

BILAN DE L'ACTIVITE HIVERNALE DU GIP SAMUSOCIAL DE PARIS 2009/2010

Table des matières

| | |
|---|----|
| Préambule | 1 |
| I. L'origine de la demande | 4 |
| 1. Le 115 de Paris..... | 4 |
| 2. L'activité de nuit des équipes mobiles de la Régulation | 5 |
| a. Evolution des rencontres..... | 6 |
| b. Distribution des maraudes dans l'espace | 7 |
| 3. Les signalements..... | 8 |
| a. Variation mensuelle et quotidienne des signalements durant l'hiver | 8 |
| b. La cellule signalement..... | 9 |
| 4. L'ESI « La Maison dans le Jardin » | 10 |
| 5. Une journée du 08 au 09 janvier 2010..... | 10 |
| II. Des mesures exceptionnelles..... | 12 |
| 1. La consigne « zéro demande non pourvue »..... | 12 |
| 2. Les ouvertures | 13 |
| a. Le CHU J. Rostand (Note CA..., sorties de gymnases avec les dates)..... | 13 |
| b. Les places supplémentaires (lits picots LHSS J. Rostand, St Michel, places chiens...)..... | 15 |
| 3. La coordination des maraudes à Paris (protocole signalements..., référent coordi) | 18 |
| III. Les publics à l'origine de la demande..... | 20 |
| 1. Demandeur par type de publics..... | 21 |
| 2. Les primo-arrivants (dont la CAFDA)..... | 23 |
| a. En terme de fiches | 23 |
| b. En terme de personnes..... | 24 |
| IV. La demande d'hébergement pendant la période hivernale (nombre de demandes et de nuitées)..... | 27 |
| V. Adéquation entre Offre et Demande | 31 |
| 1. Les DNP..... | 31 |
| 2. La tension sur le dispositif (dont les demandes plus pressantes en LHSS...)..... | 33 |
| 3. DNP par type de publics | 34 |
| 4. Qualité et quantité des places mises à disposition du GIP SSP (ROPP...)..... | 37 |
| VI. Autres activités | 38 |
| 1. Distribution de duvets, vêtements et nourriture par les maraudes..... | 38 |
| 2. Mises en place hivernales : maraude pure et maraude signalements..... | 38 |
| 3. Vaccinations : Grippe saisonnière, grippe A... .. | 39 |
| 4. Formations des renforts et des autres partenaires..... | 40 |
| 5. Etude sur les décès survenus à la rue au cours de la campagne hivernale en Ile de France..... | 40 |
| VII. Tensions sociales | 43 |
| Synthèse | 44 |

Préambule :

Au sortir d'un hiver particulièrement long et rigoureux, le GIP Samusocial de Paris rend compte ici de son activité pour la période allant du 1^{er} novembre 2009 au 31 mars 2010 inclus.

Cette année, la campagne hivernale a mobilisé l'ensemble des missions opérationnelles du dispositif Samusocial dans le but d'assurer la prise en charge la plus polyvalente possible des personnes à la rue, au travers de 2 modalités complémentaires qui sont :

- **L'accueil et la mise à l'abri** : dans ce domaine, il s'est agi de chercher à accueillir et éventuellement à héberger tout usager en formulant la demande auprès de l'ESI, des équipes mobiles et du 115 de Paris. Pour ce faire, le GIP Samusocial de Paris a ouvert des capacités d'hébergement supplémentaires, soit sous forme de lits picots dans des structures existantes (type LHSS), soit dans un nouveau centre (le CHU J. Rostand) spécifiquement aménagé à cette occasion. Parallèlement, des mises à l'abri hôtelières ont été sollicitées.
- **Un accompagnement adapté de l'usager** : en la matière, le GIP Samusocial de Paris a porté son effort sur l'accompagnement des personnes rencontrées ou hébergées, tant au niveau social (ex : le travail social au CHU J. Rostand) que sanitaire (vaccination des usagers contre les gripes A et saisonnière, veille sanitaire des plus vulnérables par les équipes mobiles...).

En outre, pour favoriser une meilleure transversalité entre les actions du GIP Samusocial de Paris, une profonde réorganisation de ses services a eu lieu au printemps et à l'été 2009 après avoir obtenu la validation de son conseil d'administration¹. A ce titre, le GIP Samusocial de Paris a choisi de regrouper ses missions par pôles, notamment opérationnels afin de dégager davantage de cohérence et de « valeur ajoutée » au bénéfice du public à la rue.

En guise d'illustration, le pôle de la Régulation est à citer, en associant le 115 de Paris, les équipes mobiles et l'accueil de jour (ESI) au sein d'une seule entité. Cette mutualisation des moyens a facilité sur le terrain le fait que d'un coup de fil au 115, d'un geste adressé aux maraudes ou d'un passage par l'accueil de jour, les usagers puissent facilement entrer en contact avec des professionnels appartenant à différents corps de métier mais composant la même équipe.

Tous ces aménagements fonctionnels ont été réalisés en amont et surtout en vue de l'hiver 2009/2010, qui s'est révélé relativement froid et fréquemment neigeux².

En effet, avec une température moyenne française située 1,2°C sous la normale saisonnière, l'hiver climatologique 2009-2010 se positionne parmi les hivers très froids, mais non exceptionnels, à savoir : aussi froid que l'hiver 2008-2009 mais plus doux que l'hiver 2005-2006 (le plus froid depuis 20 ans). En l'occurrence, ces basses températures associées à un temps perturbé ont favorisé de multiples chutes de neige, ce qui fait de ce dernier hiver une des périodes les plus neigeuses de ces trente dernières années (21 jours de neige à Paris *intra-muros*, sur la période considérée).

Dans le détail, cet hiver 2009-2010 s'est singularisé par la succession de trois vagues de froid bien marquées en France comme à Paris :

- mi-décembre 2009. L'ensemble de la France a été touchée par une vague de froid du 15 au 21 décembre ; le paroxysme de cet épisode ayant été atteint entre le 19 et le 21 décembre avec des températures minimales relevées le matin à -4°C durant ces trois jours consécutifs. Les nuits autour de cette date ont été glaciales.
- début janvier 2010. Le froid s'est installé dès les premiers jours de 2010 pour se prolonger du 2 au 13 janvier, lors d'un épisode long mais légèrement moins intense que celui de décembre 2009. Les 7 et 8 janvier 2010 ont vu le froid se renforcer tout particulièrement en Ile-de-France, où la couverture neigeuse a accentué cette situation. Le 8 janvier au matin, la température relevée à Paris était de -6°C.
- mi-février 2010. Après un début de mois plutôt doux, les températures ont baissé régulièrement à partir du 7 février et jusqu'au 16 février, avec des valeurs maximales remarquablement basses, même en journée.

¹ Séance extraordinaire du 14 mai 2009
² Source : www.meteofrance.fr

Cette situation de froid qui a perduré, aggravée ponctuellement par des épisodes encore plus rugueux, a mis à l'épreuve l'ensemble du dispositif GIP Samusocial de Paris et ses équipes, en les maintenant longtemps soumis à un niveau d'activité élevé.

Sur le plan institutionnel, l'hiver 2009/2010 aura été marqué par un chantier principal, à savoir la poursuite de la Refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement adapté conduite par le Secrétariat au Logement et à l'Urbanisme et par le cabinet du Préfet Délégué Général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement, A. Régnier.

Ces travaux ont consisté à repenser un système répondant encore imparfaitement aux besoins exprimés : de nombreuses personnes étant toujours contraintes de vivre dans la rue ou dans des logements inadaptés tandis que les plus désocialisées se retrouvent les plus exclues de la prise en charge. Dans ce contexte, une série de vingt mesures ont été décidées et seront progressivement mises en œuvre sur le territoire national en général et sur la région francilienne en particulier afin de créer un véritable « service public de l'hébergement et de l'accès au logement ».

Dans cet ordre d'idée, un engagement politique a été pris début décembre 2009 par le secrétaire d'Etat au Logement et à l'Urbanisme, Mr Benoit Apparu, pour qu'au moins pendant l'hiver toute demande d'hébergement émise par une personne à la rue se trouve satisfaite. Pour y parvenir, d'importants moyens de mise à l'abri supplémentaires ont été débloqués par l'Etat et par les collectivités territoriales.

Plus concrètement, s'agissant du GIP Samusocial de Paris, une consigne de la Préfecture de Paris a été passée le 9 décembre 2009 pour limiter au maximum les éventuelles « demandes non pourvues » (item interne au Samusocial signifiant qu'un usager l'ayant sollicité reste sans solution d'hébergement faute de place rendue disponible au pôle de la Régulation). Indéniablement, la réalisation de cet objectif dit de « zéro DNP » aura modelé, entre autres phénomènes, le déroulé de la campagne hivernale 2009/2010 du GIP Samusocial de Paris.

Cette synthèse de l'activité hivernale 2009/2010 fait donc état :

- d'une série de données sur les services du GIP Samusocial de Paris au travers des appels du 115, des signalements, des rencontres des équipes mobiles, des passages à l'Espace Solidarité Insertion et des hébergements en centre et à l'hôtel.
- Sont ensuite abordés les publics à l'origine des demandes ; la mise en rapport de ces requêtes et de l'offre d'hébergement existante...
- Après quoi, sont décrites plus précisément (sous forme de *focus*) certaines actions du Samusocial : expérimentations de maraudes, vaccination, formation de maraudes partenaires.
- Enfin, les tensions sociales qu'aura connues le GIP Samusocial de Paris à la fin de l'hiver 2009/2010 ont été mentionnées.

I. L'origine de la demande pendant la période hivernale

Pour une personne à la rue, il existe différentes manières de solliciter de l'aide : composer le 115, rencontrer une maraude, se rendre à un Espace Solidarité Insertion ou encore se faire signaler par un particulier. Ce recours nécessite une démarche active de l'usager (appeler le 115) ou non (dans le cas des signalements).

1. Le 115 de Paris

Tableau 1 – Les appels reçus³ par le 115 de Paris au cours des 4 dernières campagnes hivernales

| | Appels reçus | Appels répondus | % d'appels répondus |
|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------|
| Hiver 2005/2006 | 678 821 | 153 562 | 23% |
| Hiver 2006/2007 | 326 308 | 159 782 | 49% |
| Hiver 2007/2008 | 314 540 | 159 039 | 51% |
| Hiver 2008/2009 | 450 020 | 185 046 | 41% |
| Hiver 2009/2010 | 738 087 | 183 486 | 25% |
| Evolution 2008/09 – 2009/10 | + 64% | - 1% | |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

Le 115 de Paris a connu une augmentation considérable (+ 64%) du nombre d'appels reçus au cours de l'hiver 2009/2010, passant de 450 020 appels reçus au cours de l'hiver 2008/09 à 738 087 pour l'hiver 2009/2010. Dans le même temps, le nombre de réponses apportées par le 115 est resté relativement stable (- 1%), en décrochant 183 486 appels cet hiver au lieu de 185 046 appels l'hiver dernier. A noter à ce sujet que le dimensionnement des ressources humaines des écoutants sociaux du 115 de Paris n'a pas évolué entre les 2 périodes en question.

Mathématiquement, la part des appels répondus sur celle des appels reçus s'en est trouvée considérablement diminuée : 25% cet hiver contre 41% l'hiver précédent. Cette valeur rejoint celle de l'hiver 2005/2006 (23%) et s'éloigne d'autant de celle de l'hiver 2007/2008 (51%), meilleure performance mesurée.

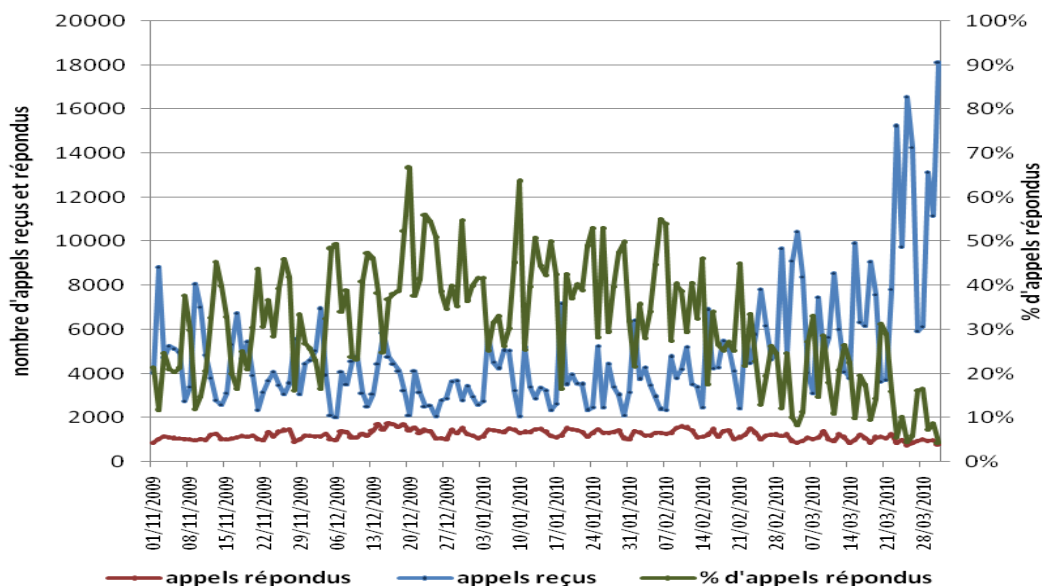
Au cours de l'hiver 2009/2010, le 115 de Paris a reçu en moyenne 4 888 appels par jour et a répondu en moyenne à 1 215 appels. L'hiver précédent, la moyenne des appels s'élevait à 2 980 appels reçus, pour 1 225 appels répondus. Le pic des appels a été observé le 31 mars 2010, avec 18 131 appels reçus (jour de grève au GIP Samusocial de Paris). La journée la plus calme de cette période hivernale était le 6 décembre 2009, avec seulement 2 026 appels reçus.

Comme analysé plus loin, le nombre de signalements de particuliers a significativement décliné cet hiver, passant de près de 17 000 l'hiver dernier à 9 600 pour celui-ci. Or, ces appels plus courts en durée que ceux avec les usagers expliquent pour partie cette diminution des appels pris cette saison puisque le nombre de ces appels courts est moins important cet hiver que l'hiver précédent. Par ailleurs, d'autres hypothèses peuvent être émises comme l'augmentation des premiers samu, c'est-à-dire des personnes non connues du 115 de Paris et qui entraînent des durées d'appels plus longues que pour les personnes déjà connues. Enfin, le mouvement social explique également en partie cette explosion d'appels. En effet, l'augmentation très importante des appels au 115 de Paris à la fin du mois de mars (fig. 1) correspond à une période où il a été plus difficile de joindre le 115. Lorsque l'appel n'aboutit pas, l'usager va rappeler et le nombre total d'appels reçus dans la journée va donc augmenter, entraînant une diminution de la part des appels répondus.

³ Le nombre d'appels reçus correspond à tous ceux parvenus sur l'autocommutateur du 115, répondus ou non

Considérant l'explosion de ces appels et surtout la stagnation des moyens humains pour les traiter⁴, l'involution constatée cet hiver marque un recul dans la mission de service public dévolue au 115 de Paris vis-à-vis de ses appelants, ne serait-ce que dans sa capacité à leur répondre, comme le montre la figure suivante (fig. 1).

Figure 1 – Nombre d'appels reçus et nombre d'appels répondus par le 115 de Paris. Hiver 2009/2010



Source des données : fiches d'activité quotidiennes

2. L'activité de nuit des équipes mobiles à disposition du Pôle de la Régulation⁵

Les équipes mobiles du Samusocial de Paris (ou maraudes) ont pour vocation d'aller de jour et surtout de nuit sur le territoire du Département de Paris à la rencontre des personnes qui paraissent en détresse physique ou sociale, selon deux modalités distinctes : la maraude, en sillonnant les rues à la recherche de personnes désocialisées et le signalement, qui consiste à se diriger précisément vers un individu sans abri repéré par un particulier ayant appelé le 115.

Depuis la mise en place du plan hiver 2003/2004, les Equipes Mobiles d'Aide (EMA) sont renforcées chaque hiver au sein du GIP Samusocial de Paris par une équipe supplémentaire du 1^{er} novembre au 31 mars et par une équipe supplémentaire du 1^{er} décembre au 28 février, formant une flotte de 9 véhicules par nuit⁶.

En externe, le dispositif maraudes du GIP Samusocial de Paris collabore avec ses partenaires conventionnés que sont les TAM de la Ville de Paris, l'Ordre de Malte France, la Protection Civile de Paris, la Croix Rouge Française et les Restos du Cœur. Le Pôle de la Régulation coordonne ainsi son action avec ces acteurs associatifs et institutionnels dans l'optique de mieux articuler l'ensemble des interventions de maraudes.

L'ensemble de ces moyens internes et externes a donc constitué le « dispositif maraudes » mobilisé cet hiver 2009/2010 (dont le détail est mentionné dans l'annexe 1 de ce bilan).

⁴ Le renfort RH du 115 de Paris le plus récent provient du secteur privé (marchand) par un mécénat d'entreprise développé par l'entreprise BlueLink en octobre 2008 qui a choisi, dans une visée citoyenne, de mettre 5 ETP d'écouter sociaux à disposition du 115. Dernièrement, 2 de ces collaborateurs ont souhaité renouveler leur engagement en octobre 2009 pour une période de 6 mois tandis que 3 nouvelles personnes ont intégré le dispositif 115. La contribution de ces salariés (formés par le 115 de Paris) a permis une augmentation d'appels pris mais également un partage de l'expertise BlueLink dans la gestion des appels (notamment du savoir-faire en matière de relations clients à distance)

⁵ Cette partie s'attachera essentiellement à décrire l'activité des Equipes Mobiles d'Aide (EMA) de nuit

⁶ Cet hiver 2009/2010, les besoins conséquents en activité de maraude et de signalement ont amené le GIP Samusocial de Paris à activer ponctuellement un dixième voire un onzième équipage.

a. Evolution des rencontres

Globalement, au cours de l'hiver 2009/2010, les équipes mobiles ont effectué 24 582 rencontres : 9 572 fois en maraude et 15 010 fois sur signalement⁷.

Le tableau 2 ci-dessous détaille l'évolution de l'activité des EMA au cours de ces derniers hivers et montre une diminution du nombre de personnes rencontrées par les équipes mobiles entre l'hiver 2008/2009 et l'hiver 2009/2010 (-15,6%). Cette décreue s'origine dans la baisse importante du nombre de rencontres suite à un signalement (-42,7% pour 7 135 rencontres de moins), tandis que le nombre de rencontres en maraude est en augmentation (+ 20,7%).

Par ailleurs, cette diminution du nombre de rencontres s'est accompagnée d'une amélioration de la prise en charge. Ainsi, tandis que 22% des rencontres aboutissaient à une prise en charge lors de l'hiver 2008/2009, ce sont 27% des rencontres qui permettent une prise en charge au cours de l'hiver 2009/2010. Malgré la baisse des rencontres, cette augmentation relative de la part des prises en charge est également vraie en termes d'effectifs (+4% du nombre de prises en charge).

Tableau 2 – Evolution de l'activité des équipes mobiles

| | Hiver 2006/2007 | Hiver 2007/2008 | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 | Evolution 2008/09-2009/10 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| Ensemble des rencontres | 19 819 | 26 034 | 29 141 | 24 582 | - 15,6% |
| En maraudes | 12 364 | 14 265 | 12 434 | 15 010 | + 20,7% |
| Sur signalement | 7 455 | 11 769 | 16 707 | 9 572 | - 42,7% |
| Prises en charge | 6 833 | 5 946 | 6 395 | 6 649 | + 4,0% |
| % pris en charge | 34,4% | 22,8% | 21,9% | 27,0% | - |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

Le nombre de rencontres et de prises en charge n'est pas constant au cours de l'hiver, comme le démontre le tableau 3 ci-dessous :

- Les mois de décembre et de janvier sont ceux où l'activité des équipes mobiles est la plus importante avec plus de 5 600 rencontres en décembre, et 5 900 en janvier. Durant les mois de novembre et de mars, respectivement en début et en fin de l'hiver, les équipes mobiles ont rencontré environ 4 100 personnes par mois.
- La répartition des rencontres entre maraudes et signalements est également variable puisque les maraudes représentent 2/3, voire 3/4 des rencontres en novembre et mars, contre à peine plus de la moitié en décembre et janvier. Cette répartition est directement liée au climat puisque plus il fait froid, plus le nombre de signalements est important et moins les équipes mobiles ont la possibilité de se consacrer à la maraude.

⁷ Il peut s'agir de signalements de particulier ou d'auto-signalement (l'usager se signale lui-même pour demander qu'un camion intervienne). Un signalement peut concerner une ou plusieurs personnes.

Tableau 3 – Activité des équipes de maraudes au cours de l'hiver 2009/2010

| | Novembre 2009 | Décembre 2009 | Janvier 2010 | Février 2010 | Mars 2010 | TOTAL |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
| Ensemble des rencontres | 4 108 | 5 633 | 5 906 | 4 815 | 4 120 | 24 582 |
| En maraudes (dont maraude pure) | 2 998 (831) | 2 930 (620) | 3 325 (614) | 2 896 (607) | 2 861 (747) | 15 010 (3 419) |
| Sur signalement | 1 110 | 2 703 | 2 581 | 1 919 | 1 259 | 9 572 |
| Prises en charge | 1 015 | 1 350 | 1 538 | 1 475 | 1 271 | 6 649 |
| % pris en charge | 24,7% | 24,0% | 26,0% | 30,6% | 30,8% | 27,0% |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

b. Distribution des maraudes dans l'espace

La distribution des interventions des équipes mobile d'aide par arrondissement, représentée sur la carte ci-dessous (fig. 2), permet de distinguer une hétérogénéité de l'activité sur le territoire parisien. Les secteurs où le nombre de rencontres est le plus élevé, est le sud-est et le nord-ouest de Paris, tandis que les équipes maraudant dans le sud-ouest et le nord-est (surtout les XIX et XXèmes arrondissements) ont rencontré moins de personnes, tout comme celles maraudant dans les quartiers les plus centraux de la capitale. Le nombre maximum de rencontres a été observé dans le XIIème arrondissement (2600 rencontres), tandis que le nombre minimum était observé dans les II, III et XXème arrondissement (on dénombre 700 rencontres dans chacun de ces 3 arrondissements). Sur le centre de Paris, l'activité des EMA est volontairement allégée dans un souci de coordination avec les nombreuses autres maraudes présentes (dont celles d'Emmaüs).

Figure 2 - Volume des fiches EMA, par arrondissement



Source des données : ALOHA-4D

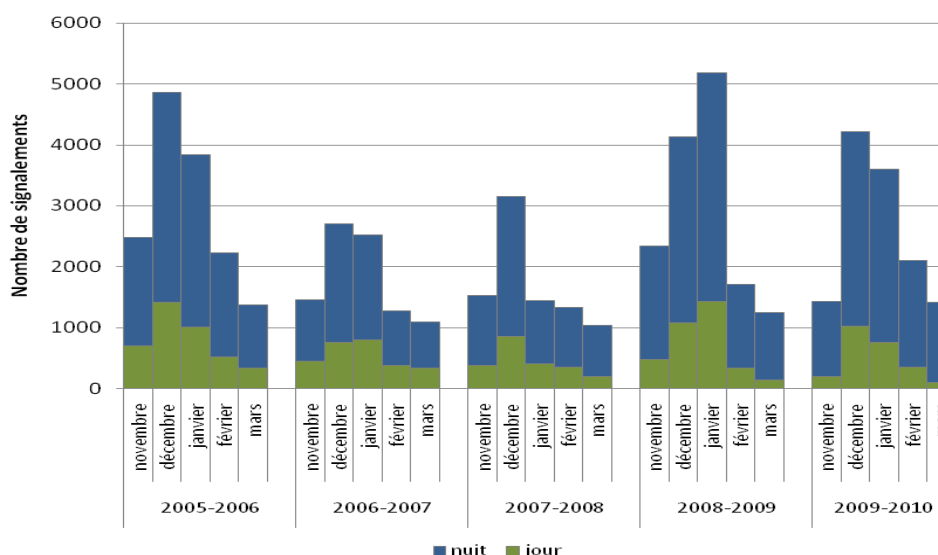
3. Les signalements

a. Variations mensuelles et quotidiennes des signalements durant l'hiver

Les signalements font essentiellement partie de l'activité nocturne du dispositif d'accueil (entre 19h et 7h30), pour 80% d'entre eux, même s'ils sont partiellement liés aux situations rencontrées la journée : effectivement, en cas de pénurie de places d'hébergement d'urgence, les personnes sans-abri sont plus visibles dans l'espace public et par conséquent seront plus souvent signalées.

Le nombre de signalements a globalement diminué entre l'hiver 2008/2009 et l'hiver 2009/2010 (-13%) avec des variations selon les mois (fig. 3) : si les mois de février et mars ont vu une augmentation des signalements par rapport à l'hiver dernier (respectivement +24 et +13%), les mois de novembre et de janvier ont connu une chute du nombre de signalements par rapport à l'hiver précédent (-39 et -31%). La variation pour le mois de décembre est quant à elle quasi nulle (+2%). Comme les hivers précédents, les mois de décembre et janvier regroupent à eux seuls une grande partie des signalements enregistrés durant la période hivernale (61% cet hiver).

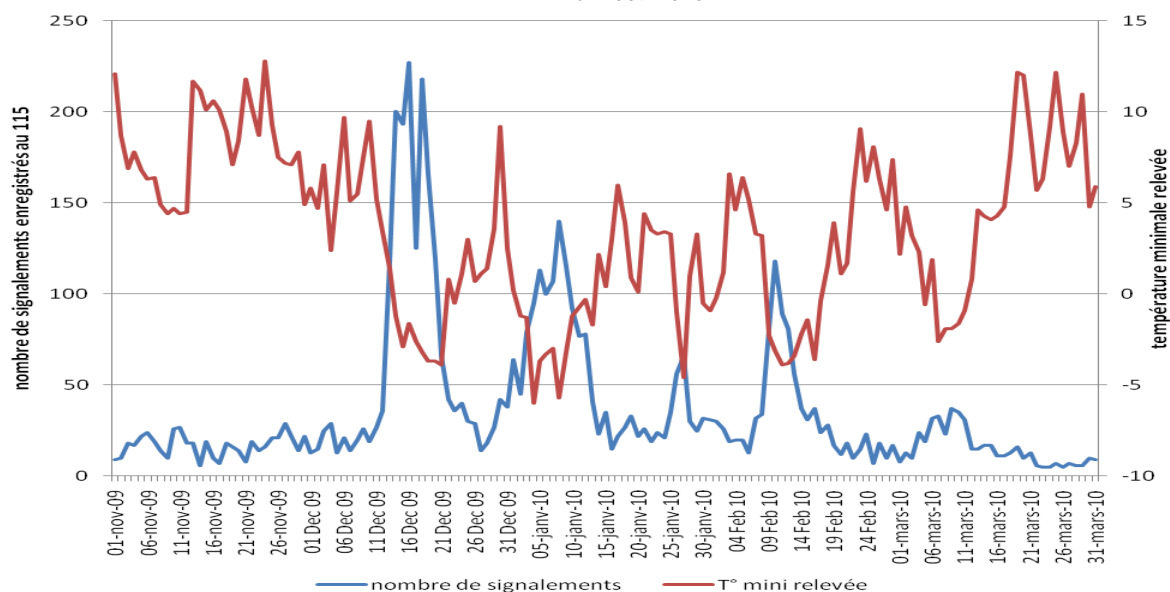
Figure 3 - Signalements adressés au 115 de Paris au cours des 5 derniers hivers.



Source des données : ALOHA-4D

Il existe également des variations importantes du nombre quotidien de signalements enregistrés au 115 de Paris. Ce nombre varie de moins de 10 signalements par jour au cours de la semaine du 22 mars 2010, à 230 signalements enregistrés mi-décembre 2009. Ces variations sont corrélées au niveau des températures (plus il fait froid, plus les signalements seront nombreux) ; mais dépendent également des annonces médiatiques, de l'actualité sociale, ou encore des fêtes. On note ainsi sur la figure 4 que les signalements les plus nombreux ont eu lieu la semaine précédant les vacances scolaires de Noël (plus de 200 signalements par jour les 14, 16 et 18 décembre), alors même que les températures, bien que basses, sont plus clémentes qu'à d'autres périodes de l'hiver où le nombre de signalements n'est pas aussi élevé (par exemple entre le 4 et le 8 janvier, ou encore le 27 janvier, où la température relevée est une des plus basses de l'hiver alors que le nombre de signalements est d'à peine plus de 60).

Figure 4 - Nombre de signalements enregistrés au 115 de Paris et température minimale observée à Paris, hiver 2009-2010



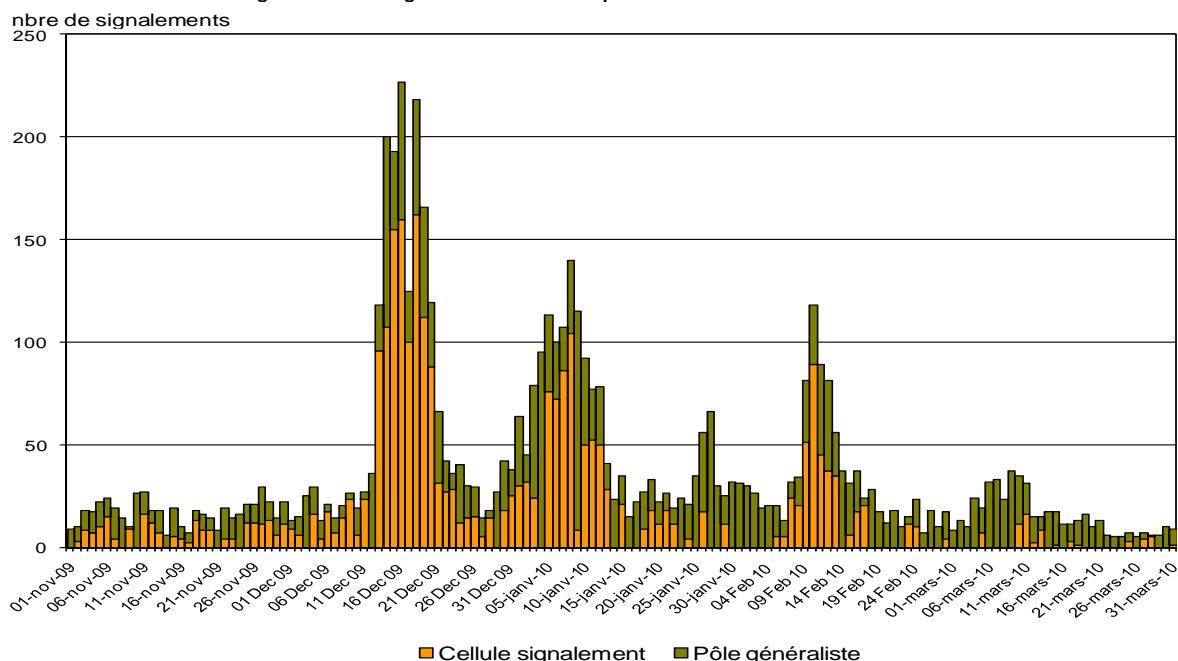
Source des données : ALOHA-4D et meteociel.fr

b. [La cellule signalement](#)

En plus des demandes formulées par les usagers eux-mêmes, le grand public fait appel au 115 de Paris afin de signaler une personne sans abri. Pour mieux prendre en compte cette démarche citoyenne, le 115 de Paris regroupe ces prises d'appel au sein d'une cellule « signalements », qui fonctionne du 1^{er} novembre au 31 mars (de 19h à minuit environ). Cette équipe, constituée de permanenciers bénévoles, le plus souvent salariés de services publics partenaires du GIP Samusocial de Paris (Ville de Paris notamment) ou du secteur privé, est chargée de traiter les signalements de personnes sans-abri et de les transmettre à la régulation des Equipes Mobiles d'Aide. Son activité est encadrée par les tuteurs qui coordonnent leur formation initiale et par les coordinateurs qui organisent leur fonctionnement opérationnel.

Au cours de l'hiver 2009/2010, cette cellule « signalements » a fonctionné à 100 reprises pendant les 151 jours de l'hiver (tranche horaire indicative 19h-minuit) et a traité près de la moitié des signalements entre novembre et mars (plus de 60% en ne considérant que les 100 jours où la cellule a fonctionné), les autres appels étant servis par le pôle généraliste du 115. La cellule « signalements » a donc traité 2700 des 5600 signalements observés sur ce créneau horaire avec une activité particulière forte vers la mi-décembre, période riche en signalements, où la cellule traitait entre 70 et 80% des signalements.

Figure 5 - Les signalements traités par le 115 de Paris entre 19h et minuit



Source des données : ALOHA-4D

4. L'ESI « La Maison dans le Jardin »

Autre activité liée aux conditions climatiques, l'accueil de jour (ESI) du GIP Samusocial de Paris reçoit des usagers pour leur proposer une mise à l'abri (un endroit où se poser et se reposer en journée) ainsi que des prestations sociales et sanitaires (espace hygiène et diverses consultations sociales, médicales, dentaires, gynécologiques...).

Qui plus est, la proximité de cette structure avec le Bois de Vincennes offre aux personnes y vivant un repère pour pouvoir se laver, se soigner et se socialiser, en acceptant également les animaux les accompagnants. Un partenariat a même été conventionné fin 2008 entre le GIP Samusocial de Paris et la direction de la prévention et de la protection (DPP) de la Ville de Paris (et son unité pour les sans abri) afin d'aller à la rencontre des résidents du Bois et de les amener à l'ESI St Michel. Cette possibilité autorise les personnes les plus exclues à accéder plus facilement à cette « Maison dans le Jardin » intégrée au siège social du GIP Samusocial.

Cette capacité d'accueil de l'ESI profite également à la collaboration initiée avec le Recueil Social de la RATP, en recevant des individus spécialement marginalisés qui se mettent à l'abri dans le métro parisien.

Cet hiver 2009/2010, l'ESI a accueilli plus de personnes que l'hiver précédent (90 personnes accueillies chaque jour en moyenne cet hiver contre 76 l'hiver passée et 62 l'hiver précédent, soit une hausse de fréquentation quotidienne de + 18% qui succède en 2008/2009 à + 23%). Cette année, 9611 passages ont été recensés (contre 7584 au cours de l'hiver 2009/2010 et 6594 au cours de l'hiver 2007/2008) avec des journées très chargées (souvent + de 100 personnes accueillies sur site, et même 134 personnes le 09/02/2010). 256 animaux ont été acceptés sur la même période⁸.

Quant à l'hébergement des usagers reçus, l'intégration de l'ESI au Pôle de la Régulation aura légèrement facilité cet hiver la mise à disposition de places d'urgence, en dédiant par exemple certaines structures gérées par le 115 de Paris aux usagers de l'accueil de jour, à l'image du Bateau de l'Armée du Salut. Concomitamment, l'ouverture provisoire du CHU J. Rostand par le GIP Samusocial de Paris aura permis à l'ESI d'orienter un certain nombre des personnes la fréquentant sur ce centre.

⁸ En matière de suractivité hivernale, l'ESI St Michel a également élargi ses horaires de fonctionnement en accueillant aussi le matin (semaines du 14 au 21 décembre, du 04 au 16 janvier, du 25 janvier au 2 février, du 08 au 22 février) et a ouvert plusieurs samedis (9 et 16 février 2010)

5. La journée du 08 au 09 janvier 2010

Afin d'illustrer l'activité du GIP Samusocial de Paris au cours de cette dernière campagne hivernale, la journée du 08 au 09 janvier 2010 a été choisie pour mettre notamment en évidence la polyvalence des actions engagées auprès des personnes à la rue.

Encadré 1 – Détail de la journée du vendredi 08 janvier au samedi 09 janvier 2010

Conditions climatiques : Min = - 6°C // Max = - 2°C // Ressenti = - 3°C // Vent : Nord Modéré // 69% d'humidité

Pôle de la Régulation :

115 de Paris : 1521 appels pris dont 40 premiers samu(s) (19 en jour et 21 en nuit) ; 328 signalements traités (59 en jour et 269 en nuit)

Equipes Mobiles en Jour et Nuit : 25 équipes

2 véhicules BAPSA et 1 maraude jour SSP en journée

22 véhicules la nuit : 11 SSP, 4 TAM, 4 CRF, 1 PCP, 1 OMF, 1 RSP

ESI : 89 hommes et 5 femmes accueillis en journée.

Pôle d'hébergement et du logement :

Travaux en cours du site J. Rostand pour ouvrir en toute urgence un CHU de 81 places aux 2^{ème} et 3^{ème} étages. En lien avec la Direction Travaux et Patrimoine et les Services Généraux et Logistique du GIP SSP.

Pôle Soins, Médical et Pharmaceutique :

Direction des Soins et LHSS : ouverture ce soir là de 12 lits picots au LHSS de J. Rostand (4^{ème} étage) à la demande de Mr le Préfet de Paris

Direction Médicale et Pharmacie : poursuite de la campagne de vaccination anti-grippe A dans des CHU en dehors du GIP Samusocial de Paris

Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière :

Recherche de disponibilités hôtelières pour assurer des mises à l'abri et éviter ainsi que le Pôle de la Régulation ne formule de demande non pourvue. 11 nouvelles places trouvées en journée (4 couples, 1 homme, 2 femmes)

En termes d'activité :

Hébergement :

503 places distribuées dont 460 places par le 115 (355 en jour et 105 la nuit) et 43 places par les maraudes

201 refus d'orientation par la personne (ROPP) dont 25 en jour et 176 en nuit

Zéro demande non pourvue

Coordination des maraudes : le Pôle de la Régulation a été contacté à de nombreuses reprises au cours de ces 24H par divers partenaires associatifs et institutionnels et notamment la nuit pour 15 personnes différentes. La liste de ces requêtes figurera plus loin, dans le paragraphe dédié à la coordination des maraudes (p 16 et 17).

II. Des mesures exceptionnelles

1. La consigne « zéro demande non pourvue »

Dès le 09 décembre 2009, une instruction ministérielle a été adressée par le Secrétariat au Logement et à l'Urbanisme pour qu'aucune demande d'hébergement ne soit laissée sans réponse positive de la part des opérateurs de l'urgence sociale. A Paris, cette consigne a été relayée par la Préfecture de Paris et par la DASS de Paris auprès du GIP Samusocial de Paris, en qualité de gestionnaire du 115 de Paris.

Pratiquement, cet ordre consistait à concentrer les moyens mis à disposition du Pôle de Régulation du GIP Samusocial de Paris afin d'éviter toute demande non pourvue de nuit, c'est-à-dire entre 19h et 7h (étant considéré par les services de l'Etat que des usagers à qui des demandes non pourvues seraient formulées en journée rappelleraient systématiquement le 115 de Paris et en obtiendrait une place le soir).

Sur la période concernée par cette instruction (soit du 09 décembre 2009 au 1^{er} mars 2010), cet objectif a été atteint car seul un nombre très limité de DNP nuit a été recensé au cours des 82 jours considérés : les demandes non pourvues en question se justifiaient très majoritairement par des profils d'usagers bien particuliers (personnes éloignées de quasiment tous les centres d'urgence parisiens pour cause de comportements...) ⁹.

Une fois cette obligation de résultat remplie¹⁰, il convient d'en relativiser la portée opérationnelle autour de 2 notions :

- L'indicateur de « demande non pourvue » lui-même. Cet item interne au GIP Samusocial de Paris ne relève, comme indiqué, que de l'état de tension des capacités d'hébergement de ses propres missions (115, maraudes...) et non de l'ensemble du dispositif d'urgence sociale parisien. En ce sens, cette variable de DNP est un premier outil de lecture du niveau de sollicitation de l'appareil parisien de mise à l'abri des personnes à la rue mais cette donnée doit être complétée par l'examen d'autres informations (ex : fréquentation des ESI, occupation des gymnases...).
- La régulation des places d'urgence parisiennes par le GIP Samusocial de Paris reste très partielle, même en hiver. Autrement dit, la gestion de l'offre et de la demande des hébergements d'urgence à Paris ne revient pas en tant que telle à l'opérateur 115 qui ne régule que 40% des places du parc parisien¹¹. De ce fait, sans plus de légitimité institutionnelle (que connaissent pourtant les 115 sur les autres départements franciliens), le 115 de Paris a œuvré cet hiver 2009/2010 à la faveur de ses partenariats bilatéraux avec les structures d'hébergement pour pouvoir disposer des places nécessaires à maintenir zéro demandes non pourvues. Certes, les interventions de la DASS de Paris auront favorisé lors de cette campagne hivernale le rendu des places constatées vacantes dans les centres au 115 de Paris, mais la démarche de régulation de ces moyens par le GIP Samusocial de Paris apparaît encore comme très perfectible (pouvant par exemple devenir plus spontanée de la part de *certain*s opérateurs)¹².

En matière de régulation justement, la tâche du Pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris aura consisté à ajuster constamment l'offre d'hébergement disponible à la demande exprimée, dans le but de la satisfaire systématiquement. Pour y parvenir, plusieurs conditions ont dû être réunies :

- Une supervision permanente de l'activité et du nombre de places à disposition. Tout au long de l'hiver 2009/2010, il s'est agi de mettre en correspondance une quantité de places fluctuante et une demande d'hébergement aussi variable. C'est à la coordination de jour et de nuit du Pôle de la Régulation qu'incombait cette responsabilité sur le terrain, et qui a dû prendre plusieurs paramètres en considération : le nombre d'appels au 115 (notamment les signalements) et le nombre de personnes rencontrées par les équipes mobiles, la quantité et la qualité des places disponibles (voire « traquées »). Tout ceci en temps réel, ce qui constitue la difficulté majeure de cet exercice : un usager en DNP risquant de ne pas rappeler ou être vu à nouveau, ce qui signifierait qu'il reste sans solution.

⁹ A chacune de ces demandes non pourvues, l'astreinte assurée par la DASS de Paris aura été jointe pour information et validation, voire recherche de solution alternative.

¹⁰ L'hiver précédent, l'instruction « pour qu'aucune demande d'hébergement ne soit refusée » avait été donnée le 31 décembre 2008 par Mr le Premier Ministre, Mr F. Fillon. Le dispositif avait été provisoirement dimensionné pour répondre à cette attente. Les DNP de nuit avaient repris au 115 de Paris le 16 janvier 2009.

¹¹ Source : DASS de Paris. Ces valeurs sont discutées par le Pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris qui estime réguler en réalité moins de places que cela.

¹² Un chantier commandé par le Secrétariat au Logement et à l'Urbanisme en novembre 2009 quant à la Régulation de 100% des places d'urgence à Paris par le 115 de Paris a été ouvert, est en cours mais sans résultat produit en mai 2010.

- Une adaptation de l'offre d'hébergement aux besoins exprimés. En effet, dès lors qu'un manque de places était décelé, de nouvelles pistes étaient envisagées pour y faire face, en concertation avec les services de l'Etat et de la Ville de Paris, par l'ouverture de disponibilités supplémentaires : gymnases, CHU, lits picots en plus ou bien places spécialisées (ex : de janvier à mars 2010, le CHU de Montrouge s'est mis en capacité d'accueillir plus d'usagers avec animal pour tarir les quelques DNP de ce type repérées à l'époque).

Dans ce registre d'hébergement automatique, la prise en charge hôtelière s'est avérée une possibilité décisive cet hiver, comme l'indique le tableau 4 ci-dessous.

Tableau 4 – Nombre de places d'hôtels supplémentaires mobilisées par le GIP SSP au cours de l'hiver 2009/2010

| | Décembre 2009 | Janvier 2010 | Février 2010 | Mars 2010 | TOTAL |
|------------------------------|---------------|--------------|--------------|-----------|------------|
| Chambre simple | 13 | 17 | 5 | 0 | 35 |
| Chambre double | 8 | 17 | 8 | 8 | 41 |
| Chambre twin | 19 | 85 | 68 | 0 | 172 |
| Chambre triple ¹³ | 5 | 0 | 3 | 0 | 8 |
| Total | 45 | 119 | 84 | 8 | 256 |

Source des données : logiciel Rosalie du PHRH du GIP Samusocial de Paris

A la lecture de ces éléments, ce sont près de 480 places d'hôtels supplémentaires (477 places que représentent ces 256 chambres) que le GIP Samusocial de Paris a intégré au dispositif d'hébergement d'urgence social hivernal, via l'intervention de son Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière (PHRH). Bien souvent, ces prises en charge ont duré de leur première mise en place à la fin de l'hiver.

- Une gestion la plus actualisée possible de l'information. L'ajustement de l'offre et de la demande d'hébergement a réclamé cet hiver 2009/2010 la mise en place d'un système de reporting et de descente d'informations entre le GIP Samusocial de Paris et ses tutelles, spécialement les services de l'Etat. A cette fin, une transmission quotidienne voire multiquotidienne de ses données d'activité a été assurée par le Samusocial auprès de la Préfecture de Paris. Ces échanges opérés à 6h30 le matin et 22h30 le soir (7j/7j) ont permis au GIP SSP de rendre compte de son action et de revoir éventuellement le dispositif hivernal en fonction de cet état de lieux. Parallèlement, un suivi de la campagne hivernale a été organisée et animé par le Préfet de Paris en lien avec la Ville de Paris, la Préfecture de Police de Paris et la Dass de Paris (réunion au moins chaque mardi à 14h)¹⁴.

En résumé, si cette instruction ministérielle du 'zéro demande non pourvue' a pu être respectée à Paris, c'est au prix d'un effort certain de la part de toutes les équipes du GIP Samusocial de Paris¹⁵ et surtout au bénéfice des personnes prises en charge qui de surcroît se sont plutôt vues hébergées en continuité de leur 1^{ère} sollicitation au terme de l'hiver 2009/2010.

2. Les ouvertures de places du GIP Samusocial de Paris

a. Le CHU J. Rostand

L'ouverture par le GIP Samusocial de Paris du CHU J. Rostand en janvier 2010 figure assez bien l'attention portée lors de la campagne hivernale 2009/2010 quant à la continuité de l'hébergement des personnes accueillies dans le dispositif parisien d'urgence sociale car, pour partie, cette structure a été mobilisée pour prendre en charge les sortants des gymnases de la Ville de Paris, sans que ceux-ci n'aient à retourner à la rue, avant de retrouver une place ailleurs.

¹³ Chambres utilisées en chambres doubles

¹⁴ Cf Communiqué et Conférence de Presse de la Préfecture de Région Ile de France du 31 mars 2010, en annexe 2 de ce texte

¹⁵ Cf Courrier de remerciements de Mr Benoit Apparu, Secrétaire d'Etat au Logement et à l'Urbanisme, pour la campagne hivernale réalisée, en annexe 3 de ce document

Rétrospectivement, c'est fin décembre 2009 que la Préfecture et la DASS de Paris ont sollicité le GIP Samusocial de Paris pour ouvrir puis gérer un centre d'hébergement d'urgence situé sur le site de l'ancien hôpital de Jean Rostand à Ivry-sur-Seine. Cette demande formulée une première fois en réunion « Dispositif Hivernal » le 22.12.09, à la Préfecture de Paris, s'est appuyée sur une visite des locaux effectuée ensuite par les services de l'Etat et a été confirmée (la demande) en réunion « Dispositif Hivernal » le 29.12.09.

De son côté, le GIP Samusocial de Paris a réalisé au tout début janvier 2010 une série de visites de la structure en question (dont une visite en présence des services de l'Etat et de l'AP-HP, locataire du bâtiment) afin d'évaluer la faisabilité d'une implantation immédiate d'un centre d'hébergement d'urgence dans ces murs, au niveau des 1^{er} et 2^{ème} étages.

Sur la base de quoi, des travaux d'aménagements (installation de douches supplémentaires...) ont été engagés à partir du 11 janvier 2010 par la Direction des Travaux et du Patrimoine du GIP Samusocial de Paris afin de pouvoir accueillir des hébergés dès le lundi 18 janvier 2010 au 2^{ème} étage et dès le lundi 25 janvier au 1^{er} étage.

Les services parisiens de l'Etat se sont chargés de prévenir la Mairie d'Ivry-sur-Seine de l'ouverture de la structure jusqu'à la date du 31 mars 2010. Les services de l'Etat du Val de Marne n'ont pas souhaité obtenir de places dans le CHU.

Concrètement, le CHU J. Rostand comprend 81 lits, répartis sur 2 niveaux pour 31 lits au 1^{er} étage et 50 lits au 2^{ème} étage, en accueillant des hommes exclusivement. L'accès aux étages par ascenseur a autorisé la prise en charge de personnes en mobilité réduite. Les chambres sont de superficie variable et peuvent loger 1, 2 voire 3 lits (pour les chambres de 27 m²). Un sanitaire est incorporé à chaque chambre tandis que les douches sont collectives. L'entrée du site est sécurisée H24 par un gardien ; les horaires du CHU pour les hébergés sont : 20h-10h. Diners et petits-déjeuners y sont donc fournis.

Sur le terrain, la prise en charge des usagers sur ce centre a donc permis la continuité d'hébergement des personnes accueillies jusqu'alors en gymnases par la Ville de Paris (CASVP). En effet, l'ouverture du CHU J. Rostand et sa montée en capacité ont accompagné les différentes fermetures des gymnases. Pour exemple :

- Les 18 et 19.01. 2010, 30 hommes pris en charge sur le gymnase des Invalides ont pu être inscrits directement sur le CHU Rostand, sans avoir à recomposer le 115 de Paris
- S'agissant du 25.01.2010, ce sont 20 hommes qui ont quitté le gymnase Tandou pour arriver de la même manière sur le centre Rostand et bénéficier d'une prise en charge en continuité, c'est-à-dire renouvelée autant que de besoin, à leur demande, auprès de l'équipe.

Plus tard, en fonction des places encore disponibles, les orientations sur ce centre ont intégré le dispositif du Samusocial de Paris : 115 de Paris, Equipes Mobiles, ESI, prolongations des autres CHU et des LHSS.

Deux missions principales ont été confiées au GIP Samusocial de Paris au moment de lui confier la gestion de ce centre d'hébergement d'urgence : la mise à l'abri hivernale des usagers ; l'évaluation et l'orientation des situations sociales de ces personnes vers d'éventuelles solutions de prise en charge plus pérennes, d'ici au 31 mars puis au 31 mai 2010 (date définitive de fermeture du centre). L'encadré 2 ci-après reprend les données sociales collectées.

Encadré 2 – Statistiques sociales du CHU J. Rostand (Partie 1/2)

2 assistantes sociales ont reçu du 1^{er} février au 31 mars 2010 : 75 hommes, en réalisant 381 entretiens sociaux.

Tranches d'âge

Moins de 30 ans : 25 % // Entre 31 et 50 ans : 56 % // Plus de 50 ans : 19 %

Temps d'errance

Moins d'1 mois : 13 % // De 1 mois à 1 an : 35 % // Plus d'1 an : 17 % // Indéterminé : 13 %

Nationalité

27 % sont français // 20 % sont européens (CEE hors France) // 53 % viennent du reste du monde (dont Maghreb : 17 %, Moyen-Orient : 12 %, autres pays d'Afrique : 17 %)

Suite Encadré 2 – Statistiques sociales du CHU J. Rostand (Partie 2/2)

Papiers d'identité

CNI : 23 % // Titre de séjour pour soins : 2 personnes // Carte de résident : 4 personnes // Titre de séjour « vie familiale » : 3 personnes // Récépissé de demande de séjour : 5 personnes

Ressources

56 % sont sans ressources // 10 % perçoivent le RSA // 10 % perçoivent des ASSEDIC // 14 % perçoivent un salaire (mais seule 1 personne déclare travailler en intérim) // 2 personnes perçoivent une retraite

Suivis sociaux et orientations réalisées

22 % des personnes sont suivies en PSA

Couvertures sociales

39 % des personnes sont sans couverture sociale // 27 % ont une CMU avec ou sans complémentaire // 25 % ont une AME // 9% n'ont aucune couverture

Orientations positives

1 personne a intégré un logement
10 personnes sont parties en centres de stabilisation
2 personnes sont sorties chez un tiers

Orientations en attente

25 personnes attendent une place en centres de stabilisation

b. Les places supplémentaires dans des structures existantes : les lits picots en LHSS

Le LHSS St-Michel accueille chaque hiver 3 lits picots en supplément de sa capacité initiale ; cet hiver 2009/2010 a vu la mobilisation de 12 lits picots de plus sur le LHSS J. Rostand.

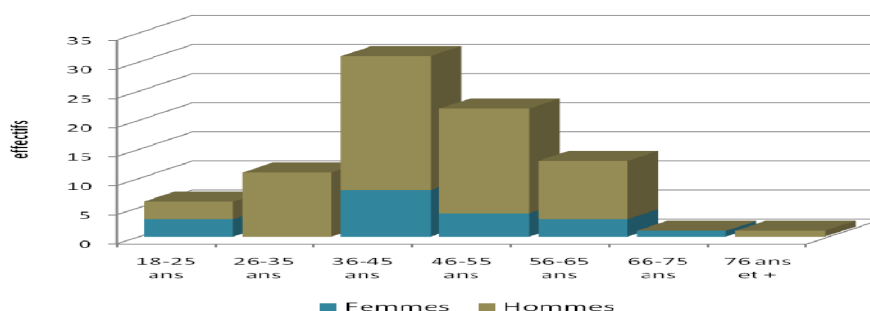
i. Les 3 lits picots du LHSS Saint-Michel

Occupation : renforçant du 18 décembre 2009 au 11 mars 2010 le nombre de mises à l'abri disponibles du Pôle de la Régulation, les 3 lits picots du LHSS St Michel ont permis d'héberger 89 personnes au cours de 151 nuits sur un effectif de 252 nuitées cumulées (84 nuitées X 3 places), soit un taux d'occupation relativement modeste de 60%. En outre, 48 personnes y ont séjourné une seule nuit (le nombre moyen de nuit étant de 2,2).

Ces « performances » s'expliquent par le fait que ces 3 lits étaient exclusivement réservés, à la toute fin de nuit des équipes mobiles, pour des situations sanitaires sérieuses qui trouvaient souvent une intégration en LHSS le lendemain matin suivant.

Public : s'agissant du profil des personnes ainsi accueillies dans ces lits, voir la figure 6

Figure 6 : Répartition par âge et sexe des personnes accueillies en lits picots à St Michel



En comparaison avec la répartition par âge des personnes accueillies au LHSS, nous notons une présence de personnes plus jeunes sur les lits picots. L'âge moyen est de 44 ans (contre 47,7 ans sur le premier mois d'ouverture).

La disposition des lits dans deux pièces différentes a permis de s'adapter soit pour la prise en charge de couple (trois ont pu bénéficier d'un hébergement simple), soit pour la prise en charge de femmes (22,5% du public accueilli sur ces 3 lits picots).

Plus de 19% des personnes ont été orientées vers un LHSS dès le lendemain matin. Ceci nous montre que ces personnes accueillies en lits picots relevaient d'une prise en charge LHSS ; sur le premier mois d'activité, il s'agissait même de près de 30%.

Fonctionnement : la mise en place de ce dispositif a engendré des difficultés quant à l'installation des lits. Jusqu'en 2008, ces 3 lits picots étaient installés dans les couloirs de l'Hospice Saint-Michel. Aujourd'hui, la qualité de ce type d'accueil s'est améliorée car pour ce faire, le service utilise 2 pièces dédiées à la vie quotidienne du LHSS : la salle d'activités et le salon bien être qui n'ont de ce fait pas pu être utilisées durant ces 3 derniers mois.

Pour autant, cette expérience met en évidence le bien fondé de l'ouverture de ces lits d'urgence, notamment au niveau de l'hébergement dont ont pu bénéficier le temps d'une nuit les personnes inconnues du Samusocial de Paris (ces mêmes personnes n'ayant pas été orientées par la suite sur une autre structure du GIP SSP).

En outre, ces lits picots, accessibles aux personnes en mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant, ont permis d'offrir une prise en charge adaptée à des personnes ne relevant pas d'une autre structure, ou ne souhaitant pas s'y rendre.

Pour l'hiver prochain, un cahier de suivi sera mis en place. Une réflexion est également engagée afin d'organiser autrement les locaux et l'accueil des ces personnes.

ii. Les 12 lits picots du LHSS Jean Rostand

A la demande de la Préfecture de Paris, 12 lits d'urgence simple ont été ajoutés au sein du LHSS Jean Rostand pour palier le manque de places à l'occasion d'une aggravation d'un épisode de froid. Ces lits ont été ouverts en un après-midi le 8 janvier et auront fermé le 8 mars 2010.

Occupation : avec un total de 705 nuitées réalisées sur 720 nuitées disponibles (60 nuitées X 12 places), il s'établit un taux d'occupation de 98%, pour 218 entrées représentant 185 personnes différentes, majoritairement accompagnées par les équipes mobiles de nuit (92%), ce qui démontre le réel besoin de la mise en place de ce dispositif (tableau 5 ci-dessous).

Tableau 5 : Taux d'occupation des 12 lits picots du LHSS J. Rostand

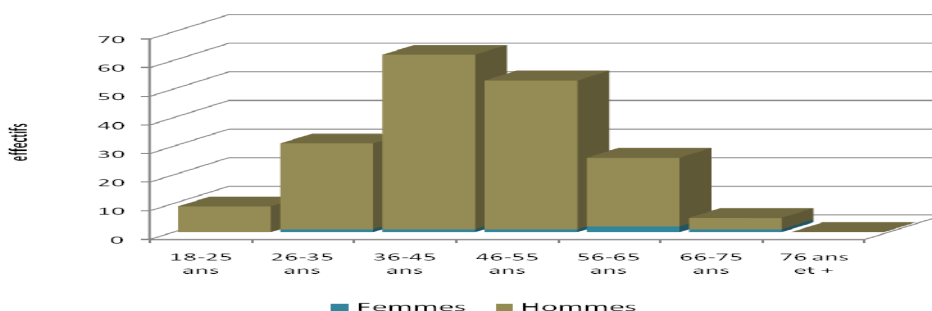
| | du 08 janvier au 08 mars 2010 | | |
|-----------------------------|-------------------------------|--------|-------|
| | Femmes | Hommes | Total |
| Nombre d'entrées | 5 | 213 | 218 |
| Nombre de pers. différentes | 5 | 180 | 185 |
| Nombre de nuitées | 5 | 700 | 705 |
| Taux d'occupation | 1,7% | 97,2% | 97,9% |

Afin de ne pas perturber le fonctionnement du LHSS de 27 lits hébergeant ces 12 lits picots, les usagers dépendant de ce dispositif arrivaient le soir sur un créneau horaire précis et étaient invités à quitter le LHSS le lendemain, en matinée. Cependant, si ces usagers le souhaitaient, leur place était conservée pour le soir.

La durée moyenne de séjour est faible (en dépit parfois de plusieurs séjours sur la période), notamment du fait d'une prise en charge courte : 65 % des personnes ayant été hébergées une seule nuit et 27% de 2 à 10 nuits.

Public : s'agissant du profil des personnes ainsi accueillies dans ces lits, voir la figure 7

Figure 7 : Répartition par âge et sexe des personnes accueillies en lits picots à Jean Rostand



Est à retenir : un âge moyen de 44,2 ans dont la majorité se répartit dans la tranche 36 à 45 ans (34%) et même entre 18 et 35 ans, pour 22% d'entre eux.

Seules 2,5% des personnes hébergées ont pu être réorientées : pour 1,5 % vers un LHSS et pour 1% vers l'hôpital. Pour les autres, la mise à l'abri simple a pu uniquement leur être proposée.

Fonctionnement : Le délai d'ouverture très court de ces 12 lits picots a entraîné des difficultés dans l'organisation de la prise en charge de ces personnes au sein d'un LHSS, du fait même de la mixité de deux populations au sein d'un lieu partagé. En effet, le public habituellement hébergé en LHSS diffère radicalement de celui d'un CHU ou de lits provisoires.

Pour réussir une prise en charge de qualité de ces personnes, un renfort de l'équipe a été nécessaire. Celui-ci s'est concrétisé, après plusieurs expérimentations, par la venue quotidienne d'un aide-soignant de 7h00 à 12h00. Dans un souci de continuité de la prise en charge, le même salarié s'est consacré à cette tâche.

Au total, sur l'ensemble de l'opération, les renforts en termes de ressources humaines ont été au LHSS J. Rostand :

- 8 vacations de 12 heures d'IDE de jour ;
- 4 vacations de 12 heures d'IDE de nuit ;
- 13 vacations de 12 heures d'aide soignant de jour ;
- 37 vacations de 12 heures d'aide soignant de jour ;
- 27 vacations de 5 heures d'aide soignant de jour.

Si les bénéfices de l'ouverture de 12 lits picots supplémentaires en LHSS sont évidents en matière de mise à l'abri et d'accès aux soins pour les personnes accueillies, cette situation montre ses limites en ce qui concerne l'impossibilité matérielle de proposer des consultations sociales aux intéressés. En améliorant ce point précis, il paraît souhaitable, tout en finalisant les conditions d'accueil, de faire perdurer ce mode de prise en charge pour l'avenir.

3. La coordination des maraudes

En tant qu'opérateur de maraudes du dispositif parisien de l'urgence sociale, le GIP Samusocial de Paris via son Pôle de Régulation intervient en collaboration avec un certain nombre de partenaires. En hiver, ce pôle coordonne la mise en action de plusieurs équipages institutionnels (TAM CASVP, la BAPSA par les signalements qui le 115 lui adresse) et associatifs (Ordre de Malte France, la Croix Rouge Française, la Protection Civile de Paris, les Restos du Cœur).

Pour autant, au-delà de ses partenariats conventionnés, le GIP Samusocial de Paris reste très sollicité, de jour mais surtout de nuit, par d'autres structures qui demandent l'intervention de ses équipes mobiles. Pour preuve, et dans la continuité du focus effectué page 10 sur l'activité de la journée du 8 janvier 2010, l'encadré 3 figurant à la page suivante fera mention des contacts lui étant adressés dans le cadre de la coordination effective des maraudes à Paris¹⁶.

En parallèle à ce fonctionnement, cette année, « à la demande de M. Benoit Apparou, secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, le Préfet de Région Ile de France, Préfet de Paris, a été chargé de réorganiser le dispositif de coordination des maraudes à Paris. Dès décembre 2009, la sectorisation de Paris en 4 zones placées sous la coordination d'une association référente a été mise en place »¹⁷.

Dans ce contexte, le GIP Samusocial de Paris s'est montré volontaire pour articuler les missions d'évaluation et d'orientation de son dispositif avec les maraudes d'intervention sociales coordonnées sur ces 4 territoires. Participant aux rencontres qui étaient consacrées à cette réorganisation parisienne, le Samusocial de Paris a exprimé le souhait d'expérimenter progressivement ces nouveaux principes au travers de modalités ciblées, à savoir le traitement des signalements de particuliers. L'idée sous-jacente consistait à faire bénéficier aux usagers signalés de la proximité des maraudes d'intervention sociales qui pourraient se rendre en amont des équipages du GIP sur des situations précises pour préparer une action conjointe et donc améliorée. A la demande des services de l'Etat (Préfecture et DASS de Paris), le GIP Samusocial de Paris a proposé d'élaborer avec les associations concernées un « protocole de coordination » réciproque. Ces 4 associations ont refusé la signature de ce document, comme elles n'ont pas souhaité faire de contre-proposition au texte proposé, en dépit de la commande publique¹⁸.

Plus tard, ces mêmes opérateurs ont sollicité le pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris pour obtenir des données aidant à la cartographie des publics à la rue, sur chacun de leurs territoires.

¹⁶ Extraits du rapport de nuit du Pôle de la Régulation avec anonymisation des identités, désignation de l'organisme demandeur, horaire d'appel et retour de l'intervention par le GIP Samusocial de Paris.

¹⁷ Cf Communiqué et Conférence de Presse de la Préfecture de Région Ile de France du 31 mars 2010, page 7, en annexe 2 de ce texte

¹⁸ Cf CR COPIL Coordination des maraudes du 26.01.2010

Encadré 3 – Extrait rapport du 08 janvier 2010 du Pôle de la Régulation en terme de coordination des maraudes ¹⁹

21h20 / Commissariat du 5^{ème} : pour une demande de prise en charge de **Mr S.M.**
Retour EMA 9 : Refus de l'usager (ROPP)

21h30 / Association Croix Rouge du 17^{ème} : pour une demande de prise en charge de **Mr G.J-C**
Retour EMA 3 : Pris en charge au CHUS Yves Garel

22h00 / Association Médecins du Monde : pour un signalement rue d'Alésia dans la 14^{ème}.
Retour coordination : plusieurs signalements déjà transmis sur la rue d'Alésia

22h05 / Association Restos du Cœur : pour une demande de prise en charge de **Mr B.I-A.**
Retour EMA 1 : Prise en charge au CHUS Montrouge

22h10 / Commissariat du 19^{ème} : pour une demande d'hébergement en faveur de **Mr M.A.**
Retour Coordination : Place de jour déjà attribuée au Gymnase Tandou.

22h50 / Association Croix Rouge - 115 du Val de Marne : pour 2 signalements au XX Bd Raspail et rue Daumesnil, un homme avec 2 chiens
Retour Croix Rouge Française 3 : Refus de l'usager (ROPP)

23h00 / Commissariat du 18^{ème} : pour une demande d'hébergement en faveur de **Mr Z.M.** et **Mr H.M.**
Retour Coordination : Pris en charge à la Boulangerie

23h50 / Pompiers du 19^{ème} : pour une demande d'hébergement en faveur de **Mr D.D.**
Retour Coordination : Pris en charge au Gymnase Tandou

00h00 / Pompiers du 11^{ème} : pour une demande de prise en charge d'un homme situé à l'angle rue de la XX / rue XX
Retour Croix Rouge Française 2 : Refus de l'usager (ROPP)

00h10 / CPOA : pour une demande d'hébergement en faveur de **Mr B .R.**
Retour Coordination : Prise en charge au Gymnase Mouchotte

00h20 / Association Robins des Rues : pour une demande de prise en charge de **Mr L.F.**
Retour EMA 3 : Pris en charge au CHUS Yves Garel

01h15 / Pompiers 18^{ème} : pour un signalement au XX rue Ordener
Retour EMA 5 : Refus de l'usager (ROPP)

01h40 / Pompiers du 15^{ème} : pour une demande d'hébergement en faveur de **Mr S.N.**
Retour EMA 7 : Refus de l'usager (ROPP)

01h50 / Les Urgences Tenon : pour une demande de prise en charge de **Mr D.M.** et **Mr I-P.M**
Retour EMA 7 : Refus de l'usager (ROPP)

03h20 / Commissariat du 8^{ème} : pour une demande de prise en charge de **Mr V.J.**
Retour EMA 5 : Pris en charge au CHUS Montrouge

¹⁹ Le froid de cette nuit-là expliquera la répartition des appels entre ceux des unités de sécurité civile et ceux des associations. Le plus souvent, la proportion est inverse. A noter qu'une ligne dédiée (différente du 115 de Paris) est consacrée à ces appels qui sont traités par les coordinateurs.

III. Les publics à l'origine de la demande

Avant de traiter la question des demandeurs et des demandes, il convient de préciser le mode d'organisation des données dans le logiciel Aloha-4D, dont les analyses présentées ici sont issues. L'encadré 4 ci-après revient sur cette méthodologie.

Encadré 4 : L'organisation des données du 115 de Paris (Partie 1/2)

Lorsqu'une personne contacte le 115, une série d'informations relatives à la demande et aux caractéristiques de la personne concernée par l'appel sont relevées et saisies dans le système d'informations ALOHA-4D (le 115 remplissant ainsi sa mission de veille sociale comme son cahier des charges initial lui impose) :

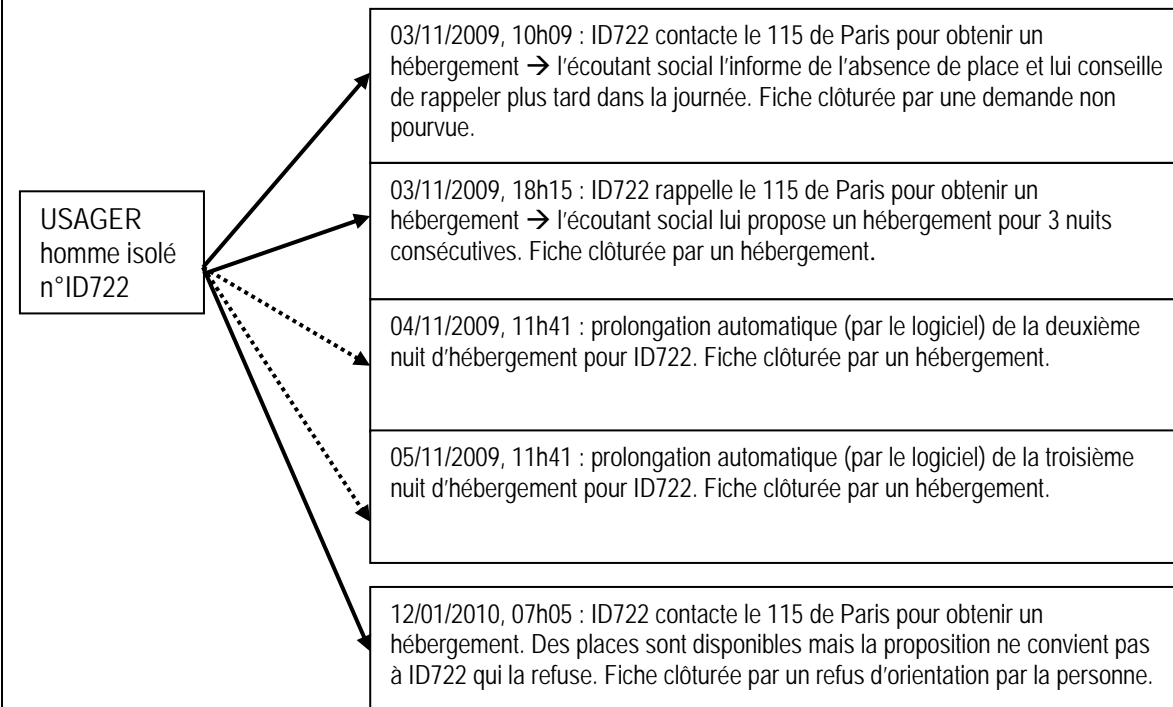
- Les informations relatives à la demande sont saisies dans des « fiches d'hébergement » qui contiennent des données sur la date de la demande, sur la « catégorie » d'appel (usager, professionnel, particulier, institution...), sur l'objet de la demande (hébergement, changement d'orientation, demande d'informations...) et sur la réponse apportée
- Les données concernant les caractéristiques de la personne concernée sont saisies dans des « fiches personnes » qui contiennent quant à elles des informations socio démographiques sur les usagers (date de naissance, sexe, situation familiale, nationalité...).

Dans la base de données, les fiches hébergements et les fiches personnes sont liées par un numéro afin de toujours faire correspondre l'ensemble des informations.

Exemple 1 :

Fiches personne

Fiches hébergement



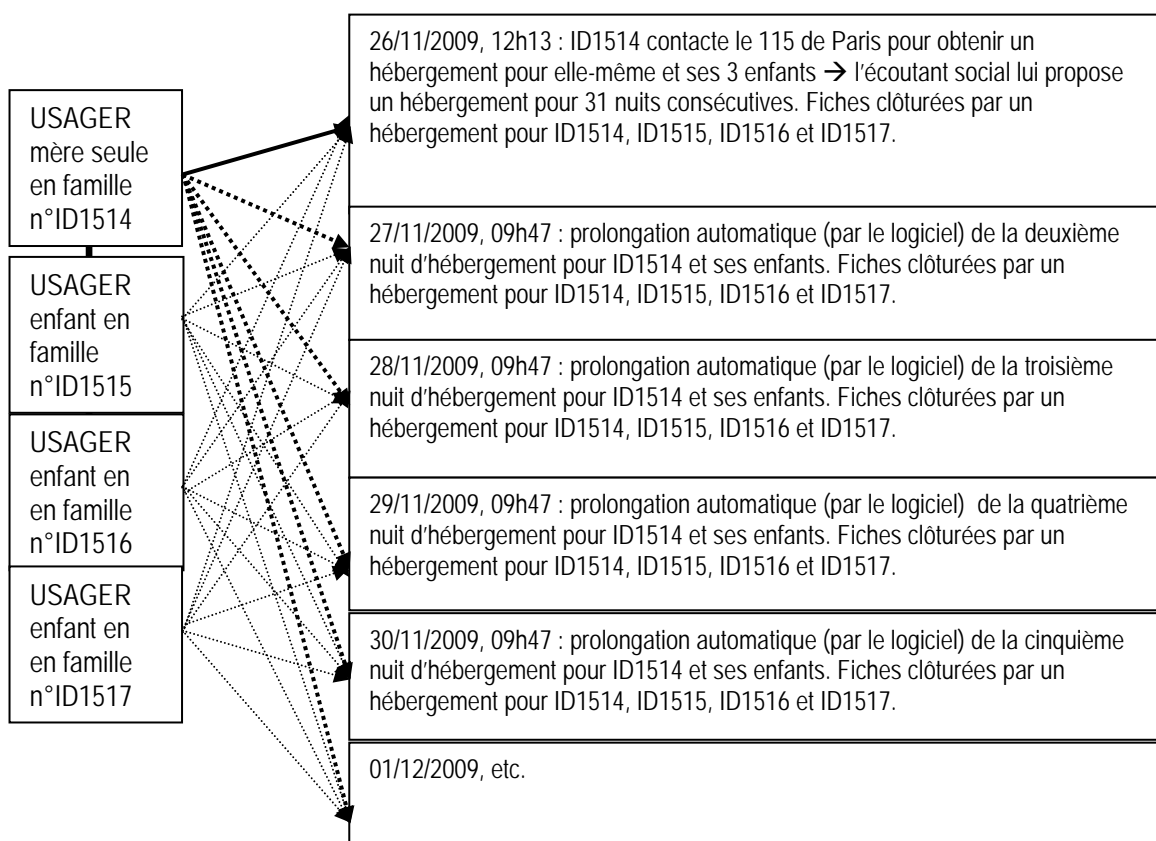
Dans cet exemple 1, une personne isolée (« pas en famille ») aura contacté le 115 de Paris 3 fois : 5 fiches d'hébergement seront enregistrées, parmi lesquelles 3 donneront lieu à une nuitée, 1 à une demande non pourvue et 1 à un refus d'orientation par la personne (ROPP).

Suite Encadré 4 : L'organisation des données du 115 de Paris (Partie 2/2)

Exemple 2 :

Fiches personne

Fiches hébergement



Dans cet exemple 2, une seule personne en famille aura contacté le 115 de Paris mais à cette personne correspondent 4 demandeurs au total (la mère elle-même et ses 3 enfants). La mère n'a appelé qu'une fois mais 31 nuits consécutives d'hébergement lui sont attribuées. Seront donc comptabilisées ici 31 nuits x 4 personnes = 124 fiches d'hébergement correspondant à 124 nuitées attribuées.

1. Demandeurs par type de publics

La synthèse suivante fait état des publics à l'origine des demandes d'hébergement adressés au 115 de Paris au cours de l'hiver 2009/2010.

Un grand nombre d'axes d'analyse peut être envisagé. Un seul est proposé ici : l'état civil. Ce choix se justifie par le fonctionnement du dispositif d'accueil qui propose des places distinctes pour les hommes seuls, les femmes seules, les couples sans enfant, les familles (groupes de personnes avec au moins un mineur ou une femme enceinte) et les mineurs seuls (ceux-ci, en effectif très faible, sont donnés à titre indicatif car réorientés systématiquement).

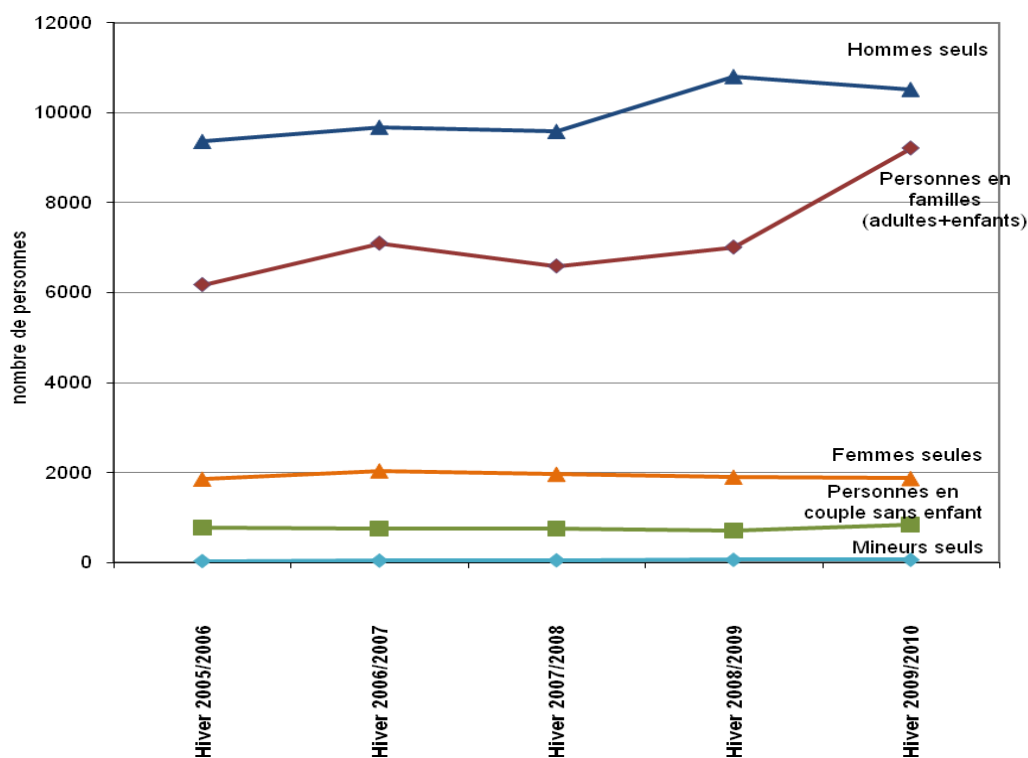
Le tableau 6, ci-dessous, présente, pour les 5 derniers hivers, le nombre de personnes différentes ayant formulé au moins une demande via le 115 de Paris ainsi que l'évolution entre les deux dernières campagnes hivernales. La figure 8 qui suit rend graphique cette répartition et cette évolution.

Tableau 6 – Les usagers ayant formulé au moins une demande auprès du 115 de Paris (hors signalements)

| | Hiver 2005/2006 | Hiver 2006/2007 | Hiver 2007/2008 | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 | Evolution 2008/09-2009/10 |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Personnes en famille (adultes+enfants) | 6 172 | 7 094 (dont 3 avec animal) | 6 586 (dont 1 avec animal) | 7 007 (dont 1 avec animal) | 9 215 (dont 3 avec animal) | +31,5% |
| Personnes en couple sans enfant | 768 | 746 (dont 8 avec animal) | 754 (dont 8 avec animal) | 709 (dont 9 avec animal) | 840 (dont 14 avec animal) | +18,5% |
| Femmes seules | 1 853 (dont 5 avec animal) | 2 037 (dont 4 avec animal) | 1 962 (dont 9 avec animal) | 1 899 (dont 13 avec animal) | 1 867 (dont 6 avec animal) | -1,7% |
| Hommes seuls | 9 363 (dont 52 avec animal) | 9 677 (dont 48 avec animal) | 9 586 (dont 47 avec animal) | 10 802 (dont 75 avec animal) | 10 516 (dont 49 avec animal) | -2,6% |
| Mineurs seuls | 36 | 46 | 53 (dont 1 avec animal) | 64 | 64 | ns |
| TOTAL | 18 192 | 19 600 | 18 941 | 20 481 | 22 502 | +9,9% |

Source des données : ALOHA-4D

Figure 8. Evolution des publics recourant au 115 de Paris, d'un hiver à l'autre



Source des données : ALOHA-4D

A la lecture de ces éléments, un double constat est réalisé :

- Une évolution des typologies de publics ayant sollicité le 115 de Paris pendant l'hiver 2009/2010, se traduisant par une augmentation de plus de 30% du nombre de personnes en famille et un tassement du nombre d'usagers isolés, que ce soit pour les hommes (- 2,6%) comme pour les femmes (- 1,7%).
- Une hausse globale de près de 10% des personnes (22 502) qui ont effectué au moins une demande auprès du 115 au cours de l'hiver 2009/2010, par rapport à l'hiver passé. Au sein de cet effectif, les hommes seuls représentent 47% des personnes concernées par une demande formulée au 115. Il est à retenir que si ces hommes restent encore majoritaires cet hiver au regard des autres types de demandeurs, cette part décroît et n'a même jamais été aussi faible (à titre de comparaison, ils représentaient 53% des demandes de l'hiver passé, 51% de l'hiver 2007/2008). La baisse de la part des hommes seuls parmi les personnes formulant une demande au 115 se fait bel et bien au profit des personnes en famille (qui passent de 34% à 41% des demandeurs).

Quant à l'interprétation de ces résultats, l'ouverture importante de gymnases par la Ville de Paris permettant un accès à une mise à l'abri en marge du 115 de Paris semble soulager le dispositif d'une partie de ce public d'hommes seuls. Sur le terrain, cette modalité d'hébergement direct apparaît comme une alternative bienvenue pour des usagers qui ne contacteraient pas ou plus nécessairement le 115 de Paris pour obtenir une place (cette « facilité » rimant en plus avec une certaine proximité du lieu de vie des personnes). Maintenant, d'un point de vue de veille sociale et statistique, la collecte d'informations (même basiques) sur ces hébergés des gymnases (effectif, âge...) profiterait à l'ensemble des opérateurs : un effort d'agrégation de ces données pourrait alors être effectué en amont et lors de l'hiver 2010/2011 entre le CASVP (gestionnaire des gymnases) et le GIP Samusocial de Paris (pour sa partie Observation sociale).

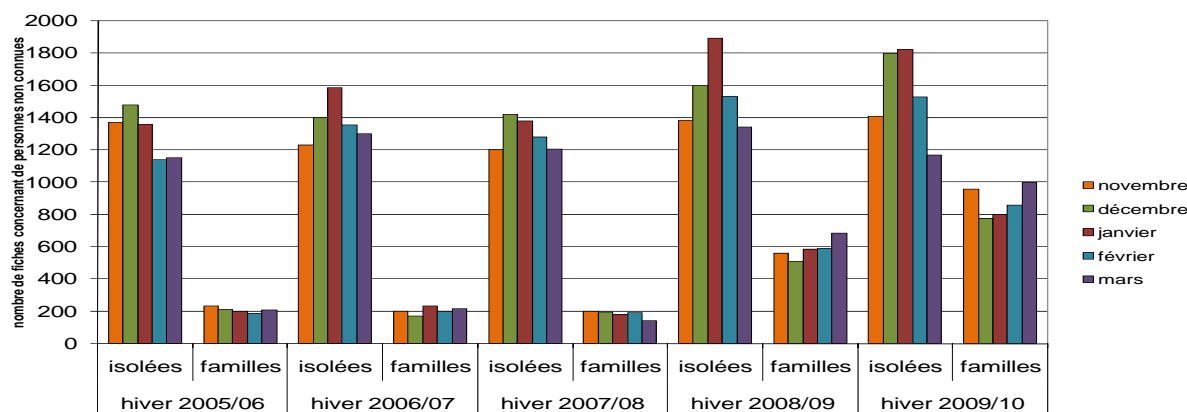
2. Les primo-arrivants (dont la CAFDA)

a. En terme de fiches

L'augmentation du nombre de demandeurs qui vient d'être évoquée questionne sur la notion de primo arrivants, c'est-à-dire les personnes qui effectuent une première demande auprès du 115 de Paris (appelés aussi « 1^{er} samu ») :

- Le nombre de fiches d'hébergement pour des « 1^{ers} samu » concernant des personnes isolées²⁰ avait été relativement stable jusqu'à l'hiver 2008/09 (autour de 6500 fiches concernant des personnes non connues du 115 de Paris). Entre les hivers 2007/08 et 2008/09, ce nombre de fiches « 1^{ers} samu » avait augmenté de 19%. Entre les hivers 2008/09 et ce dernier hiver, ce nombre de fiches concernant des isolés non connus s'est stabilisé à 7700, soit une valeur assez haute.
- Le nombre de fiches d'hébergement pour des personnes en famille « 1^{ers} samu » a quant à lui sensiblement évolué depuis 5 ans et principalement depuis l'hiver 2007/08, passant d'environ 1000 fiches jusqu'à l'hiver 2007/08, à près de 3000 l'hiver 2008/09 et dépassant les 4000 fiches pour l'hiver 2009/10 (cf Encadré 5, page 27, consacré aux usagers CAFDA).

Figure 9. Les fiches « premiers samu » au cours des cinq derniers hivers



Source des données : ALOHA-4D

²⁰ Est rappelé ici qu'« individu isolé » correspond à une situation d'usager au sein de laquelle il n'y a ni enfant, ni femme enceinte de plus de trois mois.

Le nombre total de fiches pour les primo arrivants a donc sensiblement augmenté mais la part de ces fiches rapportée au nombre total de fiches pour l'ensemble des usagers n'a que peu évolué, passant de 1,6% pour l'hiver 2008/09 à 1,5% pour l'hiver 2009/10, (tableau 7). Cette stabilité en proportion, au regard de l'augmentation en volume est directement liée à l'augmentation du volume global des fiches enregistrées au cours de cet hiver 2009/10 (voir partie IV).

Tableau 7 – Part des fiches concernant des personnes non connues

| | Hiver 2008/2009 | | Hiver 2009/2010 | |
|--------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
| | isolés | familles | isolés | familles |
| Novembre | 3,4% | 0,7% | 3,6% | 0,9% |
| Décembre | 3,9% | 0,6% | 4,0% | 0,8% |
| Janvier | 4,3% | 0,7% | 3,6% | 0,7% |
| Février | 3,7% | 0,7% | 3,0% | 0,8% |
| Mars | 2,9% | 0,7% | 2,2% | 0,9% |
| TOTAL | 3,6% | 0,7% | 3,2% | 0,8% |

Source des données : ALOHA-4D

La part de fiches concernant des personnes non connues est directement liée au volume même de ces fiches. Ainsi, plus les usagers contacteront souvent le 115 de Paris (une fois connus, en quelque sorte), plus la part de fiches « 1ers samu » sera réduite puisque seul le 1^{er} appel sera considéré comme « 1^{er} samu ». Mieux vaut donc appréhender la question des « 1ers samu » à partir des personnes au lieu des fiches.

b. En terme de personnes

En considérant le statut connu ou non connu uniquement pour la première fiche de chaque usager, on obtient le nombre et la part mensuelle d'usagers connus et non connus quel que soit le nombre de contacts que l'usager aura avec le 115 au cours de l'hiver.

Au cours de l'hiver 2009/2010, 22 502 personnes ont été en contact avec le 115 de Paris, parmi lesquelles 11 485 n'étaient pas connues avant le 1^{er} novembre 2009, soit 51%. Cette part importante d'usagers non connus n'a pourtant que très peu évolué depuis l'hiver 2008/2009 où ils représentaient 50% des usagers de l'hiver (10 185 sur 20 481 usagers entre le 1^{er} novembre 2008 et le 31 mars 2009). Voir le tableau 8 ci-dessous.

L'augmentation du nombre total d'usagers au cours de l'hiver 2009/2010 (+ 10%) n'est donc pas liée à une augmentation importante de la part des « 1ers samu » en proportion de l'ensemble mais plutôt à un accroissement en effectifs de ces « 1ers samu » combinée à une augmentation des personnes déjà connues - moindre mais non négligeable. En d'autres termes, les habitués du 115 de Paris sont toujours plus nombreux, pour un effectif alimenté par un flux d'entrants significatif.

Tableau 8 – Effectifs d'usagers connus ou non au cours des deux derniers hivers, selon le statut isolé/famille

| | hiver 2008/2009 | | | | hiver 2009/2010 | | | |
|-----------------|-----------------|--------------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------------|--------------|-----------------|
| | Usagers connus | Usagers non connus | Ensemble | % de non connus | Usagers connus | Usagers non connus | Ensemble | % de non connus |
| Isolés | 6050 | 7424 | 13474 | 55,1% | 5970 | 7317 | 13287 | 55,1% |
| Familles | 4246 | 2761 | 7007 | 39,4% | 5047 | 4168 | 9215 | 45,2% |
| Ensemble | 10296 | 10185 | 20481 | 49,7% | 11017 | 11485 | 22502 | 51,0% |

Source des données : ALOHA-4D

Cette répartition entre usagers connus et non connus est variable selon le statut de l'utilisateur - isolé ou famille - (cf tableau 9) puisque si aucune évolution n'est observée pour les isolés (55% de « 1ers samu »), la part des personnes en famille non connues a augmenté (passant de 39 à 45%).

L'étude de l'évolution des publics à l'origine de la demande a montré une forte augmentation des personnes en famille parmi les usagers du 115 (+32% entre les deux derniers hivers). Cette augmentation est directement liée à l'augmentation importante de nouvelles familles (+51% d'usagers en famille non connus entre les deux derniers hivers) et à un nombre également plus important de familles déjà connues (+19%), lié à des prises en charge de plus en plus longues pour les familles.

Le nombre de personnes isolées « 1ers samu » est quant à lui en légère diminution (-1%) et comparable à l'évolution des personnes isolées qui étaient déjà connues.

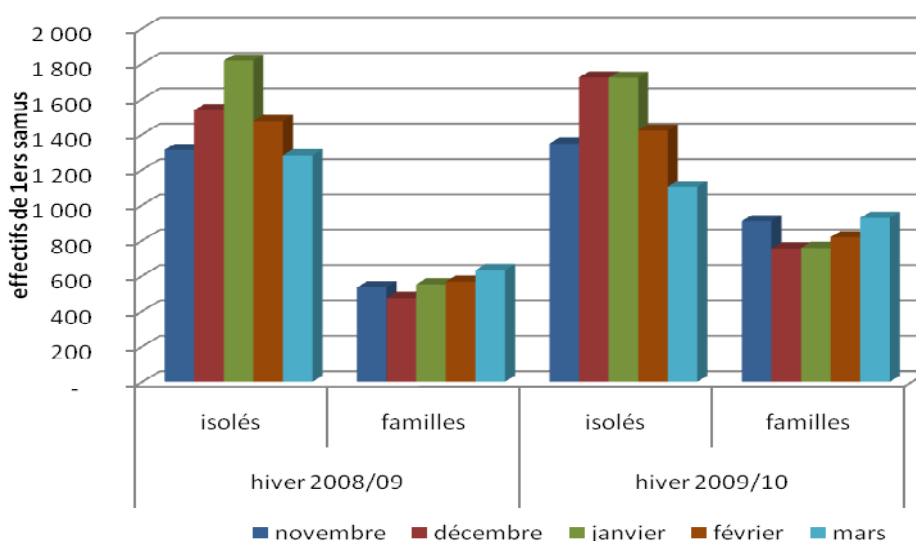
Tableau 9 – Evolution des effectifs d'usagers connus ou non au cours des deux derniers hivers, selon le statut isolé/famille

| | évolution 2008/2009-2009/2010 | | |
|----------|-------------------------------|--------------------|----------|
| | Usagers connus | Usagers non connus | Ensemble |
| Isolés | -1,3% | -1,4% | -1,4% |
| Familles | + 18,9% | + 51,0% | + 31,5% |
| Ensemble | + 7,0% | + 12,8% | + 9,9% |

Source des données : ALOHA-4D

La répartition entre usagers connus et non connus peut également se représenter pour chaque mois de la période hivernale. La figure et le tableau 10 montrent ainsi que quel que soit le mois, le nombre de nouvelles familles est en augmentation entre les deux derniers hivers et qu'il ne semble par ailleurs pas y avoir d'effet de mois. Chez les isolés en revanche, le nombre de « 1ers samu » est plus important au milieu de l'hiver qu'au début ou à la fin. On note même une augmentation du nombre de « 1ers samu » isolés au moins de décembre 2009 par rapport à décembre 2010 (+12%).

Figure 10. Le nombre d'usagers « premiers samu » au cours des deux derniers hivers



Source des données : ALOHA-4D

Tableau 10 – Part des usagers non connus

| | Hiver 2008/2009 | | | Hiver 2009/2010 | | |
|--------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| | isolés | familles | ensemble | isolés | familles | ensemble |
| Novembre | 30,8% | 14,5% | 23,2% | 31,6% | 18,8% | 24,8% |
| Décembre | 33,3% | 13,1% | 24,5% | 35,2% | 16,1% | 25,9% |
| Janvier | 35,3% | 14,9% | 26,8% | 33,8% | 16,3% | 25,4% |
| Février | 32,1% | 15,0% | 24,4% | 29,4% | 17,0% | 23,2% |
| Mars | 29,3% | 15,7% | 22,8% | 25,3% | 18,6% | 21,7% |
| TOTAL | 55,1% | 39,4% | 49,7% | 55,1% | 45,2% | 51,0% |

Source des données : ALOHA-4D

Encadré 5 : Les dépannages des « familles CAFDA » par le 115 de Paris

A la lumière des données disponibles dans les tableaux 8 et 9 et des figures 9 et 10, on note une forte augmentation du nombre de demandeurs en famille au cours de l'hiver 2009/2010 :

- dans l'absolu avec **+31,5% de personnes en famille** cet hiver par rapport à l'hiver dernier
- en proportion avec un pourcentage de représentation de ces familles passant de 39% des effectifs globaux de l'hiver passé, à 45% cette année

Parmi ces nouvelles familles entrantes, un certain nombre de ces usagers provient de la file active de la Coordination d'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile (CAFDA), gérée par le Centre d'Action Sociale Protestant (CASP). En effet, depuis plusieurs mois, la CAFDA, ne s'estimant plus en capacité d'accueillir les familles demandeuses d'asile relevant de sa mission, propose à ces personnes sans solution d'hébergement de composer le 115 de Paris afin que leur soit trouvée une solution de mise à l'abri.

En parallèle, la CAFDA fixe à ces familles un rendez-vous avec leur référent social désigné mais souvent ces rencontres sont fixées 5 ou 6 mois plus tard du fait de la saturation de cet organisme. Dans l'intervalle, ces familles sont supposées être dépannées par le 115 de Paris, via son Pôle Familles et le travail d'hébergement du Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière (PHRH).

Ce mode de dépannage inconditionnel des 'familles CAFDA' aura incontestablement pesé d'abord sur le flux puis le stock de prises en charge du 115 de Paris mais dans une proportion mal évaluée à ce jour (et donc non mentionnée ici).

Au-delà de cette suractivité ainsi engendrée pour le 115 de Paris, le GIP Samusocial de Paris s'inquiète surtout du sort de ces familles qui, seules en France et en Ile de France voient certes leur hébergement assuré mais leurs conditions de vie pas suffisamment prises en compte (notamment leur nourriture...). En plus de quoi, la situation des enfants de ces familles préoccupe au titre de la protection de l'enfance. Enfin, la possibilité de leurs démarches administratives d'aboutir de manière positive au regard de ces délais de traitement interroge.

IV. La demande d'hébergement exprimée auprès du GIP Samusocial de Paris pendant la période hivernale 2009/2010 (nombre de demandes et de nuitées)

Au cours de l'hiver 2009/10, la demande a fortement augmenté (+ de 135 000 fiches d'hébergement de plus que l'hiver précédent, soit une augmentation de près de 21%, voir tableau 11).

Il convient de resituer ici qu'est assimilé à la demande le nombre de fiches d'hébergement de la base ALOHA (la base logicielle du 115 de Paris). Cette demande ne correspond donc pas au nombre d'appels traités, ni d'usagers différents (objet du paragraphe précédent). Un usager qui appelle le 115 et qui obtient une place pour 3 nuits aura 3 fiches d'hébergement alors qu'il n'aura effectué en réalité qu'une seule demande. De même, à une famille contactant le 115 correspondra autant de fiches que de membres de la famille. En effet, le système d'information du 115 de Paris repose sur des fiches individualisées quotidiennes. La demande telle qu'on la conçoit ici comprend les demandes pourvues (1 nuitée pour une personne = 1 fiche), les demandes qui n'ont pu être attribuées faute de place (demande non pourvue) ou pour d'autres motifs (refus de l'usager, comportements du demandeur, critère de ressources ...²¹).

Le nombre de demandeurs (différents) et le nombre de demandes exprimées sont bien deux notions distinctes

Cette augmentation de la demande est observée au cours de l'hiver 2009/2010 quel que soit le public, avec cependant des variations puisque les personnes en famille et les personnes en couple sans enfant représentent un volume de fiches qui a augmenté de 25% en un an, tandis que la croissance des fiches pour les personnes isolées est moins importante (+7% pour les fiches de femmes isolées, +11% pour les fiches d'hommes isolés).

Les tableaux 11 et 12 et la figure 11 ci-dessous présentent, pour chaque groupe de public, la demande d'hébergement émise au cours des cinq derniers hivers, ainsi que l'évolution entre l'hiver 2008/2009 et l'hiver 2009/2010.

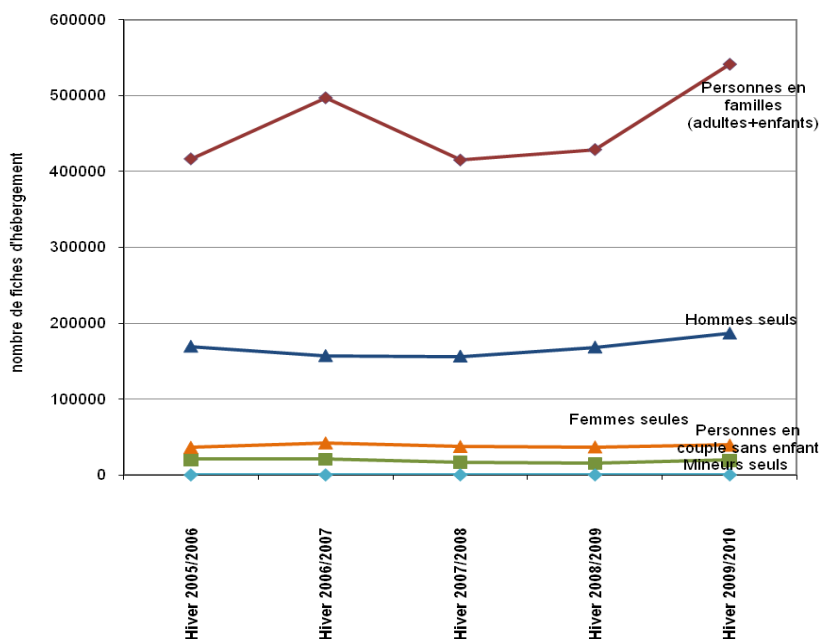
Tableau 11 – Nombre total de fiches enregistrées au cours des cinq derniers hivers, par type de public

| | Hiver 2005/2006 | Hiver 2006/2007 | Hiver 2007/2008 | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 | Evolution 2008/09-2009/10 | Nombre moyen de fiche par individu (2009-2010) |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--|
| Personnes en famille (adultes+enfants) | 416 859 | 496 867 | 415 316 | 429 063 | 540 855 | + 26,1% | 59 |
| Personnes en couple sans enfant | 20 441 | 20 859 | 16 958 | 15 680 | 19 528 | + 24,5% | 23 |
| Femmes seules | 36 513 | 42 306 | 37 640 | 37 085 | 39 503 | + 6,5 % | 21 |
| Hommes seuls | 169 425 | 157 112 | 156 294 | 168 451 | 186 811 | +10,9% | 18 |
| Mineurs seuls | 43 | 48 | 65 | 77 | 88 | ns | 1 |
| TOTAL | 643 281 | 716 922 | 626 273 | 650 356 | 786 785 | +21,0% | 35 |

Source des données : ALOHA-4D

²¹ A ce sujet, revoir l'encadré 4, page 20 et 21, consacré à la méthodologie statistique de comptage.

Figure 11. Evolution du nombre de fiches selon le public, d'un hiver à l'autre



Source des données : ALOHA-4D

Pour être analysée, la hausse d'activité entre les hivers 2008/09 et 2009/10 doit être mise en relation avec l'objet d'ouverture de la fiche et la réponse apportée à la demande éventuelle d'hébergement, comme l'indiquent les tableaux 12 et 13 ci-après.

Tableau 12 – Répartition et distribution des fiches en fonction du public et de la réponse apportée

| | En famille | En couple | Femmes seules | Hommes seuls | Mineurs seuls ²² | Ensemble |
|---|------------|-----------|---------------|--------------|-----------------------------|----------|
| Hébergement | 530 812 | 16 781 | 34 711 | 156 629 | 20 | 738 953 |
| % | 98,1% | 85,9% | 87,9% | 83,8% | 22,7% | 93,9% |
| ROPE : refus d'orientation par l'équipe | 611 | 141 | 297 | 1 340 | 4 | 2 393 |
| % | 0,1% | 0,7% | 0,8% | 0,7% | 4,5% | 0,3% |
| DNP : demande non pourvue | 255 | 676 | 844 | 8 826 | 0 | 10 601 |
| % | 0,0% | 3,5% | 2,1% | 4,7% | 0,0% | 1,3% |
| ROPP : refus d'orientation par la personne | 2 979 | 814 | 1 331 | 7 945 | 4 | 13 073 |
| % | 0,6% | 4,2% | 3,4% | 4,3% | 4,5% | 1,7% |
| Orientation | 1 912 | 31 | 84 | 292 | 25 | 2 344 |
| % | 0,4% | 0,2% | 0,2% | 0,2% | 28,4% | 0,3% |
| Transmission | 158 | 152 | 374 | 2 096 | 13 | 2 793 |
| % | 0,0% | 0,8% | 0,9% | 1,1% | 14,8% | 0,4% |
| Sortie d'hébergement | 561 | 28 | 77 | 554 | 0 | 1 220 |
| % | 0,1% | 0,1% | 0,2% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |

²² Les mineurs seuls qui ont été hébergés sont ceux pour lesquels un test osseux a été effectué et pour qui la majorité a été déclarée.

| | | | | | | |
|---------------------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|
| Autre ²³ | 3 567 | 905 | 1 785 | 9 129 | 22 | 15 408 |
| % | 0,7% | 4,6% | 4,5% | 4,9% | 25,0% | 2,0% |
| Total | 540 855 | 19 528 | 39 503 | 186 811 | 88 | 786 785 |
| % | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Source des données : ALOHA-4D

Le tableau 12 illustre la répartition des réponses apportées à la demande, en fonction des caractéristiques de la personne concernée :

- **Qu'il s'agisse de personnes adultes en famille ou isolées, la réponse la plus fréquente est un hébergement, tandis que les mineurs seuls sont les plus fréquemment réorientés** : l'hébergement des mineurs seuls n'entrant pas dans les missions du GIP Samusocial de Paris et ceux qui ont été hébergés sont ceux déclarés majeurs suite à un test osseux,
- **Ce tableau montre également que rares sont les familles qui expriment une demande d'hébergement et pour lesquelles cette demande n'aboutit pas** (les familles sont hébergées dans 98% des cas, les autres situations se répartissant entre des orientations vers un autre dispositif d'aide, un refus des personnes de l'hébergement proposé par le 115, ou encore des appels qui concernaient des personnes déjà orientées),
- **Les demandes concernant des personnes seules aboutissent à un hébergement dans près de 85% des cas, avec une différence selon le sexe du demandeur puisque les femmes sont plus fréquemment hébergées que les hommes (88% vs 84%),**
- **Les demandes venant de personnes en couple sans enfant se concrétisent positivement par un hébergement dans près de 86% des cas.**

La répartition de ces réponses apportées a finalement peu évolué entre les deux derniers hivers (tableau 13) :

- **La hausse du nombre de nuitées est donc liée à l'augmentation globale de l'activité se retrouvant dans le nombre de fiches enregistrées (+21%), mais également à la diminution des demandes non pourvues qui passent de 2,1 à 1,3% des réponses en terme de répartition de l'ensemble des fiches en 2008/09 et 2009/10, et de 13 874 à 10 601 en terme de volume (soit -24%)**
- **L'augmentation des fiches aboutissant à un hébergement parmi l'ensemble des fiches a peu évolué en termes de répartition (94%, contre 93% lors de l'hiver précédent) mais une fois mise en perspective avec le nombre global de fiches, la valeur considérée croît de 604 291 à 738 953 nuitées, soit près de 135 000 nuitées supplémentaires (+ 22,3%)**

Tableau 13 – Répartition et variation du volume des fiches en fonction de la réponse apportée.
Hivers 2008/2009 et 2009/2010

| | Hiver 2008/2009 | | Hiver 2009/2010 | | variation du volume des fiches |
|--|-----------------|-------|-----------------|-------|--------------------------------|
| | effectifs | % | effectifs | % | |
| Hébergement | 604 291 | 92,9% | 738 953 | 93,9% | + 22,3% |
| ROPE : refus d'orientation par l'équipe | 3 010 | 0,5% | 2 393 | 0,3% | - 20,5% |
| DNP : demande non pourvue | 13 874 | 2,1% | 10 601 | 1,3% | - 23,6% |
| ROPP : refus d'orientation par la personne | 12 206 | 1,9% | 13 073 | 1,7% | + 7,1% |
| Orientation | 1 923 | 0,3% | 2 344 | 0,3% | + 21,9% |
| Transmission | 2 997 | 0,5% | 2 793 | 0,4% | - 6,8% |

²³ 64% des fiches débouchant sur une réponse « autre » concernent des personnes déjà orientées, pour qui une fiche est ouverte lors d'un changement d'orientation, ou lors des différents contacts que ces personnes peuvent avoir avec le 115. Les autres fiches sous cette catégorie « autre » regroupent différentes situations, dont des demandes de renseignement par les usagers.

| | | | | | |
|-----------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|
| Sortie d'hébergement | 847 | 0,1% | 1 220 | 0,2% | + 44,0% |
| Autre | 11 208 | 1,7% | 15 408 | 2,0% | + 37,5% |
| Total | 650 356 | 100,0% | 786 785 | 100,0% | + 21,0% |

Source des données : ALOHA-4D

Même si cette augmentation du nombre de nuitées touche tous les publics (cf tableau 14 ci-après), elle concerne tout particulièrement les personnes en famille ou les couples sans enfant pour qui l'augmentation est supérieure à 25%, tandis que cette augmentation n'est que de 14% pour les hommes isolés et 9% pour les femmes isolées.

Tableau 14 – Nombre de nuitées attribuées au cours des quatre derniers hivers, par type de public

| | Hiver 2006/2007 | Hiver 2007/2008 | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 | Evolution 2008/09-2009/10 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| Personnes en famille (adultes+enfants) | 488 832 | 405 851 | 421 495 | 530 812 | + 25,9% |
| Personnes en couple sans enfant | 17 828 | 14 685 | 13 015 | 16 781 | + 28,9% |
| Femmes seules | 37 591 | 31 814 | 31 938 | 34 711 | + 8,7% |
| Hommes seuls | 128 643 | 119 809 | 137 843 | 156 649 | + 13,6% |
| TOTAL | 672 894 | 572 159 | 604 291 | 738 953 | + 22,3% |

Source des données : ALOHA-4D

Enfin, sur la question de la demande, le tableau 15 ci-après expose la répartition du nombre de personnes hébergées, ainsi que le nombre moyen de nuitées attribuées à ces personnes, par type de public, au cours des deux derniers hivers. Même si le nombre total de nuitées a considérablement augmenté entre les deux derniers hivers (tableau 14), le nombre moyen de nuitées n'a quant à lui que très peu varié, hormis pour les personnes en famille qui passent de 85 à 78 nuitées en moyenne au cours de l'hiver. Cette diminution du nombre moyen de nuitées est à mettre directement en lien avec l'augmentation importante du nombre de personnes hébergées en famille (6 842 personnes cet hiver, contre 4 970 l'hiver dernier, soit une augmentation de +38%, tandis que les nuitées attribuées aux familles n'augmentaient « que » de 26%). Concernant les autres types de publics, le taux de croissance du nombre de personnes est comparable à celui du nombre de nuitées, ce qui explique le peu d'évolution du nombre moyen de nuitées attribuées.

Tableau 15 – Nombre de personnes hébergées et nombre moyen de nuitées attribuées, par type de public

| | Nombre de personnes hébergées | | Nombre moyen de nuitées par individu hébergé | |
|--|-------------------------------|-----------------|--|-----------------|
| | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 | Hiver 2008/2009 | Hiver 2009/2010 |
| Personnes en famille (adultes+enfants) | 4 970 | 6 842 | 85 | 78 |
| Personnes en couple sans enfant | 306 | 381 | 43 | 44 |
| Femmes seules | 801 | 901 | 40 | 39 |
| Hommes seuls | 4 995 | 5 461 | 28 | 29 |
| TOTAL | 11 072 | 13 585 | 55 | 54 |

Source des données : ALOHA-4D

V. Adéquation entre Offre et Demande

L'hiver 2009/2010 a débuté de la même manière que les hivers précédents : un mois de novembre particulièrement difficile en matière de tension sur l'hébergement (136 DNP par jour en moyenne pour 385 places disponibles) tandis qu'au cours du reste de l'hiver, il a été possible de compter sur plus de 450 places disponibles chaque jour (jusqu'à 493 par jour en janvier 2010). Le nombre de places disponibles a notoirement augmenté entre l'hiver 2008/09 et l'hiver 2009/10, ce qui a permis, au regard de l'augmentation des demandes, de ne pas faire augmenter la part des demandes non pourvues (cf. tableau 16).

Tableau 16 – Nombre moyen de places disponibles chaque mois, hivers 2008/09 et 2009/10

| | Hiver 2008/09 | Hiver 2009/10 |
|----------|---------------|---------------|
| Novembre | 271 | 385 |
| Décembre | 307 | 477 |
| Janvier | 332 | 493 |
| Février | 389 | 448 |
| Mars | 373 | 410 |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

1. Les DNP (demandes non pourvues)

L'hébergement des personnes isolées étant fortement dépendant du nombre de places disponibles, il est intéressant d'étudier l'importance des demandes non pourvues (DNP), ce que détaille le tableau 17 ci-après. Au cours de l'hiver 2009/2010, ont été observées près de 3300 demandes non-pourvues de moins que l'hiver précédent (10601 contre 13872), soit une diminution de 24% :

- La baisse la plus importante du nombre de DNP se situe au cours des mois de décembre 2009 et janvier 2010, en conformité avec la consigne du 'zéro demande non pourvue' déjà largement développée plus haut (p 11 et 12).
- Sur la base de cette instruction, le nombre de DNP a fortement chuté pour atteindre 30 DNP par jour en moyenne (DNP jour et DNP nuit) en janvier 2010 (soit une continuité dans la forte baisse observée l'hiver précédent).

A l'image du reste de l'année, ce volume de DNP est soumis à une certaine périodicité du fait des versements des allocations en début de mois (RSA, AAH). Le nombre de demandes non-pourvues est moindre dans la période qui suit le jour du versement de ces prestations sociales (en général entre le 5 et le 8 de chaque mois).

Tableau 17 – Les demandes non pourvues au cours des quatre derniers hivers

| | Hiver 2006/2007 | | Hiver 2007/2008 | | Hiver 2008/2009 | | Hiver 2009/2010 | | Evolution *** |
|--------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|------------------|
| | DNP* | DNP/j** | DNP* | DNP/j** | DNP* | DNP/j** | DNP* | DNP/j** | |
| Novembre | 3 645 | 122 | 5 182 | 173 | 4 133 | 138 | 4 092 | 136 | - 1% |
| Décembre | 4 026 | 130 | 2 301 | 74 | 2 552 | 82 | 1 313 | 42 | - 49% |
| Janvier | 3 106 | 100 | 3 381 | 109 | 1 531 | 49 | 924 | 30 | - 40% |
| Février | 1 791 | 64 | 2 909 | 100 | 2 240 | 80 | 1 910 | 68 | - 15% |
| Mars | 2 847 | 92 | 3 271 | 106 | 3 416 | 110 | 2 362 | 76 | - 31% |
| TOTAL | 15 415 | 102 | 17 044 | 102 | 13 872 | 92 | 10 601 | 70 | - 24% |

Source des données : ALOHA-4D

* DNP : demandes non pourvues // ** DNP/J : demandes non pourvues par jour // *** Evolution : calculée sur le nombre de demandes non pourvues par jour, évolution entre l'hiver 2008-09 et l'hiver 2009-2010

Au cours de la période hivernale 2009/2010, le nombre total de DNP s'est élevé à 10 601²⁴. Dans 24% des cas, une DNP sera suivie, dans la même journée, d'un hébergement. En ôtant de ces DNP les personnes qui, après au moins deux appels, obtiendront finalement une place d'hébergement, on arrive alors à 7 667 DNP (auxquelles on pourrait aussi retirer 197 refus d'orientation, pour n'obtenir plus que 7470 DNP).

2. La tension sur le dispositif

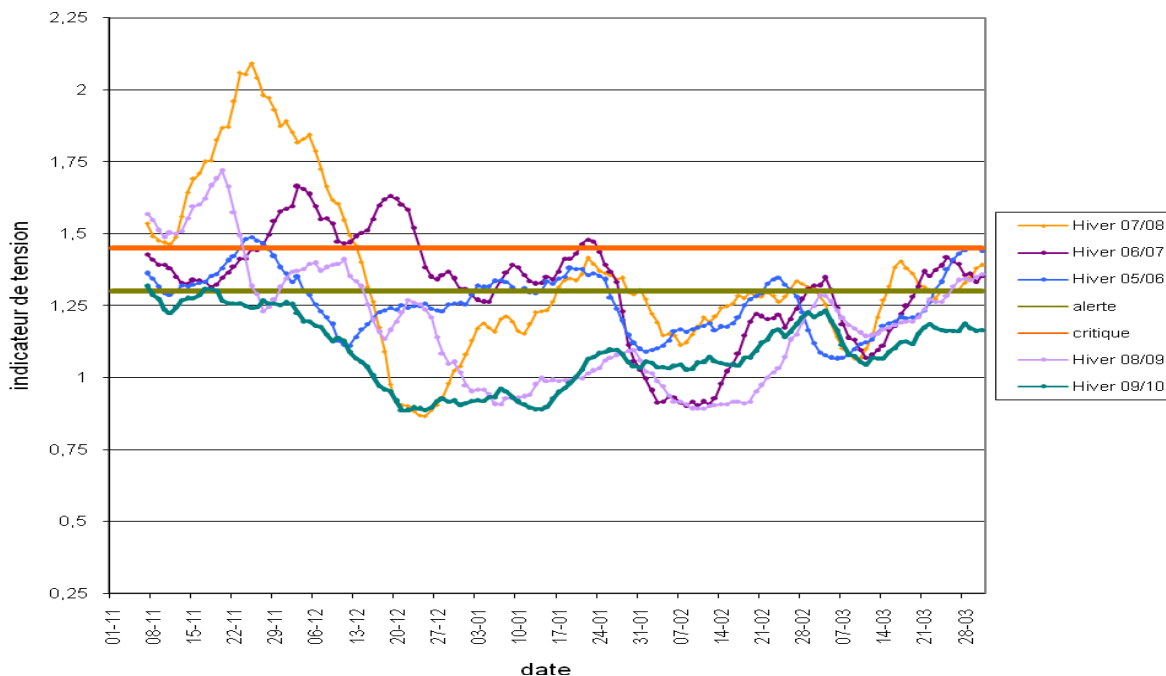
Les indicateurs du nombre de demandes non pourvues, du nombre de places attribuées et du nombre de places disponibles permettent de mesurer la tension sur le dispositif d'hébergement²⁵. Le graphique ci-après (fig. 12) rapporte l'évolution de cet indicateur au cours des derniers hivers.

L'indicateur de tension vaut 1 (ou moins) quand la demande d'hébergement est satisfaite en quantité²⁶. Quand l'offre d'hébergement n'est pas suffisante, l'indicateur de tension est supérieur à 1. Par rapport aux observations menées lors des hivers précédents, deux seuils ont été définis :

- un seuil d'« alerte » qui est atteint quand la tension dépasse 1,3 (c'est-à-dire 130 demandes pour 100 places disponibles) ;
- un seuil « critique » qui est atteint lorsque que cet indicateur vaut plus de 1,45 (soient 145 demandes pour 100 places disponibles).

Comme déjà montré ci-dessus, la situation au début de l'hiver était assez critique, avec en moyenne 136 DNP par jour. La tension était maximale le 01/11/2009 (1,52 ; soient 152 demandes pour 100 places disponibles). Le seuil d'alerte de 130 demandes a été dépassé 12 jours sur les 151 jours (soit 8%) que compte la période hivernale. Le seuil critique de 145 demandes pour 100 places n'a quant à lui été dépassé qu'une seule fois (soit moins de 1%), le 1^{er} jour de l'hiver.

Figure 12. Indicateur de tension (lissé) sur le dispositif d'hébergement 115-EMA au cours des cinq derniers hivers



Source des données : fiches d'activité quotidiennes

²⁴ En ne comptant qu'une seule DNP par jour et par personne (pour les personnes contactant plusieurs fois le 115 dans la journée et pour lesquelles deux DNP peuvent être enregistrées par 24h), on obtient alors 10 152 DNP

²⁵ L'indicateur de tension est calculé chaque jour de la manière suivante : (places attribuées + demandes non pourvues) / places disponibles. La série de cet indicateur est ensuite représentée sous forme graphique, lissée par une moyenne mobile. Chaque point du graphique représente la moyenne de l'indicateur observé au cours des 7 derniers jours.

²⁶ Cet indicateur ne rend pas compte de la qualité des places, ni de leur caractère « adapté »

Les indicateurs de tension de cet hiver 2009/10 sont très en deçà de celui observé pour tous les hivers précédents, et ce d'après tous les paramètres considérés (cf. tableau 18) :

- nombre de jour où le seuil d'alerte a été dépassé : 12 jours cet hiver (soit 8% de la période hivernale) contre 46 en 2008/2009 (30%) et 76 en 207/2008 (50%).
- nombre de jour où le seuil critique a été dépassé : 1 seul jour cet hiver (soit moins de 1% de la période hivernale) contre 24 en 2008/2009 (16%) et 42 en 207/2008 (28%).

Tableau 18 – L'indicateur de tension sur l'hébergement (non lissé), au cours des quatre derniers hivers

| | Hiver 2005/06 | Hiver 2006/07 | Hiver 2007/08 | Hiver 2008/09 | Hiver 2009/10 |
|---|-------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Durée de la période (en jours) | 151 | 151 | 152 | 151 | 151 |
| Nombre de jours où le seuil d'alerte a été dépassé (> 1,3) | 61 | 90 | 76 | 46 | 12 |
| Soit (% de la période) | 40% | 60% | 50% | 30% | 8% |
| Nombre de jours où le seuil critique a été dépassé (> 1,45) | 15 | 39 | 42 | 24 | 1 |
| Soit (% de la période) | 10% | 26% | 28% | 16% | < 1% |
| Minimum observé | 0,97 (29 janv. 2006) | 0,83 (29 janv. 2007) | 0,82 (19 déc. 2007) | 0,79 (31 janv. et 7 fév. 2009) | 0,76 (31 déc. 2009) |
| Maximum observé | 1,72 (20 nov. 2005) | 1,88 (3 déc. 2006) | 2,26 (19 nov. 2007) | 2,01 (18 nov. 2008) | 1,52 (1 nov. 2010) |
| Moyenne sur période | 1,26 | 1,29 | 1,30 | 1,17 | 1,10 |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

3. DNP par type de publics

Les conditions de prises en charge pouvant varier d'un individu à l'autre (compte tenu de sa situation familiale, par exemple), il convient d'analyser plus précisément les demandes non pourvues (tableau 19 suivant).

Tableau 19 – Demandes non pourvues par type de public ayant au moins une DNP

| | Hiver 2006/07 | | | Hiver 2007/08 | | | Hiver 2008/09 | | | Hiver 2009/10 | | | Variation** |
|---------------------|------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|---------------|-------------|
| | Individus en DNP | DNP | DNP/ individu | Individus en DNP | DNP | DNP/ individu | Individus en DNP | DNP | DNP/ individu | Individus en DNP | DNP | DNP/ individu | |
| Hommes seuls | 3339 | 12526 | 3,8 | 3222 | 14127 | 4,4 | 3444 | 11354 | 3,3 | 2931 | 8826 | 3,0 | -22% |
| Femmes seules | 540 | 1573 | 2,9 | 420 | 1540 | 3,7 | 434 | 1356 | 3,1 | 357 | 844 | 2,4 | -38% |
| Couples sans enfant | 329 | 1273 | 3,9 | 249 | 940 | 3,8 | 252 | 966 | 3,8 | 274 | 676 | 2,5 | -30% |
| En famille | 43 | 43 | 1,0 | 229 | 437 | 1,9 | 143 | 196 | 1,4 | 216 | 255 | 1,2 | n.s. |
| TOTAL | 4251 | 15415 | 3,6 | 4120 | 17044 | 4,1 | 4273 | 13872 | 3,2 | 3778 | 10601 | 2,8 | -24% |

Source des données : ALOHA-4D

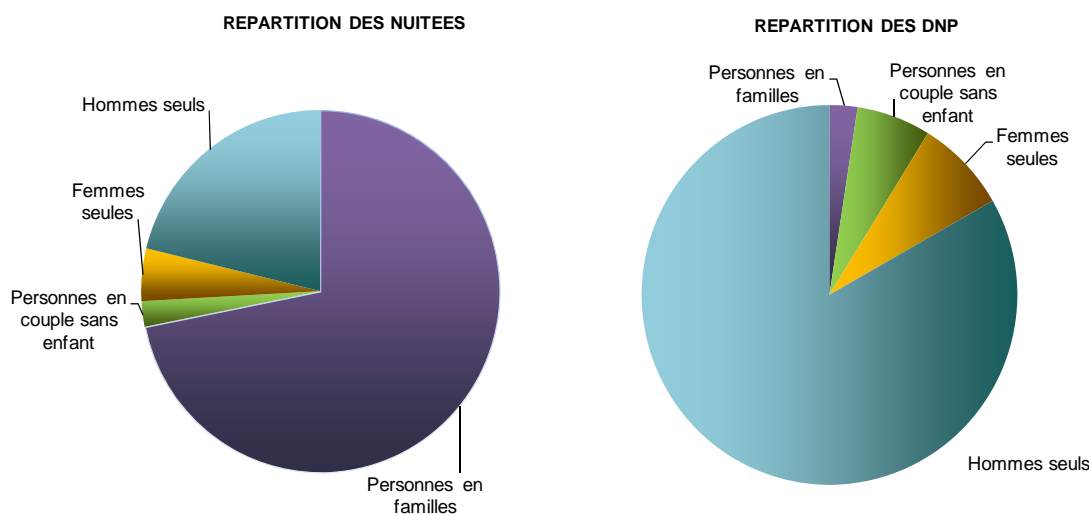
** Variation du volume de demandes non-pourvues (DNP) entre les deux derniers hivers.

Dans le détail : au cours de l'hiver 2009/2010, 3778 personnes différentes (17% de l'ensemble des personnes concernées par au moins une demande au cours de l'hiver) ont essuyé au moins un échec d'hébergement faute de place suffisante. Cette expérience s'est renouvelée en moyenne 2,8 fois au cours de l'hiver pour les personnes ayant essuyé au moins un échec d'hébergement. Ce nombre de DNP varie de 1 (pour 54% des personnes concernées), à 41 DNP (pour une personne). Parmi l'ensemble des personnes concernées par au moins une DNP, 26% ne se verra proposer aucun hébergement au cours de l'hiver. Ces personnes qui n'ont pas été hébergées auront en moyenne 2 fiches enregistrées dans le logiciel 4D, contre plus de 47 fiches pour les personnes ayant connu au moins une DNP mais qui auront été hébergées au moins une nuit au cours de l'hiver.

Les demandes non-pourvues concernent pour l'essentiel des hommes seuls, à hauteur de 2931 DNP formulées à leur attention (78% de l'effectif total des DNP). Parmi l'ensemble des personnes formulant une demande au cours de l'hiver, 28% des hommes seuls auront au moins une DNP, ce qui sera également le cas de 33% des couples sans enfant, de 19% des femmes, mais de seulement 2% des personnes en famille, qui sont cependant les seules à voir augmenter le nombre de DNP formulées à leur encontre entre les deux derniers hivers (de 196 à 255) mais ceci n'est pas significatif car cela ne concerne que trop peu de personnes et encore moins de familles (216 personnes et 69 familles sur 3172 en 2009/10, contre 167 personnes et 59 familles sur 2474 en 2008/09)²⁷.

La figure 13 propose la comparaison de la répartition des publics en fonction de l'aboutissement de la demande (nuitées *versus* DNP) au cours de l'hiver 2009/10, tandis que les figures 14 et 15 proposent une répartition par sexe et âge des personnes hébergées et de l'ensemble des personnes formulant une demande au 115 de Paris.

Figure 13. Répartition de la réponse apportée à la demande, selon le public.



Source des données : ALOHA-4D

Graphiquement, il apparaît très clairement que les nuitées d'hébergement sont ainsi très largement distribuées aux familles, tandis que les demandes non pourvues portent plus spécifiquement sur les hommes seuls.

²⁷ A noter qu'aucune DNP famille n'a été prononcée la nuit (de 19h à 7h) à une famille au long de l'hiver 2009/2010. En ce cas, l'astreinte de la Dass de Paris aurait été contactée pour qu'une solution de mise à l'abri soit nécessairement trouvée. Par ailleurs, le PHRH du GIP Samusocial de Paris s'emploie à fournir un hébergement coûte que coûte à ces familles en nuit ; simplement, il est parfois demandé à ces usagers qui ont appelé en journée de recontacter le 115 de Paris en soirée pour donner le temps de mettre à disposition une ou plusieurs chambre(s) d'hôtels. C'est le cas pour les familles nombreuses voire très nombreuses, à l'image de cette famille de 14 personnes (1 couple plus 12 enfants) pour laquelle le PHRH a été sollicité cet hiver 2009/2010.

Figure 14. Pyramide des âges de la population des personnes hébergées.

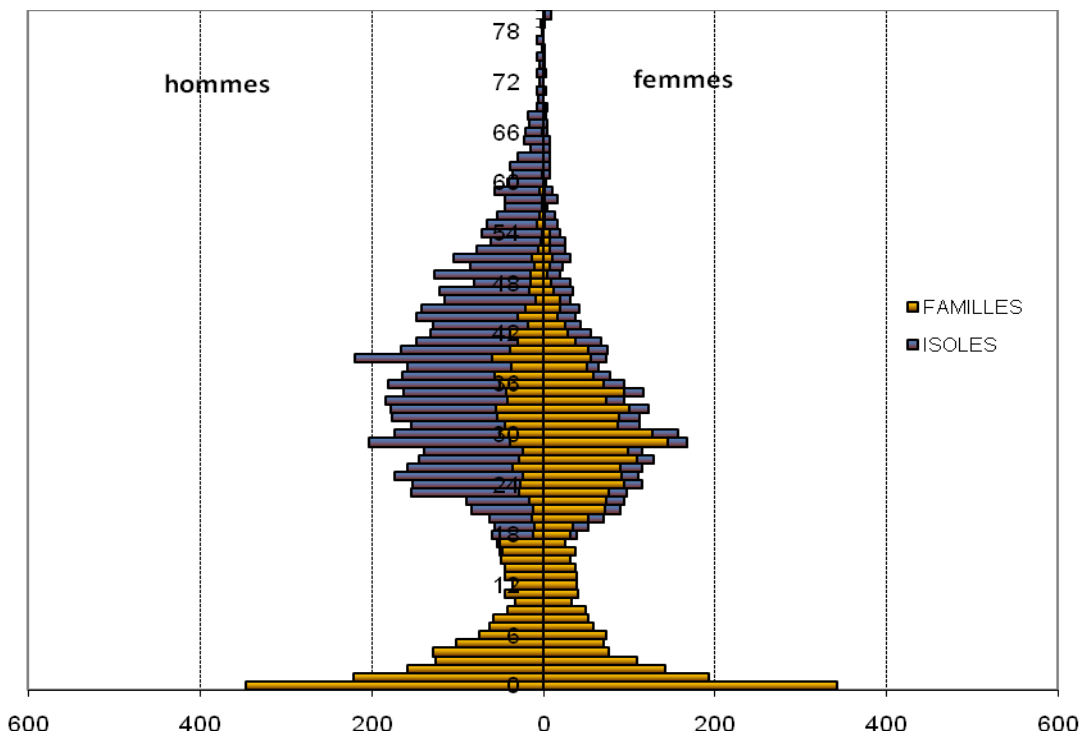
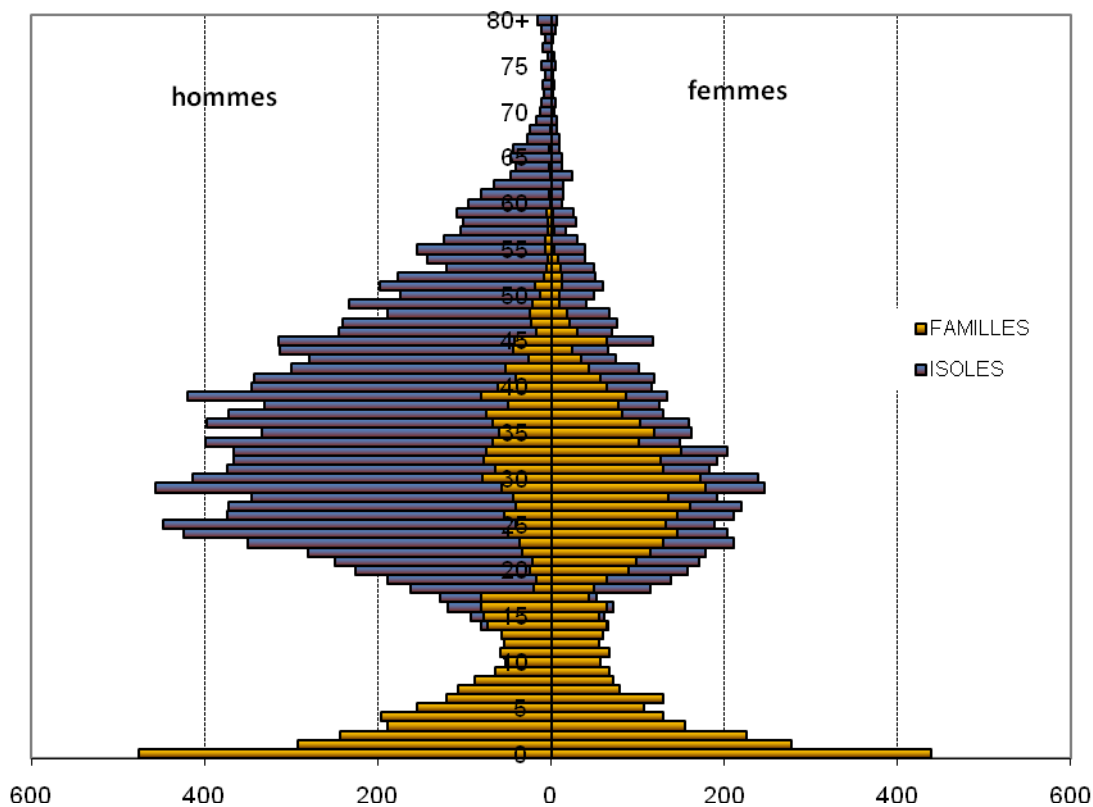


Figure 15. Pyramide des âges de la population des personnes contactant le 115 quelle que soit la réponse apportée.



Les pyramides des âges des figures 14 et 15 permettent d'observer une répartition des publics demandeurs quasi identique, au moins dans l'allure, pour les familles, qu'elles soient finalement hébergées par le 115 ou non.

En revanche, concernant les individus isolés, l'écrasement de la pyramide vers la gauche pour les hommes et, dans une moindre mesure, vers la droite pour les femmes montre que de très nombreuses demandes formulées n'ont pu aboutir positivement pour ce public. Ceci est d'autant plus marquant que **les familles qui ne sont pas hébergées par le 115 de Paris sont le plus souvent orientées vers une autre plateforme d'aide, ce qui n'est pas le cas des personnes isolées.**

Qu'il s'agisse des personnes hébergées ou de l'ensemble des personnes ayant contacté le 115 de Paris au cours de l'hiver, ces pyramides montrent également une forte disparité du sexe selon le type de public avec une prédominance des femmes adultes parmi les personnes en famille et des hommes adultes parmi les personnes isolées.

4. Qualité et quantité des places mises à disposition du GIP SSP (ROPP...)

La radicale diminution quantitative des demandes non pourvues formulées par le GIP Samusocial de Paris ne doit pas masquer les problèmes de qualité des places données à proposer par le Pôle de sa Régulation : notamment les mises à l'abri de nuit en ESI sur des chaises ou des matelas posés au sol, au lieu de lits dans un centre d'hébergement.

En effet, d'un hiver à l'autre, il est progressivement observé que plus la tension sur le dispositif est faible (et donc plus le Pôle de la Régulation s'efforce d'attribuer les places mises à sa disposition), plus le nombre de ROPP (refus d'orientation par la personne) formulés par les usagers est fort (comme indiqué dans le tableau 20). Dit autrement, plus il y a de places disponibles moins celles-ci sont attribuées.

Une explication à ce phénomène réside dans le fait que si toutes les personnes souhaitant être hébergées sont déjà prises en charge ; restent à la rue les personnes les plus difficiles à convaincre de venir s'abriter. Ce qui laisse entendre que ces personnes non mises à l'abri refusent plus souvent les solutions d'hébergement proposées, surtout lorsqu'elles considèrent que ces places sont de moindre qualité (type ESI, centres situés loin de Paris...).

Au cours de l'hiver précédent, 13 872 DNP avaient été enregistrées, contre 6 450 ROPP, soit un total de 20 322 demandes qui auraient pu être pourvues si les places existaient et que les personnes les avaient acceptées. Cette année, le nombre de DNP diminue (-24%), celui de ROPP augmente considérablement (+103%) et le nombre de demandes qui auraient pu être pourvues s'élève à 23 674 (soit +16%). Le tableau 20 suivant montre que plus le nombre de DNP est bas, plus le nombre de ROPP est élevé.

Tableau 20 – Les demandes non pourvues (DNP) et les refus d'orientation par la personne (ROPP)

| | Hiver 2008/09 | | Hiver 2009/10 | | Evolution | |
|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| | DNP | ROPP | DNP | ROPP | DNP | ROPP |
| Novembre | 4 133 | 724 | 4 092 | 1 712 | -1% | 136% |
| Décembre | 2 552 | 963 | 1 313 | 2 771 | -49% | 188% |
| Janvier | 1 531 | 1 834 | 924 | 3 203 | -40% | 75% |
| Février | 2 240 | 1 762 | 1 910 | 2 960 | -15% | 68% |
| Mars | 3 416 | 1 167 | 2 362 | 2 427 | -31% | 108% |
| TOTAL | 13 872 | 6 450 | 10 601 | 13 073 | -24% | 103% |

Source des données : ALOHA-4D

Cet état des lieux interroge sur la qualité des hébergements d'urgence hivernaux mis à disposition de la Régulation du GIP Samusocial de Paris.

VI. Autres activités

Outre l'aspect hébergement, mis en avant lors de l'application du dispositif hivernal, l'activité du GIP Samusocial de Paris comporte d'autres éléments, tels que les soins, l'accompagnement social, la formation des partenaires ou bien encore la distribution de nourriture²⁸ ou de duvets aux personnes sans-abri en cas d'absolue nécessité.

1. Distribution de duvets, vêtements et nourriture par les maraudes du GIP Samusocial de Paris

En dépit du fait que les personnes rencontrées par les EMA de nuit ont davantage consenti à une prise en charge cet hiver que l'hiver dernier²⁹, il demeure indispensable pour les équipes de créer du lien, via des prestations assurées directement sur le lieu de vie des usagers ; ceci est d'autant plus vrai dans un contexte de pénurie de places d'hébergement acceptées et de ROPP exprimés.

Le tableau 21 ci-dessous illustre les activités autres que la prise en charge par les EMA. **Chaque nuit, les équipes des maraudes ont distribué en moyenne environ 18 duvets et un peu plus de 56 unités de produits alimentaires (soupes et cafés principalement). Le volume de nourriture distribuée a augmenté par rapport à l'hiver dernier (+8%) tandis que le nombre de duvets distribués n'évoluait pas (pour rappel, le nombre de prises en charge a augmenté quant à lui de 4% tandis que le nombre de rencontres diminuait de 16%).**

Tableau 21 – Prises en charge vers un lieu d'hébergement, distributions de duvets, vêtements et nourriture dans le cadre des activités de maraude

| | Novembre 2009 | Décembre 2009 | Janvier 2010 | Février 2010 | Mars 2010 | Total 2009/10 | Total 2008/09 |
|------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------------|
| Rencontres | 4 108 | 5 633 | 5 906 | 4 815 | 4 120 | 24 582 | 29 141 |
| Prises en charge | 1 015 | 1 350 | 1 538 | 1 475 | 1 271 | 6 649 | 6 395 |
| Soit en % | 25% | 24% | 26% | 31% | 31% | 27% | 22% |
| Nourriture | 1 365 | 1 866 | 2 061 | 1 733 | 1 484 | 8 509 | 7 865 |
| Duvets/vêtements | 398 | 601 | 741 | 555 | 488 | 2 783 | 2 810 |

Source des données : fiches d'activité quotidiennes

Au passage, il est rappelé ici que les denrées alimentaires distribuées le sont dans le cadre d'un programme de mécénat développé avec Nestlé France au titre de son soutien aux équipes mobiles^{30 31}. Mais les stocks sont limités au regard des besoins exprimés.

2. Mises en place hivernales : maraude pure et maraude signalements

Afin de pérenniser les expérimentations menées une première fois au cours de l'hiver dernier, le Pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris a remis en place lors de cette campagne hivernale 2009/2010 une maraude pure et une maraude signalements.

a. La maraude pure

L'équipe de l'EMA 8 est composé d'un chauffeur, d'une IDE et d'un TS diplômé a circulé du 1^{er} novembre 2009 au 31 mars 2010, de 20h à 7h, du lundi au samedi, selon une sectorisation bien définie.

²⁸ Les denrées distribuées (Soupe, Café, Bolino) sont considérées comme des objets permettant d'établir un contact et non comme une action d'alimentation

²⁹ En EMA, 27% des rencontres ont donné lieu à un hébergement cet hiver 2009/2010 contre 21,9% soit 22% l'hiver passé, cf tableau 2 page 6

³⁰ Et également pour les familles les plus vulnérables et isolées, repérées par le Pôle Familles du 115. Leur(s) enfant(s) bénéficie(nt) d'un aide alimentaire (petits pots, lait...) selon un programme nutritionnel établi.

³¹ Une quantité substantielle de duvets aura été cet hiver le fruit d'un don de l'Armée.

Cette équipe mobile a eu pour mission de revenir aux fondements des maraudes initiales du GIP Samusocial de Paris, c'est-à-dire de sillonner les rues de Paris à la recherche de personnes à la rue qui ne demandent plus rien (n'appelant pas le 115 et ne fréquentant pas les ESI...). Ceci en étant donc dégagé du traitement de signalements des particuliers.

Ces effectifs (pratiquement les mêmes collaborateurs que l'hiver passé) ont couvert les 20 arrondissements parisiens, avec minutie, toutes les 3 semaines, avec pour résultats :

- **Au niveau quantitatif : soustraite à la contrainte d'avoir à caler sa tournée sur le traitement des signalements de particuliers, l'EMA 8 a réalisé 3 426 rencontres de personnes à la rue au cours de l'hiver 2009/2010 (contre 2 902 rencontres l'hiver 2008/2009), sur les 12 464 rencontres effectuées au total en maraudes (soit 27%).**
- En terme qualitatif :
 - Tendant à l'exhaustivité quant à la couverture géographique d'un secteur, **l'EMA 8 a sillonné toutes les rues de la capitale, découvrant et redécouvrant des usagers à la rue depuis des années.**
 - Pluridisciplinaire : cette équipe a assuré une veille médico-psycho-sociale essentielle à certains horaires, de 5 à 7h du matin notamment. Par exemple, c'est cet équipage qui a été chargé de se rapprocher des environs de l'hôpital St Antoine pour coordonner leurs passages avec les informations du service d'urgence médicale quant aux personnes les plus vulnérables se présentant à leur accueil. **Deux décès constatés à la rue à l'époque concernaient précisément ce type de public (notamment d'origine sri lankaise) et avait bénéficié de la vigilance de l'EMA 8 lors de certaines nuits plus sensibles (grand froid ressenti et/ou neige).**

b. La maraude signalements

L'équipe de l'EMA 9 est formée d'un chauffeur, d'une IDE et d'un TS diplômé, a fonctionné du 1^{er} décembre 2009 au 28 février 2010, pour se concentrer, de 18h à 0h et du lundi au dimanche, sur les interventions relatives aux signalements des particuliers passés au 115 de Paris.

L'hiver passé, faute de n'avoir pas isolé l'activité de cette maraude signalements des autres maraudes, aucune donnée n'était directement disponible pour cette expérimentation. Cet hiver 2009/2010, les informations ont été mieux répertoriées : la maraude signalement a donc tourné de décembre à février. Au niveau quantitatif : 524 rencontres de personnes signalées soit par un particulier, un partenaire, ou une institution, ont été traitées spécifiquement par cette maraude (sur 1 001 rencontres effectuées par cette maraude). A noter qu'en l'absence de signalement de particulier, la maraude signalement a aussi maraudé.

3. La campagne de vaccination antigrippe A

Depuis août 2009 et l'élaboration de son Plan de Continuité d'Activité (PCA), le GIP Samusocial de Paris a particulièrement suivi l'évolution de la pandémie grippale de type A H1N1 afin de pouvoir adapter son fonctionnement à l'éventuelle propagation de ce virus parmi les usagers qu'il prend en charge, mais également au sein de ses équipes de professionnels et bénévoles.

Pour ce faire, le GIP Samusocial de Paris s'est appuyé sur sa forte identité médico-sanitaire et sur ses personnels ; c'est dans ce contexte que ses collaborateurs (salariés, mis à disposition et bénévoles) se sont vus proposer la possibilité de se faire vacciner en bénéficiant de bons de vaccination obtenus par l'institution auprès de la CNAM.

Parallèlement, à la demande des services de l'Etat (formulée en réunion à la DRASSIF les 15 et 17.12.2009)³², le GIP Samusocial de Paris a mené une campagne de vaccination au profit des usagers qu'il rencontre et/ou qu'il héberge mais également pour des personnes hébergées par d'autres dispositifs de prise en charge, en dehors du GIP Samusocial de Paris.

Quelques éléments quant au déroulé de cette campagne :

- 17 décembre 2009 : décision de mise en place d'une équipe mobile de vaccination (EMV) au bénéfice des personnes sans abri hébergées par le GIP Samusocial de Paris et qui ne seraient pas en possibilité, physiquement ou psychologiquement, de se rendre par eux-mêmes dans les centres de vaccination. Cette EMV était composée de différents personnels soignants du GIP Samusocial de Paris : coordinatrice médicale, médecins, infirmiers et externes en médecine ; cette cellule a été rattachée au centre de vaccination Kellerman, situé dans le 13^{ème} arrondissement.

³² Les interlocuteurs institutionnels du GIP Samusocial de Paris dans le cadre de cette campagne ont été la DASS de Paris et la DRASS Ile-de-France.

- Concrètement :
 - La DASS de Paris a confié au GIP Samusocial de Paris la possibilité d'éditer en direct des bons de vaccination à destination du public concerné. Pour ce faire, la coordinatrice médicale a été formée à cette pratique.
 - Le matériel de vaccination (kits) et les vaccins ont été récupérés le 23.12.2009 par la Directrice Médicale et la Pharmacienne du GIP SSP puis stockés dans la pharmacie du Samusocial (frigo pharmaceutique...)
 - Le 24.12.09, ce matériel a été acheminé dans chaque centre SSP participant à cette opération, à savoir les 5 LHSS, les 2 CHUS, l'ESI. Une information des salariés et des usagers a été réalisée sur place
 - La vaccination pour les usagers SSP a commencé le 26.12.09 en LHSS et le 28.12 pour les 2 CHUS, en recourant prioritairement aux personnels soignants référents des structures afin de profiter de leur rapport de proximité avec les hébergés.
- Parallèlement, l'EMV du GIP SSP a été également mandatée pour vacciner des personnes hébergées par d'autres centres d'hébergement d'urgence

Au final, les chiffres de cette campagne sont reportés dans le tableau 22 ci-dessous (ces vaccinations ont eu lieu entre le 26.12.2009 et le 07.01.2010) :

Tableau 22 – Compte Rendu de la campagne de vaccination antigrippe A menée par le GIP SSP (en nombre de personnes vaccinées)

| Opérateur | Structures | Nombre de personnes vaccinées |
|----------------------|------------|-------------------------------|
| GIP SSP | LHSS | 60 |
| | CHUS | 21 |
| | ESI | 22 |
| En dehors du GIP SSP | Maubeuge | simple émission de bons |
| | Jacomét | 25 |
| | Dunand | 23 |
| | Maraîchers | 5 |
| | Espoir | 39 |

→ Soient près de 200 personnes vaccinées par l'Equipe Mobile de Vaccination du GIP SSP

4. Formations des renforts et des autres partenaires

Dans le cadre des travaux du GOCHU (Groupe Opérationnel de Coordination de l'Hébergement d'Urgence) et notamment de son groupe de travail N°4 consacré aux maraudes, le GIP Samusocial de Paris avait favorablement répondu à la proposition de la DRASS Ile-de-France (formulée également à d'autres opérateurs) d'élaborer une formation de premier niveau portant sur le travail des équipes mobiles dans la rue.

Ainsi, le Pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris (115 de Paris, maraudes et ESI) a conçu un « programme d'échanges et de bonnes pratiques » de trois jours pour sensibiliser les partenaires concernés par les publics rencontrés et pris en charge en maraude (et à leurs problématiques : isolement social, addictions, fragilité psychologique...).

Ces 3 journées de séminaire se sont tenues soit consécutivement, soit de manière séquencée, en semaine et le week-end : le GIP Samusocial de Paris s'adaptait ainsi aux disponibilités des personnes qu'il forme (ceux-ci étant souvent bénévoles et salariés par ailleurs). Ces séances ont été animées par un cadre du GIP Samusocial de Paris, la tutrice de la Régulation affectée aux équipes mobiles. Cet enseignement pratique s'est déroulé dans les locaux d'Ivry sur Seine (salle de formation et entrepôt des maraudes, facilitant ainsi les mises en situation concrètes).

Sur la base de ces éléments (évalués sur site en octobre 2009 par un inspecteur de la DRASS Ile-de-France), il a été convenu conventionnellement entre la DRASSIF et le GIP Samusocial de Paris que 100 collaborateurs (salariés, bénévoles...) des maraudes franciliennes financées par l'Etat seraient sensibilisés à ces missions par les professionnels concernés en poste au sein de la Régulation du GIP Samusocial de Paris. Ce programme a fait l'objet d'une convention et d'un financement à hauteur de 15 K€.

Au 31 mars 2010, un effectif de 22 collaborateurs des maraudes partenaires du GIP SSP a été formé selon ces modalités, en tenant systématiquement compte des retours d'expérience évoqués par ces personnels reçus en formation.

5. Etude sur les personnes décédées à la rue cet hiver en Ile-de-France

Sur la base des données transmises par la Préfecture de Police de Paris, le GIP Samusocial de Paris a mené une étude cet hiver 2009/2010 sur les caractéristiques sociodémographiques des personnes décédées à la rue entre le 1^{er} décembre 2009 et le 31 mars 2010³³.

Ces informations fournies par le Secrétariat Général de la Zone de Défense et de Sécurité de Paris rendent compte de manière officielle de renseignements objectifs et impartiaux sur ces décès qui constituent toujours des événements tragiques et donc très sensibles, à tous points de vue. En l'occurrence, cette liste de personnes décédées porte sur les départements franciliens de petite couronne que sont Paris (75), les Hauts de Seine (92), la Seine St Denis (93) et le Val de Marne (94).

Le GIP Samusocial de Paris a ensuite croisé ces renseignements avec ceux issus de la base de données de son Pôle de la Régulation (115 de Paris, en particulier, grâce à son logiciel dénommé Aloha), sur la base des informations obtenues auprès des usagers sur un mode déclaratif à l'occasion des appels passés au 115 ou des rencontres réalisées par les équipes mobiles. A ce titre, tous ces éléments, qui relèvent de la protection CNIL, ont été anonymisés.

Quelques points de méthodologie :

- **L'effectif des personnes décédées à la rue à Paris et en petite couronne entre le 1^{er} novembre 2009 et le 31 mars 2010 s'élève à 44 personnes.** A Paris intra muros, ce nombre se monte à 26 personnes. Sur ces 44 individus, le GIP Samusocial de Paris disposait dans sa base de données d'informations sur 13 usagers
- Pour chacun de ces 13 « cas » étudiés, le Pôle de la Régulation du GIP Samusocial de Paris a regroupé les items suivants :
 - **Date et lieu du décès** : établis par la Préfecture de Police de Paris
 - **Date de naissance**
 - **Sexe**
 - **Date du premier contact de l'usager avec le Samusocial de Paris** : le mois et l'année seront mentionnés
 - **Suivi social principal**
 - **Suivi médical principal** : n'étant pas autorisé par la CNIL à indiquer les pathologies, le SSP choisit d'approfondir ici le type de service médical qui suivait ces usagers
 - **Historique d'hébergements** : récapitulatif des différentes prises en charge effectuées par le GIP Samusocial de Paris (à l'exception des autres hébergements type stabilisation ou hors 115 de Paris)
 - **Contexte des derniers contacts avec le Samusocial de Paris** : à quelle date l'usager a joint le GIP Samusocial de Paris pour la dernière fois, par le 115 ou par les maraudes ?, avec quelle issue ?...

Commentaires : l'analyse des situations de décès à la rue, survenus à Paris, cet hiver 2009/2010, permet de formuler plusieurs remarques, à savoir :

- Ces 12 personnes étaient des hommes. Leur moyenne d'âge est de 50,6 ans (contre 54 ans, l'hiver dernier). Deux d'entre eux avaient plus de 60 ans (62 et 70 ans),
- En prenant 2009 comme année de repère, ces 12 hommes connaissaient le Samusocial de Paris depuis 5 ans en moyenne, sachant qu'un de ces hommes (le plus âgé) était connu du GIP SSP depuis 11 ans,
- La plupart de ces personnes a été hébergée en CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence) et en LHSS. A souligner : pour ceux qui ont pratiqué le dispositif, des « trous » dans leur historique d'hébergement contenu dans le logiciel SSP du fait d'un passage en stabilisation ou d'un accès en CHRIS avant un retour à l'urgence sociale...

³³ L'hiver passé, une même analyse avait été conduite à la demande du cabinet de Mr Regnier, Délégué pour l'Hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri et mal logées. Cette étude portait sur 12 situations.

- 11 de ces 12 hommes présentaient une situation administrative régulière sur le territoire national : CNI (7), Carte de Résident (3) ou Passeport UE (1). Le dernier de ces hommes avait été débouté de sa demande d'asile.
- 7 hommes sur ces 12 percevaient des prestations : RMI ou RSA (3), AAH (2), Pension de Retraite (1). Certains autres en avaient perçu mais pas récemment faute de démarches engagées ou actualisées (ex : radiation RSA...). Pour un de ces hommes, son statut administratif ne lui permettait plus de prétendre à une quelconque prestation en France.
- Divers dispositifs suivaient socialement ces situations :
 - associations
 - PSA (5)
 - Centres d'hébergement (Cité Jacomet...)Simplement, certains de ces individus ne rencontraient plus leurs référents sociaux
- 10 de ces 12 hommes semblaient bénéficier d'un suivi médical (8 par l'AP-HP, 1 par le GIP SSP) :
 - Soit déjà effectif :
 - A l'hôpital général
 - Via le secteur psychiatrique (ex : CMP...)
 - Dans un contexte de traitement alcoolique
 - Mission Tuberculose
 - Soit finalement refusé par les intéressés mais nécessité par leur état de santé
- S'agissant de leurs derniers contacts avec le GIP SSP :
 - 7 de ces 12 hommes avaient été pris en charge puis étaient ressortis des centres (soit en le désirant, soit suite à une fin d'hébergement, soit pour cause d'éloignement disciplinaire)
 - 2 de ces 12 hommes avaient refusé la prise en charge
 - 3 de ces 12 hommes avaient été signalés par des particuliers mais n'avaient pas été trouvés par les équipes mobiles (mais pas à la date de leur décès)
 - Aucun de ces 12 hommes n'avait récemment vu leur demande restée non pourvue par la Régulation

En résumé : contrairement aux idées reçues, les personnes décédées à la rue à Paris entre le 1^{er} novembre 2009 et le 31 mars 2010 et qui étaient connues du GIP Samusocial de Paris n'avaient pas systématiquement refusé la prise en charge. Seulement 2 d'entre elles avaient opposé une telle fin de non recevoir. Pour les autres, ces hommes intégraient plutôt volontiers le dispositif de prise en charge, favorisés en cela cet hiver par le fait qu'aucune demande non pourvue ne leur avait été formulée peu avant leur décès.

En revanche, le fait que 7 de ces 12 personnes avaient été justement prises en charge par le dispositif d'urgence sociale hivernale et qu'elles en étaient ressorties entre temps interroge : sur la non continuité de ces parcours particuliers, sur les causes du retour à la rue lorsqu'il était souhaité par les usagers et sur les effets des mesures d'éloignement « disciplinaire » des centres en hiver.

Plus globalement, et comme l'hiver passé, la carence de coordination du dispositif de veille sociale dans la capitale est pointée : le pôle de la régulation du GIP Samusocial de Paris (dont le 115 de Paris) n'a pas été suffisamment prévenu de ces fins d'hébergement et n'a donc pas pu favoriser la continuité de ces prises en charge (à l'image de ce qui aura été fait pour certains sortants de gymnases par exemple).

A l'inverse, ce sont souvent les annonces de décès de ces personnes qui ont constitué les seules informations dont le Pôle de la Régulation a été finalement destinataire, quand ce ne sont pas les équipes mobiles elles-mêmes de ce Pôle qui ont découvert ces usagers décédés : le 04 janvier 2010 pour Mr S. trouvé par un équipage des TAM de la Ville de Paris et le 07 janvier 2010 pour Mr K. retrouvé par une EMA.

Enfin, il serait intéressant de partager la liste des 44 personnes décédées au cours de cet hiver 2009/2010 à Paris et en petite couronne avec les autres 115 franciliens. Pour l'heure, faute de temps, cette démarche n'a pu être entreprise.

VII. Tensions sociales au sein du GIP Samusocial de Paris

En complément de ce bilan d'activité hivernale des missions du GIP Samusocial de Paris, il est fait état des tensions sociales qu'a connues le Samusocial de Paris à la fin de l'hiver 2009/2010. En outre, le fait que les équipes de terrain interpellent la direction générale au terme de cette période de suractivité n'était pas fortuit, au moins dans l'expression de leurs préoccupations initiales.

En effet, courant mars 2010, les permanenciers du 115 de Paris ont, les premiers, sollicité la direction générale pour l'alerter sur la situation d'exercice de leur mission, en faisant état d'une pression d'appels inédite sur le 115, de la consigne « zéro demande non pourvue » qui a été très difficile de satisfaire et d'un retour à la pénurie de places assez mal compris par les usagers. Par ailleurs, le projet d'enregistrement des appels aura également inquiété les équipes en question³⁴.

Pour ces raisons notamment, les personnels du 115 de Paris ont rencontré, le 8 mars 2010, la direction générale du GIP Samusocial de Paris. Des réunions s'en sont suivies sans parvenir à un consensus. Les salariés du 115 ont alors déposé un préavis de grève pour le 23 mars 2010.

Les personnels des Equipes Mobiles d'Aide, n'étant pas visés au préavis, se sont joints au mot d'ordre interprofessionnel et national du 23 mars 2010 (journée de grève dans la fonction publique).

Différentes réunions de négociations ont eu lieu avec les personnels du 115 de Paris et des Equipes Mobiles d'Aide et le syndicat SUD Santé Sociaux Paris. Un collectif des salariés grévistes s'est constitué, ajoutant progressivement différentes revendications à celles initialement posées.

Le 25 mars 2010, le Syndicat SUD Santé Sociaux Paris a déposé un second préavis de grève reconductible à effet du 31 mars 2010 portant sur les revendications suivantes : augmentation des rémunérations, obtention de primes diverses, statut et convention collective, paiement des heures supplémentaires, transformation des CDD en CDI, création d'un CHSCT, recours possible pour les personnels à une assistante sociale du personnel, prise en compte des risques psycho-sociaux et professionnels, amélioration des conditions d'accueil des usagers.

Dans ce cadre, un dialogue social a été amorcé et au cours des réunions de négociations qui ont suivies, les porte-paroles du personnel ont fait connaître les revendications subsistant. Suite à l'échec des négociations, le collectif du personnel et les syndicats SUD Santé Sociaux Paris et CGT ont maintenu l'appel à la grève à compter du 31 mars 2010, en étendant leur mot d'ordre à l'ensemble des services du GIP Samusocial de Paris.

La suite de ce mouvement se sera prolongée au-delà du 31 mars 2010, c'est-à-dire au-delà de la campagne hivernale 2009/2010, objet de ce bilan. Simplement, il est à retenir que cette grève aura duré jusqu'au samedi 17 avril 2010, date à laquelle le collectif du personnel et les syndicats SUD Santé Social et CGT ont décidé de suspendre leur action. Un protocole de sortie de grève sera signé par les parties le 26 avril 2010, après que la Directrice Générale en ait référé aux administrateurs.

Dans l'intervalle, il est à indiquer que la continuité de la mission de service public d'aide, d'accueil et d'orientation des personnes en situation de grande exclusion a pu être assurée grâce au renfort bénévole de cadres du GIP Samusocial de Paris qui se sont mobilisés tout au long de ce conflit social, en assurant des remplacements en sus de leurs tâches et missions quotidiennes.

³⁴ Pour information, ce projet d'enregistrement des appels avait été évoqué dans le projet de service de la Régulation N°3 (115 de Paris et équipes mobiles) dès septembre 2008

VIII. Synthèse des données chiffrées

En comparaison de l'activité de l'hiver 2008/2009, l'hiver 2009/2010 s'est déroulé de manière hétérogène, selon les différentes missions impactées :

- Le volume d'appels reçus par le 115 a très fortement augmenté (+ 64%) tandis que le nombre d'appels pris a légèrement décliné (-1%),
- Le nombre de signalements de particuliers a baissé (- 13%) du fait d'une moindre mobilisation du grand public,
- Le nombre de rencontres effectuées par les équipes mobiles a diminué (- 16%), en lien avec la baisse des interventions sur signalements. En revanche, le nombre de rencontres effectuées en maraude a augmenté de 21%,
- La fréquentation de l'ESI « La Maison dans le Jardin » a crû significativement (+ 24%),
- Le nombre de demandeurs a globalement augmenté de + 9,9% (+31,5% des usagers en famille et - 1,4% pour les isolés),
- Le nombre de 1ers samus isolés s'est stabilisé à une valeur haute (plus de 7 000 au cours de l'hiver 2009/2010), tandis que le nombre de 1ers samus en famille augmentait de 51%,
- Le volume de nuitées d'hébergement attribuées par le Pôle de la Régulation a augmenté de 21%,
- Le nombre de demandes non pourvues a chuté de 24%,
- Le nombre de personnes hébergées a augmenté de 12%,
- Le nombre de Refus d'Orientation Par la Personne (ROPP) a augmenté de 103% cet hiver,
- La proportion d'usagers rencontrés qui ont choisi de suivre les maraudes a augmenté (de 5 points entre l'hiver 2008/2009 et celui-ci) pour s'établir à près de 27%.

En quelques chiffres, l'hiver 2009/2010 peut se résumer à :

- 738 000 appels reçus et un peu plus de 183 000 appels répondus,
- Près de 25 000 rencontres par les Equipes Mobiles d'Aide et près de 7 000 prises en charge suite à ces rencontres,
- 13 000 signalements ont été enregistrés,
- 787 000 fiches ont été enregistrées, donnant lieu à 739 000 nuitées d'hébergement,
- Dans 94% des cas, la demande aboutit à un hébergement, dans 1% des cas elle aboutit à une demande non pourvue faute de place,
- 22 500 personnes ont contacté le 115 de Paris, 11 500 n'étaient pas connues avant le début de l'hiver,
- 13 600 personnes ont été hébergées cet hiver,
- Le nombre moyen de nuits d'hébergement s'élève à 54,
- Les personnes en familles représentent 41% des personnes contactant le 115 de Paris, 50% des personnes hébergées au cours de l'hiver, 72% du total des nuitées attribuées.

Conclusion :

Année après année et depuis sa création, le GIP Samusocial de Paris est devenu un acteur incontournable de l'urgence sociale : la polyvalence des actions hivernales qu'il a su coordonner et/ou mettre en œuvre, démontrent cette année encore ses capacités opérationnelles.

En ce sens, le SIAO « URGENCE » parisien ne devrait être pensé ni mis en œuvre sans intégrer le Samusocial de Paris ou certaines de ses missions de service public à sa dynamique et notamment le dispositif de la régulation (115 de Paris et dispositif maraudes). Quant au SIAO « INSERTION » parisien, il devrait être rattaché au Samusocial de Paris quelque soit la configuration du GIP.

A noter également que la campagne hivernale 2009/2010 s'est globalement bien déroulée ; les mises à l'abri des usagers en demande de prise en charge ont été renforcées à la hauteur des besoins exprimés, même si de trop nombreux usagers refusent encore les orientations proposées.

Mais les solutions d'accompagnement de ces personnes fragilisées par cet hiver difficile restent une fois encore trop limitées à la sortie de l'hiver. Le suivi social, voire médical et/ou psychiatrique des usagers devrait être initié dès le début de leur prise en charge ; le projet proposé aux tutelles autour de la mise en place d'équipes mobiles composées de travailleurs sociaux émanant des différents opérateurs de terrain, associatifs et institutionnels, pourrait grandement faciliter leur orientation vers des dispositifs adaptés. La mise en place d'une MOUS permettant de coordonner cette activité, pourrait être particulièrement bénéfique aux usagers encore trop souvent écartés du dispositif dès l'hiver passé.

Enfin, ce bilan d'activité hivernale 2009/2010 du GIP Samusocial de Paris montre que c'est grâce au travail de ses équipes - engagées sur le terrain auprès des personnes les plus démunies - que des solutions adaptées peuvent être initiées et renforcées permettant aux usagers qui en font la demande de pouvoir être mieux pris en charge par l'institution. Ce bilan montre également le chemin qui reste à parcourir - dans une meilleure coordination des dispositifs - pour améliorer la prise en charge de ce public encore très nombreux.