS). Lors du traitement des appels, des données relatives aux demandes d'hébergement (date de la demande, orientation proposée,...) et aux demandeurs (situation familiale, âge, nationalité...) sont collectées dans le système d'informations ALOHA. Les supports de ces informations sont des « fiches d'hébergement » liées à des « fiches personnes ». Par ailleurs, les données relatives à l'hébergement des personnes prises en charge par les Equipes Mobiles d'Aide (EMA) sont également consignées dans ce système d'informations. Chaque année, l'ensemble de ces données sont extraites afin de créer une base de données annuelles des demandes d'hébergements faites au 115 ou par le biais des EMA. Ces données sont transmises à l'Observatoire pour y subir un traitement statistique et les intégrer à la cohorte des usagers du 115 (en cours de constitution). Ces données constituent une précieuse source d'informations pour décrire une partie de la population en situation d'exclusion sociale à Paris.

Les données sont présentées selon la situation de l'utilisateur, « en famille » ou « isolé ». Rappelons qu'une famille est un groupe d'individus ayant des liens de parenté, comprenant au moins un enfant mineur ou une femme enceinte depuis plus de trois mois, et qu'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. Nous effectuons cette distinction (« isolés »/ « familles ») 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 Lits-Halte-Soins-Santé) pour les isolés, dans la limite des places disponibles.

Tous les chiffres présentés ci-dessous résultent d'un traitement « brut », c'est-à-dire que les données sur lesquelles nous travaillons ne sont pas « apurées » et contiennent par conséquent un certain nombre de doublons. Travailler sur de telles données ne remet pas en cause les résultats relatifs aux nombres de fiches d'hébergement ou de nuitées d'hébergement attribuées. En revanche, cela surestime légèrement (aux alentours de 5 %) le nombre d'usagers et donc sousstime le nombre moyen de nuitées d'hébergements par personne.

L'analyse que nous présentons ci-dessous se déroulera en trois temps. Tout d'abord, nous traiterons du volume d'activité en terme de demandes et de nuitées attribuées via le 115 ou les EMA ; et ce, par type de public (isolés, familles et personnes hébergées en LHSS). Dans un second temps, nous décrirons brièvement les caractéristiques socio-démographiques des personnes hébergées via ces mêmes dispositifs. Enfin, nous donnerons quelques éléments de comparaison avec les années précédentes.

---

<sup>1</sup> Sociologue-Démographe à l'Observatoire du SamusocialdeParis

<sup>2</sup> Stagiaire en Master 2 Professionnel «Expert Démographe » à l'Institut Démographique de l'Université Paris1

## I – Demandes d'hébergement et nuitées d'hébergement attribuées en 2007

Pour l'année 2007, la base ALOHA contient un peu plus de 1,593 millions de « fiches d'hébergement »<sup>3</sup>. Ces fiches d'hébergement se répartissent ainsi :

- 1 106 000 fiches « familles » ;
- 398 000 fiches d' « isolés » hors LHSS ;
- 75 000 fiches d' « isolés » en LHSS ;
- 13 800 fiches relatives à des signalements de particuliers qui ne comportent pas l'identité des personnes signalées.

Ces « fiches d'hébergement » que nous assimilons à des demandes d'hébergement ont donné lieu à 1,479 millions nuitées d'hébergements.

### 1 – L'hébergement des isolés

#### Hébergement des « isolés » hors-LHSS

En 2007, sur les 398 000 demandes d'isolés « hors LHSS » environ 320 000 nuitées ont été attribuées par le 115 et les EMA, soit une moyenne journalière de 878 nuitées. Autrement dit, chaque nuit, en moyenne, 878 personnes « isolées » ont été hébergées via ces dispositifs. Dans 74% des cas, ces personnes sont orientées vers un CHUS et dans environ un quart des cas, dans un des CHUS du SamusocialdeParis (Yves Garel ou Montrouge).

Parmi les 320 000 nuitées d'hébergement attribuées par le 115 (hors LHSS), 38% correspondent à des prolongations de l'hébergement initial liées à un appel de l'utilisateur au 115 et 35% correspondent à des prolongations de l'hébergement initial liées aux demandes des assistantes sociales des centres. Par conséquent, c'est donc environ 73% des nuitées d'hébergement qui sont le fait de prolongations.

Parmi les demandes d'hébergement, certaines ne peuvent aboutir du fait qu'aucune place d'hébergement ne soit disponible au moment de la demande, on parle alors de « demandes non pourvues ». En 2007, près de 34 700 demandes non-pourvues ont été enregistrées dans ALOHA. Elles concernent en quasi-totalité les demandes de personnes « isolées ». Il y a eu en moyenne 95 « demandes non-pourvues » par jour avec des variations saisonnières (de 68 par jour en février à près de 170 en novembre). Ce volume de demandes non-pourvues quand il est ramené sur le nombre réel de demandes (fiches hébergement qui ne sont pas des prolongations) permet d'obtenir la proportion réelle de demandes non-pourvues qui s'élève à environ 29%<sup>4</sup>.

#### Hébergement des « isolés » en LHSS

En 2007, parmi les 75 000 fiches d'hébergement LHSS, environ 73 000 nuitées d'hébergements ont été attribuées par le 115 et les EMA, soit une moyenne de 200<sup>5</sup> nuitées attribuées quotidiennement. Autrement dit, chaque nuit, en moyenne, 200 personnes « isolées » ont été hébergées en LHSS via ces dispositifs. En 2007, 1038 personnes différentes ont été hébergées en LHSS. En moyenne, chacune d'entre elles y a passé 70 nuits sur l'année.

---

<sup>3</sup> Une fiche d'hébergement est créée pour chaque demande d'hébergement. Une demande d'hébergement se définit comme une demande téléphonique, une prise en charge par les EMA ou, le plus fréquemment, une prolongation d'hébergement. La plupart des places d'hébergement est attribuée pour plusieurs nuits successives et à chaque nuit correspond une fiche d'hébergement. De plus, nous comptons une fiche hébergement par personne. Par exemple, dans une situation où un couple avec deux enfants font appel au 115 et obtiennent un hébergement en hôtel pour 31 nuits, nous dénombrerons  $31 \times 4 = 124$  fiches d'hébergement.

<sup>4</sup> En 2007, il y a eu : 320 000 nuitées attribuées, 234 000 prolongations et 34 700 demandes non-pourvues. La proportion réelle de demandes non-pourvues se calcule de la manière suivante :  $34\,700 / [(320\,000 - 234\,000) + (34\,700)] = 29\%$ .

<sup>5</sup> Le nombre théorique de Lits-Halte-Soins-Santé dédiés au 115 est de 210, parmi lesquels 170 sont répartis sur les centres du SamusocialdeParis (Albin Peyron, Esquirol, Saint Michel, Ridder et Jean Rostand). Les 40 places restantes sont les places du centre « Maubeuge » régulées par le 115.

## 2 – L'Hébergement des personnes en famille

La quasi-totalité des demandes des personnes en famille sont satisfaites. Le volume de nuitées distribuées par le 115 aux personnes en famille s'élève à plus de 1,085 millions pour l'année 2007. En moyenne, 2 974 nuitées ont été attribuées chaque jour. Autrement dit, chaque nuit, en moyenne, 2 974 personnes en famille étaient hébergées via le 115. Ces hébergements découlent, en quasi-totalité (dans 97,8% des cas), d'une orientation vers un hôtel.

## II – Caractéristiques socio-démographiques des personnes hébergées via le 115 ou les EMA en 2007

### 1- La population des « isolés »

#### Personnes « isolées » hébergées hors-LHSS

En 2007, 8 426 personnes différentes ont été hébergées au moins une nuit via le 115 ou les EMA. On comptait dans cette population une majorité d'hommes (n=6939, 82,4%). Moins d'un hébergé sur cinq était une femme (n=1487, 17,6%). Dans l'ensemble de la population isolée hébergée hors-LHSS, on comptait 12,3% de moins de 26 ans, mais près de 6% de personnes âgées de 60 ans et plus. La moitié de cette population avait moins de 39 ans (pas de différence significative selon le sexe). Les femmes semblent plus jeunes que les hommes : un quart des femmes à moins de 28 ans alors qu'un quart des hommes a moins de 31 ans.

#### Structure par âge et par sexe de la population des « isolés » hébergés hors-LHSS en 2007

Ages	Hommes	%	Femmes	%
[18;19]	101	1,5%	58	3,9%
[20;24]	528	7,6%	165	11,1%
[25;29]	792	11,4%	174	11,7%
[30;34]	1034	14,9%	182	12,2%
[35;39]	1098	15,8%	164	11,0%
[40;44]	967	13,9%	183	12,3%
[45;49]	874	12,6%	215	14,5%
[50;54]	656	9,5%	171	11,5%
[55;59]	482	6,9%	81	5,4%
[60;64]	240	3,5%	45	3,0%
[65;69]	100	1,4%	30	2,0%
[70;74]	44	0,6%	7	0,5%
[75;79]	17	0,2%	9	0,6%
[80;84]	6	0,1%	2	0,1%
[85;89]	0	0,0%	1	0,1%
Total	6939	100,0%	1487	100,0%

#### Nombre de nuitées par personne isolée hébergée (hors-LHSS)

En 2007, environ 320 000 nuitées ont été attribuées aux « isolés » (hors nuitées en LHSS), soit une moyenne de 38 nuitées par personne. Ce chiffre masque des disparités : près d'un tiers des personnes a été hébergé une seule nuit ; un quart entre 2 et 7 nuits et plus de 13% des hébergés a passé plus de 90 nuits en structure d'hébergement d'urgence.

## Répartition des « isolés » hébergés (hors-LHSS) selon le nombre de nuitées en 2007

Nuitées en 2007	Nombre d'hébergés	%
1	2642	31,4%
2 à 7	2022	24,0%
8 à 30	1452	17,2%
31 à 90	1197	14,2%
91 à 180	569	6,8%
181 à 270	300	3,6%
271 et plus	244	2,9%
<b>Total</b>	<b>8426</b>	<b>100,0%</b>

### Personnes « isolées » hébergées en LHSS

Au cours de l'année 2007, 1038 personnes différentes ont été hébergées en « Lits-Halte-Soins-Santé ». On comptait parmi la population hébergée en LHSS en 2007, 859 hommes (82,8%) et 179 femmes (17,2%). Les femmes hébergées sont en moyenne plus jeunes que les hommes. En effet, la moitié des femmes a plus de 45 ans, alors que la moitié des hommes a plus de 50 ans. Dans l'ensemble de la population hébergée en LHSS, on compte à peine 2% de moins de 26 ans, mais plus d'une personne sur 5 est âgée de 60 ans et plus. Dans l'ensemble, la population hébergée en LHSS est plus âgée que la population des « isolés » hébergés hors-LHSS.

### Structure par âge et par sexe de la population hébergée en LHSS en 2007

Âges	Hommes	%	Femmes	%
[18;19]	0	0,0%	1	0,6%
[20;24]	8	0,9%	6	3,4%
[25;29]	29	3,4%	5	2,8%
[30;34]	45	5,2%	13	7,3%
[35;39]	98	11,4%	20	11,2%
[40;44]	109	12,7%	32	17,9%
[45;49]	128	14,9%	39	21,8%
[50;54]	133	15,5%	22	12,3%
[55;59]	129	15,0%	12	6,7%
[60;64]	87	10,1%	9	5,0%
[65;69]	39	4,5%	9	5,0%
[70;74]	32	3,7%	6	3,4%
[75;79]	15	1,7%	3	1,7%
[80;84]	6	0,7%	0	0,0%
[85;89]	1	0,1%	2	1,1%
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>100,0%</b>	<b>179</b>	<b>100,0%</b>

### Nombre de nuitées par personne isolée hébergée en LHSS

En 2007, environ 73 000 nuitées en LHSS ont été attribuées, soit un moyenne de 70 nuitées par personne. Ce nombre moyen de nuitées par personne est presque deux fois supérieur à celui présenté pour les « isolés » hébergés hors-LHSS. En effet, quand une personne est hébergée en LHSS, elle l'est pour une durée conséquente afin qu'elle puisse se reposer et se stabiliser. Autrement dit, les personnes hébergées en LHSS sont des personnes qui sont dans un état de santé qui nécessite fréquemment un hébergement de moyenne, voire de longue durée. Ainsi, en 2007, environ 12% des personnes hébergées en LHSS ont passé plus de 6 mois dans ces structures.

## Répartition des « isolés » hébergés en LHSS selon le nombre de nuitées en 2007

Nuitées en 2007	Nombre d'hébergés	%
1	59	5,7%
2 à 7	146	14,1%
8 à 30	295	28,4%
31 à 90	289	27,8%
91 à 180	124	11,9%
181 à 270	55	5,3%
271 et plus	70	6,7%
<b>Total</b>	<b>1038</b>	<b>100,0%</b>

## 2 – Les personnes en famille hébergées via le 115

En 2007, 7653 personnes en famille ont été hébergées au moins une nuit via le 115. Cette population se caractérise par la présence d'enfants qui représentent la moitié de cette population (n=3768). Parmi ces enfants, environ deux tiers ont moins de 5 ans. On comptait parmi cette population une majorité de femmes (n=4421, 58%). Cette surreprésentation de femmes s'explique par le fait que 72% des 2711 familles sont des familles monoparentales qui ont à leur tête une femme. Cette population se caractérise également par une faible proportion d'adolescents (un enfant sur huit) et une forte représentation de femmes en âge de procréer.

### Structure par âge et par sexe de la population en famille hébergée en 2007

Âges	Hommes	%	Femmes	%
0	516	16,0%	426	9,6%
[1;4]	879	27,2%	701	15,9%
[5;9]	387	12,0%	306	6,9%
[10;14]	184	5,7%	169	3,8%
[15;19]	152	4,7%	192	4,3%
[20;24]	97	3,0%	489	11,1%
[25;29]	172	5,3%	720	16,3%
[30;34]	268	8,3%	673	15,2%
[35;39]	252	7,8%	413	9,3%
[40;44]	183	5,7%	186	4,2%
[45;49]	94	2,9%	93	2,1%
[50;54]	31	1,0%	31	0,7%
[55;59]	12	0,4%	8	0,2%
[60;64]	4	0,1%	5	0,1%
[65;69]	1	0,0%	6	0,1%
[70;74]	0	0,0%	2	0,0%
[75;79]	0	0,0%	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>3232</b>	<b>100,0%</b>	<b>4421</b>	<b>100,0%</b>

## Nombre de nuitées par personne en famille hébergée

En 2007, environ 1 085 000 nuitées d'hébergement ont été attribuées aux 7 653 personnes en famille réparties dans 2 711 familles, soit une moyenne de 142 nuitées par personne (ou 400 par famille). Ce chiffre masque une certaine dispersion : une personne en famille sur sept a été hébergée une seule nuit et 54% plus de 90 nuits. Une personne en famille sur huit (n=924) a été hébergée via le 115 sur l'ensemble de l'année 2007, c'est-à-dire pour 365 nuits.

### Répartition de la population en famille selon le nombre de nuitées en 2007

Nuitées en 2007	Nombre d'hébergés	%
1	1064	13,9%
2 à 7	963	12,6%
8 à 30	565	7,4%
31 à 90	960	12,5%
91 à 180	1007	13,2%
181 à 270	1288	16,8%
271 et plus	1806	23,6%
<b>Total</b>	<b>7653</b>	<b>100,0%</b>

### III – Comparaison avec les années précédentes

Entre 2006 et 2007 le nombre de fiches d'hébergement contenu dans ALOHA a légèrement diminué (-1,9% soit 31 000 fiches en moins). Cette diminution s'explique pour moitié par la diminution du nombre de fiches relatives aux demandes d'hébergement des isolés hors LHSS (-16 000 fiches soit -3,9% par rapport à 2006). L'activité des familles diminue mais dans une moindre mesure. L'activité signalée diminue également de 15 500 à 13 800. Globalement, l'activité hébergement diminue légèrement (-2,4%). Comme en 2006, près de 70% du volume des fiches hébergement concernent l'hébergement des familles.

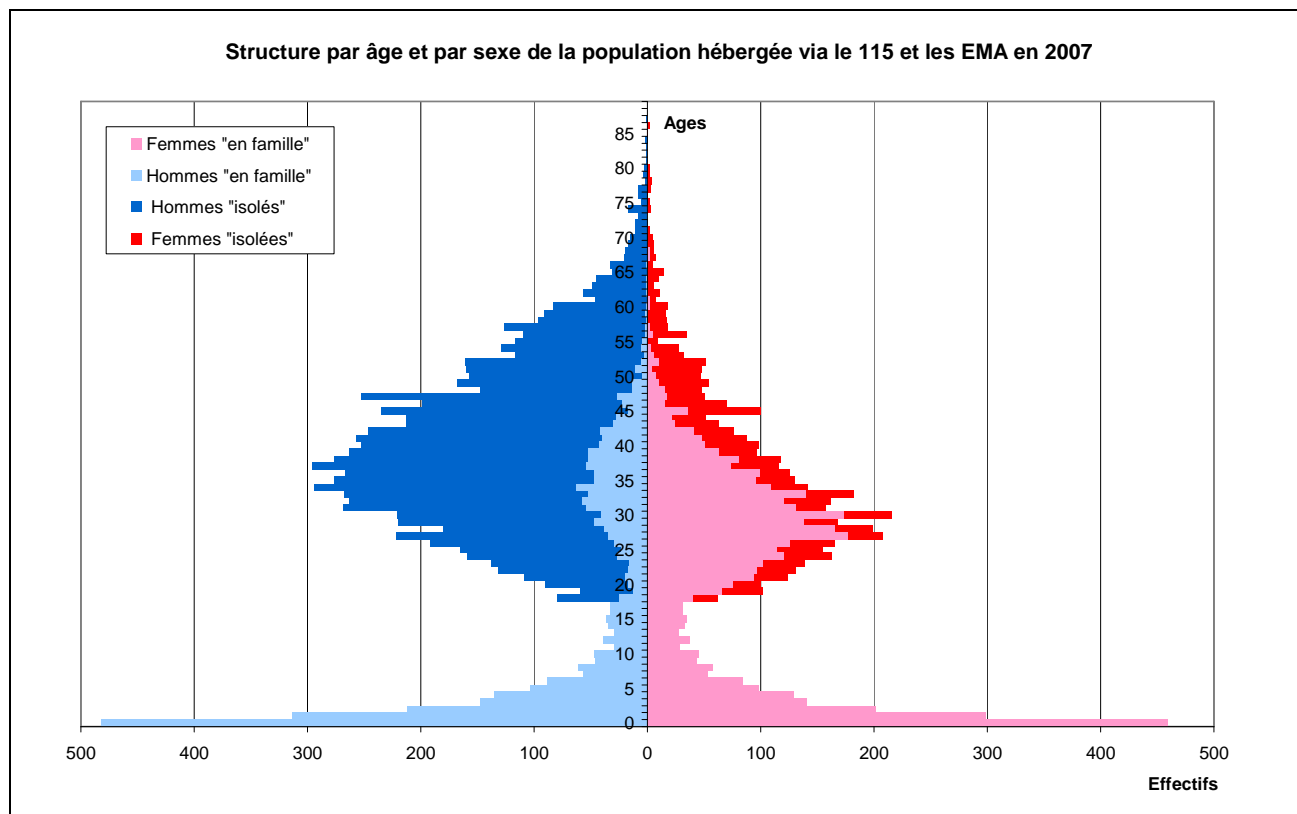
Par ailleurs, chaque nuit de 2007, en moyenne 4052 personnes hébergées via le 115 ou les EMA. Ce chiffre est en légère diminution par rapport à 2006 (-96 personnes, soit -2,3%). La diminution du nombre d'isolés hors LHSS contribue pour une moitié, la baisse pour les familles pour l'autre moitié. Alors que le 115 attribuait en moyenne 923 nuitées par jour pour les isolés hors-LHSS en 2006, il en attribuait 878 en 2007, soit une diminution de 45 nuitées (-4,9%).

La tension sur le dispositif est comparable à celle observée l'an passé, avec 29% en 2007 contre 30% en 2006. ; et ce, même si le nombre de demandes non pourvues a significativement chuté (de 42 265 en 2006 à 34 700 en 2007, soit -18%).

La structure par âge et par sexe des populations hébergées n'a guère évolué entre 2006 et 2007. On note cependant une diminution de la part des femmes dans la population des isolés hors-LHSS (de 19,4% en 2006 à 17,7% en 2007). En effet, les 27 places du CHU Montrouge qui étaient réservées aux femmes ont disparu depuis la mi-2007 pour laisser place au centre de stabilisation « La maison des femmes » inaugurée en décembre. Parallèlement, les LHSS ont vu leur population se féminiser : 17,2% des personnes hébergées en LHSS en 2007 étaient des femmes contre 13,7% en 2006.

Ces données annuelles posent en général un problème d'interprétation et ne nous donnent pas, par exemple, la durée de présence des hébergés dans le dispositif 115 ou EMA. Ces données nous permettent d'avoir un nombre de nuitées attribuées sur une année « civile ». Ainsi, nous devons envisager l'analyse des données collectées dans ALOHA dans une perspective longitudinale ; d'où la pertinence de poursuivre la construction de la cohorte d'usagers du 115.

## Synthèse



### Nuitées attribuées et personnes hébergées via le 115 ou les EMA en 2007

	Ensemble	Isolés	LHSS	En famille
Fiches hébergement (valeurs arrondies)	1 579 000	398 000	75 000	1 106 000
Nuitées d'hébergement (valeurs arrondies)	1 478 000	320 000	73 000	1 085 000
Nombre moyen de nuitées attribuées par jour	4 052	878	200	2 974
Nombre de personnes hébergées	16 327	8 426	1 038	7 653
Nombre de nuitées moyenne par personnes hébergées	91	38	70	142
Nombre de familles	2 711	-	-	2 711
Nombre d'enfants hébergés	3 768	-	-	3 768
% de femmes chefs de famille	-	-	-	71,9%
% de femmes chez les personnes hébergées	37,2%	17,7%	17,2%	70,3%
% d'adultes de moins de 26 ans	15,5%	12,3%	1,7%	22,7%
% de plus de 60 ans	3,6%	5,9%	20,1%	0,2%

\* on ne garde que les fiches qui peuvent être liées à des personnes ; autrement dit, on ôte les fiches « signalements de particuliers »

\*\*Ce chiffre n'est pas l'addition des hébergés des 3 catégories : en effet un hébergé peut être compté dans plusieurs catégories : un homme isolés qui fait un séjour en LHSS puis sort pour aller en CHUS sera compté une fois en « isolés » une autre fois en « LHSS », alors qu'il s'agit bien de la même personne. 16 327 est le nombre de personnes différentes (sans double-compte) hébergées via le 115 et les EMA.

\*\*\* on ne tient compte que des adultes. Le nombre d'adultes en famille s'élève à 3 885 en 2007

\*\*\*\* on ramène l'effectif des 18-25 ans sur l'ensemble des personnes âgées de 18 ans et plus.