

**Les signalements au Samusocial de Paris :
Quantification et analyse des motifs et raisons des
témoignages**

Sylvain Mougel

Novembre 2007

Introduction

Les interactions entre le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion et les personnes sans-abri peuvent prendre de nombreuses formes. Tout d'abord, il peut y avoir la volonté de la part de la personne d'émettre une demande au dispositif. Pour cela, de nombreux moyens sont à disposition (se rendre dans un espace d'accueil, composer le 115, ...). Cependant, tous les sans-abri ne font pas eux-mêmes la démarche d'aller vers le dispositif. Les maraudes, motorisées ou non, partent à la rencontre de ces personnes qui "ne demandent plus rien". Pour ce travail de maraude, les équipes du Samusocial de Paris reçoivent l'aide des particuliers. En effet, un particulier peut, à tout moment, contacter le 115 afin de signaler la présence d'une personne sans-abri sur la voie publique. Des informations sur la personne sont alors recueillies (essentiellement l'adresse) puis celles-ci sont transmises aux équipes du Samusocial sillonnant les rues ou à des maraudes partenaires.

Le volume quotidien de signalements reçu par le 115 de Paris est extrêmement variable. Sur la période du 1^{er} août 2005 au 30 juin 2007, nous avons observé un minimum de 7 signalements le dimanche 9 juillet 2006 et un maximum de 417 le mardi 27 décembre 2005. En moyenne, près de 63 signalements sont effectués chaque jour. Pour chacun d'entre eux, une équipe du Samusocial de Paris ou d'une maraude partenaire s'est rendue sur les lieux. En effet, en tant que mission de service public, le Samusocial de Paris doit obligatoirement dépêcher une équipe sur les lieux d'un signalement. Cette nécessité permet parfois quelques excès, des personnes sans-abri peuvent "s'auto-signaliser" afin de recevoir la visite d'une camionnette et ainsi éviter de se rendre dans les centres par leurs propres moyens.

La très forte variabilité du volume quotidien de signalements adressé au 115 interroge sur les motifs incitant les particuliers à signaler la présence d'une personne sans-abri dans l'espace public. Pour apporter des éléments de réponse à cette question, différentes méthodes d'analyse peuvent être envisagées : une méthode quantitative, se basant sur des éléments chiffrés et dont le but sera d'expliquer au mieux les variations du nombre de signalements avec d'autres éléments, tels que le froid ; une méthode qualitative, se basant sur des entretiens menés auprès des particuliers effectuant un signalement et visant à décrire les motivations et raisons invoquées de ceux-ci¹.

Une fois mis en avant des facteurs explicitant les variations du nombre de signalements, nous décrirons les répartitions des signalements, tant sur le plan spatial (y a-t-il des arrondissements parisiens où le nombre de signalements est plus important) que sur le plan temporel (y a-t-il des tranches horaires durant lesquelles le volume de signalements est plus important). Enfin, nous étudierons quels facteurs peuvent intervenir sur la probabilité de trouver la personne signalée. En effet, un signalement n'aboutit pas systématiquement à une rencontre entre le Samusocial de Paris et une personne sans-abri : celle-ci ne sachant pas qu'une équipe va venir, elle peut très bien se déplacer et l'équipe mobile ne la trouvera pas.

Première partie – Le froid comme facteur incitatif de la démarche de "signaler"

Le standard téléphonique du 115 de Paris a, le 8 décembre 2005, mis en place une "cellule signalement"², active uniquement entre 18h30 et minuit lors du plan d'urgence hivernale, et

¹ La méthode qualitative est présentée dans

² Depuis 1996, le 115 de Paris utilise des renforts pour aider à la prise des signalements. Entre 1996 et l'hiver 2003 – 2004, le renforcement était externe avec des prestataires de type Europe Assistance. Lors de l'hiver 2004 – 2005, le 115 a mis en place une première cellule signalement, constituée de salariés en poste œuvrant pour la cellule en marge de leurs activités courantes et de quelques bénévoles. Depuis l'hiver 2005 – 2006, la cellule signalement est assurée par des bénévoles, voire des vacataires en cas de nécessités.

exclusivement destinée aux traitements des signalements³. Les semaines précédant sa mise en place, le nombre quotidien de signalements adressés au 115 a presque toujours dépassé la barre des 120, rendant difficile l'accès au standard pour les sans-abri. Si la cellule n'a bien évidemment pas fait infléchir la courbe des signalements, elle a permis de "libérer" le standard pour les sans-abri. Un signalement durant environ 1 minutes 30, avec 120 appels, les particuliers monopolisaient environ 3 heures d'écoute, dont ne pouvaient bénéficier les sans-abri.

La hausse des signalements constatée les jours qui ont précédé la création de la cellule signalement est certainement à mettre en lien avec la première vague de froid de l'hiver 2005 – 2006 à Paris. Celle-ci a eu lieu entre le 17 novembre 2005 et le 3 décembre 2005, période où la température minimale n'a pas dépassé les 5°C⁴. Sur cette période, le nombre quotidien de signalements oscillait autour de 150, contre 50 avant la vague de froid. Il paraît dès lors opportun de tester l'effet du froid sur le volume quotidien de signalements adressés au 115. D'une manière plus générale, l'objectif sera ici de mettre en avant des facteurs permettant d'expliquer au mieux les variations du nombre de signalements.

Les personnes à la rue, une problématique mobilisant l'hiver plus que l'été

Méthodologie mise en œuvre

Pour évaluer les facteurs entraînant les variations du nombre de signalements et quantifier les effets de chacun d'entre eux, nous avons la possibilité d'effectuer une régression. Effectuer une régression d'une variable, ou d'un groupe de variables, sur une autre consiste à établir statistiquement une égalité entre : d'un côté, la variable à expliquer (le nombre quotidien de signalements) ; de l'autre, un groupe de variables affectées de coefficients (les températures mesurant le froid⁵). La régression permet d'obtenir ces coefficients, et exprime également un terme d'erreur, représentant ce que le modèle n'explique pas. Certaines des propriétés du terme d'erreur servent à établir une mesure de la qualité de la régression, à savoir la "part de réalité" que le modèle capture. Enfin, en testant la significativité⁶ des coefficients, la régression permet également de conclure s'il y a réellement effet de la variable explicative (le froid, la couverture médiatique, ...) sur le volume quotidien de signalements. "Quels événements peuvent introduire des variations sur le volume de signalements ?" est donc la première question à laquelle nous allons essayer de répondre. Puis, une fois ces facteurs déterminés, la modélisation explicitera dans quelle mesure ces facteurs sont pertinents.

Facteurs testés

Le premier facteur est le froid. Comme nous l'avons vu, la cellule signalement a été mise en place suite à une forte mobilisation des particuliers, mobilisation qui est certainement à mettre en lien avec la première vague de froid de l'hiver 2005 – 2006. Pour évaluer l'effet du froid, il faut au moins introduire une mesure de température dans le modèle. Nous avons le choix entre six mesures différentes : les minima et maxima absolus (i.e. les mesures indiquées par un thermomètre) ; les minima et maxima ressentis⁷, calculées à partir des mesures absolues et de la force du vent ; les moyennes absolues ou

³ Un appel pris au 115 l'est, en premier lieu, par un Agent de Téléphonie Sociale (ATS). Selon l'origine de l'appel, l'ATS le réoriente, vers le pôle famille si l'appelant est une famille, vers la cellule signalement si l'appelant est un particulier, etc...

⁴ Pour Laschewski et Jendritzky (2002), l'hiver commence lorsque la température passe pour la première fois en dessous de 5°C et prend fin lorsqu'elle passe pour la dernière fois au-dessus de 5°C. La vague de froid de novembre 2005 correspond, selon cette définition, au début de l'hiver 2005 – 2006.

⁵ La régression, dans le cadre d'un modèle additif, permet d'établir une équation du type : Nb Signalement = Coefficient1 * Températures + Coefficient2 * Niveau du PUH + ...

⁶ La significativité d'un coefficient renvoie à sa différence avec 0. Plus un coefficient est significatif et la probabilité que ce coefficient soit non nul est importante.

⁷ La température ressentie se calcule à partir de la température absolue et de la force du vent mesurée à 10 mètres du sol à l'aide de la formule suivante : $T_{res} = 13,12 + 0,6215 * T_{air} - 11,37 * V_{10m}^{0,16} + 0,3965 * T_{air} * V_{10m}^{0,16}$ où T_{air} est la température absolue de l'air ambiant et V_{10m} la force du vent à 10 mètres au-dessus du sol, exprimée en km.h⁻¹. La température ressentie permet de considérer l'effet du vent sur le froid perçu par la peau et ainsi de mieux rendre compte du froid tel qu'un être humain le ressent.

ressenties, obtenues en moyennant les minima et maxima. Nous choisirons *a posteriori* la mesure qui permettra d'expliquer au mieux les variations du nombre de signalements.

De plus, selon les échos du terrain, le nombre de signalements est plus important les vendredis et samedis soir. Pour vérifier et prendre en compte cet effet, nous allons introduire dans le modèle des indicatrices sur les jours de la semaine. Le dimanche sera choisi comme jour de référence, c'est-à-dire que la régression quantifiera la différence sur le volume de signalements entre un jour de la semaine et un dimanche. Le plan d'urgence hivernale, en particulier l'annonce faite par les présentateurs météo lorsque le niveau II est déclenché à Paris⁸, a peut-être également un effet sur le volume de signalements. Pour le mesurer, nous introduisons une indicatrice renvoyant 1 si nous sommes pendant le plan hivernal (soit entre le 1^{er} novembre et le 31 mars) et 0 sinon. De même, nous construisons une indicatrice de niveau II, renvoyant 1 si le niveau II était déclenché à Paris et 0 sinon.

Le nombre de personnes n'ayant pu être hébergées la journée peut également avoir une incidence sur le nombre de signalements enregistrés. En effet, si tout le monde a été mis à l'abri la journée, il n'y aura personne à signaler. Pour tenir compte de cette possibilité, nous introduisons dans le modèle le nombre de demandes non pourvues de jour au 115, c'est-à-dire le nombre de sans-abri ayant composé le 115 entre 7h et 19h30 et dont la demande d'hébergement n'a pu aboutir. Cependant, rien ne prouve que cette grandeur reflète réellement le nombre de personnes non abritées. Composer le 115 dans la journée pour obtenir une place d'hébergement implique déjà une démarche de la part de l'utilisateur, démarche que tous ne sont pas prêts à entreprendre. Certains sans-abri, par exemple, refusent de suivre l'évaluation faite par les permanenciers du standard téléphonique et ne peuvent donc pas prétendre à une place d'hébergement via le 115. En revanche, une personne dont la demande n'a pas abouti au 115, plus active dans sa recherche d'hébergement, peut avoir eu recours à d'autres solutions d'hébergement qui ont peut-être abouti. Ainsi, s'il y a certainement un lien entre le nombre de personnes passant la nuit dans la rue et le nombre de signalements, notre mesure du nombre de personnes non abritées, à savoir le nombre de demandes de jour non pourvues au 115 de Paris, pourrait ne pas avoir d'effet significatif car ce n'est qu'une approximation.

Enfin, deux autres facteurs méritent d'être testés dans ce modèle : la tombée plus ou moins précoce de la nuit et la couverture médiatique de la problématique sans-abri. Le premier facteur reflète une hypothèse : "la problématique sans-abri est plus ressentie par les particuliers de nuit que de jour". Pour tenir compte de la tombée plus ou moins précoce de la nuit, nous introduisons dans le modèle une variable indiquant la durée du jour à Paris. Cette durée se calcule à partir de la latitude de Paris et à l'aide de géométrie, mais ne tient alors pas compte des différences de luminosité. Nous avons donc une mesure de l'heure théorique du coucher du soleil, mais rien ne prouve que ce coucher n'ait pas été ressenti avant par les particuliers (par exemple, si le ciel était particulièrement nuageux, le coucher est ressenti plus tôt que ce qu'il en est réellement).

La couverture médiatique est beaucoup plus difficile à mesurer et à modéliser. Il paraît assez clair qu'un article peut avoir une incidence relativement longue, du moins plus d'une journée, en marquant les particuliers. Il paraît également délicat de placer sur le même plan un simple encart dans un journal régional et un long reportage sur une chaîne télévisée nationale. Ainsi, modéliser l'effet des médias sur le nombre de signalements peut se faire de multiples façons. Nous avons choisi ici d'aller au plus simple : nous allons donc introduire des indicatrices de mois dans le modèle et nous comparerons *a posteriori* les coefficients associés à ces indicatrices et le nombre d'articles sur la problématique sans-abri⁹.

⁸ Lorsque le niveau II du plan d'urgence hivernale est activé à Paris, à la fin des prévisions météorologiques, le présentateur invite les particuliers à composer le 115 en cas de rencontre avec des personnes sans-abri. De plus, le numéro apparaît à l'écran lorsque le présentateur annonce les éphémérides.

⁹ Les indicatrices sur les mois vont capturer de nombreux effets, dont peut-être la couverture médiatique. Par exemple, il est tout à fait envisageable que sur un mois particulièrement froid, le nombre moyen de signalements ait été particulièrement élevé. L'indicatrice capturera également cet effet de "température moyenne" du mois.

Ceci est donc relativement grossier, puisque cela suppose qu'à chaque début de mois, les particuliers "oublient" ce qui s'est passé auparavant, mais suffira peut-être pour mettre en avant un rôle des médias.

Données mobilisées

Les données que nous allons mettre en œuvre pour modéliser l'évolution du volume quotidien de signalements sont issues de différentes sources. Elles vont définir la fenêtre de modélisation¹⁰ : nous allons choisir la fenêtre la plus large possible sur laquelle nous pouvons utiliser le maximum de données. Pour mesurer le froid, nous disposons des mesures de la station Météo France de Paris Montsouris sur les minima et maxima absolus, ainsi que la force du vent mesurée à 10 mètres du sol. A partir de ces données, nous pouvons également en déduire les minima et maxima ressentis, ainsi que les températures moyennes.

Le nombre de signalements adressés au 115, le nombre de demandes non pourvues de jour ainsi que le niveau du plan d'urgence hivernale sont contenus dans les rapports quotidiens que le 115 envoie à la Préfecture de Police de Paris. Ces rapports étant stockés depuis le 1^{er} août 2005, nous pouvons donc retenir une fenêtre de modélisation s'étendant du 1^{er} août 2005 au 30 juin 2007. La durée du jour se calcule uniquement à partir de la latitude de Paris et ne constitue donc pas une donnée pouvant limiter notre fenêtre. Elle ne nécessite pas de recueil particulier. Pour comparer les coefficients associés aux indicatrices des mois à la couverture médiatique, nous disposons d'un relevé de presse pour les années 2005, 2006 et 2007, effectué par le Service Communication du Samusocial de Paris. Il rapporte le nombre mensuel d'articles avec un des termes suivants : "Samusocial", "115" ou "Dr Xavier Emmanuelli".

Résultats intermédiaires

Une première régression sur la fenêtre de modélisation n'apporte que des résultats moyens. Nous avons uniquement pris en compte le dispositif d'urgence hivernale via une indicatrice. Cela présuppose que le volume quotidien de signalements adressés au 115 est régi par la même équation tout au long de l'année et que la mise en place du plan d'urgence d'hivernale ne fait qu'induire plus ou moins de signalements, sans changer l'"approche" que peuvent avoir les particuliers vis-à-vis des sans-abri. Or, il est tout à fait envisageable de considérer que la mise en place du plan d'urgence change la visibilité de la problématique sans-abri et change donc l'équation décrivant le volume quotidien de signalements reçus au 115, du fait, par exemple, d'une couverture médiatique différente.

Il paraît ainsi assez légitime d'effectuer simultanément deux régressions : l'une ne prenant en compte que les jours pendant lesquels le plan d'urgence hivernale était en vigueur (avec une indicatrice de niveau II lorsque celui-ci était déclenché à Paris) et une autre, hors plan d'urgence. L'étude *a posteriori* des coefficients des deux régressions permettra de justifier ou non la division en deux de la modélisation. Si les coefficients sont très proches dans les deux cas, alors la séparation ne se justifie pas. En revanche, si les coefficients diffèrent significativement, nous pourrions effectivement conclure que les équations décrivant l'évolution du nombre quotidien de signalements adressés au 115 sont sensiblement différentes. En outre, cela signifiera que la problématique sans-abri occupe une place différente lors du plan d'urgence hivernale et hors plan d'urgence dans le quotidien d'un particulier.

Les coefficients associés aux variables des deux régressions justifient bien la séparation que nous avons effectuée. En particulier, les mesures de température expliquant au mieux les variations du nombre quotidien de signalements adressés au 115 ne sont pas les mêmes, puisque dans la modélisation hors plan d'urgence hivernale, aucune mesure de température ne permet d'expliquer les variations du volume de signalements, tandis que ce sont les températures moyennes absolues qui ont été conservées

¹⁰ La fenêtre de modélisation est l'intervalle temporel sur lequel nous allons effectuer la modélisation. Il est toujours préférable d'avoir une fenêtre la plus large possible. En effet, ceci garantit souvent une meilleure fiabilité des résultats et une plus grande validité externe.

dans la modélisation pendant le plan d'urgence hivernale¹¹. Ainsi, il n'y a pas de lien statistique entre le volume de signalements et les conditions climatiques hors hiver. Les personnes signalant au 115 la présence de sans-abri sur la voie publique hors hiver sont donc certainement motivées par d'autres raisons qu'une simple démarche de protection des personnes contre le froid.

Remarquons également que, parmi les deux régressions effectuées, la régression sur le volume quotidien de signalements adressés au 115 de Paris durant le plan d'urgence est bien meilleure. Ceci laisse supposer que, parmi le public prêt à effectuer des signalements, se trouve un groupe dont l'intérêt pour la problématique sans-abri est très lié à l'hiver ; et un autre dont l'intérêt est constant, hiver comme été, et dont la démarche ne dépend pas vraiment des températures. La plupart des variations du volume quotidien de signalements hors plan d'urgence hivernale demeure inexplicée par notre modèle. Les raisons motivant les particuliers à composer le 115 sont alors probablement plus d'ordre moral. Il n'y a pas de facteurs incitant "systématiquement" les particuliers à faire le 115 pour signaler une personne sans-abri sur la voie publique.

Le froid, facteur essentiel dans la démarche de "signaler"

Résultats définitifs de la modélisation

Comme nous le montre le graphique 1, les variations du nombre quotidien de signalements sont relativement bien prédites durant le plan d'urgence hivernale, hormis les conséquences de la première vague de froid durant l'hiver 2005 – 2006, où les particuliers ont réagi comme si le niveau II avait été déclenché alors qu'il ne l'a pas été. En revanche, hors plan d'urgence, le modèle éprouve de sérieuses difficultés à prédire l'évolution du nombre de signalements. Les liens entre les variations enregistrées et les prédites semblent plutôt ténus. Ceci n'est pas vraiment surprenant dans la mesure où, selon le modèle décrivant les variations hors plan d'urgence, seules les indicatrices de jour et de mois ont un effet significatif sur le volume de signalements. Ainsi, selon ce modèle, le nombre de signalements devrait être constant d'une semaine à l'autre dans un même mois. Or, ceci n'est évidemment pas vérifié dans la réalité.

Hors hiver, une mobilisation difficile à modéliser

Ce modèle réalisé sur la période hors plan d'urgence hivernale permet tout de même de mettre en évidence quelques effets des jours de la semaine. En effet, le vendredi est le jour où le standard téléphonique reçoit le plus de signalements de particuliers. Ceci est conforme au ressenti du terrain, selon lequel les signalements sont plus importants les vendredis et samedis soir car les particuliers sont plus présents dans la rue le soir qu'en semaine. Cependant, le modèle isole également les mardis, mercredis et samedis, en considérant ces jours quasiment sur un même plan. Les échos du terrain sont donc légèrement erronés. Les jours où les signalements sont les plus importants sont les mardis, mercredis, vendredis et samedis, et, parmi ces quatre jours, aucun ne se distingue réellement des autres. A l'opposé, les lundis, jeudis et dimanches sont les jours où le volume de signalements est le plus faible, sans qu'un de ces trois jours ne se particularise des autres. Ainsi, selon notre modèle, il y aurait deux "catégories de jour" : une où les signalements sont les plus nombreux (mardi, mercredi, vendredi et samedi) ; une où les signalements sont les plus faibles (lundi, jeudi et dimanche).

Les coefficients associés aux indicatrices de mois révèlent une mobilisation accrue des particuliers suite à l'hiver 2006 – 2007. En effet, sur les mois d'avril, mai et juin 2007, le nombre quotidien moyen de signalements enregistrés par le 115 de Paris est de 42 contre 34 sur les trois mêmes mois en 2006. Cette hausse d'environ 25 % du volume quotidien de signalements, si elle se confirme, est peut-être à mettre en lien avec les particularités de l'hiver 2006 – 2007, qui aura été très médiatisé et aura peut-être ainsi sensibilisé un peu plus et durablement l'opinion publique à la problématique des sans-abri.

¹¹ Pour choisir quelle mesure de température retenir, nous avons effectué la modélisation avec chacune des mesures possibles puis retenu celle qui permettait d'obtenir le meilleur modèle.

Enfin, les résultats de la modélisation hors période hivernale semblent indiquer l'existence d'un effet saisonnier de la problématique sans-abri. En effet, les coefficients associés aux indicatrices de mois mettent en avant les mois d'avril et d'octobre, devant mai et septembre, puis juin, juillet et août. Ceci laisse donc supposer que la sensibilité des particuliers à la problématique sans-abri est inversement proportionnelle au niveau du mercure : les mois d'été sont ceux où le nombre de signalements est le plus faible, devant les mois de printemps et d'automne. L'explication selon laquelle la faiblesse des signalements enregistrés l'été provient des vacances estivales ne suffit pas. Si, en effet, le mois de juillet est celui où le volume de signalements est le plus faible, la mobilisation des particuliers n'est guère plus importante en mai, juin, août et septembre. Il est donc délicat de parler de "mobilisation générale" des particuliers pour signaler la présence de personnes sur la voie publique hors des plans d'urgence hivernale. Cependant, ceci s'explique certainement par la couverture médiatique de la problématique des sans-abri, très inégale selon les saisons. Nous détaillerons les évolutions de la couverture médiatique après l'analyse des résultats de la modélisation sur la période hivernale.

L'hiver, une mobilisation des particuliers très liée aux températures

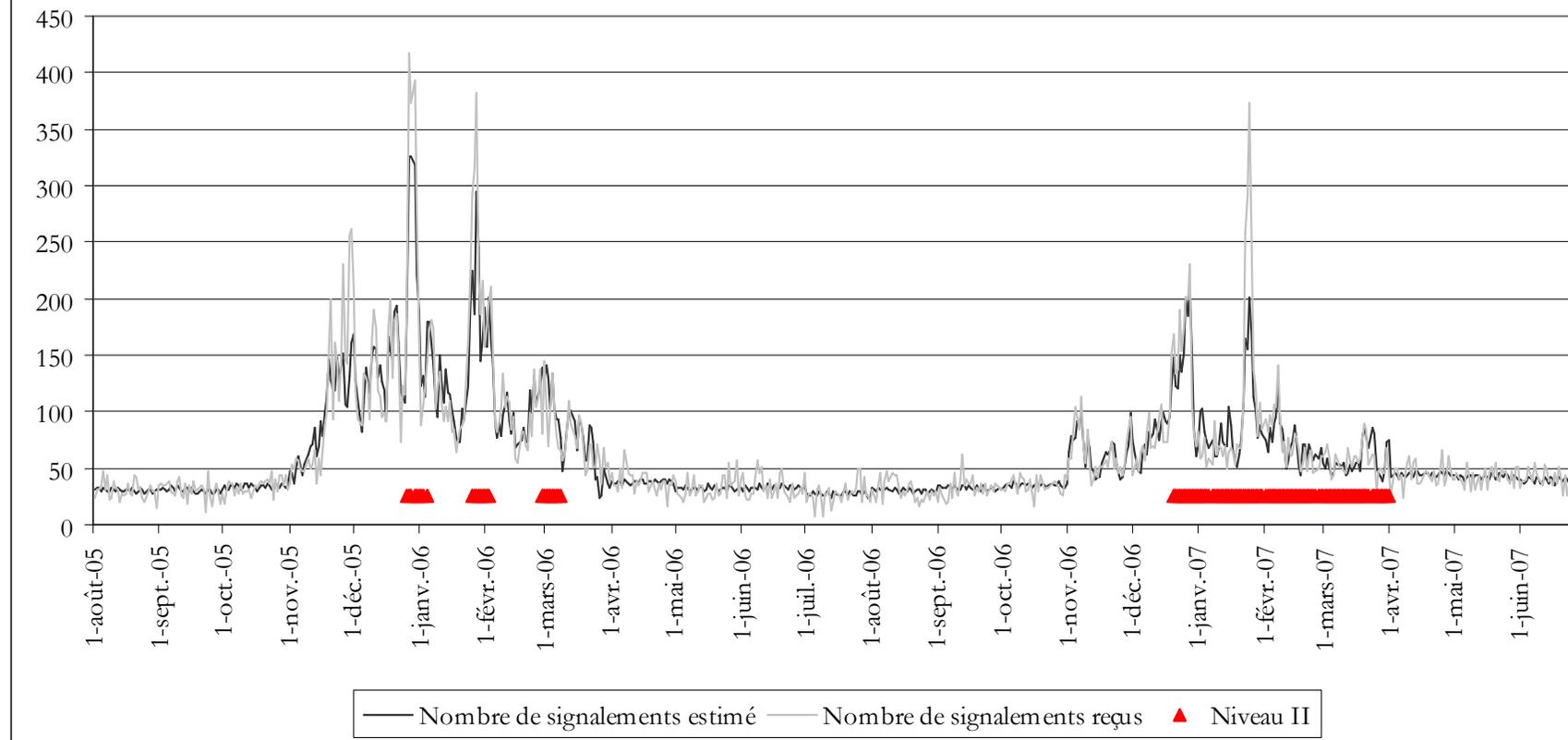
Comme nous le montre le graphique 1, la modélisation du nombre de signalements est bien meilleure lors de la période hivernale. Hormis la hausse de signalements liés à la première vague de froid de l'hiver 2005 – 2006, sous-estimée par le modèle, celui-ci explique relativement bien et précisément les variations du nombre de signalements. Une première explication réside dans le grand nombre de variables que nous avons pu laisser dans le modèle car ces variables étaient significatives. Une seconde explication réside dans le comportement des particuliers : l'hiver, la "pression" du froid peut pousser un individu à entamer la démarche de signaler tandis que l'été, aucun élément incitatif n'apparaît comme prépondérant et le volume quotidien de signalements apparaît plus comme un "bruit blanc", c'est-à-dire quelque chose d'aléatoire autour d'une constante. Les effets déterminés par la modélisation de chacune des variables introduites dans la régression sont présentés dans le tableau 1.

Notons tout d'abord l'effet important associé à la température moyenne absolue puisqu'une baisse de la température de 1°C multiplie, toutes choses égales par ailleurs, le nombre de signalements par 1,10. Une variation de 8°C de la température fait donc varier du simple au double le nombre de signalements adressés au 115 en une journée. Le thermomètre apparaît donc comme l'un des plus importants facteurs pour expliquer les variations du volume quotidien de signalements adressés au 115.

Etre au niveau II du plan d'urgence hivernale multiplie, toutes choses égales par ailleurs, le nombre de signalements par 1,27. Cette hausse montre que l'incitation à composer le 115 lors de la clôture des prévisions météorologiques a un effet bien réel. De plus, le déclenchement du niveau II a souvent lieu lorsque les températures sont plutôt faibles. Ainsi, cet effet se combine avec celui lié aux températures, ce qui explique en partie les pics de valeurs extrêmes. Ces résultats soulignent que la mobilisation des particuliers pour aider le dispositif d'accueil et d'hébergement à abriter les sans-abri est extrêmement liée aux conditions climatiques, et, en particulier, au froid.

La durée du jour, telle que nous l'avons mesurée, a également un léger effet sur le volume quotidien de signalements, puisque l'allongement de la durée du jour d'une heure multiplie le nombre de signalements par 0,94. Cet effet est donc très faible relativement aux températures. Il souligne tout de même que, pour un particulier, la démarche de composer le 115 en cas de rencontre avec une personne sans-abri sur la voie publique, semble très liée au ressenti des conditions de vie à la rue.

Volume, effectif et estimé, des signalements reçus par le 115 de Paris entre le 1er août 2005 et le 30 juin 2007



Graphique 1 – Evolution, entre le 1^{er} août 2005 et le 31 décembre 2006, du nombre de signalements adressés au 115 de Paris, effectif (trait clair) et estimé par le modèle (trait foncé). Les triangles représentent les jours où le niveau II du plan d'urgence hivernale était déclenché à Paris. Les plans d'urgence hivernale commencent le 1^{er} novembre pour s'achever le 31 mars.

Effet des variables modélisées sur le volume quotidien de signalements adressés au 115 de Paris pendant le plan d'urgence hivernale	
Variables <i>Modalités</i>	Effet sur le nombre de signalements
Température moyenne absolue	x 1,10 *** par degré de moins
Niveau II déclenché à Paris	x 1,27 ***
Durée du jour	x 0,94 * par heure de plus
Demandes de jour non pourvues	<i>Supérieur à 1 mais non significatif</i>
Jour de la semaine	<i>Supérieur à 1 mais non significatif</i>
<i>Lundi</i>	<i>Supérieur à 1 mais non significatif</i>
<i>Mardi</i>	x 1,19 ***
<i>Mercredi</i>	x 1,16 ***
<i>Jedi</i>	x 1,17 ***
<i>Vendredi</i>	x 1,14 ***
<i>Samedi</i>	x 1,20 ***
<i>Dimanche</i>	<i>Jour de référence</i>
Mois	
<i>Novembre 2005</i>	x 1,37 ***
<i>Décembre 2005</i>	x 1,81 ***
<i>Janvier 2006</i>	x 1,46 ***
<i>Février 2006</i>	x 1,32 ***
<i>Mars 2006</i>	x 1,21 ***
<i>Novembre 2006</i>	x 1,30 **
<i>Décembre 2006</i>	<i>Supérieur à 1 mais non significatif</i>
<i>Janvier 2007</i>	<i>Supérieur à 1 mais non significatif</i>
<i>Février 2007</i>	x 1,16 *
<i>Mars 2007</i>	<i>Mois de référence</i>
Constante	163 signalements

Tableau 1 – Effet des variables modélisées sur le volume quotidien de signalements adressés au 115 de Paris pendant la période d'application du plan d'urgence hivernale

Le nombre d'étoiles à côté du chiffre indique la significativité de l'effet

**** signifie que l'effet est très significatif, ** qu'il est significatif et * qu'il est peu significatif.*

Exemple de lecture : une baisse de la température moyenne absolue de 10°C multiplie, toutes choses modélisées égales par ailleurs, le volume de signalements par 2,59 soit une hausse d'environ 260 %.

Pour combiner les effets, il ne faut pas les additionner mais les multiplier entre eux.

L'effet du nombre de demandes de jour non pourvues sur le volume de signalements est non significatif. Ainsi, nous ne pouvons pas interpréter la valeur du coefficient, seulement sa position par rapport à 1. Ici, le coefficient est supérieur à 1, ce qui signifie qu'une hausse du nombre de demandes non pourvues de jour au 115 entraîne une hausse du volume de signalements, mais en des proportions minimales, voire négligeables. Différents arguments peuvent être avancés pour expliquer la non-significativité du coefficient. D'une part, notre approximation, à savoir utiliser le nombre de demandes non pourvues pour rendre compte du nombre de personnes non hébergées, n'est peut-être pas très pertinente. En effet, une personne en demande non pourvue au 115 peut disposer d'autres moyens d'hébergement et ainsi ne pas dormir dans la rue. D'autre part, il y a peut-être une part importante de personnes sans domicile qui ne sont jamais hébergées. Ainsi, pour un particulier, le fait que le 115 n'ait pas pu apporter de réponses à beaucoup de personnes un jour donné ne change rien : les particuliers croisent toujours autant de personnes dehors. Enfin, une dernière interprétation serait que le nombre de personnes non hébergées n'a pas d'incidence, puisque les particuliers réagissent aux conditions climatiques (faible durée du jour, températures fraîches, ...) et non au nombre de personnes sans-abri croisées.

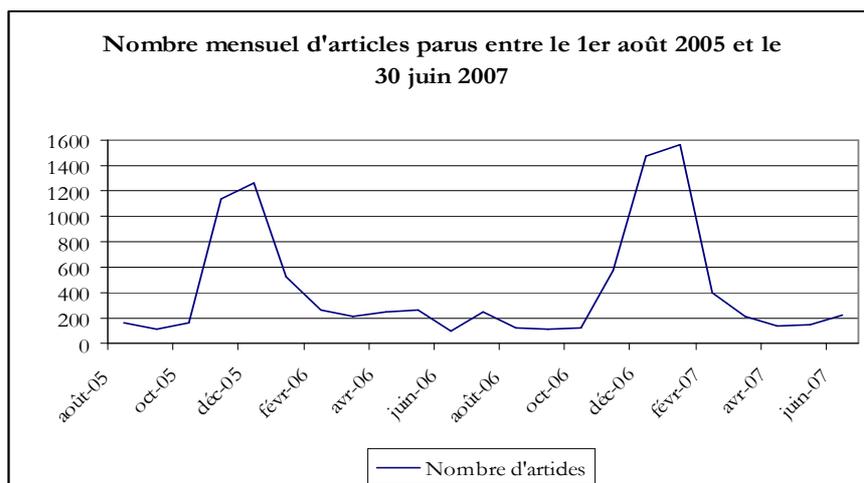
Les effets associés aux jours de la semaine diffèrent légèrement de ceux mis en avant par le modèle hors plan d'urgence hivernale. En effet, hors hiver, les lundis, jeudis et dimanches sont les jours où le nombre de signalements reçus est le plus faible et il n'y a pas de différence significative entre ces trois

jours. Pendant la période d'application du plan d'urgence hivernale, seuls les lundis et dimanches ressortent comme étant les jours où le volume de signalements est relativement faible. Il y a donc, pendant la période hivernale, une dichotomie entre deux catégories de jours : une où le volume de signalements est relativement faible (lundi et dimanche) ; l'autre où le nombre de signalements est plutôt élevé (mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi). De plus, pendant le plan d'urgence, le jour où le volume de signalements est le plus important est le samedi et non plus le vendredi.

Enfin, l'étude des coefficients associés aux indicatrices de mois souligne de grandes différences entre les hivers 2005 – 2006 et 2006 – 2007. En effet, les résultats pour les mois de l'hiver 2005 – 2006 semblent conformes à ce que nous aurions pu envisager avant la modélisation : le fait d'être en décembre 2005 ou en janvier 2006 entraîne une forte hausse du volume de signalements. Ceci est assez cohérent dans la mesure où ces deux mois correspondent à ceux où la solidarité exprimée est souvent la plus forte, lors des fêtes de fin d'année. En revanche, les résultats pour l'hiver 2006 – 2007 sont plus surprenants. En particulier, les mois de décembre 2006 et janvier 2007 n'entraînent pas de différences significatives avec le mois de référence (ici, mars 2007). Ceci s'explique peut-être par le mouvement des Enfants de Don Quichotte, avec l'occupation à Paris, du Canal Saint-Martin et un questionnement vis-à-vis du dispositif d'accueil et d'hébergement. Ce mouvement, très médiatique, a peut-être découragé les particuliers à se mobiliser ou les a attirés vers une autre forme de mobilisation. S'il est difficile de conclure sur l'effet du mouvement des Enfants de Don Quichotte, il paraît assez clair que celui-ci a induit nombre de modifications dans la perception et la gestion de la problématique sans-abri.

Effet des médias sur le volume quotidien de signalements – Une couverture très inégale au cours de l'année

La couverture médiatique de la problématique sans-abri est très variable au cours de l'année. Pour la mesurer via un indicateur, nous avons utilisé le relevé d'articles effectué par le Service Communication du Samusocial de Paris. Ce relevé dénombre tous les articles parus comportant au moins l'un des mots suivants : "Samusocial", "115" ou "Dr Xavier Emmanuelli". Sur la période s'étendant du 1^{er} août 2005 au 30 juin 2007, le nombre mensuel d'articles a oscillé entre 100 et 1558, comme le montre le graphique 2 ci-dessous. Comme attendu, l'intérêt des médias pour la problématique des sans-abri est très variable au cours de l'année. Hors période d'application du plan d'urgence hivernale, le nombre d'articles n'a pas dépassé 260. Toutes les différences entre les coefficients associés aux indicatrices de mois par la modélisation ne trouvent pas explication dans la couverture médiatique. Ces indicatrices rendent donc également compte d'autres effets, comme par exemple la température moyenne au cours d'un mois¹².



Graphique 2 – Evolution, entre août 2005 et juin 2007, du nombre mensuel d'articles comportant au moins un des mots suivants : "Samusocial", "115" ou "Dr Xavier Emmanuelli"

¹² Le coefficient de corrélation entre le nombre mensuel d'articles et les coefficients associés aux indicatrices de mois par le modèle est d'environ -0,03 hors période du plan d'urgence hivernale et 0,35 pendant le plan d'urgence, tandis que le coefficient de corrélation entre le nombre mensuel d'articles et la moyenne mensuelle des températures minimales absolues est de -0,76 hors période d'application du plan d'urgence hivernale et -0,53 pendant.

De plus, les liens entre le froid et la démarche de “signaler un sans-abri dans l’espace public” ne peuvent se mettre sur le même plan que ceux entre la couverture médiatique et la démarche de “signaler”. En effet, la fraîcheur des températures, qui peut être ressentie par tous, est incitative à signaler un sans-abri encourageant un risque sanitaire d’autant plus important qu’il fait froid. Cette implication est très directe, ne nécessite aucune connaissance du dispositif d’accueil des sans-abri et correspond bien aux slogans utilisés par les présentateurs météo des journaux télévisés du soir. Elle peut donc être relativement bien prise en compte par un modèle. En revanche, les liens entre le signalement et la couverture médiatique sont autrement plus complexes.

D’une part, un article ne contient que très rarement un message simple. Les articles portent essentiellement sur la description du dispositif d’accueil, la “révélation de scandales” (sur l’hébergement en hôtel par exemple, tant sur le prix des chambres que sur le confort qu’elles offrent), la visite d’un personnage politique sur l’un des lieux du dispositif, les conclusions de rapports ... Si ces articles contribuent à sensibiliser l’opinion publique à la problématique sans-abri, ils ne constituent pas un “appel à témoin” comme peuvent l’être les slogans utilisés lorsque le niveau II du plan d’urgence hivernale est déclenché à Paris. La plupart n’évoque même pas la possibilité, pour les particuliers, de composer le 115 afin d’effectuer un signalement.

D’autre part, il conviendrait également de prendre en compte d’autres éléments concernant les articles recensés, comme par exemple le type de transmetteurs ou la taille de l’article. Un dossier complet de plusieurs pages sur la problématique sans-abri dans un grand quotidien national n’a clairement pas le même effet qu’une dépêche Internet, tant au niveau du public touché qu’au niveau des renseignements apportés. S’il nous est possible de prendre en compte les différents transmetteurs, nous n’avons pas d’information quant à la taille de l’article recensé. Ces éléments expliquent le faible lien entre les coefficients associés aux indicatrices de mois par la modélisation et le nombre mensuel d’articles comportant au moins l’un des mots suivants : “Samusocial”, “115” ou “Dr Xavier Emmanuelli”. Par exemple, le nombre relativement important d’articles en juillet 2006 s’explique par la diffusion d’un reportage sur le plan canicule où M^{me} Parigi, directrice du Samusocial de Paris, était invitée. Or, étant donnée la période de diffusion du document et la problématique de l’émission, il n’est pas très étonnant que ce reportage n’ait pas entraîné une forte hausse du nombre de signalements.

La modélisation du volume de signalements laisse supposer que la sensibilité des particuliers aux conditions de vie des personnes en situation de grande précarité est plutôt saisonnière. En effet, les signalements sont nettement plus importants pendant la période d’application du plan d’urgence hivernale (1^{er} octobre – 31 mars). Cette saisonnalité est peut-être à mettre en lien avec la couverture médiatique de la problématique sans-abri. En effet, celle-ci est essentiellement abordée l’hiver. De plus, la modélisation montre que le facteur explicatif essentiel des variations du nombre de signalements est le thermomètre. Durant l’hiver, la courbe des signalements est très liée à celle des températures : plus il fait froid et plus les particuliers effectuent des signalements. Ceci s’explique peut-être par une plus grande empathie des particuliers pour les sans-abris l’hiver. Le fait que, lorsqu’ils sortent, les particuliers ressentent également le froid favorise l’empathie envers les sans-abris. Hors hiver, la “distance” entre les particuliers et les sans-abris est plus importante, puisqu’il n’y a plus ce ressenti commun. Ainsi, hors hiver, le nombre de signalements est nettement moins important et ses variations sont difficiles à expliquer. Les raisons poussant les particuliers à signaler hors hiver sont certainement plus d’ordre moral.

Lorsqu'un particulier rencontre une personne sans-abri sur l'espace public (cf. schéma 1 ci-dessous) et décide de composer le 115, l'appel, pour être comptabilisé comme signalement, doit être décroché par un permanencier du standard téléphonique. Après un bref entretien, l'ATS (Agent de Téléphonie Sociale) identifie l'appel (signalement, demande d'hébergement, appel polluant ...) et si besoin, redirige l'appel. Lorsque le plan d'urgence hivernale est activé, un appel pour un signalement est redirigé vers la cellule signalement. Si le signalement n'a pas lieu durant la période hivernale, le permanencier va lui-même traiter l'appel. Dans les deux cas, le fonctionnement est ensuite le même et l'ATS va chercher à obtenir le maximum d'informations de la part de l'appelant, tant sur la personne et son état de santé apparent (essentiellement son niveau de conscience) que sur les lieux où elle se trouve. Dès que l'appelant a raccroché, le signalement est enregistré et peut alors être traité par le Samusocial de Paris, qui va envoyer une Equipe Mobile d'Aide (EMA) sur les lieux ou transférer les informations à une maraude partenaire.

La gestion des EMA est assurée par des régulateurs, également situés sur la plateforme téléphonique du 115. Ceux-ci suivent en temps réel la localisation des équipes, assurent la coordination de l'attribution des places (une EMA ne peut pas se permettre de prendre une personne et de l'emmener dans un centre d'hébergement où elle sera refusée faute de place) et gèrent les signalements. La transmission des informations concernant les signalements entre les permanenciers du 115 et les régulateurs des équipes mobiles d'aide se fait directement grâce à un système d'information. En effet, celui-ci, via une fenêtre particulière, permet d'afficher tous les signalements qui n'ont pas encore été entièrement traités, c'est-à-dire tous ceux où aucune équipe n'est arrivée sur les lieux. Ainsi, les signalements sont enregistrés par les permanenciers du 115 puis instantanément et automatiquement transmis aux régulateurs des EMA, qui assurent la gestion du signalement et l'enregistrement informatique des informations associées. Dès lors, les ATS n'interviennent plus dans le traitement du signalement.

Lorsqu'un nouveau signalement arrive à la régulation des EMA, un régulateur va associer à l'adresse son code postal, et ainsi déterminer l'arrondissement concerné par le signalement. Les EMA se répartissant le territoire parisien par arrondissements, le régulateur va ensuite contacter l'équipe en charge de l'arrondissement du signalement pour lui transmettre l'adresse. Cette heure de transmission est enregistrée. Puis, lorsque l'EMA arrive sur les lieux du signalement, elle va rappeler le régulateur pour le tenir informé. Si la personne signalée n'a pas été trouvée, l'équipe reprend son activité de maraude (ou se rend sur un autre signalement). Si la personne est trouvée, elle est identifiée par l'EMA, qui peut alors obtenir d'autres informations par le régulateur, sur l'historique des hébergements, par exemple. Dans tous les cas, le traitement du signalement est terminé. En effet, qu'un sans-abri soit rencontré suite à un signalement ou en maraude ne change pas le fonctionnement de l'équipe, ni l'interaction entre l'équipe et la personne sans-abri.

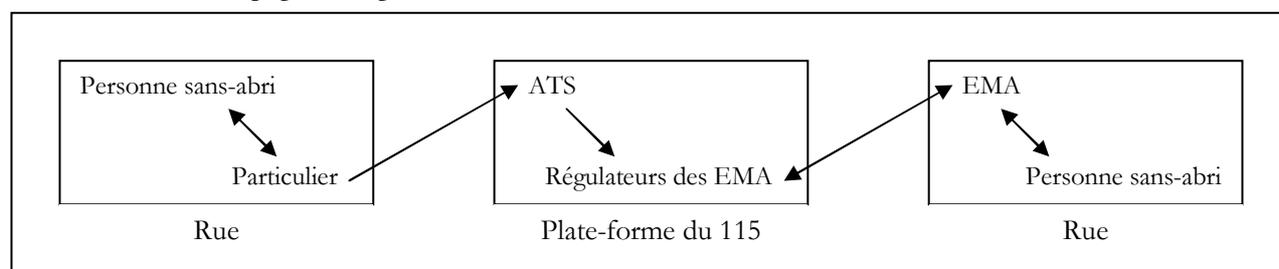


Schéma 1 – Représentation schématique des interactions entre les différents acteurs mobilisés dans le traitement d'un signalement

¹³ Plus de trois signalements sur quatre sont effectués par des particuliers. Cependant, certains sont émis par d'autres acteurs du dispositif d'accueil et d'hébergement, comme par exemple des services publics ou des associations. Si les chiffres de cette partie prennent en compte tous les signalements, quelque soit leur émetteur, nous considérerons par défaut que systématiquement, l'émetteur du signalement est un particulier.

Un traitement différent selon l'heure du signalement

Toutes les données concernant le traitement des signalements sont enregistrées au fur et à mesure du déroulement de l'opération. Cependant, le recueil n'est pas exhaustif. En effet, l'inscription de toutes les informations dans le logiciel de base de données n'est pas nécessaire au bon fonctionnement des équipes et, lorsque l'activité est fortement soutenue, les régulateurs n'ont pas toujours le temps de mettre à jour convenablement les items. Ainsi, les données que nous allons utiliser pour analyser le traitement des signalements ne sont pas exhaustives. A partir des données de fonctionnement, il est possible de constituer une base contenant les informations suivantes sur près de 40 000 signalements ayant eu lieu entre le 1^{er} août 2005 et le 30 juin 2007 :

- les heures du signalement, de transmission aux EMA, d'arrivée sur le lieu et de prise en charge de la personne (si la rencontre débouche sur un hébergement) ;
- l'émetteur du signalement (particulier, associations, usager lui-même ...)
- l'adresse du signalement, ainsi que le code postal associé ;
- l'équipe mobile qui a été envoyée sur place ;
- le résultat du signalement (personne non trouvée, hébergement simple, refus d'orientation par la personne ou par l'équipe ...).

A partir de ces données, différentes pistes d'analyses peuvent être envisagées : une description des heures d'appel qui, mise en regard avec le volume horaire d'appels adressés au 115, devrait permettre d'avoir une idée des "perturbations" induites par les signalements sur la facilité à joindre le standard téléphonique pour les sans-abri ; une description de la répartition spatiale des signalements, au niveau des arrondissements ; une analyse sur les durées des différentes phases de la gestion d'un signalement : y a-t-il un seuil horaire au-delà duquel la probabilité de ne pas trouver la personne signalée devient particulièrement forte ?

L'analyse ne peut se faire de manière brute, car les moyens mis à disposition pour le traitement des signalements sont variables. En effet, nous avons déjà évoqué la séparation de l'année en deux parties : l'une allant du 1^{er} novembre au 31 mars pendant laquelle le plan d'urgence hivernale est activé (ce qui se traduit par une augmentation du nombre d'équipes dans la rue, la mise en place de la cellule signalement au 115 de Paris et un "appel à témoin" au journal télévisé en cas de déclenchement du niveau II) ; l'autre allant du 1^{er} avril au 31 octobre, correspondant au fonctionnement que nous pourrions qualifier "d'usuel", puisqu'il n'y a pas de renforts ni de mobilisation particulière. Il conviendra donc de tenir compte de ces différences dans l'analyse et de comparer si le fait d'être ou non pendant le plan d'urgence hivernale change significativement les répartitions géographique et horaire des signalements.

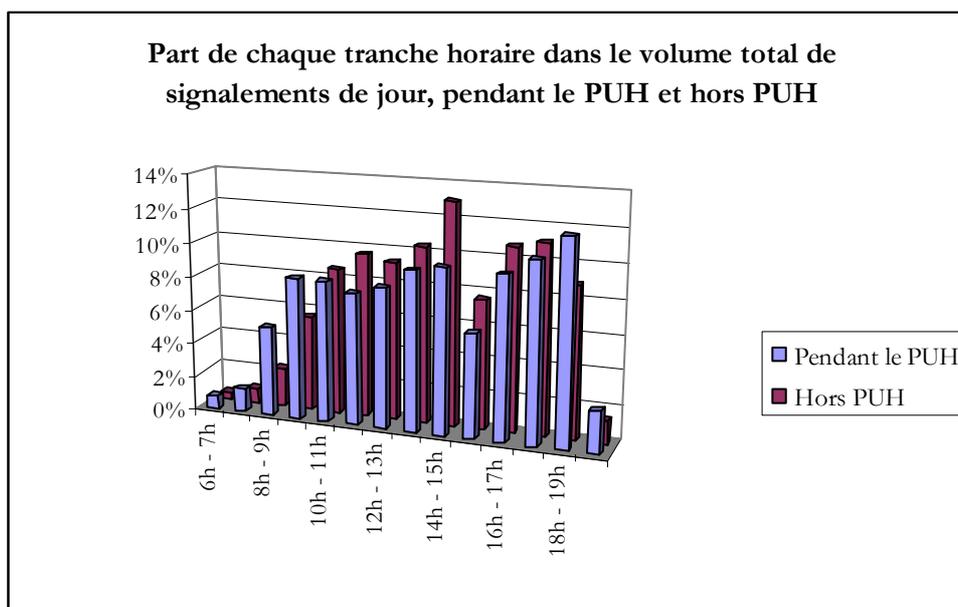
Enfin, le Samusocial ne traite pas lui-même tous les signalements reçus par le 115. En effet, une journée au Samusocial est divisée en deux parties : "de jour", entre 6h et 19h15 ; et "de nuit", entre 19h15 et 6h. Les équipes mobiles fonctionnent essentiellement la nuit et gèrent donc les signalements de nuit. En revanche, les signalements de jour sont transmis à d'autres institutions, telles que la Brigade d'Assistance aux Personnes Sans-Abri (BAPSA) ou la Protection Civile. Ainsi, nous pourrions analyser les temps d'intervention uniquement pour les signalements de nuit. Lorsqu'un signalement de jour est transmis à la BAPSA, le 115 ne reçoit pas de suite, c'est-à-dire qu'il ne sait pas si la personne a bien été trouvée ou non. Remarquons que le traitement des signalements est essentiellement une activité de nuit, puisque sur les 40 000 signalements constituant notre base de données, près de 80 % ont été effectués entre 19h15 et 6h.

Répartition temporelle

Selon les échos du terrain, les signalements se répartissent en trois tranches horaires, correspondant aux horaires de travail : une tranche le matin (entre 7h et 9h), une le midi (entre 12h et 14h) et une en fin d'après-midi (à partir de 18h). La présence, dans la base de données, de l'heure de création de la fiche pour chacun des signalements devrait permettre de vérifier et d'affiner cette affirmation.

Distribution temporelle des signalements de jour (20 % des signalements)

La distribution horaire du volume de signalements de jour est présentée dans le graphique 3. Avant d'analyser l'évolution en fonction des heures, remarquons que l'activation du plan d'urgence hivernale n'entraîne pas de différence fondamentale sur cette distribution. En effet, l'activation du plan entraîne une meilleure répartition des signalements au cours de la journée (les signalements sont plus nombreux avant 10h), ce qui lisse les différences entre chaque tranche horaire. Hors période d'application du plan d'urgence, les signalements sont très faibles avant 10h, puis se stabilisent pour le reste de la journée, hormis un pic sur la tranche 14h – 15h et un creux sur la tranche 15h – 16h. En revanche, si le pic entre 14h et 15h n'apparaît pas pendant la période du plan d'urgence, le creux sur la tranche 15h – 16h reste vrai quelque soit la période de l'année.

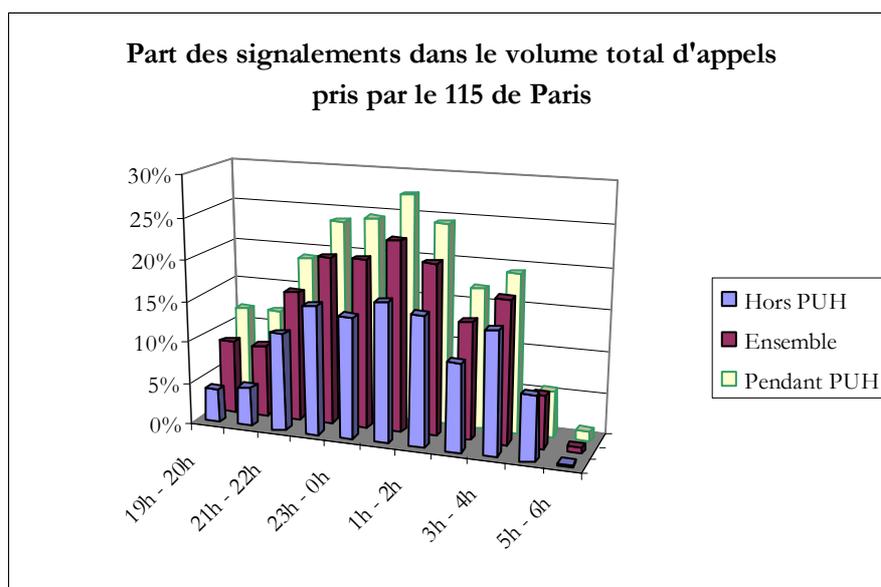


Graphique 3 – Répartition horaire du volume de signalements reçus au 115 entre 6h et 19h15, selon la période d'activation du plan d'urgence hivernale ou hors période d'urgence hivernale

L'étude de la distribution horaire des signalements de jour ne permet donc pas de confirmer les échos du terrain, selon lesquels les pics de signalements suivent les horaires de bureau. En effet, les signalements sont relativement constants au cours de la journée, et ce, quelque soit la période de l'année. Enfin, notons que les signalements de jour ne perturbent certainement pas la prise d'appels au 115 et ce, pour deux raisons : d'une part, les signalements de jour restent faibles (à peine plus de 4 par jour hors période d'application du plan d'urgence hivernale et 20 par jour pendant) et, d'autre part, la journée, les appels de personnes sans-abri sont relativement importants, en particulier le matin entre 7h et 9h. Ainsi, la part des signalements de jour représente en moyenne moins de 2 % des appels pris par heure hors période d'application du plan d'urgence hivernale et moins de 5 % pendant le plan d'urgence, ce qui est extrêmement faible.

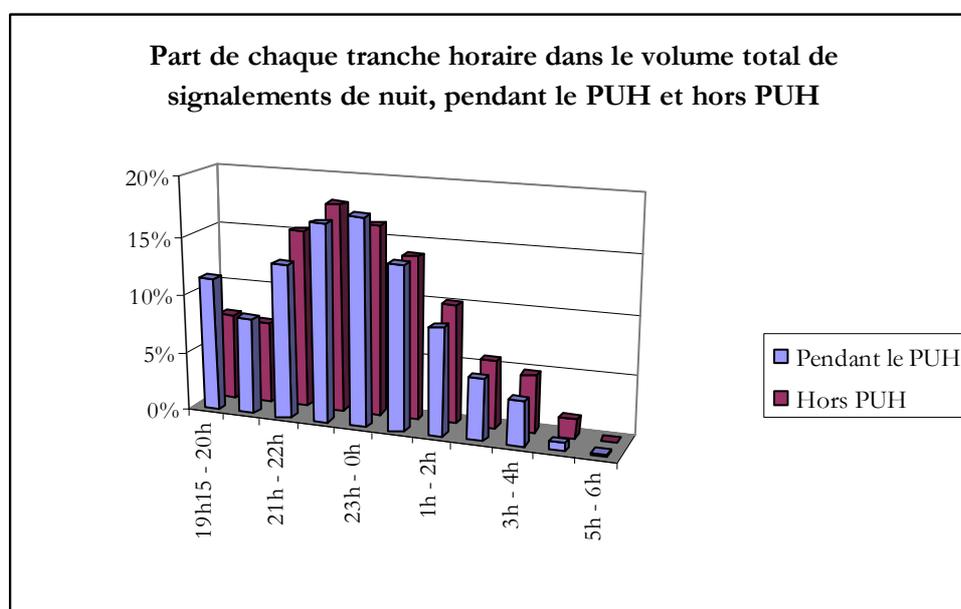
Distribution temporelle des signalements de nuit (80 % des signalements)

Ce constat de la grande faiblesse du nombre de signalements relativement au nombre d'appels pris ne tient plus lors du fonctionnement de nuit. En effet, entre 22h et 2h, par exemple, entre 15 et 25 % des appels pris par les permanenciers du 115 sont des signalements, comme le montre le graphique 4. Pendant le plan d'urgence hivernal, du fait d'une plus grande importance des signalements (plus de deux tiers des signalements de nuit ont lieu pendant les cinq mois du PUH), parfois plus d'un appel sur 4 est un signalement. La cellule signalement justifie donc pleinement son existence, puisqu'elle permet de délester les permanenciers du 115 d'une part non négligeable des appels et évite trop de perturbations sur la fluidité du standard. En revanche, hors hiver, les signalements ne représentent qu'au plus 16 % des appels pris par le standard téléphonique. Ainsi, la présence de la cellule signalement hors période d'urgence hivernale apparaît comme moins nécessaire.



Graphique 4 – Ratio horaire entre le nombre de signalements et le nombre total d'appels pris par les permanenciers du 115 entre 19h et 6h

La part des signalements dans le volume total d'appels pris par les permanenciers du 115 dépend également du nombre d'appels émis par les personnes sans-abri, c'est pourquoi nous ne pouvons pas faire l'impasse de l'étude de la répartition horaire des signalements. Cette répartition est présentée dans le graphique 5. Ceux-ci sont tout d'abord relativement faibles entre 19h15 et 21h. Puis, une grande partie des signalements se concentre entre 21h et 1h. Ensuite, la part de signalements décroît petit à petit avant d'être très faible, voire négligeable, entre 4h et 6h. Comme pour les signalements de jour, le fait d'être ou non pendant la période d'application du plan d'urgence hivernale ne change pas significativement la répartition des signalements.



Graphique 5 – Répartition horaire du volume de signalements reçus au 115 entre 19h15 et 6h, selon la période d'activation du plan d'urgence hivernale ou hors période d'urgence hivernale

Deux éléments peuvent expliquer la relative faiblesse du nombre de signalements entre 19h15 et 21h. D'une part, la tranche horaire 19h15 – 21h correspond au repas. Il y a donc certainement moins de particuliers dans les rues pour signaler des personnes sans-abri, mais aussi moins de sans-abri, puisque ceux-ci se regroupent aux points de distribution des soupes populaires. D'autre part, de nouvelles places d'hébergement sont mises à disposition pour les sans-abri à partir de 19h30. Ceux-ci, connaissant

le fonctionnement du 115, vont donc appeler à partir de 19h30 s'ils n'ont pas encore de place et souhaitent être abrités pour la nuit. Le standard reçoit donc beaucoup d'appels entre 19h30 et 21h et il faut parfois attendre, voire réitérer son appel pour être mis en relation avec un permanencier. Si la personne souhaitant un hébergement va attendre, il paraît légitime de supposer qu'un particulier n'aura pas nécessairement autant de patience. Ainsi, il se peut que des signalements soient perdus sur cette tranche, car les particuliers ne seront pas rapidement en lien avec un permanencier

Pendant la période d'application du plan d'urgence, la part de signalements en début de nuit est plus importante que hors hiver. Ceci s'explique peut-être par les conditions climatiques, qui, nous l'avons vu, sont un facteur incitatif essentiel de la démarche de signaler. Ainsi, nous pouvons donc supposer que lorsqu'il fait très froid, un particulier sera plus enclin à attendre pour signaler une personne sans-abri, voire même à réitérer son appel pour participer à la mobilisation générale de mise à l'abri des personnes en situation de grande exclusion. Les autres facteurs explicatifs peuvent être les renforts hivernaux au standard téléphonique ainsi que la présence de la cellule signalement, active entre 18h30 et minuit. En effet, la présence d'un nombre accru de permanenciers permet d'accroître la capacité de réception des appels et ainsi de fluidifier les lignes. De plus, la cellule signalement, en libérant les ATS de la gestion des signalements, permet également de fluidifier les lignes. Ces deux facteurs conjoints permettent donc de réduire le temps d'attente. Lorsqu'une personne compose le 115, une estimation du temps d'attente est délivrée. Il paraît légitime de supposer qu'un particulier ne va pas attendre au-delà d'une certaine limite. L'hiver, grâce aux renforts et à la cellule signalement, ce temps estimé est probablement plus faible. Hors plan d'urgence, un temps d'attente plus long peut être un facteur démotivant.

Répartition spatiale

Intuitivement, nous pouvons supposer que plusieurs facteurs font varier la densité des signalements au niveau de l'arrondissement. Le premier facteur concerne le nombre de personnes sans-abri ayant leur lieu de vie dans l'arrondissement. En effet, toutes choses égales par ailleurs (fréquentation de l'arrondissement par les particuliers, présence de structures d'accueil), un nombre accru de personnes sans-abri en un lieu donné doit également accroître le nombre de signalements. Nous ne disposons pas d'informations sur les lieux de vie des personnes. Ainsi, cet argument servira essentiellement à interpréter des résultats qui pourraient paraître surprenant. Un autre élément pouvant favoriser l'importance des signalements dans un arrondissement donné est la fréquentation par les particuliers. Cependant, étant donné la faiblesse du nombre de signalements comparé à la population parisienne, les effets de ce facteur paraissent négligeables. Enfin, le dernier élément pouvant influencer sur la répartition géographique des signalements concerne la répartition des centres d'hébergement dans Paris. Toutes les personnes sans-abri n'ont pas de "lieu de vie fixe" et leur errance dans Paris va donc fortement dépendre de leurs hébergements par le dispositif d'accueil. Les centres n'étant pas uniformément réparti dans Paris, ces déséquilibres pourraient se retrouver dans la répartition spatiale des signalements.

Méthodologie

Les données dont nous disposons permettent de cartographier la densité des signalements dans Paris jusqu'à l'arrondissement, mais il est délicat d'affiner l'analyse. La cartographie devrait permettre : d'une part, de mettre en avant des arrondissements où le nombre de signalements est toujours relativement important ; d'autre part, de chercher des explications à ces constats et ainsi apporter d'autres éléments pour comprendre la variabilité du nombre quotidien de signalements adressés au 115 de Paris.

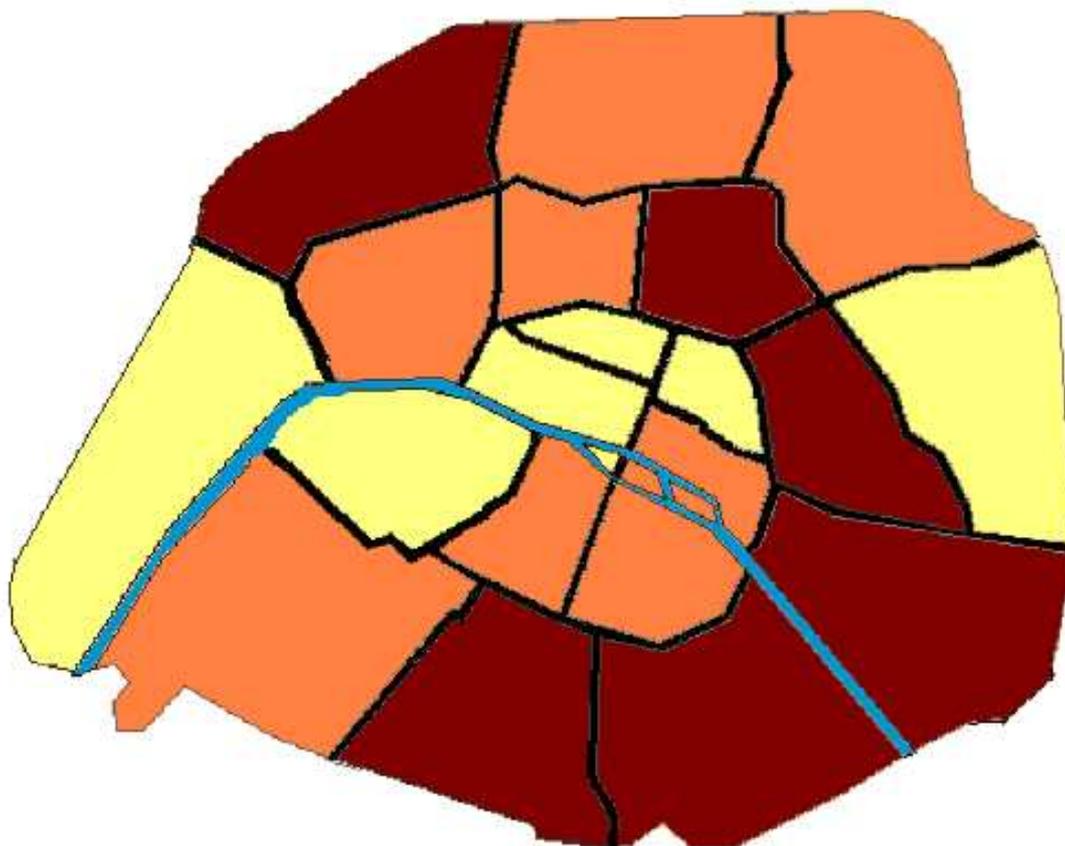


Figure 1 – Densité des signalements par arrondissement dans Paris

■	Moins de 2 signalements dans l'arrondissement par 24h
■	Entre 2 et 3,5 signalements dans l'arrondissement par 24h
■	Plus de 3,5 signalements dans l'arrondissement par 24h

Résultats

Comme le montre la figure 1, le volume quotidien de signalements est très variable d'un arrondissement à l'autre. Le centre et l'ouest parisien constituent la région où le nombre de signalements est le plus faible. A contrario, les arrondissements de l'est et du sud de Paris sont ceux où le volume de signalements est le plus important, mis à part le XX^{ème}. Pour tester si ces densités changent au cours du temps, nous avons constitué quatre groupes de signalements : ceux effectués de jour hors PUH (figure 2) ; ceux de jour pendant le PUH (figure 3) ; ceux de nuit hors PUH (figure 4) ; ceux de nuit pendant le PUH (figure 5). Nous constatons qu'aucun de ces groupes n'a une répartition géographique avec de grandes différences. Les arrondissements de l'est et du sud parisien restent ceux où le volume de signalements est le plus important, en opposition aux arrondissements de l'ouest et du centre parisien.

Différents éléments peuvent expliquer cette répartition. D'une part, les centres d'hébergement sont essentiellement concentrés dans le sud et l'est de Paris. En effet, il n'y a qu'un centre voire aucun dans les I, II, V, VI, VII, VIII et XVI arrondissements. En revanche, les centres sont concentrés dans les IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVII, XVIII, XIX et XX arrondissements¹⁴. Cette répartition très inégale des centres d'hébergement se retrouvent donc certainement dans les lieux de vie des personnes sans-abri. Ceux-ci sont probablement moins nombreux dans l'ouest et le centre de Paris où les structures d'aide sont plus lointaines. Une personne sans-abri n'aurait que "peu d'intérêt" à vivre dans le XVI^{ème} arrondissement, par exemple, puisqu'elle devra traverser systématiquement Paris pour se faire héberger ou accueillir.

¹⁴ Ces chiffres correspondent aux centres recensés pour le plan d'urgence hivernale 2006 – 2007 par la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales d'Ile-de-France (DRASSIF).

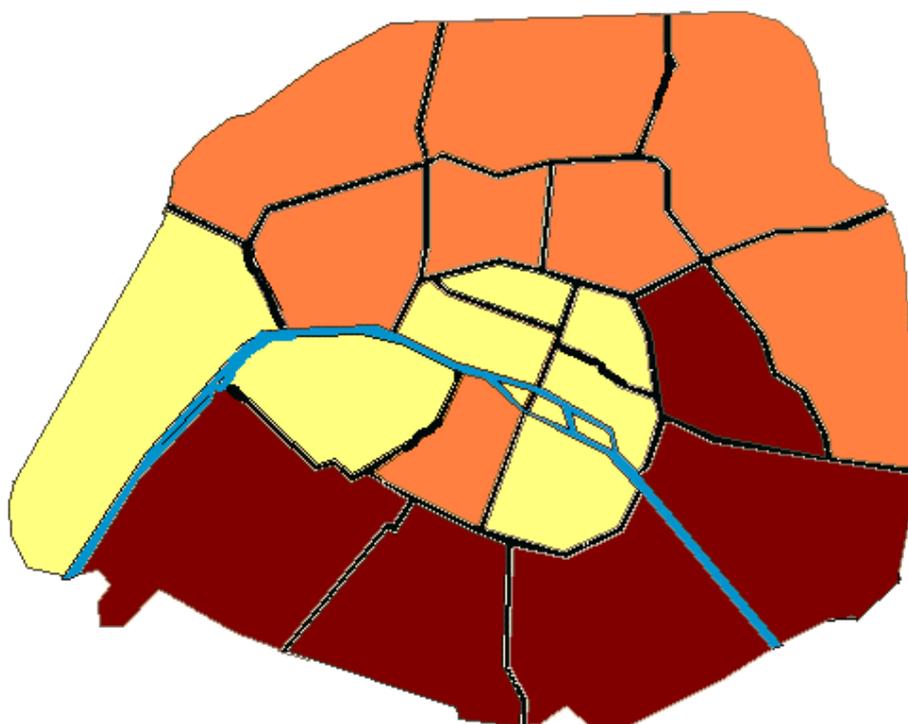


Figure 2 – Densité dans Paris des signalements de jour hors période d'application du plan d'urgence hivernale

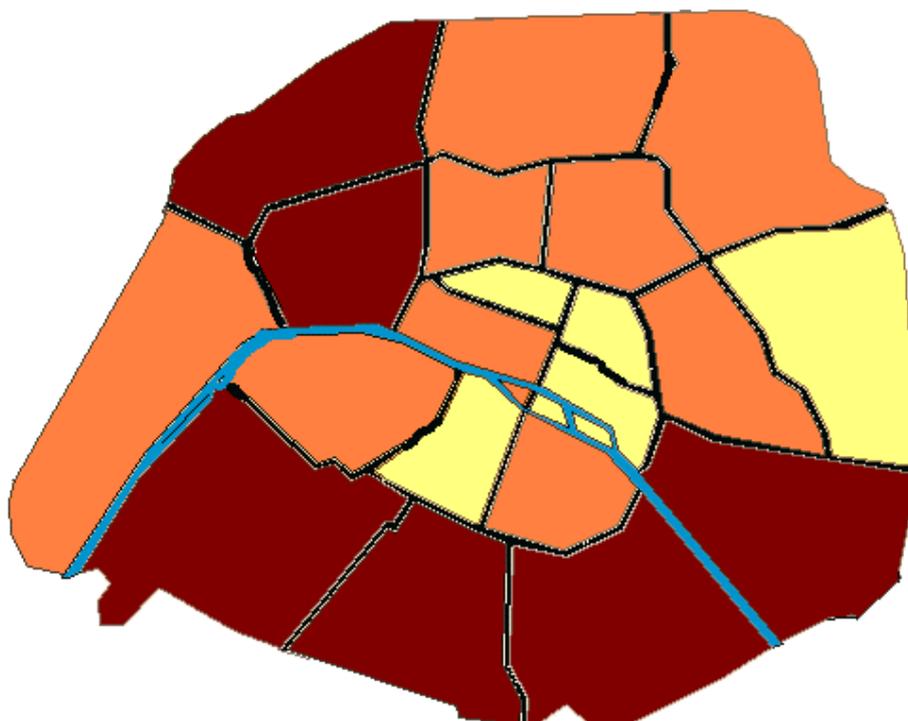
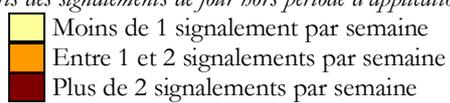
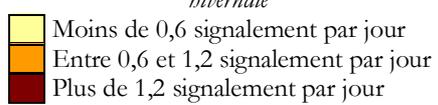


Figure 3 – Densité dans Paris des signalements de jour pendant la période d'application du plan d'urgence hivernale



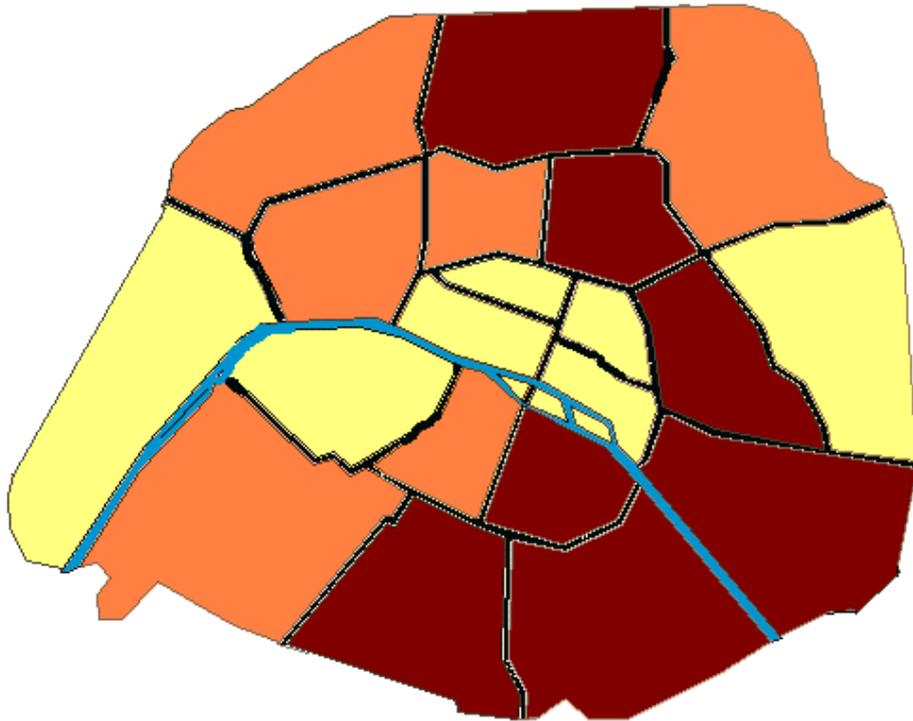


Figure 4 – Densité dans Paris des signalements de jour hors période d'application du plan d'urgence hivernale

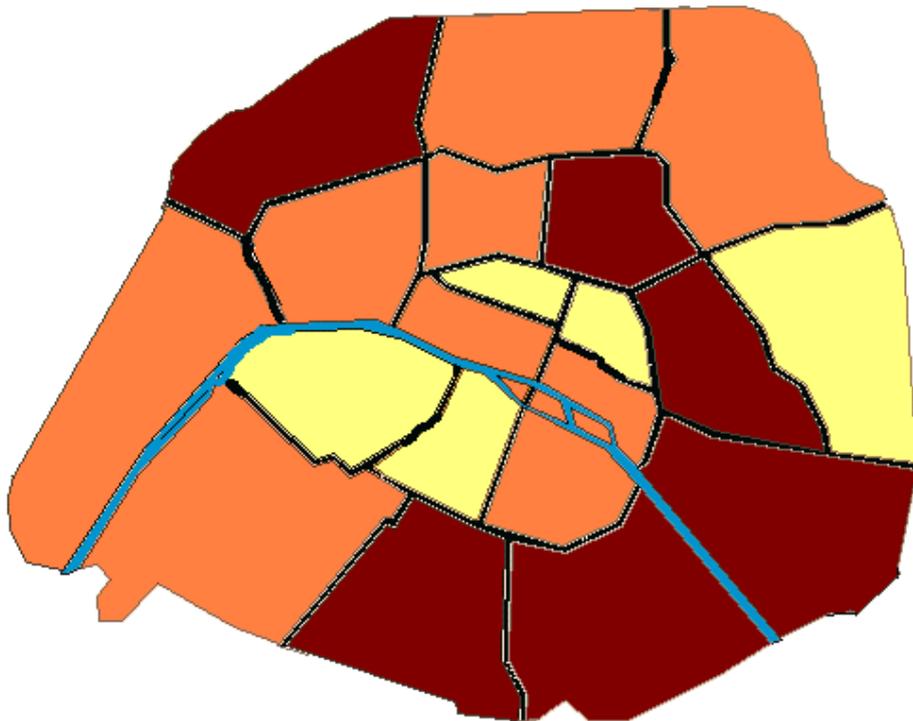
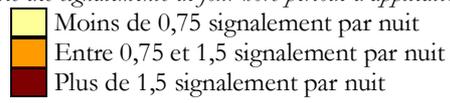
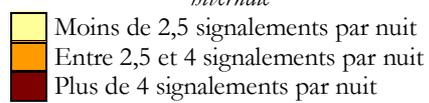


Figure 5 – Densité dans Paris des signalements de jour pendant la période d'application du plan d'urgence hivernale



Un autre élément peut expliquer cette répartition géographique des signalements : l'IDH-2 (Indice de Développement Humain). En effet, un groupe de travail de la MIPES¹⁵ sur l'IDH (indice national, afin de comparer les pays) a permis de mettre au point un indice similaire mais au niveau communal. L'IDH-2 mesure de manière agrégée trois dimensions : la capacité à bénéficier d'une vie longue et saine ; la capacité d'accès à l'éducation et aux connaissances ; la capacité d'accéder aux ressources matérielles indispensables pour atteindre un niveau de vie décent. L'IDH-2, appliqué à Paris, montre que le développement est inégal selon les arrondissements : le centre et l'ouest parisien sont plus développés que l'est, le sud et le nord. Ainsi, ces arrondissements sont peut-être surreprésentés parce que :

- les personnes sans-abri, avant d'être en situation de grande précarité, vivant dans l'est, le sud et le nord de Paris et ont un gardé un lieu de vie proche de leur ancien domicile ;
- les personnes logés vivant dans l'est, le sud et le nord se sentent "plus proches" des personnes sans-abri et sont donc plus facilement prêtes à effectuer la démarche de signaler.

La singularité du XX arrondissement paraît assez étonnante. En effet, il y a dans cet arrondissement 7 centres d'hébergement et l'IDH-2 y est, relativement au territoire parisien, faible. La faiblesse du nombre de signalements effectués dans le XX arrondissement provient peut-être du fait que celui-ci ne constitue pas un lieu de vie privilégié pour les personnes sans-abri dans la mesure où il est relativement éloigné des "meilleurs" lieux de manche. De plus, les centres d'hébergement du XX arrondissement ne sont pas des centres d'urgence, mais plutôt des CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) accueillant un public plus avancé dans un processus de réinsertion et peut-être plus difficilement identifiable comme sans-abri dans l'espace public.

L'étude de la répartition spatio-temporelle des signalements apporte différents résultats. L'analyse temporelle montre que les signalements sont plutôt concentrés en fin de journée, puisque leur volume est nettement plus important entre 19h et 20h, puis entre 21h et 1h. Plusieurs éléments peuvent expliquer cette répartition : les particuliers effectuent des signalements lorsqu'eux-mêmes occupent l'espace public ; les particuliers sont plus à même de faire des signalements lorsqu'ils sont "disponibles" (la journée de travail est finie) ; les sans-abri sont plus aisément repérables dans l'espace public le soir qu'en journée. L'analyse spatiale souligne que la densité des signalements n'est pas uniforme dans Paris. En effet, la plupart des signalements proviennent des arrondissements du nord, de l'est et du sud de Paris. Les explications peuvent être une plus grande concentration des sans-abri dans ces arrondissements, mais également une proximité sociale plus importante entre particuliers et sans-abri dans ces arrondissements, plutôt défavorisés vis-à-vis de l'ouest et du centre parisien.

Temps d'intervention

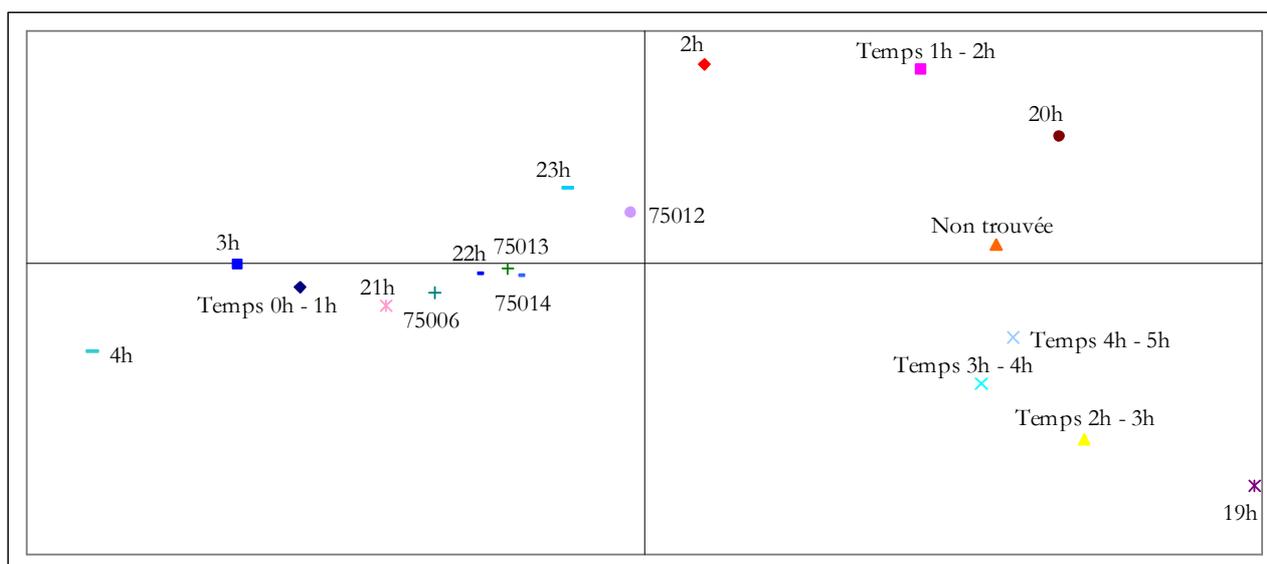
Si la répartition spatio-temporelle des signalements est relativement indépendante du fonctionnement interne du 115 et du Samusocial de Paris, un troisième axe d'analyse portera sur la vitesse de traitement des signalements et l'effet de celle-ci sur la probabilité de retrouver la personne signalée. En effet, un sans-abri venant d'être signalé ne sait pas toujours qu'un particulier vient d'appeler pour lui et qu'une équipe va venir à sa rencontre. S'il ne le sait pas, il est tout à fait envisageable qu'il se déplace et ce, d'autant plus que l'équipe est longue à arriver sur les lieux du signalement. La plupart des personnes sans-abri sont mobiles et disposent de lieux de manche du matin, de manche du soir et pour dormir. Ainsi, une personne peut tout à fait être signalée sur son lieu de manche du soir, puis partir sur son lieu de nuit, auquel cas l'équipe ne trouvera pas la personne. Le temps d'intervention est donc certainement un élément déterminant pour qu'une EMA trouve la personne signalée.

¹⁵ Source : *Les indices synthétiques du PNUD : IDH, IPH, IPF en région Île-de-France ISS : l'indice de santé Sociale MIPES* (2007).

Méthodologie

Les données dont nous disposons devraient permettre de tester cette hypothèse. Le risque de ne pas retrouver la personne signalée augmente-t-il avec la durée avant l'arrivée de l'équipe ? Pour cela, nous allons utiliser le temps écoulé entre l'appel et l'arrivée de l'équipe sur les lieux du signalement. D'autres éléments peuvent jouer sur le risque de ne pas trouver la personne, telle que l'heure du signalement. En effet, la mobilité des personnes sans-abri dépend de l'heure. Si le signalement est fait à 1h du matin par exemple, lorsque la personne est endormie, que l'EMA soit lente ou rapide à arriver sur les lieux ne changera pas la probabilité de trouver la personne. Afin de dégager des éléments pouvant modifier la probabilité de retrouver la personne, nous allons effectuer une Analyse des Correspondances Multiples (ACM). Cet outil nous permettra de mettre en avant des facteurs réduisant la probabilité de trouver la personne signalée, mais sans en quantifier les effets.

L'ACM est un outil statistique permettant d'étudier les liaisons entre différentes variables (ici, le temps d'intervention, le secteur dans lequel le signalement a été passé, l'heure du signalement ...). Pour cela, l'ACM représente sur un plan les valeurs que peuvent prendre les variables (par exemple, pour le temps d'intervention, entre 0h et 1h, entre 1h et 2h, entre 2h et 3h, ...). Plus les points sont proches, et plus ils sont liés. A l'inverse, plus ils sont éloignés sur le plan et plus la probabilité que les deux éléments soient concomitants sur le même signalement est faible. Nous avons retenu comme variables dans l'ACM le temps d'intervention, l'heure à laquelle a été passé le signalement, l'arrondissement dans lequel le signalement a été émis, ainsi que le fait de trouver ou non la personne. Les résultats de l'analyse sont représentés dans le graphique 6. Toutes les modalités des variables n'y sont pas représentées (par exemple, tous les arrondissements ne sont pas dessinés sur le graphique). Ces modalités absentes correspondent à des éléments moins liés aux autres.



Graphique 6 – Premier plan de l'ACM sur les temps d'intervention, les heures d'émission des signalements, les arrondissements dans lesquels ces signalements ont été mis, ainsi que le fait de ne pas trouver la personne signalée

Résultats

Nous constatons qu'il y a un effet du temps d'intervention sur la probabilité de trouver la personne signalée. En effet, les modalités correspondant à des temps d'intervention élevés sont relativement proches du point représentant le fait de ne pas trouver la personne. A contrario, le point représentant un temps d'intervention de moins d'une heure est éloigné du point "Non trouvée". Ceci indique qu'au-delà d'une heure pour se rendre sur un signalement, la probabilité de retrouver la personne baisse. Cependant, l'outil mis en œuvre ici ne permet pas de quantifier cette baisse. Nous remarquons également que pour trois tranches horaires des signalements, la probabilité de retrouver la personne est plus faible. Il s'agit des signalements effectués entre 19h et 20h (représenté sur le graphique par "19h"), entre 20h et 21h (point "20h") et entre 2h et 3h (point "2h"). En effet, alors qu'en moyenne, pour 3

signalements sur 4, la personne est retrouvée, ce taux baisse à 3 sur 5 pour les tranches 19h – 20h et 20h – 21h et 7 sur 10 pour la tranche 2h – 3h. Ces résultats ne sont pas très étonnants : les équipes mobiles ne partent pas avant 21h. Ainsi, les signalements effectués avant 21h sont traités relativement tardivement. De plus, une personne signalée avant 21h peut très bien l'être sur un endroit ne correspondant pas à son lieu de nuit et va donc par la suite se déplacer.

A contrario, les signalements passés lors de tranches horaires où les équipes sont en place ou lorsque les personnes sont endormies aboutissent plus facilement à des rencontres entre l'équipe et la personne. Par exemple, des signalements passés entre 21h et minuit aboutissent plus souvent à des rencontres, car ils correspondent à des horaires où les équipes sont sur place et peuvent donc se rendre rapidement sur le lieu du signalement. De même, pour les signalements effectués après 3h du matin, où les équipes sont sur place et, de plus, les personnes sans-abri sont, pour la plupart, endormies et donc moins mobiles.

Les arrondissements permettant de retrouver le plus souvent les personnes sont, selon les résultats de l'ACM, les VI, XIII et XIV arrondissements. Ces résultats sont relativement cohérents dans la mesure où ils correspondent aux secteurs les plus proches d'Ivry, base des équipes mobiles. Ainsi, les équipes sont relativement rapidement sur place, ce qui augmente significativement la probabilité de retrouver la personne signalée. Ainsi, dans le VI et le XIV, près de 5 signalements sur 6 aboutissent à une rencontre entre l'équipe et la personne sans-abri.

L'analyse des temps d'intervention sur les signalements montre que, si une équipe du Samusocial de Paris n'est pas sur les lieux en moins d'une heure, la probabilité de retrouver la personne signalée diminue. Cependant, il est délicat de préciser l'effet du temps d'intervention sur la probabilité de trouver le sans-abri signalé. De plus, il semblerait que le fait de ne pas trouver la personne signalée s'explique essentiellement via le fonctionnement des équipes mobiles. En effet, les signalements ne débouchant pas sur une rencontre entre l'institution et le sans-abri sont, pour la plupart, effectués entre 19h et 21h, c'est-à-dire avant que les équipes mobiles ne soient dans les rues de Paris. Une réflexion, actuellement en cours, sur le fonctionnement des équipes mobiles devraient permettre d'améliorer la "réussite" des signalements.

Conclusion

Signaler une personne sans-abri sur la voie publique est, nous l'avons vu, une démarche saisonnière. Si l'hiver, les signalements sont nettement plus importants, lorsque les températures sont plus clémentes, il semblerait que la plupart des particuliers "voient moins" les personnes sans-abri. Différents éléments d'explication peuvent être avancés, comme la couverture médiatique de la problématique de grande précarité, nettement plus importante l'hiver. De plus, la démarche d'effectuer un signalement peut être liée à la "proximité" que ressent le particulier avec la personne sans-abri. Ainsi, les signalements sont plus importants l'hiver car les particuliers sentent également le froid quand elles sortent et sont ainsi plus sensibles aux conditions des personnes en situation de grande précarité. L'autre élément en faveur d'une démarche liée à la "proximité" concerne la répartition géographique des signalements, qui sont plus nombreux dans les arrondissements de l'est parisien, où la population est relativement moins aisée que dans l'ouest et le centre. Cependant, ce constat est à modérer dans la mesure où la partie est de Paris correspond également à celle où les centres d'hébergement sont les plus concentrés.

Sur la répartition temporelle des signalements, nous avons constaté que la plupart des signalements s'effectuaient la nuit. Ceci s'explique certainement par la plus grande visibilité dans l'espace public des personnes sans-abri. De plus, de jour, il paraît légitime que les particuliers soient plus préoccupés par leurs activités, moins dans l'espace public, et ne prennent donc pas nécessairement le temps de composer le 115 pour alerter sur la présence d'une personne sans-abri. Ainsi, la plupart des signalements sont passés à la sortie du travail (entre 19h et 20h) et en soirée (entre 21h et 1h). Ceci est relativement cohérent dans la mesure où ces tranches horaires correspondent probablement le plus à celles où les particuliers se déplacent dans Paris (trajet travail – logement ou trajet lieu de sortie – logement). Cependant, les équipes mobiles du Samusocial ne partent occuper les rues que vers 21h. L'inadéquation entre les horaires des signalements et ceux des EMA entraînent une part plus importante de signalement n'aboutissant pas à des rencontres entre 19h et 21h. Une refonte des équipes mobiles, actuellement en cours, portant entre autres sur des modifications d'heures de présence, devrait permettre de réduire la part des personnes non trouvées entre 19h et 21h.