

Signalements au 115 : de la sollicitation morale à l'intervention professionnelle

Symposium de l'Observatoire, 18 décembre 2007

Sylvain Mougel*, Ekédi Mpondo-Dika*

Diapo 1 – Titre

Diapo 2 – Contexte de l'enquête

Les missions du 115 de Paris ne se limitent pas à l'écoute et l'orientation des personnes sans-abri. En effet, le numéro d'urgence permet également aux particuliers d'effectuer des signalements. La réception et le traitement de ces appels constitue une part non négligeable du travail du 115. Pendant l'hiver, du fait d'une part importante des appels de particuliers, une cellule signalement est mise en place afin de traiter ces appels et de libérer les lignes pour les sans-abri. Une fois le signalement enregistré, il est transmis aux équipes mobiles d'aide du Samusocial, qui vont le traiter en priorité.

Diapo 3 – Une double enquête quantitative et qualitative

L'objectif de cette enquête était de mieux expliquer et comprendre les raisons pouvant rendre compte de ces signalements, afin de mieux les traiter. Pour ce faire, nous avons mis en place une méthodologie double. D'une part, pour expliquer, une analyse quantitative, basée sur les données du 115 de Paris, visant à décrire et à expliquer les variations des signalements, tant au niveau du volume que sur la répartition spatio-temporelle. D'autre part, pour comprendre, une analyse qualitative, partant de l'observation, la double-écoute des appels et des entretiens menés auprès de particuliers venant d'effectuer un signalement, visant à décrire et synthétiser les raisons évoquées par les personnes afin de justifier leur démarche de signaler.

Diapo 4 – Qu'est-ce qu'un signalement ?

Nous entendons par « signalement » un appel au 115 visant à alerter sur la présence d'une personne sans-abri dans l'espace public. Les signalements ne sont pas uniquement des appels passés par des particuliers : des commissariats, des hôpitaux ou encore des associations effectuent également des signalements. Cependant, plus de 3 signalements sur 4 sont des appels de particuliers. Enfin, un signalement étant basé sur du déclaratif, des personnes sans-abri composent le 115 afin de signaler leur propre présence dans l'espace public, en omettant de préciser qu'ils sont eux-mêmes sans-abri. L'appel est alors traité comme un signalement et débouche sur l'envoi d'une équipe mobile. Par la suite, nous ferons l'approximation selon laquelle tous les signalements sont issus de particuliers.

* Statisticien, Observatoire.

* Sociologue, Observatoire / ENS Paris. La partie qualitative de l'étude est le fruit d'un travail à plusieurs, avec A. Bidet, M. Breviglieri, et E. Le Méner.

Diapo 5 – Données de cadrage

Pour l'analyse quantitative, nous nous sommes intéressés à une période s'étendant du 1^{er} août 2005 au 30 juin 2007. Sur ces 700 jours, environ 45 000 signalements ont été passés au 115 de Paris, soit une moyenne de 63 par jour. Cependant, le volume quotidien de signalement est très variable. En effet, le minimum a été enregistré le dimanche 9 juillet 2006, avec 7 signalements passés, tandis que le maximum a été atteint le mardi 27 décembre 2005, avec 417 signalements effectués.

Au cours d'une journée, les signalements ne sont pas constants. Près de 80 % d'entre eux sont effectués entre 19h15 et 7h, c'est-à-dire lorsque le Samusocial et le 115 sont en fonctionnement "de nuit". De même, les signalements ne sont pas répartis uniformément dans l'année. En effet, environ 70 % des signalements sont passés pendant les cinq mois d'application du Plan d'Urgence Hivernale, c'est-à-dire entre le 1^{er} novembre et le 31 mars. Ceci laisse supposer que la démarche de signaler est plutôt saisonnière et que le froid peut constituer un facteur rendant compte des variations du volume de signalements.

Diapo 6 – Variations du volume de signalements (1)

Afin d'analyser et d'expliquer les variations du volume quotidien de signalements, nous avons effectué une modélisation. Nous avons testés ensemble différents facteurs pouvant avoir un effet sur le volume de signalements : les jours, les températures, les déclenchements du niveau II du Plan d'Urgence Hivernale, les mois, la durée du jour ainsi que les demandes de jour non pourvues au 115 de Paris. Les jours doivent permettre de tester s'il y a effectivement plus de signalements les vendredis et samedis, comme les échos du terrain le rapportent. Les températures permettront de tester si le froid est un facteur incitatif de la démarche de signaler. Les déclenchements du niveau II permettront d'évaluer l'effet de l'annonce faite à la fin du journal télévisé. En effet, lors que ce niveau est déclenché à Paris, les présentateurs météo invitent les particuliers à composer le 115 en cas de rencontre avec une personne sans-abri.

Diapo 7 – Variations du volume de signalements (2)

Ce graphique représente les variations du volume de signalements entre le 1^{er} octobre 2005 et le 30 avril 2006. La courbe rose représente les températures moyennes absolues, c'est-à-dire la moyenne entre le minimum de température et le maximum, la verte le nombre de signalements reçus par le 115 de Paris, les triangles rouges les déclenchements du niveau II.

Remarquons tout d'abord la grande différence sur le volume de signalements entre la période d'application du Plan d'Urgence Hivernale, c'est-à-dire du 1^{er} novembre au 31 mars et hors période d'application. Hors plan, le volume de signalements est très faible, et nous n'avons pas pu construire de modèle rendant correctement compte des variations.

En revanche, pendant le Plan d'Urgence, le volume de signalements est nettement plus important et très lié aux températures. Dès qu'il fait plus frais, les signalements deviennent plus nombreux. Au contraire, un temps plus clément, comme par exemple aux environs du 20 janvier, entraîne aussitôt une forte baisse du nombre de signalements.

Enfin, nous remarquons que l'appel à mobilisation télévisé en fin de journal a un effet sur le volume de signalements : les périodes les plus intenses en termes de signalements correspondent aux deux premiers déclenchements du niveau II du Plan d'Urgence Hivernale.

Diapo 8 – Variations du volume de signalements (3)

La modélisation que nous avons effectuée permet de quantifier les effets constatés pendant la période d'application du Plan d'Urgence Hivernale. Ainsi, nous obtenons qu'entre deux jours en tout point équivalent, hormis une différence de température de 8°Celsius, le volume de signalements varie du simple au double. Si cette différence de température est de 12°, alors le volume de signalements varie du simple au triple. Plus il fait froid et plus les signalements reçus par le 115 de Paris sont nombreux, cet effet étant exponentiel.

L'annonce faite par les présentateurs météo a également un effet à la hausse, que le modèle évalue à 27 %. Ceci signifie qu'entre deux jours en tout point équivalent, un déclenchement du niveau II sur l'un entraînera une hausse du volume de signalements de 27 %.

Enfin, concernant les effets des jours, nous avons constaté qu'il n'y avait pas particulièrement plus de signalements les vendredis et samedis. Il y aurait plutôt moins de signalements les dimanches et lundis que les autres jours de la semaine. Les échos du terrain ne sont donc que partiellement vérifiés.

Diapo 9 – Répartition temporelle

Un autre écho renvoie à la répartition temporelle des signalements. En effet, ceux-ci seraient plus nombreux aux horaires correspondant à la sortie du travail et aux fins de soirée. L'analyse de la répartition temporelle des signalements, représentés graphiquement, le confirme. Nous remarquons que les signalements sont plus importants sur la tranche 19h – 20h, qui correspond à la sortie du travail ainsi que sur la tranche 21h – 2h, qui correspond aux sorties en soirées. Le creux dans la répartition observé entre 20h et 21h renvoie aux repas, tant des particuliers que des personnes sans-abri, qui se rendent aux points de soupe populaire. L'étude de la répartition temporelle des signalements apporte donc des résultats "de bon sens" : les particuliers signalent essentiellement lorsqu'eux-mêmes occupent l'espace public.

Diapo 10 – Répartition spatiale (1)

Pour analyser la répartition spatiale des signalements, nous avons cartographié leur provenance sur le territoire parisien. Plus un arrondissement est en couleur foncée et plus le volume quotidien de signalements émis de cet arrondissement est important. Nous remarquons que les principaux arrondissements concernés sont ceux du sud, de l'est et du nord parisien. Les signalements semblent relativement moins importants dans le centre et l'ouest parisien. Le XX^{ème} fait cependant figure d'exception puisque le nombre de signalements y est relativement faible.

Diapo 11 – Répartition spatiale (2)

Deux éléments d'explication peuvent être avancés pour interpréter cette répartition. Premièrement, les centres d'hébergement parisien sont concentrés dans l'est et le sud de Paris. Or, il paraît relativement légitime de supposer que les sans-abri sont "attirés" par la proximité des centres d'hébergement, afin de limiter les trajets entre l'hébergement temporaire et le lieu de vie. Deuxièmement, la cartographie de la répartition spatiale des signalements rappelle celle de l'Indice de Développement Humain, qui oppose également les arrondissements du centre et de l'ouest à ceux du sud, de l'est et du nord. L'IDH est un indice prenant en compte l'espérance de vie, l'accès à l'éducation et aux connaissances, ainsi que les revenus. Les arrondissements de l'ouest et du centre correspondent à ceux où l'IDH est le plus élevé. Les signalements seraient plus nombreux dans l'est parisien car, d'une part, les personnes sans-abri étaient auparavant logées dans ces arrondissements et y sont restées malgré le passage à la rue ; d'autre part, les particuliers y auraient une proximité sociale plus importantes avec les sans-abri. Ces particuliers seraient alors plus sensibles à la problématique des sans-abri et plus facilement prêts à entreprendre la démarche de signaler.

Diapo 12 – Une proximité entre signalants et signalés ?

L'analyse quantitative des signalements révèle donc que les signalements ne sont pas faits n'importe quand, mais essentiellement l'hiver et le soir, c'est-à-dire lorsque les particuliers sont dans l'espace public et les conditions de vie des personnes en situation de grande précarité apparaissent comme les plus difficiles. Le froid, facteur explicatif principal de la variabilité du volume de signalements, renvoie à l'empathie que peuvent ressentir les particuliers vis-à-vis des sans-abri. Le froid faciliterait alors l'empathie. De plus, les signalements ne sont pas faits par

n'importe qui, mais visiblement plutôt par des personnes avec une certaine proximité sociale vis-à-vis des sans-abri.

Diapo 13 – Enquête qualitative : signaler pour mettre à distance ?

Ces notions de compassion et de proximité se sont également révélées extrêmement importantes dans l'enquête qualitative, qui elle a concerné les *raisons* du signalement. Pourquoi les gens signalent-ils?

Notre première hypothèse, fondée sur des discussions informelles avec des personnels du 115, est celle que nous appellerons « de la mauvaise conscience ». L'idée est que les particuliers se livrant à l'action ponctuelle du signalement ne manifesteraient pas un souci permanent des personnes en détresse sociale, mais appelleraient pour se donner bonne conscience, dans les moments où ils se sentent trop coupables qu'il y ait des gens dehors.

Cette hypothèse, notons-le, semble renforcée par deux résultats de l'enquête quantitative : la concentration des signalements à certaines périodes de l'année et à certaines heures de la journée pouvant s'interpréter comme la manifestation de pics de mauvaise conscience liés au contexte.

Les signalements émaneraient ainsi d'individus percevant les sans-abri non comme leurs égaux et semblables (position qui guide l'action du 115) mais comme des misérables à secourir de temps en temps. Si tel était le cas, cela placerait le 115 dans une situation paradoxale : par la prise en charge des signalements, le 115 agirait comme un opérateur de séparation sociale.

Diapo 14 – La « proximité » dans le signalement

Afin d'étudier le fondement de cette hypothèse, notre équipe de recherche a réalisé entre janvier et avril 2007 plusieurs dizaines d'heures de double écoute, et une cinquantaine d'entretiens téléphoniques de durée très variable, structurés autour de la narration, par le particulier, des moments précédents le signalement.

Sur la base de ces matériaux, l'hypothèse de la mauvaise conscience ne tient pas. Plus exactement, le signalement n'est pas présenté comme une simple procédure de déculpabilisation.

Tout signalement a pour origine un trouble dans l'environnement de celui qui appelle, sur le mode du « quelque chose ne va pas ».

C'est la perception d'un sans-abri qui engendre ce trouble et appelle une action qui se veut être une aide. On peut alors se demander si cette demande d'aide confirme la distance entre signalant et signalé, ou si, au contraire, comme nous le croyons, elle peut être interprétée comme une demande de *rapprochement* de la part du particulier.

Plus précisément, notre interrogation porte sur les *genres de qualification* qu'expriment les signalements, qualifications qui portent sur l'environnement social, le sans-abri, le particulier, et le 115 lui-même. Tout signalement débouche-t-il sur le même genre de demande de proximité ?

A ce stade de l'enquête, nous répondons que non : il y a plusieurs formes de distance à la racine des signalements, et les particuliers ne tentent pas de les réduire *toutes* sur le même mode.

Notre démarche a consisté à *typifier* les signalements, c'est-à-dire à grossir et rassembler des traits récurrents dans des formes qui donnent plus d'intelligence à la réalité.

Nous avons identifié trois types de signalements. Ces trois types n'épuisent pas la réalité. Notre étude ne s'est faite que durant les mois d'hiver et en soirée. De fait, certains types de signalement nous ont échappé.

Les trois types présentés décrivent ce que nous avons appelé un *arc de la moralisation*, ou une *échelle de la préoccupation morale*.

Diapo 15 – Première origine de signalement : le trouble du familial

Le premier type de signalement trouve son origine dans le trouble d'un ordre familial (et par là j'entends un environnement où l'on a ses habitudes), qui peut être le quartier, le pas de porte d'un immeuble

Le sans-abri signalé est quelqu'un de connu et reconnu et cette personne, ce jour-là, ne va pas bien. Quelque chose dans son allure ou son comportement est inhabituel et inquiétant : par exemple, une enquêtrice nous a dit « aujourd'hui il avait très froid parce que je lui ai donné quelque chose, il a pris ma main et... , il avait les mains très très froid, il grelottait... et voilà... ».

On appelle alors le 115 pour une intervention d'urgence, en se demandant même parfois si c'est le service le plus adapté à la demande formulée (plutôt que le SAMU médical ou les pompiers).

Diapo 16 – Deuxième origine de signalement : l'inattendu inacceptable

Le deuxième type de signalement intervient quand une activité programmée est interrompue par la rencontre avec une détresse jugée inacceptable. Par ex , le sans-abri signalé a été croisé au retour d'une soirée, du restaurant, du travail etc.

La scène interpelle, fait surgir la compassion. Nous devons ici préciser le contenu de la notion de compassion : elle est d'abord employée au sens étymologique (souffrir avec) : je me mets à la place de, je crois ressentir ce que l'autre ressent. Ceci est particulièrement vrai lorsqu'il fait froid : c'est la sensation physique du froid qui rend inacceptable le spectacle d'une personne à la rue. Mais la compassion se traduit aussi par un tourment personnel : je ne peux pas m'empêcher d'y penser, de ressasser la scène.

Du coup, la compassion qui ronge se transforme en injonction à agir pour cet individu. Le signalement est ici une demande d'intervention pour un autrui généralisé : c'est-à-dire un anonyme en souffrance. On est ici dans le registre de la responsabilité, de l'obligation morale, beaucoup plus que dans celui de la simple déculpabilisation.

Diapo 17 – Troisième origine de signalement : la représentation du scandale

Enfin, un dernier type de signalement : celui, systématique, provenant de l'indignation face au scandale.

Dans ce cas, l'environnement qui doit être réparé, c'est la société, dont la scène du signalement est une miniature

Le sans-abri signalé est une victime égale à toute autre ; il représente une injustice.

Sa seule présence est scandaleuse : sans qu'il soit nécessaire de savoir qui il est (comme dans le premier type de signalement), ou de sentir proche de lui par compassion (comme dans le deuxième type). Personne ne devrait être à cette place. Un homme nous a par exemple déclaré : « C'est inhumain ! C'est inhumain même si ces gens là sortent de prison, même si ces gens là sont pauvres, on n'a pas le droit de les laisser comme ça ! »

Le signalement est alors un geste de protestation politique qu'on peut comparer à une traduction en justice de la société, par la dénonciation de ses crimes : « Nos politiques sont des criminels » a-t-on pu entendre. L'anomalie qui provoque l'appel n'est plus ici l'inquiétude, ni même l'inacceptable, mais l'injustice comme catégorie politique.

Diapo 18 – Les différentes fonctions assignées au 115 par les signalants

Dans ces différents types de signalements, la fonction assignée au 115 par les particuliers n'est pas la même. Plus généralement, l'environnement (qui comprend le signalé, le signalant, le 115) est qualifié différemment.

Dans le premier type de signalement, le SDF est vu comme une personne dans une situation d'urgence, le particulier comme un proche inquiet, et le 115 comme véhicule de l'urgence, au propre comme au figuré.

Dans le deuxième type de signalement : le SDF est un autre en détresse / le particulier un concitoyen interpellé par sa conscience morale et sommé d'agir / le 115 un réparateur de lien social.

Dans le dernier type de signalement : le sans-abri apparaît comme une victime générique de la société / particulier comme requérant / 115 comme recours et traitement en justice de la plainte

Diapo 19 – Signaler ou aller vers

Dans tous les cas, signaler c'est retenir le principe d'aller vers.

Plus précisément, en faisant appel au 115, on essaie de réduire la distance entre soi et celui qu'on signale.

Mais d'un type de signalement à l'autre, la distance à réduire n'est pas du même genre.

Dans le premier type de signalement, il s'agit d'aller vers une personne qui ne demande rien, mais dont un proche s'enquiert : réduire ce qui sépare le signalant du signalé, c'est réduire une distance *interpersonnelle*.

Dans le deuxième type de signalement, le 115 permet la réduction de la distance qui sépare deux concitoyens, qu'on pourrait appeler *espacement public*.

Dans le dernier type de signalement, le 115 œuvre à rassembler, à inclure les sans-abri dans la société. La distance à réduire, c'est *l'exclusion sociale*.

Le 115 est donc mobilisé par les particuliers comme un opérateur de lien, mais dans une gamme plus étendue qu'on ne pouvait le croire, allant du traitement de l'urgence à celui de l'injustice structurelle.

Diapo 20 – Recommandations

Pour conclure cet exposé, nous nous risquons à quelques recommandations vers un rapprochement des ADF (avec domicile fixe, selon la formule de Pedro Meca) et des SDF.

Si l'on considère que signaler est *en général* bénéfique aux sans-abri, alors, pour favoriser les signalements, il faut renforcer la sensibilisation, médiatique notamment :

- o hors période hivernale
- o dans les arrondissements où on signale peu

Diapo 21 – Prolongements

Si l'on considère que les signalements sont d'autant mieux traités quand l'urgence les justifie : il faut alors plutôt axer la sensibilisation sur la proximité, la vigilance quant à la santé et au moral des sans-abri qu'on connaît.

Inciter au développement de relations de proximité, ce serait, soulignons ce paradoxe, incliner à faire reposer une partie de l'efficacité du 115 sur le *compassionnel*, alors que ce service a été créé pour inventer un traitement *professionnel* de l'urgence sociale.

Par contraste, insister sur les thèmes généraux de la citoyenneté et de l'injustice tendrait à faire porter au 115 une revendication politique et à le transformer en vecteur d'action collective.