

## Trajectoires d'hébergement au sein du dispositif 115 : une chronicisation de l'urgence

Symposium de l'Observatoire, 18 décembre 2007

Matthieu Le Charpentier \*, François Michelot \*

---

### Diapo 1 – Titre

#### Diapo 2 – Le 115

Le 115 est un numéro d'urgence départementalisé géré à Paris par le Samu Social. Il a pour missions d'écouter, évaluer, informer et orienter les personnes isolées ou en famille sans domicile fixe.

L'exposé qui va vous être présenté ne concerne que la population des « isolés » hébergés. Rappelons ici que le 115 se divise en 3 pôles, - pôle généraliste (les « isolés » qui nous intéressent ici), pôle infirmier (Lits-Halte-Soins-Santé) et pôle famille.

Nous allons ici nous intéresser à la situation des personnes faisant appel au pôle généraliste : les « isolés ».

Des usagers nous contactent pour avoir des informations : où manger, où se laver, des conseils : administratif, sociaux voire juridiques et obtenir des orientations par rapport à leurs demandes.

Une grande partie de nos usagers nous contactent pour avoir un lieu d'hébergement pour dormir (environ 2/3 des appels). Le 115 gère une partie des places en urgence sur Paris mais pas la totalité. Le contexte de la stabilisation et de la continuité a considérablement changé la donne pour le 115 : beaucoup moins de places fraîches quotidiennes l'extrême majorité des orientations se font en urgence pour une nuit et davantage de difficultés à orienter des personnes avec des troubles psychiatriques, des problèmes d'addictions, des sans-papiers qui ne peuvent s'inscrire dans le cadre d'un projet social nécessaire pour une prise en charge en stabilisation.

#### Diapo 3 – La prise en charge

Nous pouvons distinguer clairement deux périodes :

- La période hivernale avec l'ouverture de gymnases et de places supplémentaires en urgence, comme c'est le cas actuellement : avec une prise en charge inconditionnelle sur des hébergements d'urgence, et la période non hivernale où le 115 se trouve de facto à gérer un nombre de places beaucoup moins important que de demandes.
- Pendant cette période non hivernale, distinguons deux types d'usagers:

---

\* 115 de Paris.

\* Socio-démographe, Observatoire.

- Les usagers dépendant de l'urgence sociale, c'est-à-dire n'ayant d'autres possibilités que l'hébergement d'urgence, sont peccés en Centre d'Hébergement d'Urgence en essayant de mettre à l'abri les usagers les plus fragiles, en prenant en compte l'âge, la santé et en considérant que la majorité des places d'hébergements seront disponibles le matin ;
- Concernant les usagers nous appelant pour la première fois : au terme d'une évaluation sociale, certains vont être orientés sur un dispositif du droit commun, généralement vers les services sociaux de la mairie et ne seront pas pris en charge en hébergement d'urgence. D'autres vont être orientés vers un hébergement d'urgence généralement accompagné d'une orientation vers un partenaire associatif ou vers une assistante sociale de centre.

#### **Diapo 4 – Collecte des données**

A l'issue de ces appels une fiche informatique est créée rassemblant des informations socio-démographiques, administratives et sociales déclarées par l'utilisateur. L'orientation proposée (la date et le lieu d'hébergement ou la raison d'un éventuel refus de prise en charge) est également consignée dans ce système d'information. Ces données nominatives ont un usage exclusivement interne et sont protégées par la CNIL. Elles permettent notamment au quotidien de mieux orienter nos usagers en rappelant que le 115 ne fait pas de suivi social, mais aussi de mener des études pour analyser l'évolution de la situation des usagers du 115.

Ces données, traitées par l'Observatoire du SSP, sont précieuses pour décrire une partie de la population en situation d'exclusion sociale à Paris. Elles s'inscrivent également dans la veille sociale et servent à alerter les pouvoirs publics.

Cet exposé porte sur la période 1999-2006.

#### **Diapo 5 – Données de cadrage (1)**

Avant d'essayer de caractériser les parcours des usagers du 115 de Paris, donnons quelques éléments de cadrage.

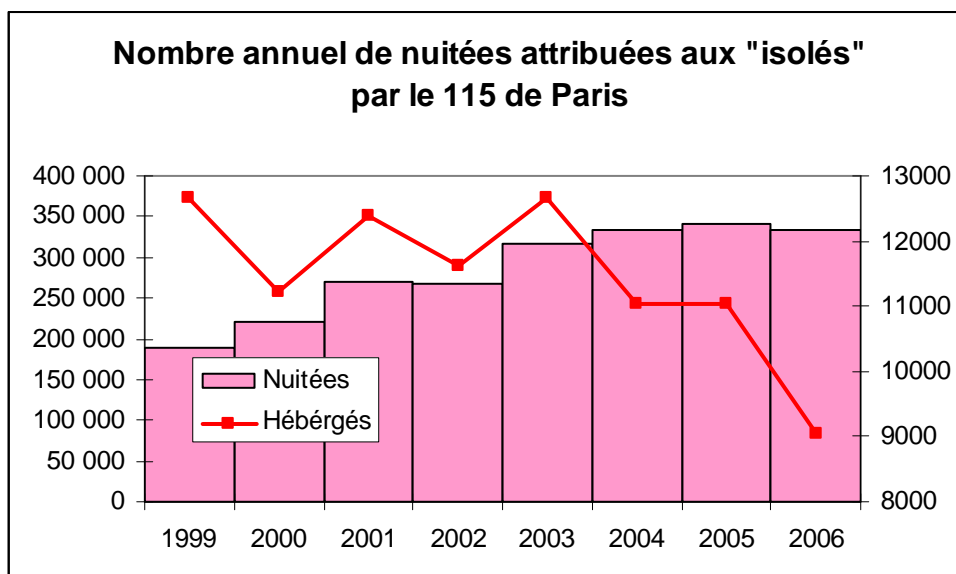
##### **Constat**

**Au cours de la période 1999-2006** (pour les « isolés »), le 115 de Paris a attribué plus **de 2 millions de nuitées** en CHUS (et dans une moindre mesure en hôtels) sur la période à un peu plus de **60 000 personnes**.

**En 2006**, le 115 de Paris a attribué environ **335 000 nuitées** (CHUS et hôtels) à environ **9000 personnes**. **Chaque nuit**, c'est en moyenne un peu plus de **900 personnes** isolées qui sont hébergées via le 115 ou les EMA.

Si on regarde ce qui se passe sur la période étudiée (1999-2006), on remarque que le **volume de nuitées** d'hébergement attribuées via le 115 **a augmenté de 1999 à 2003 et stagne depuis** (comme nous le voyons sur ce graphique). Ce tassement de l'offre d'hébergement s'accompagne d'une **diminution sensible du nombre d'hébergés** (on passe de 12 000 personnes hébergées par an entre 1999 et 2003 à 9 000 en 2006 : pourquoi ?

Graphe 1



### Diapo 6 – Données de cadrage (2)

Quelques caractéristiques de la population des isolés hébergés via le 115 en 2006

#### Sexe

Une personne hébergée sur cinq est une femme (14% en 1999). En 2006, 1/4 des nouveaux entrants sont des nouvelles entrantes.

#### Age

L'âge moyen des hébergés est de 40 ans (35 ans en 1999).

En 2006, la proportion des plus de 50 ans est le double de ce qu'elle était en 1999. (22% en 2006 contre 12% en 1999).

#### Nationalité

En 2006, une petite moitié de français une grosse moitié d'étrangers. Population qui s'internationalise : 133 nationalités. 1/3 d'Africains (Pays du Maghreb pour moitié, 1/3 d'Afrique noire francophone) 1/8 d'européens - 6% d'asiatiques.

#### Sur la période 1999-2006

→ La population des « isolés » hébergés s'est féminisée, a vieilli et s'est internationalisée.

#### Données sociales

Chez les 9033 « isolés » hébergés en 2006, on observe :

**Pièces identité** : 15-25% de sans papiers ;

**Couverture médicale** : 1/5 sans couverture médicale ;

**Suivi social** : 1/3 sans suivi social ;

**Ressources** : La moitié se déclare sans ressource, 30% touche le RMI, l'AAH ou une autre prestation sociale 11% ont un revenu issu du travail ou de l'ASSEDIC ;

## Diapo 7 – Trajectoires (1) - Motifs de rupture des hébergés en 2006

Quand une personne fait appel au 115, elle évoque comme principal motif qui l'a poussé à la rue :

**Départ contraint du logement (30%) :** Expulsion locative, de chez un tiers, d'une structure, départ hôtel à cause d'un manque de ressource ;

**Départ du pays d'origine (25%) ;**

**Problèmes familiaux (12-13%) :** conflits avec parents, violence conjugal, séparation ;

**Départ de la province : 10% ;**

**Maladie : 6-7% ;**

**Prison : 3%.**

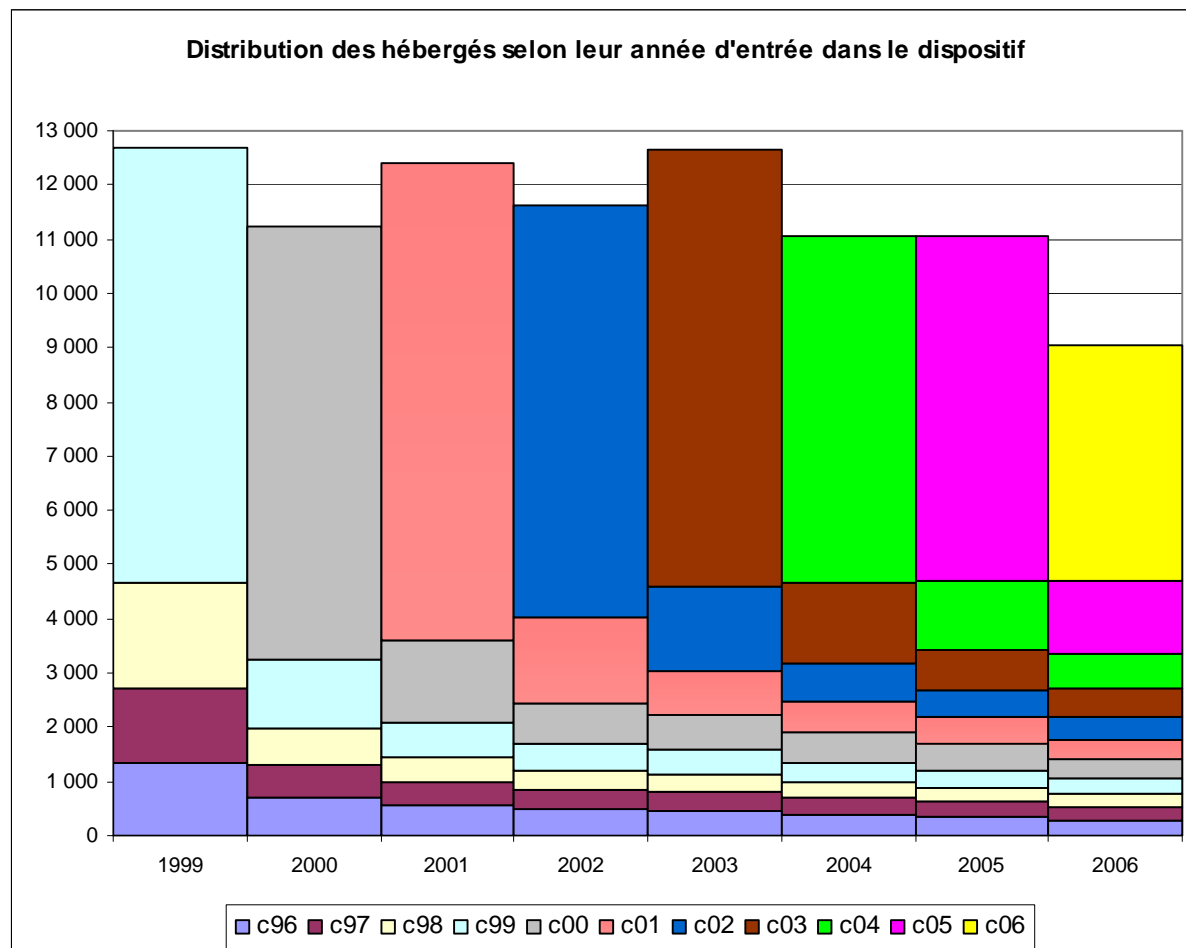
## Diapo 8 – Trajectoires (2) - Année d'entrée dans le dispositif

Nous pouvons caractériser nos populations selon leur année d'entrée dans le dispositif, ce que nous appelons cohorte (graphe2). En 2006, les primo entrant (hébergés pour la première fois en 2006) sont représentés en jaune, ceux rentrés en 2005 sont représentés en violet, ..., ceux rentrés en 2001 en rose-saumon. Les couleurs nous permettent de suivre l'évolution de ces cohortes au fil des années.

**La population des « isolés » hébergés se renouvelle de moins en moins :** les personnes déjà connues du dispositif représentent plus de la moitié de l'ensemble des hébergés en 2006, alors qu'ils représentaient environ 30% des hébergés en 1999 (graphique 2)

Ainsi ce graphique, montre qu'en 2006 plus de la moitié des hébergés était connue du dispositif dès 2005. En 2006, un hébergé sur cinq est connu depuis au moins 5 ans (1800 personnes). Plus de 1000 personnes hébergées en 2006, ont déjà été hébergées en 1999.

Graphe2



Ce graphique (graphe 2) montre qu'il y a une réelle « sédimentation » de la population prise en charge via le 115. On remarque bien l'empilement des populations qui rentrent dans le dispositif une année après l'autre et qui restent engluées dans le dispositif

### Diapo 9 – Trajectoires (3) – Les parcours

Quelques données sur le parcours d'hébergement des personnes hébergées en 2006

#### Rappel

Environ 335 000 nuitées pour un peu plus de 9 000 hébergés, soit une moyenne de 37 nuitées par personnes hébergées en 2006. Cette durée moyenne a plus que doublé depuis 1999. Ce parcours d'hébergement n'est pas continu, il est tronçonné en plusieurs séquences d'hébergement (en général, le 115 attribue ces nuitées une par une ou par lot de 3 ou 7).

\*Séquence d'hébergement : série de nuitées consécutives.

**Les parcours se définissent à partir de l'année d'entrée dans le dispositif et la présence d'hébergement sur une année.**

Quand une personne est hébergée une année donnée, cela ne signifie pas qu'elle l'a été sur toute l'année. Une personne est considérée comme hébergée sur une année si elle s'est vue attribuée au moins une nuitée d'hébergement.

**Sur la période 1999-2006, on peut distinguer 4 grands types de parcours :**

**Parcours « primo » :** ce sont les personnes hébergées pour la première fois en 2006 (caractérise un peu moins de la moitié des « isolés » hébergés en 2006) ;

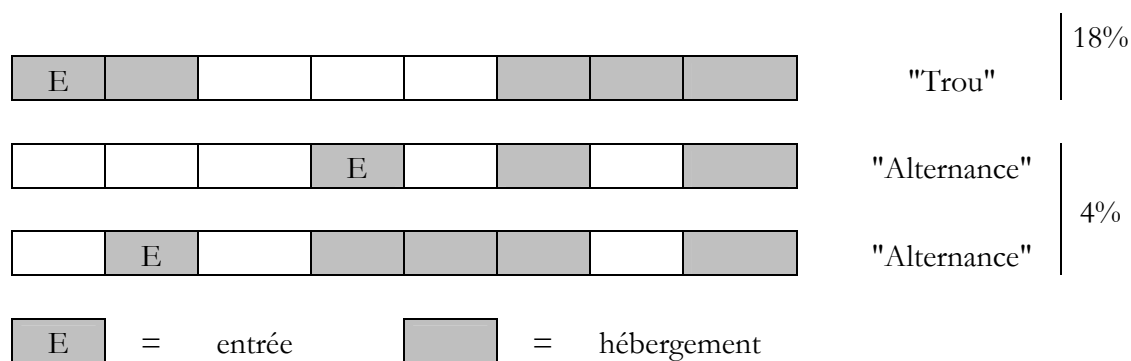
**Parcours des « habitués » :** ce sont des usagers hébergés au moins une nuitée par an depuis leur année d'arrivée dans le dispositif (un peu moins de 30% des hébergés) ;

**Parcours « trou » :** ce sont des usagers hébergés pour la première fois avant 2006 et qui ont connu une longue période (plus d'un an) pendant laquelle ils n'ont pas été hébergés via le 115 ;

**Parcours « alternance » :** ce sont des usagers hébergés pour la première fois avant 2006 et qui ont connu plusieurs longues périodes pendant lesquelles ils n'ont pas été hébergés (voir graphe 3).

Graphe 3

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Trajectoire	%
							E	Primo (1 seq)	32%
							E	Primo (+ d'1 seq)	17%
						E		"Habitué"	29%
E								"Habitué"	
	E							"Trou"	



NB : Quand une personne est hébergée une année donnée, cela ne signifie pas qu'elle l'a été sur toute l'année. Une personne est considérée comme hébergée sur une année si elle s'est vue attribuée au moins une nuit d'hébergement.

## Diapo 10 –Description des parcours

### Parcours « Primo » - 49% des hébergés en 2006

Ce sont les personnes hébergées pour la première fois en 2006.

Ce groupe de « primo-arrivants » se caractérise par :

- un nombre d'hébergement faible (16 nuitées par personne pour 2006), 40% n'ont été hébergé qu'une seule nuit ;
- une proportion de jeune plus importante que les autres (16% des moins de 25 ans, 37 ans d'âge moyen) ;
- une proportion plus importante de femmes (presque 1/4) ;
- une forte proportion d'étrangers (2/3) ;
- l'absence de droit (plus de 20% sont sans-papiers, la moitié sans suivi social, plus de 60% sans aucune ressources, 17% bénéficierait du RMI, de l'AAH ou d'une autre prestation sociale) ;

On pourrait subdiviser ce groupe en 2 sous-groupes : un groupe qui comprend uniquement les personnes hébergées pour une seule séquence d'hébergement et autre groupe ayant bénéficié de plusieurs nuitées.

**Sous groupe «Primo-arrivants - 1 séquence d'hébergement » - 32% des hébergés,** groupe pour lequel il est difficile d'avoir des informations fines. C'est en effet au bout de plusieurs séquences d'hébergement que les permanenciers réussissent à faire des évaluations complètes. Ce groupe semble comprendre plus de personnes fragiles (au niveau des droits notamment et de l'accompagnement social, de la couverture maladie), le nombre de nuitées d'hébergement y est très réduit ;

**Sous groupe « Primo-arrivants - Multi séquences » - 17 % des hébergés,** nombre de nuitée d'hébergement plus important (37 nuitées) réparti sur plusieurs séquences d'hébergement (environ 30% ont plus de 5 séquences d'hébergement) Ces séquences d'hébergement s'avèrent relativement courtes (10 nuitées consécutives en moyenne). Ces personnes ont des caractéristiques (socio-démo et sociale) proches de la catégorie précédente. Une part importante de ce groupe sera encore présente en 2007.

### Parcours « habitués » - 29% des hébergés en 2006

Ce sont des usagers hébergés au moins une nuitée par an depuis leur année d'arrivée dans le dispositif (voir graphe 3). C'est en quelque sorte le groupe des « habitués ».

Ce groupe d'«habitué» se caractérise par :

- un grand nombre de nuitées (71 nuitées par personne sur l'année), 1/4 a été hébergé plus de 90 nuitées sur l'année 2006 ;
- une proportion de vieux plus importante que les autres (16% de plus de 55 ans, 42 ans d'âge moyen) ;
- une moitié de français, une moitié d'étranger ;
- un accès au droit qui semble plus développé que le groupe des « primo » : 2/3 déclare bénéficier d'un suivi social ; 3/4 aurait une couverture médicale ; 35% d'entre eux touchent une prestation sociale ;

Ces « habitué» semble effectuer un grand volume de demandes auprès du 115 : près de la moitié des hébergés inclus dans ce groupe ont connu plus de 5 séquences d'hébergement dans l'année et plus de prises en charge par les équipes mobiles d'aide que les autres. Le nombre de demandes non-pourvues (demande ne pouvant aboutir à un hébergement faute de place suffisante) est assez conséquent (8 en moyenne, 40% en ont eu plus de 5 sur l'année). Les séquences d'hébergement semblent relativement longues (environ 17 nuitées consécutives en moyenne). Près de 40% des membres de ce groupe ont connu au moins 5 structures d'hébergement différentes au cours de l'année.

### **Parcours « trous » - 18% des hébergés en 2006**

Ce sont des usagers hébergés pour la première fois avant 2006 et qui ont connu une longue période (plus d'un an) pendant laquelle ils n'ont pas été hébergés via le 115 (voir graphe 3). Ce trou dans le parcours (non recours au 115 de Paris) de ces hébergés peut signifier plusieurs choses : une migration géographique, une phase de réinsertion qui a avorté (passage en CHRS, maison-relais...), un long séjour à l'hôpital, un passage par la case « prison »,...

Ce groupe se caractérise par :

- un nombre de nuitées par personne proche de la moyenne de l'ensemble des hébergés en 2006 (38 nuitées par personne), un hébergement plus « ponctuel » la moitié de ce groupe a été hébergé moins de 7 nuitées sur l'année 2006 ;
- une population sous-féminisée (14% de femmes) plus âgée (16% de plus de 55 ans, 43 ans d'âge moyen) ;
- environ 60% de ce groupe est de nationalité française ;
- par conséquent, en terme d'accès au droit : la plupart de ce groupe est en situation régulière, près des 3/4 déclare bénéficier d'un suivi social ; 3/4 aurait une couverture médicale ; plus de 40 % d'entre eux touchent une prestation sociale ;

Ce groupe semble avoir un meilleur accès au droit que les autres (notamment plus d'allocataires de prestations sociales). On peut faire l'hypothèse suivante quand au caractère plus « ponctuel » / « épisodique » de cette trajectoire : les prestations étant versées régulièrement, les personnes de ce groupe peuvent sans doute se débrouiller sans le 115 un temps pour trouver un abri. Près de 30% déroule leur parcours sur plus de 5 séquences dont la durée semble plus courte que celles des « habitué» (10 nuitées par séquence contre 17).

### **Parcours « alternance » - 4% des hébergés en 2006**

Ce sont des usagers hébergés pour la première fois avant 2006 et qui ont connu plusieurs longues périodes pendant lesquelles ils n'ont pas été hébergés (voir graphe 3).

Ces groupes est assez proche du précédent. Il a les mêmes caractéristiques mais avec des traits encore plus renforcés (plus âgé, plus masculin, plus français, mieux suivi, plus de couverture maladie, moins de sans-papiers...)

Le parcours des personnes appartenant à ce groupe se caractérise par leur ancienneté dans le dispositif : 80% était déjà présents dans le dispositif avant 2001. Ils se sont vus attribuer moins de

nuitées que les autres (31 contre 71 pour les « habitués »). Leur parcours d'hébergement en 2006 se caractérise par de courtes séquences d'hébergement (8 nuitées par séquences), et est marqué par la fréquentation d'un nombre conséquent de structures d'hébergement (1/4 a fréquenté au moins 5 structures au cours de 2006).

Pour ces deux derniers groupes, il semble que le 115 soit une solution de dépannage. Ils semblent mieux suivis socialement et bénéficient de plus de ressources.

### Tableau synthétique

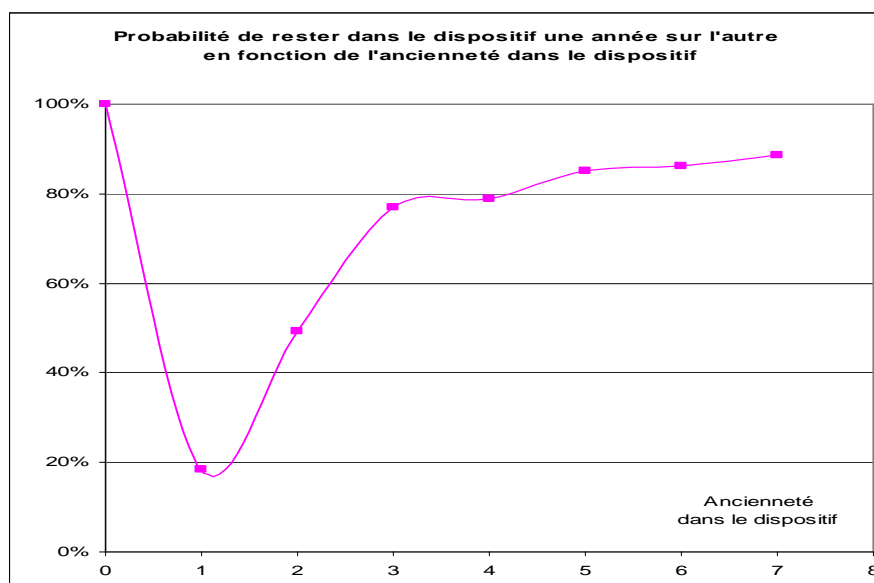
	<b>Primo 1 séquence</b>	<b>Primo plus d'1 séquence</b>	<b>« Réguliers »</b>	<b>« Trou »</b>	<b>« Alternance »</b>
<b>% des hébergés</b>	32%	17%	29%	18%	4%
<b>Nombre de nuitées</b>	--	=	++	=	-
<b>Stabilité du parcours (séquences, nombre de centres...)</b>	--	+	++	-	--
<b>Part des femmes</b>	+	+	=	-	-
<b>Age</b>	-	-	+	++	++
<b>Etrangers</b>	++	++	=	-	--
<b>Papiers</b>	--	--	=	+	++
<b>Ressources</b>	--	--	+	+	+
<b>Suivi social</b>	-	=	+	++	++
<b>Couverture médicale</b>	-	-	++	++	++

- très inférieur à la moyenne
- inférieur à la moyenne
- = comparable à la moyenne
- + supérieur à la moyenne
- ++ très supérieur à la moyenne

### Diapo 11 – Sortir rapidement du dispositif sous peine d’y rester...

Une autre approche possible pour mesurer la chronicité est de mesurer la probabilité d’être dans le dispositif une année sachant qu’on y était déjà l’année précédente (graphe 4).

Graphe 4



Ainsi, si on raisonne sur les effectifs issus de chaque cohorte. On regarde le nombre de personnes présentes d’une année sur l’autre, et ce selon leur année d’entrée dans le dispositif.

Globalement, on obtient les probabilités suivantes.

Une cohorte entrant dans le dispositif une année N aura 20% de ces membres présents l’année N+1. Si la personne est encore là l’année N+1, elle aura une chance sur 2 d’y être encore l’année N+2 (sachant qu’elle y était l’année N+1).

Des personnes entrées une année donnée peuvent très bien sortir et ne pas être présentes dans le dispositif durant une année et réapparaître par la suite.

**Bref, plus une personne reste dans le dispositif moins elle a de chance d’en sortir.**

### Diapo 12 – Conclusion

On voit que l’offre en terme de nuitées d’hébergement stagne depuis 2003 et qu’elle bénéficie à un nombre décroissant d’usager. Les nouvelles personnes prises en charge en 2006 semblent avoir des caractéristiques bien différentes des personnes déjà connues du dispositif 115 (plus de femmes, plus d’étrangers, plus de sans-papiers, moins de ressources). La population semble s’engluer dans l’urgence. Le dispositif ne peut en aucun cas prendre en charge de manière inconditionnelle les nouvelles personnes entrantes : il faut faire un tri pour gérer la pénurie. Les conditions de sortie de l’urgence (CHRS, maison-relais, logement social...) ne semblent pas suffisantes tant par leur quantité (nombre de places offertes) que par leur qualité (localisation, qualité du suivi, ...). Les parcours « trous » et « alternance » caractérisent près d’un quart des parcours des « isolés » hébergés en 2006. Ces parcours sont marqués par une longue rupture de prise en charge par le 115 que seule la migration de l’usager (vers un autre département donc vers un autre 115) ne peut expliquer. Il est à parier que ces « trous » dans les trajectoires d’hébergement s’expliquent en partie par des échecs de réinsertion (CHRS, prison, logement...).

## **Diapo 13 – Points de discussion**

Quid de l'inconditionnalité ?

Pourquoi a-t-on une proportion aussi forte de personnes prises en charge pour une seule séquence ? (besoins ponctuels, lieu totalement inadapté pour le primo-arrivant qui ne veut surtout pas retenter l'expérience d'une nuit en CHUS ?...)

Comment prendre en charge les nouveaux usagers, dans le cadre des nouvelles politiques (DALO, PARSA, principe de continuité) si la fluidité entre les dispositifs (hébergement d'urgence/structure de réinsertion/logement) n'est pas assurée ?

Comment mieux adapter les lieux d'hébergement et l'accompagnement social afin d'entamer la réinsertion de ces personnes ?