

# Les usagers du 115 seuls ou en couple

Évolution de 1999 à 2004

Isabelle Agier<sup>(1)</sup>, Laure Biétrix<sup>(2)</sup>

Thomas Marie<sup>(2)</sup>, Béatrice Créteil<sup>(2)</sup>, Annick Momenceau-Lardet<sup>(2)</sup> et l'équipe du 115 de Paris<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Observatoire du **samusocial** de Paris. <sup>(2)</sup> **samusocial** de Paris.

## Le fonctionnement du 115 de Paris

Rappelons les missions du 115 de Paris qui sont : l'écoute de l'utilisateur, l'évaluation de la situation, l'information, l'orientation de la personne, dont l'hébergement qui reste la mission phare du 115.

Un appel peut être une demande d'information tant au niveau social qu'au niveau de la vie courante. Cependant, la majorité des demandes exprimées concerne l'hébergement : En fonction de l'évaluation de la situation de l'utilisateur, le travailleur social l'oriente vers les organismes compétents dit de « droit commun » dont il dépend. Dans ce cadre, la demande est dite non éligible. Si l'utilisateur ne relève d'aucun autre organisme le permanencier l'oriente vers une structure d'hébergement, gérée pour la plupart par des partenaires associatifs. S'il n'y a plus d'hébergement disponible, la demande sera qualifiée de « demande non pourvue ».

Chaque entretien téléphonique donne lieu à une évaluation. Les informations recueillies sont enregistrées via le logiciel par la création d'une fiche individuelle. Dans le cas d'une PEC de plusieurs nuits, la fiche se dupliquera automatiquement chaque matin, jusqu'à la fin des nuitées attribuées.

La fiche personnelle de l'utilisateur contient son identité, des informations démographiques et sociales, l'orientation effectuée et l'historique des hébergements dans le dispositif. Toute personne appartenant à un groupe (ex un couple, une famille) a sa propre fiche individuelle (même un bébé de quelques jours).

Les appels ne sont pas représentatifs de l'ensemble des demandes d'hébergement sur la Capitale, et ce, pour deux raisons :

- tout d'abord, parce que le 115 ne régule pas la totalité des disponibilités d'urgence parisienne (certains vont vers d'autres dispositifs comme le Plan Atlas ou ne recourent à aucune aide) ;
- ensuite parce que la demande enregistrée reste tributaire des ressources humaines du 115 (plus il y a de travailleurs sociaux en poste, plus il y a d'appels pris). La nouvelle plate-forme téléphonique située à Ivry devrait répondre d'avantage à cette attente.

La population qui fait appel au 115 et aux Équipes mobiles d'aide du SSP se compose de deux groupes très différents : les isolés et les familles. Le thème des familles sera abordé dans la prochaine présentation.

Le terme « isolé », concerne les personnes seules (homme ou femme) ou les personnes en couple sans enfant mineur. C'est l'évolution de cette population entre 1999 et 2004 qui va vous être maintenant présentée.

## Les données

Nous avons choisi de décrire ici l'évolution des demandes, des hébergements et les caractéristiques des hébergés. Les données concernant les isolés ont été collectées de 1999 à 2004 lors d'environ 900 000 appels qui ont donné lieu à plus de 2 millions d'hébergements. Les demandes enregistrées sont croissantes. Elles sont passées de 12 200 en janvier 1999 à 19 700 en janvier 2004.

## Évolution des demandes non pourvues et des hébergements

La demande d'hébergement étant en permanence supérieure à l'offre, on enregistre tous les jours des « demandes non pourvues ». On en dénombre sur la période entre 16 et 150 par jour. C'est ce que l'on nomme un rationnement de places.

Concernant les hébergements attribués de 1999 à 2004, on constate que le passage entre période hivernale et reste de l'année se modifie à partir de l'hiver de 2002/2003. Si l'on considère le nombre d'hébergements attribués chaque mois aux isolés, on observe, entre 1999 et l'hiver 2002/2003, le franchissement d'un pallier à chaque nouvel hiver et une stabilité des hébergements hors de la période hivernale. À partir du printemps 2003, les hébergements diminuent tout au long de l'année hors de la période hivernale. La décrue est tellement forte fin 2004 qu'il y a eu moins d'hébergements attribués que fin 2002.

## Évolution de la population hébergée.

Les données collectées de 1999 à 2004 concernent 101 000 demandeurs dont près de 58 000 ont été hébergés. Malgré un nombre de demandeurs assez stable d'une année sur l'autre, les hébergés sont de moins en moins nombreux. Leur nombre est passé de 15 200 en 1999 à 11 800 en 2004.

Ces personnes bénéficient d'un nombre d'hébergements au cours de l'année de plus en plus important. En effet, le nombre moyen de nuitées attribuées par an et par personne est passé de 16 en 1999 à 29 en 2004.

## De moins en moins de renouvellement

Par ailleurs, on constate, entre 2000 et 2004, une augmentation des hébergés connus les années précédentes et une diminution des nouveaux venus. Ainsi, le nombre de nouveaux venus passe de 9 700 à 6 400 entre 2000 et 2004. Celui des personnes hébergées au moins une fois les années précédentes passe de 4 000 à 5 400. La population hébergée se renouvelle donc de moins en moins.

De plus, les nouveaux venus sont moins hébergés au cours de chaque année que les personnes connues les années précédentes et le faussé se creuse de plus en plus. Si l'on considère le nombre moyen de nuitées par an et par personne pour les hébergés connus et les nouveaux venus, les ordres de grandeurs sont très différents. Pour les personnes connues, le nombre de nuitées par an passe de 45,5 en 2000 à 50,5 en 2004 alors que pour les nouveaux venus, il passe de 12,5 à 14,5.

## Plus de femmes, de jeunes et de couples parmi les hébergés

La population hébergée est très hétérogène et ces caractéristiques démographiques sont fluctuantes. Ainsi, on observe une progression des femmes et des jeunes et des couples. Les femmes sont passées de 15 à 20% des hébergés entre 1999 et 2004. Les jeunes de 18 à 24 ans progressent sur toute la période passant de 0,5 à 11% des hébergés. Les personnes en couple sont très minoritaires mais leur part dans la population hébergée passe de 4,6 à 7,6 % de 1999 à 2004.

## Conclusion

Les principaux résultats à retenir sont :

- Tout d'abord, que les hébergements sont rationnés toute l'année, avec des moyens plus concentrés sur la période hivernale depuis 2002.
- Par ailleurs, les personnes hébergées sont de moins en moins nombreuses, et bénéficient d'un nombre d'hébergements plus important. Cela laisse de moins de place au renouvellement de la population hébergée.
- Enfin, la population accueillie se féminise et rajeunit.

## Débats

Ces résultats permettent de soulever plusieurs questions :

- Tout d'abord, le moindre renouvellement suggère-il une appropriation du dispositif par les plus aguerris?
- Ensuite, quelles seraient les solutions plus adaptées pour les personnes «chronicisées» dans le dispositif ? C'est à dire la population connue et hébergée de nombreuses nuitées au cours de l'année.
- Enfin, comment proposer des hébergements plus adaptés à des populations spécifiques telles que les jeunes, les femmes ou les couples ?