



**FNARS**

*agir pour la solidarité*

# Baromètre 115

Décembre 2014



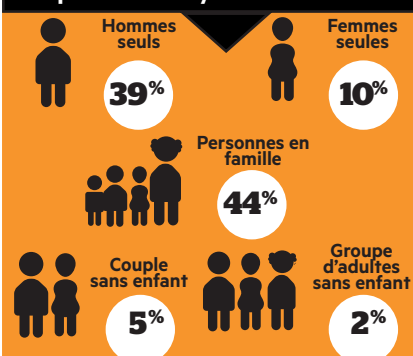
# Synthèse

Dans les 37 départements  
du baromètre

# 18 382

**personnes différentes ont sollicité le 115 en décembre 2014 pour un hébergement**

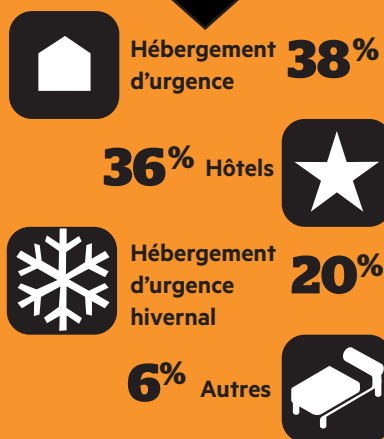
**Composition familiale  
des personnes ayant sollicité le 115**



**43%** de personnes ayant sollicité le 115 n'ont jamais été hébergées

dont **66%** pour absence de places disponibles

**Type d'hébergement** proposé pour les personnes ayant sollicité le 115



## 115 : hausse des mises à l'abri cet hiver

Les résultats du baromètre 115 montrent une augmentation des propositions d'hébergement faites aux personnes sans abri sur un mois (+30%). En décembre 2014, les orientations vers des places hivernales ont été multipliées par trois par rapport à novembre sur les 37 départements étudiés par le baromètre de la FNARS. La chute des températures en décembre a accéléré les ouvertures de places temporaires de faible qualité.

Les hébergements proposés restent des solutions de mise à l'abri insatisfaisantes : gymnases, casernes, hôpitaux, accueils de jour et de nuit, structures collectives aménagées pour la saison et, beaucoup, dans des hôtels (36% des attributions en décembre). L'hôtel reste la principale variable d'ajustement, avec une hausse de 73% des orientations vers des chambres d'hôtel par rapport à décembre 2013.

Cette hausse des propositions d'hébergement temporaire ne parvient pas à répondre à une situation qui demeure très critique sur les 37 départements et à Paris. Encore en décembre, 8 000 personnes sans-abri qui ont appelé le 115 n'ont jamais obtenu un lit pour la nuit (soit 43% de l'ensemble des personnes ayant appelé le 115 en décembre).

Ces résultats, qui manifestent une avancée notable, montrent cependant encore la persistance d'une gestion au thermomètre de l'hébergement des personnes sans domicile, fondée sur de la simple mise à l'abri, avec une ouverture de places quand il fait très froid et une fermeture quand les températures remontent. Le ministère du logement et de l'égalité des territoires, s'est engagé à maintenir les places hivernales ouvertes jusqu'au 31 mars, même en cas de hausse des températures. Les associations seront vigilantes quant au respect de cet engagement sur les territoires.

Il est urgent de proposer des alternatives à ce modèle qui a prouvé son échec et qui accentue l'exclusion des personnes sans abri.

La FNARS, qui demande la fin de la gestion au thermomètre depuis plusieurs années, réunit jeudi 15 janvier 2015, 500 personnes (directeurs d'associations, travailleurs sociaux, personnes accompagnées, représentants de l'Etat, des bailleurs sociaux...) pour une journée de concertation nationale visant à sortir de l'urgence et à favoriser l'accès au logement et à l'hébergement durable des personnes sans abri. La Fédération en appelle à une responsabilité collective et proposera pour cela un pacte pour l'accès au logement des personnes sans-abri.

# À Paris

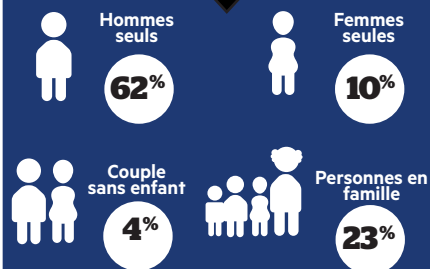
(données du Samusocial de Paris)

# 794



demandes  
d'héberge-  
ment par jour  
en moyenne  
en décembre

## Composition familiale des demandes



# 51%

des demandes à Paris  
n'ont pas donné lieu  
à un hébergement

dont **53%**

pour absence de places disponibles

## Type d'hébergement

proposé pour les  
demandes donnant lieu  
à un hébergement



## Présentation du Samusocial de Paris

Le Groupement d'Intérêt Public **Samusocial de Paris** assure, entre autres, la gestion du 115 de Paris dont l'une des spécificités tient en ce que les limites administratives de la ville sont aussi celles du département.

Comme tous les autres 115 de France, il met en œuvre les cinq missions pour lesquelles le numéro national départementalisé a été créé : écoute, évaluation, information, orientation et hébergement. Via son activité 24h/24 tous les jours de l'année, le 115 de Paris doit apporter une réponse immédiate aux personnes qui appellent. Pour ce faire, les équipes sont organisées en trois pôles afin d'optimiser le traitement des demandes et assurer la meilleure accessibilité possible du numéro :

- le « Pôle Généraliste » traite en priorité les appels des personnes seules ou en couple sans enfant ;
- le « Pôle Famille » s'occupe des familles avec enfant(s) mineur(s) et des femmes enceintes de plus de trois mois ;
- le « Pôle Infirmier » gère les demandes de Lits Halte Soins Santé (LHSS).

Cette activité ininterrompue lui donne aussi un rôle primordial de veille sociale et d'alerte des pouvoirs publics sur la situation des personnes en grande précarité. Afin de donner l'image la plus précise possible de l'activité mensuelle du 115 de Paris, les données fournies pour le baromètre sont scindées en deux groupes : les données dites de flux, qui agrègent les réponses apportées aux appels pris chaque jour ; et les données dites de volume où l'on retrouve l'ensemble des nuitées que le 115 de Paris gère quotidiennement.

Début novembre, le 115 de Paris et le SIAO urgence ont fusionné. Premier objectif : recentrer le 115 sur sa mission première d'urgence, son rôle d'écoute sociale, d'information et d'orientation, avec un suivi minimum dans les orientations proposées pour s'assurer notamment que la personne a bien la capacité de se rendre vers les services indiqués et confirmer que les personnes ont pu trouver de l'aide dans les structures proposées. Le SIAO se concentrera sur les demandes émanant des partenaires, et produira un travail de fond sur le parcours des personnes, afin de proposer des prises en charge durables adaptées. Cette réorganisation est également l'occasion de revoir le traitement des appels de famille qui, fort nombreux, provoquent fréquemment une saturation des lignes, et de repenser l'orientation des personnes qui formulent la même demande d'hébergement au 115 depuis des années. Dégagé de ce double flux, le Samusocial de Paris espère pouvoir ainsi progresser dans ses réponses aux appels de ceux qui sollicitent le 115 pour la première fois, et réorienter ceux qui dépendent du droit commun et ont droit à un logement, évitant ainsi qu'ils ne s'installent sur le dispositif de l'urgence.

## Méthodologie du baromètre

Le baromètre 115, réalisé par la FNARS, suit l'évolution des demandes d'hébergement d'urgence et les réponses qui leur sont apportées le jour même. Il fournit ainsi des indicateurs objectifs de mesure de l'efficacité de la prise en charge des personnes par le dispositif d'hébergement.

### Période analysée

Le baromètre étudie les données du 01/12/2014 au 31/12/2014 et les compare à celles des mois précédents et l'année dernière, à la même période. Depuis décembre 2013, les baromètres mensuels analysent les données du mois complet, et non plus des périodes de 28 jours comme précédemment.

### Echantillon d'observation

Les données statistiques sont issues de 37 départements qui saisissent régulièrement l'activité 115 via le logiciel ProGdis 115/SIAO, soit : Aisne, Alpes-Maritimes, Ardennes, Bouches-du-Rhône, Calvados, Charente, Côtes-d'Armor, Dordogne, Doubs, Drôme, Finistère, Hérault, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Jura, Loire, Loire-Atlantique, Marne, Mayenne, Morbihan, Nièvre, Orne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Orientales, Rhône, Haute-Saône, Saône-et-Loire, Sarthe, Haute-Savoie, Yvelines, Vendée, Vienne, Vosges, Val-d'Oise, Guadeloupe.

Depuis la rentrée 2013, le baromètre présente également les données d'activité du 115 de Paris afin de mettre en exergue les différences et les similitudes avec les 37 autres départements.

### Définition des variables observées et mode de comptabilisation

Les données présentées dans ce rapport sont relatives aux personnes. On comptabilise toutes les personnes d'un ménage (adultes + enfants). Une ou plusieurs personnes peuvent être rattachées à un même ménage et l'association de plusieurs personnes a un impact sur l'adéquation de la réponse qui est faite par le 115 à la demande émise par la ou les personnes (demande individuelle ou demande collective).

Les compositions du ménage analysées sont : hommes seuls, femmes seules, personnes en famille (couples avec enfant(s) + familles monoparentales), couples sans enfant, groupes d'adultes sans enfant, mineurs isolés ou en groupe.

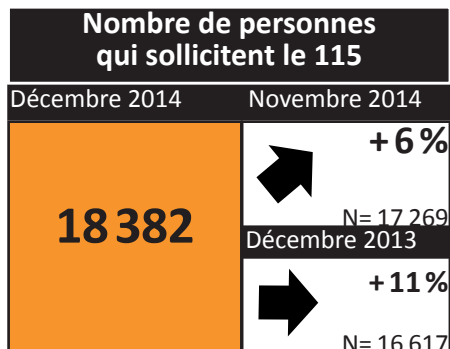
Tous les appels au 115 identifiés comme des « appels concernant un ménage » donnent lieu à la création d'une demande (demande de prestation ou d'hébergement). Toute demande fait l'objet d'une réponse : place attribuée, non-attribution d'une place, demande en attente de traitement au cours des 24 heures.

Le baromètre analyse uniquement les demandes et réponses du jour. Ainsi, lorsqu'une personne bénéficie de plusieurs nuits attribuées par le 115, les reports de ces nuits ne sont pas comptabilisés en tant que demande ni en tant que réponse. De plus, les personnes qui se maintiennent dans le dispositif d'urgence, en vertu du principe de continuité, et qui n'ont pas besoin de rappeler le 115, ne sont pas comptabilisées. Les statistiques présentées par le baromètre analysent ainsi les flux, les nouvelles demandes adressées chaque jour au 115, afin de rendre compte de l'activité en termes quantitatifs et qualitatifs. Les statistiques ne rendent pas compte de l'occupation des places.

# Les demandes au 115

## Des sollicitations nombreuses au 115

### Une légère augmentation du nombre de personnes entre novembre et décembre 2014



Entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 décembre 2014, **74 698 demandes d'hébergement ont été faites au 115** dans les 37 départements du baromètre **par 18 382 personnes différentes**.

Entre novembre et décembre 2014, **plus de 1100 personnes supplémentaires ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement** – soit une augmentation de 6 % des sollicitations. Le nombre de de-

mandes d'hébergement est resté stable (+ 2 %), les personnes ont légèrement moins réitéré leurs demandes en décembre. En moyenne, les personnes ont fait 4,1 demandes en décembre 2014, contre 4,2 demandes en novembre.

#### NOMBRE DE DEMANDES FAITES AU 115

|  | Décembre 2013 | Novembre 2014 | Décembre 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Nombre de demandes   | 74 359        | 79 817        | 81 779        |
| <i>dont nombre de demandes de prestations</i>                        | 5 458         | 6 588         | 7 081         |
| <i>dont nombre de demandes d'hébergement</i>                         | 68 901        | 73 229        | 74 698        |
| Nombre de personnes différentes ayant fait une demande d'hébergement | 16 617        | 17 269        | 18 382        |

### Une hausse du recours au 115 sur 26 départements

Dans les 37 départements, la majorité des personnes sans-abri, qui sollicitent le 115, se concentre sur une dizaine de territoires : Loire atlantique, Haute-Savoie, Loire, Yvelines, Calvados, Bouches du Rhône, Val d'Oise, Rhône. Dans ces départements, ce sont entre 750 et 3 500 personnes différentes qui sollicitent le 115

chaque mois pour une demande d'hébergement.

L'augmentation des sollicitations entre novembre et décembre 2014 concerne cependant plus largement aussi bien des territoires moins tendus que ceux les plus en tension. **26 départements enregistrent**

**une augmentation du nombre de personnes qui sollicitent le 115 en ce début d'hiver.** Parmi eux 10 départements ont une progression de moins de 10 %, 8 départements une progression entre 10 et 20 % et 8 départements une progression entre 20 et 40 %.

## Qui sont les personnes qui sollicitent le 115 ?

### Des familles majoritairement, une progression des sollicitations des hommes seuls en décembre 2014

| Nombre d'hommes seuls |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| Décembre 2014         | Novembre 2014                      |
| 7 218                 | + 12 %<br>N= 6 429                 |
|                       | Décembre 2013<br>+ 7 %<br>N= 6 746 |

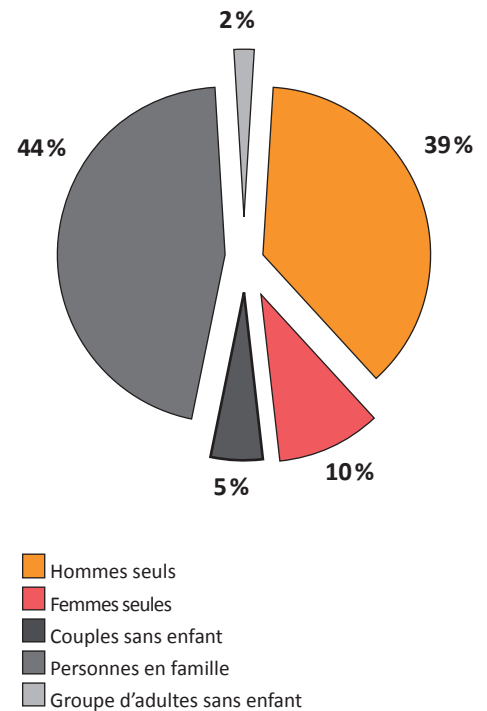
Les sollicitations des familles demeurent les plus nombreuses en décembre 2014. Les familles représentent le public majoritaire du 115, que ce soit en termes de personnes (44 %) ou en termes de demandes (52%). Ainsi en décembre, sur les 18 382 personnes différentes qui ont appelé le numéro d'urgence pour une demande d'hébergement, 8 154 étaient des personnes en familles. Ces dernières ont fait plus de 38 600 demandes d'hébergement. Le recours des personnes en

famille marque une légère progression : + 3 % par rapport à novembre (soit 260 personnes en familles supplémentaires), et + 18 % par rapport à l'hiver dernier à la même période en décembre 2013 (soit plus de 1 200 personnes en famille supplémentaires).

Le recours au 115 des hommes seuls progresse de 12% entre novembre et décembre 2014 – avec près de 800 hommes seuls supplémentaires à solliciter le 115 sur les 37 départements. 7 200 hommes seuls ont appelé le 115 en décembre 2014, contre 6 400 en novembre. Ils représentent ainsi 39 % des personnes qui sollicitent le 115 et 34 % de l'ensemble des demandes.

Les femmes seules représentent 10% des personnes qui ont sollicité le 115 en décembre 2014, leurs sollicitations sont stables depuis le début de l'hiver.

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES SELON LA COMPOSITION FAMILIALE - DÉCEMBRE 2014



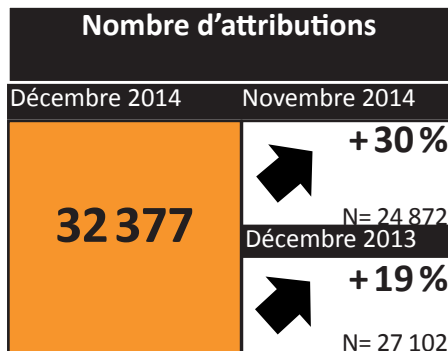
### Augmentation du recours des extracommunautaires

Si l'on s'intéresse à la nationalité des personnes ayant fait appel au dispositif d'urgence en décembre, on constate que 50% des personnes qui sollicitent le 115 sont des personnes extra-communautaires, 31% des personnes de nationalité française, et 9% de personnes issues de pays

de l'Union européenne. À noter que pour 10% la nationalité des personnes reste inconnue, aucune information n'étant obligatoire à la saisie. Le nombre de personnes extracommunautaire augmente de 11% entre novembre et décembre 2014.

# Les réponses du 115

## Une amélioration des réponses, permettant d'héberger davantage de personnes



La situation s'améliore en décembre sur les 37 départements, suite à l'accélération des ouvertures de places temporaires. **Les attributions ont progressé de 30% entre novembre et décembre 2014, avec 7 500 orientations supplémentaires.** Ainsi, 43 % des demandes d'hébergement ont donné lieu à une attribution, contre seulement 34 % le mois dernier.

Ces attributions supplémentaires ont permis d'augmenter le nombre de personnes hébergées. **En décembre 2014, 57% des 18 382 personnes qui ont sollicité les 115 ont pu être hébergées, soit 10 438 per-**

**sonnes.** Parmi elles, 29% ont été hébergées au moins une fois sur le mois suite à leurs diverses demandes (soit 5 371 personnes contre 4 195 en novembre), et 28 % ont été systématiquement hébergées (soit 5 067 personnes contre 4 057 en novembre).

**Par rapport à novembre, près de 2 200 personnes supplémentaires ont été hébergées en décembre** suite à leur(s) sollicitation(s), soit une amélioration de 26 % ; et moins de personnes se sont vues opposer un refus systématique suite à leur(s) demande(s) (- 12 %).

## Un renforcement des places temporaires mobilisées et des nuitées hôtelières

**L'ouverture des places hivernales supplémentaires s'est accélérée en décembre, expliquant l'amélioration des réponses.** Les orientations vers les places hivernales ont été quasiment multipliées par 3 entre novembre et décembre (+192 %), permettant 4 200 orientations supplémentaires.

**Les attributions en places hivernales sont ainsi passées d'environ 2 200 en novembre à près de 6 400 en décembre 2014.**

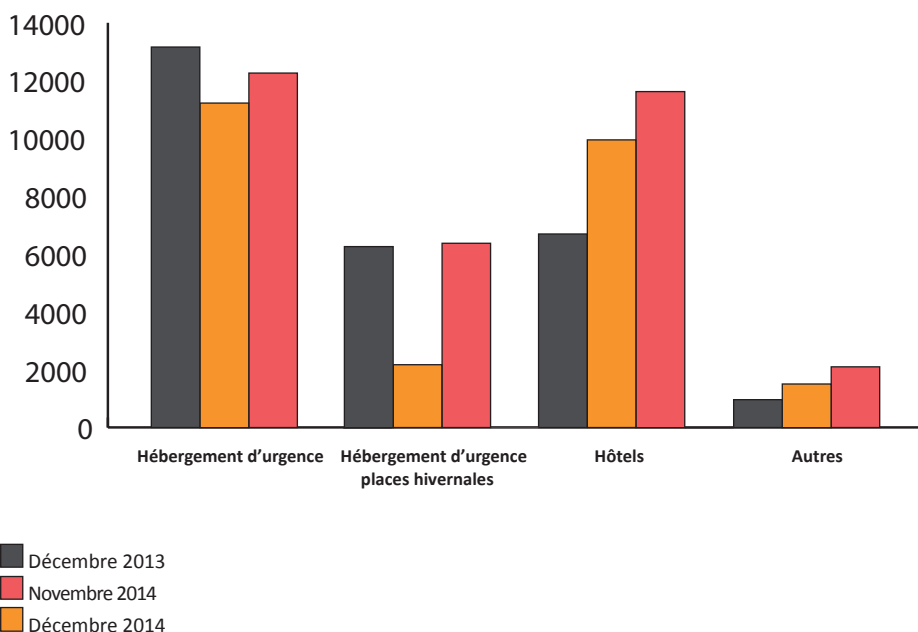
Parmi l'ensemble des attributions, les attributions en structures hivernales représen-

tent 20 %, celles en centre d'hébergement d'urgence 38%, et celles en hôtel 36%.

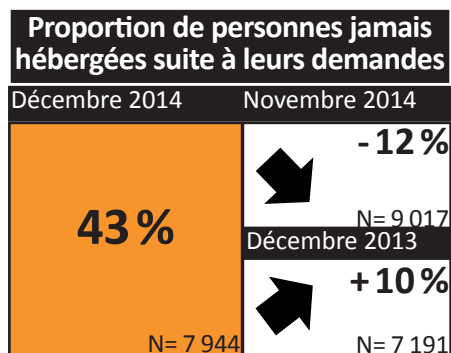
**Les attributions en hôtels poursuivent l'augmentation enregistrée depuis quelques mois,** malgré les orientations ministérielles de résorption du recours à l'hôtel : +17% entre novembre et décembre 2014 (soit près de 1 700 attributions supplémentaires).

**Par rapport à l'hiver dernier à la même période, les attributions sont plus nombreuses cette année en décembre: 32 400 versus 27 100 soit près de 5 300 attributions supplémentaires.** L'augmentation des attributions ne provient pas des places hivernales, équivalentes en nombre en décembre 2013 et en décembre 2014, mais des attributions en hôtel qui ont augmenté de 73 % depuis décembre 2013 (soit près de 5 000 attributions à l'hôtel supplémentaires en un an). A contrario, **les orientations vers les places d'hébergement d'urgence sont moins nombreuses que l'hiver dernier (- 7 % soit 900 orientations de moins).**

ÉVOLUTION DES RÉPONSES DU 115 AUX PERSONNES



## Une situation qui demeure extrêmement critique



Cette amélioration de la situation s'inscrit cependant dans une situation qui demeure extrêmement critique sur les 37 départements : près de 8 000 personnes sont restées sans réponse au mois de décembre 2014 suite à leurs différentes demandes, soit 43 % de l'ensemble des personnes.

En cause : le manque de places disponibles. Pris dans l'état d'une augmentation continue des demandes et d'un dispositif qui

peine à sortir d'une gestion saisonnière et humanitaire, les 115 sur les territoires ne peuvent apporter des solutions aux personnes qui le sollicitent quotidiennement. La situation de l'urgence sociale sur les territoires appelle des réponses pérennes et de qualité, ouvertes toute l'année.

Si l'absence de places disponibles demeure la raison principale des non-attributions, le renoncement des personnes suite au manque de solutions proposées, ou à leur inadaptation, est également important. Il constitue dans certains départements les raisons principales des demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement, notamment sur les territoires les moins tendus par rapport au déficit de places. Parmi les demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement : 7 % s'expliquent par le non-rappel des personnes, 10 % ont concerné des fins de prise en charge, 4 % s'expliquent par le refus de la personne aux solutions proposées par l'écouter 115. Le refus des

personnes a quasiment doublé entre novembre et décembre questionnant ainsi la qualité des places proposées et les conditions d'accueil.

La situation s'est fortement dégradée par rapport à l'hiver dernier. Entre décembre 2013 et décembre 2014, on observe + 10 % de personnes sans solutions d'hébergement suite à leurs différentes demandes au 115 soit 750 personnes de plus.

Les personnes en famille sont les plus impactées par l'absence des réponses : 45 % des personnes en familles n'ont jamais de réponses à leurs différentes demandes d'hébergement, contre 40% pour les hommes seuls et 40% pour les femmes seules. On constate une inégalité des réponses selon la composition familiale.

## Des territoires contraints de gérer l'absence de réponses

En décembre 2014, ce sont 8 000 personnes qui sont restées sans hébergement malgré leurs différentes demandes aux 115, soit :

- Entre 150 à 250 personnes en Indre et Loire, dans les Pyrénées-Orientales, la Drôme, le Calvados, l'Hérault, et la Marne,
- Entre 255 personnes à 450 personnes en Ille-et-Vilaine, dans les Bouches-du-Rhône, la Loire-Atlantique, et les Yvelines, en Haute-Savoie, dans le Val-d'Oise, et dans la Loire,
- Plus de 2 400 personnes dans le Rhône...

Cette absence répétée de réponse place les équipes d'écouter 115 dans une situation inextricable. Le numéro d'appel d'urgence pour les sans abri ne peut se résoudre à indiquer aux personnes l'absence de solutions à leur proposer, et à les inviter à rappeler ultérieurement. Il doit participer à la mise en œuvre du droit à l'hébergement – reconnue comme liberté fondamentale par le Conseil d'Etat en février 2012 : « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. » (Article L 345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles).

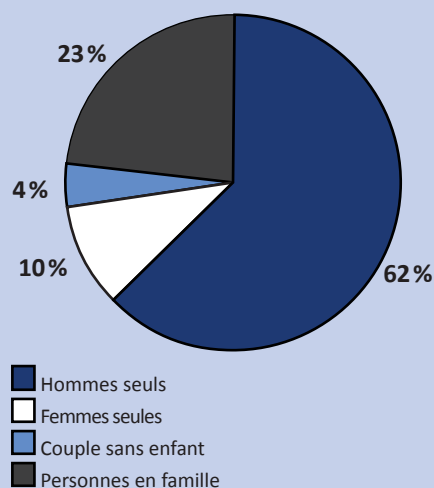


# Demandes et réponses du 115 de Paris

## Des demandes au 115 stables entre novembre et décembre

En décembre 2014, le 115 de Paris a enregistré 24 600 demandes – dont 17 900 en journée et 6 700 la nuit. Les demandes d'hébergement faites au 115 de Paris sont stables par rapport au début de l'hiver (+1.7 %), où elles se situaient à 24 200 demandes. Les demandes sont stables par rapport à l'hiver dernier à la même période (-0.7%).

RÉPARTITION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT SELON LA COMPOSITION FAMILIALE - DONNÉES DE FLUX - DÉCEMBRE 2014 (%)



Les demandes ont été faites sur Paris en majorité par les hommes seuls (62%), contre 23% pour les personnes en famille, et 10% pour les femmes. **Les sollicitations des hommes seuls et des femmes seules sont en hausse par rapport à novembre 2014**, respectivement de 9% et de 8%. Les demandes des familles sont en baisse (-17 %), ce qui s'explique par une meilleure prise d'appel des écoutants du 115 et par l'ouverture de centres dédiés ayant permis d'améliorer le taux de réponse positive à partir de mi-décembre 2014.

## Des réponses carencées

En décembre 2014, 49% des demandes ont donné lieu à un hébergement. Comme sur les 37 départements, les attributions marquent une amélioration par rapport à novembre dernier : +8% avec des attributions supplémentaires en centre d'hébergement d'urgence (+8.4%), et en hôtel (+5.6%).

Par rapport à l'année dernière à la même période, les attributions sont en baisse (-17.6%) alors que le niveau de demande était similaire. Les attributions s'élevaient à 14 700 en décembre 2013 contre 12 100 cette année. Les attributions en CHU étaient alors plus nombreuses, ainsi que

celles à l'hôtel. **Les attributions bénéficient en majorité aux hommes seuls en journée.** Parmi l'ensemble des demandes, les hommes ont eu à 63 % une attribution quand les demandes faites par les femmes seules ont eu un taux de réponse positive de 29 %, et les familles 27 %. Dégradée, la réponse aux femmes seules se détériore (-6,3%) alors que les autres publics enregistrent plus d'attributions sous l'effet d'une augmentation de l'offre liée à la période hivernale.

**Parmi l'ensemble des demandes, 51% n'ont pas donné lieu à un hébergement.** L'essentiel de ces non-attributions correspond à des demandes non pourvues faute de places disponibles (53 %). **Les demandes non pourvues ont progressé de 17% entre novembre et décembre 2014.** 24% des réponses aux demandes des hommes seuls sont des demandes non pourvues, contre 46% pour les femmes seules et 20 pour les familles. Cette augmentation des demandes non pourvues est liée à un dispositif saturé, y compris pour les familles, jusque là relativement épargnées.

## LA FNARS

### LE SIÈGE NATIONAL

Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale

76 rue du Faubourg-Saint-Denis  
75010 Paris

Email : [fnars@fnars.org](mailto:fnars@fnars.org)

Tél. : 01 48 01 82 00

Fax : 01 47 70 27 02

Site : [www.fnars.org](http://www.fnars.org)

## CONCEPTION ET RÉALISATION DU BAROMÈTRE

Laura Charrier

chargée de mission « veille sociale et hébergement »

[laura.charrier@fnars.org](mailto:laura.charrier@fnars.org)

Marion Quach-Hong

chargée de mission « études et santé »

[marion.quach-hong@fnars.org](mailto:marion.quach-hong@fnars.org)

Avec l'équipe du Samusocial de Paris

## CONTACT PRESSE

Céline Figuière

Responsable de la communication

[celine.figuiere@fnars.org](mailto:celine.figuiere@fnars.org)

01 48 01 82 06



<https://www.facebook.com/>

**FNARS**  
*agir pour la solidarité*