

Table des matières

Introduction	4
I. Le constat : de plus en plus de demandes d’hébergement formulées au 115 de Paris durant la période hivernale 2019-2020, mais aussi de moins en moins de familles.....	5
1. Le recours au 115 de Paris par les familles depuis 2015.....	5
2. Les familles ayant sollicité le dispositif d’urgence au cours des périodes d’observation	9
3. Les profils des familles ont peu évolué	15
Motif principal du recours au dispositif	15
Situation administrative.....	16
Ressources financières.....	17
Couverture médicale.....	18
Suivi social	19
II. L’appel au 115 au cours de la période hivernale 2019-2020.....	21
1. Le premier appel au 115 est fortement lié au contexte de la migration.....	21
2. Le recours au 115 pendant la période hivernale	24
3. Les réitérations des appels et actions des écoutants et les nuitées d’hébergement.....	26
III. Le 115 entre écoute sociale et plateforme relais.....	34
1. L’accompagnement des familles : expliquer le dispositif et émettre des recommandations pour aider les familles à accéder à l’hébergement	34
2. L’accompagnement des familles : gérer les problèmes qu’elles rencontrent	35
3. Le 115, relais des autres services d’aide aux sans-abri	39
IV. L’état de santé des familles ayant contacté le 115.....	42
V. Les lieux de sommeil et de vie des familles	46
1. Les lieux pour dormir	46
2. Les lieux pour les activités quotidiennes	50
L’alimentation	50
Les lieux d’hygiène	51
Conclusion.....	53

Annexe 1. L'analyse des notes rédigées par les écoutants : sélection des familles et leurs profils.....	54
1. Sélection des personnes selon leur recours au 115 de Paris	54
2. Comparaison de la population d'étude avec la population ayant sollicité le 115 pendant la période hivernale	54
Annexe 2. Graphique des similitudes des mots employés par les écoutants lors des appels.....	60
Liste des tableaux	61
Liste des figures.....	64

Introduction

Jusqu'à une période relativement récente, du fait de l'instauration du principe d'inconditionnalité à la fin des années 1990, les familles sollicitant le 115 de Paris avaient un hébergement dès leur première demande. Depuis, la progression du nombre de demandeurs et la saturation du parc d'hébergement a mis à mal ce principe d'inconditionnalité, de plus en plus les demandes des familles ne sont pas honorées et les familles se retrouvent durablement sans solution d'hébergement stable¹. Entre 2016 et 2019, le nombre de recours au 115, tout comme le nombre de demandes non pourvues, a été multiplié par 3. Depuis 2018, la gestion de la demande d'hébergement des familles se fait sur le même modèle que celle des personnes isolées. Le service n'arrive plus à répondre aux demandes de toutes les familles tous les jours de l'année.

L'objectif de cette étude est de comprendre l'évolution qui s'est opérée d'une part et d'identifier à quels moments les familles appellent le 115 dans leurs parcours et comment elles gèrent au quotidien cette situation de manque de place d'autre part.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur les données de la base Aloha-4D de 2015 à février 2020. Nous nous appuyons également sur l'étude approfondie de la situation de soixante familles sélectionnées en fonction du nombre de demandes non pourvues reçues² entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 et du moment où elles ont été prononcées³. L'ensemble des données collectées par les écoutants sociaux du 115 pour ces familles ont été mobilisées, notamment les notes qu'ils rédigent au moment des appels. Au total, 562 appels ou annotations sur les fiches (soit 697 pages) ont été lues puis saisies pour en réaliser des analyses thématiques. Pour faciliter la lecture et compléter les informations, nous avons mobilisé les différents tableaux du logiciel 4D, à savoir les tableaux renseignant les parcours d'hébergement, les caractéristiques socio-démographiques des appelants, les situations particulières, les signalements, l'évaluation sociale et l'historique d'hébergement et d'appels. L'ensemble de ces informations sont restituées ici de manière anonyme.

Le présent rapport se décompose en cinq parties. Après avoir présenté l'évolution de l'activité du 115 de Paris et des profils des familles usagères (partie I), nous nous intéresserons aux parcours de ces familles (partie II). Il s'agira de comprendre à quel moment les familles sollicitent la plateforme d'appels. Puis nous nous interrogerons sur la manière dont les familles gèrent leur quotidien (Partie III). Dans la partie suivante, nous nous interrogerons sur l'état de santé des familles qui appellent le 115 (Partie IV). Enfin, dans une dernière partie, nous verrons quels lieux de sommeil et de vie quotidienne les familles qui appellent le 115 de Paris mobilisent (Partie V).

¹ Eberhard Mireille, Guyavarch Emmanuelle, Le Méner Erwan, 2016, Structure familiale et hébergement d'urgence au 115 de Paris, In: *Revue des politiques sociales et familiales*, n°123, pp. 123-129. Guyavarch Emmanuelle, Garcin Elsa, 2014, Publics hébergés par le 115 de Paris : une forte progression des familles, *Caisse nationale d'allocations familiales* | « Informations sociales », 2014/2 n° 182 pp. 142-149. Eloy Pierre, 2019, *Héberger les vulnérables, éloigner les indésirables : Trajectoires de prise en charge des familles immigrées sans abri à Paris*, Thèse de doctorat de démographie, Université Paris 1, Idup, 498 pages.

² Ou équivalent, c'est-à-dire le nombre de fois où leur demande n'a pas abouti à un hébergement. Sont inclus également les refus d'orientation par l'équipe par exemple.

³ Pour plus de précision, voir Annexe 1.

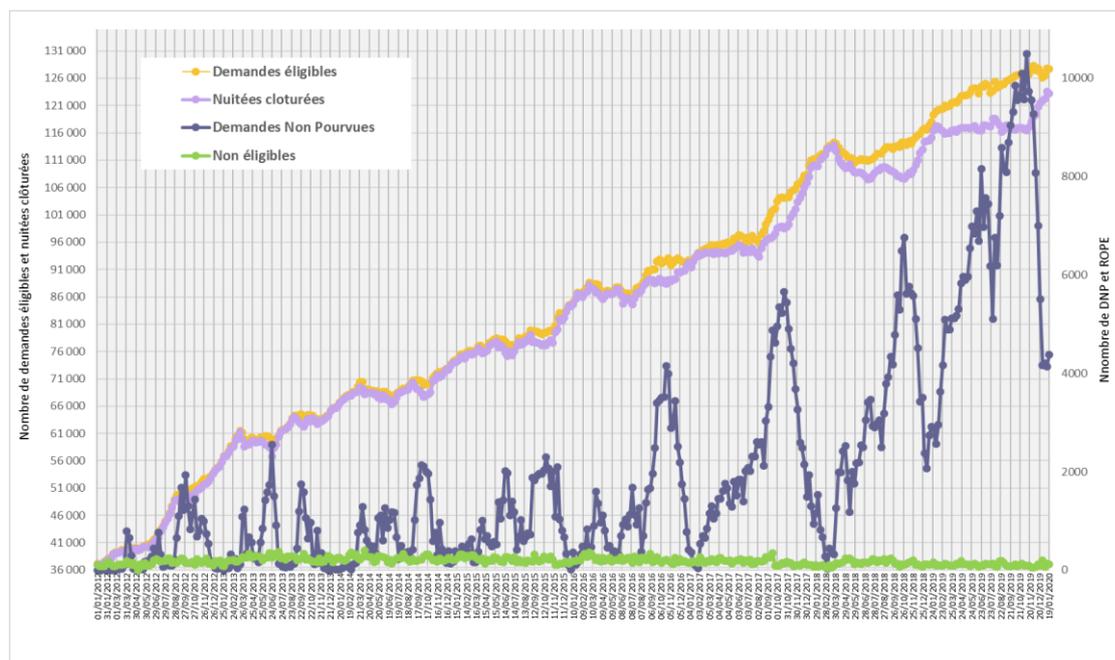
I. Le constat : de plus en plus de demandes d'hébergement formulées au 115 de Paris durant la période hivernale 2019-2020, mais aussi de moins en moins de familles

1. Le recours au 115 de Paris par les familles depuis 2015

Si l'activité d'hébergement des familles existe depuis la création du numéro d'urgence pour les sans abri⁴, celle-ci a réellement commencé à prendre de l'ampleur à partir de l'année 1999⁵, avec comme conséquence la création d'un pôle dédié à ce public au sein de la régulation du 115 en 2001. Jusqu'en 2012, il était très rare que les réponses aux demandes d'hébergement des familles reçoivent une réponse négative, et les demandes non pourvues étaient l'exception. La création en 2007 puis la montée en charge du PHRH⁶ a de plus permis de continuer à répondre positivement en dépit d'une augmentation constante des demandes de ce public, dont la prise en charge quasi-exclusivement en hôtel ne se confrontait pas au manque de places déjà patent pour le public isolé.

Cette situation de mise à l'abri systématique a commencé à changer en 2012. En effet, en dépit d'une augmentation massive et continue de personnes en famille hébergées, les demandes non pourvues ont fait leur apparition. La Figure 1 représente ces évolutions concomitantes : il est réalisé à partir des données d'activité quotidienne qui comptabilisent les nuitées totales, c'est-à-dire à la fois les nuitées qui résultent d'un séjour démarré antérieurement (le stock) et les nuitées attribuées le jour donné (le flux), ainsi que les principales réponses apportées aux demandes des personnes en famille faites ce même jour. La somme hebdomadaire permet de rendre lisible le graphique sur une durée longue.

Figure 1. Évolution de l'activité familles du pôle famille au 115 de Paris, sommes hebdomadaires, 2012-2020



Source : Aloha 4D

Note : Les demandes éligibles regroupent les nuitées d'hébergement clôturées et les personnes qui exprimé une demande d'hébergement sans qu'elle ne soit pourvue.

⁴ Ce numéro d'urgence créé en 1995 est pour Paris géré par le Samusocial de Paris et devient le 115 en 1997.

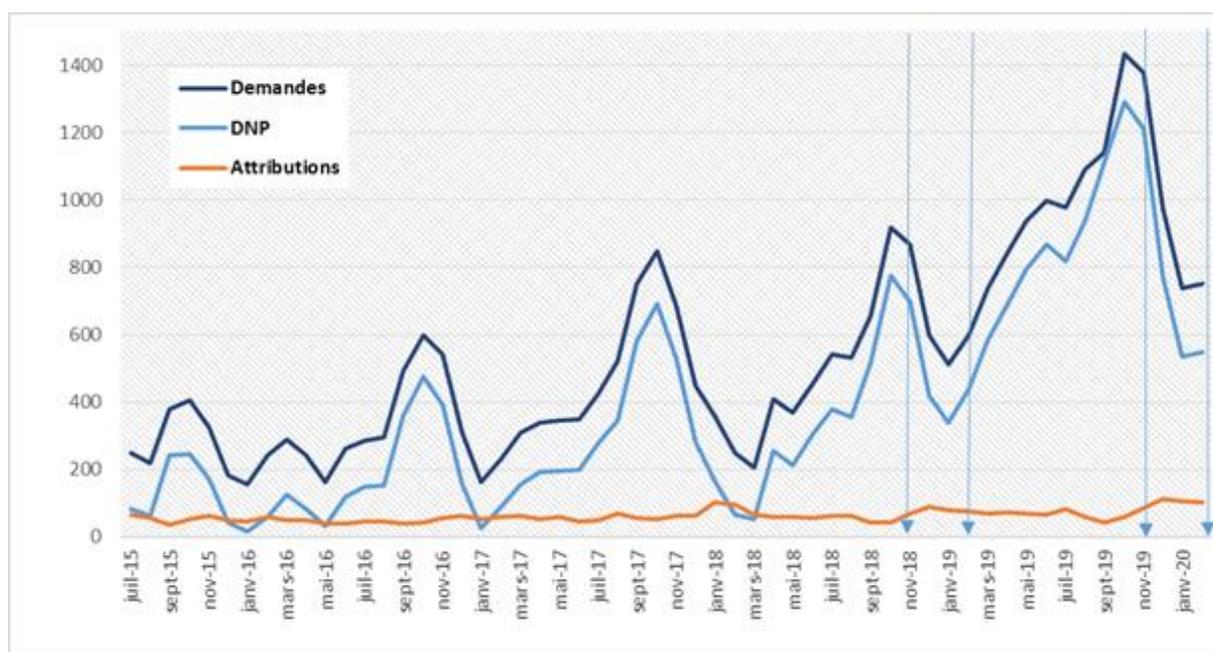
⁵ Le Samusocial est alors mandaté par l'état pour mettre en place une prise en charge systématique des familles sans logement (Guyavarch et al., 2014, op. cit.).

⁶ Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière créé en 2007 afin de gérer les nuitées hôtelières du 115 de Paris. Au fil des ans, le PHRH a étendu son champ d'action à d'autres acteurs de l'hébergement des familles sans domicile (Cafda, APTM, OMF, 115 du 93, du 77, etc.).

Au début de l'année 2012 (origine du graphique), le 115 de Paris fournissait un peu plus de 36 000 nuitées par semaine (pour environ 5 150 personnes en famille hébergées chaque nuit) et plus de 55 000 à la fin de l'année, pour atteindre près de 61 000 à la mi-mars 2013. Cette première hausse très forte a également été accompagnée de l'apparition des premiers épisodes de demandes non pourvues longs et soutenus, les pics de réponses négatives correspondant à la stagnation ou la baisse de la capacité d'hébergement mise en face de la demande exprimée, qui s'illustre sur la Figure 2 par un décrochage entre la courbe des demandes éligibles et celle des nuitées clôturées. Ce qui était l'exception est devenu la norme : les nuitées augmentent (le stock augmente à chaque nouveau séjour) même si le flux d'entrée n'est plus en rapport avec le niveau des demandes (on continue à donner des hébergements mais il n'y en a pas assez pour répondre à toutes les demandes). On peut considérer que l'année 2018 a été celle de l'entrée de l'hébergement des familles dans le modèle dit de « gestion pénurique », comme l'est depuis longtemps celui du public isolé : plus aucune période dans l'année où l'on héberge toute personne en famille qui en fait la demande, une augmentation massive des demandes non pourvues, et un nombre de nuitées quotidiennes qui dépasse les 17 000.

Si l'on regarde maintenant l'évolution depuis 2015 des trois grands indicateurs de l'activité que sont les demandes, les attributions et les demandes non pourvues⁷, cette fois sous la forme d'une moyenne quotidienne mensualisée, comme l'illustre la figure 2, on voit apparaître très clairement ce que l'on pourrait appeler le modèle de fonctionnement du 115 basé sur des variations cycliques.

Figure 2. Évolution des demandes, attributions d'hébergement et demandes non pourvues, public en famille, 2015-2020



Source : Aloha 4D

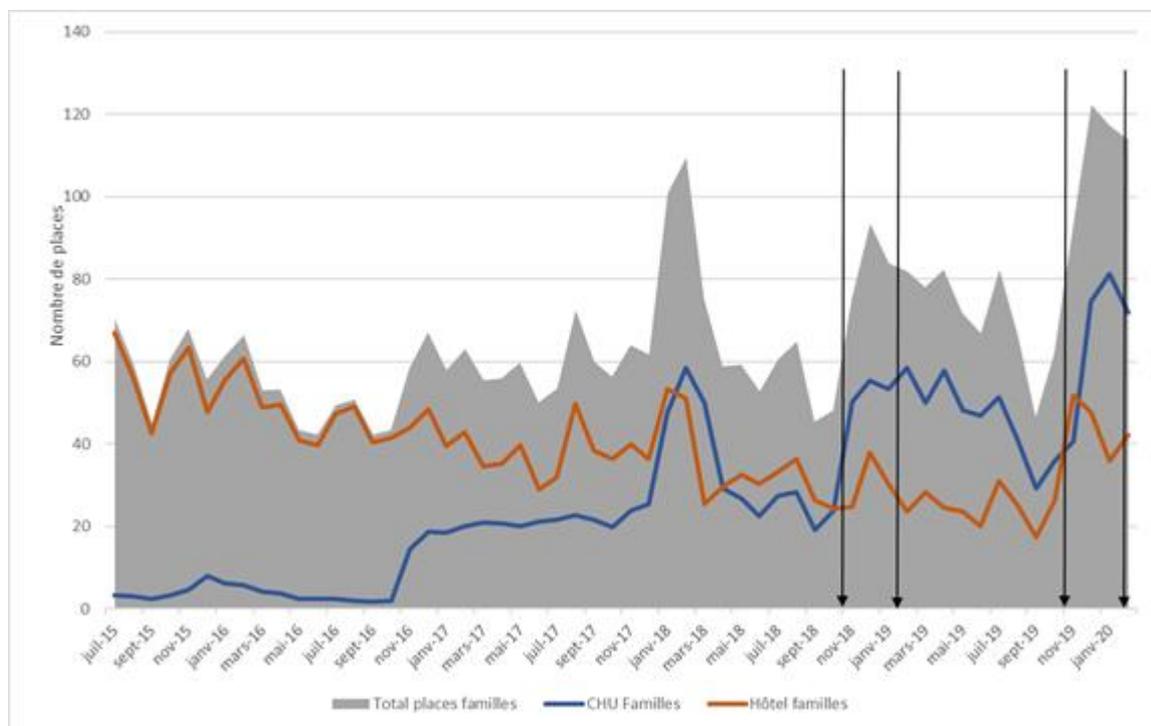
Dans un contexte où la réponse positive quotidienne est relativement stable, on constate une augmentation continue du nombre de demandes et des demandes non pourvues, avec des périodes de fortes hausses ou de fortes baisses. Ces dernières correspondent aux périodes hivernales où les hébergements à disposition chaque jour sont un plus nombreux. On remarque aussi que l'année 2018 peut être considérée comme charnière : les mois de février et mars, où trois périodes de Grand Froid consécutives ont vu la mise à l'abri massive par l'État des personnes sans-abri, sont les derniers où les demandes non pourvues ont été proches de zéro comme cela était le cas auparavant pour chaque période

⁷ Les indicateurs présentés ont été systématisés à partir de juillet 2015.

hivernale. À partir de l'hiver 2018-2019, quelle qu'ait été la hausse de l'offre d'hébergement, elle n'a jamais pu répondre à l'augmentation massive des demandes. Pour préciser le propos, rappelons que le nombre de demandes, quand il est comptabilisé quotidiennement comme c'est le cas dans la Figure 3, correspond au nombre de personnes différentes ayant formulé une demande. Mais en même temps, quand il n'y a pas ou peu de fluidité d'entrée (le nombre de personnes qui accèdent à un hébergement quotidiennement), cela produit un phénomène de réitération des demandes jour après jour, les personnes ayant reçu une réponse négative rappelant le 115 jusqu'à l'obtention d'une place (ou finissent par renoncer, comme c'est le cas chez les personnes isolées).

La question du nombre de places est donc bien évidemment centrale puisque c'est elle qui détermine le fonctionnement du modèle. La figure 3 montre la moyenne quotidienne mensuelle, de juillet 2015 et février 2020, des places disponibles au 115, c'est-à-dire le nombre d'hébergements que les équipes ont à leur disposition sur 24h pour les personnes en famille.

Figure 3. Nombre moyen quotidien de places quotidiennes disponibles (moyenne mensuelle), public en famille, 2015-2020



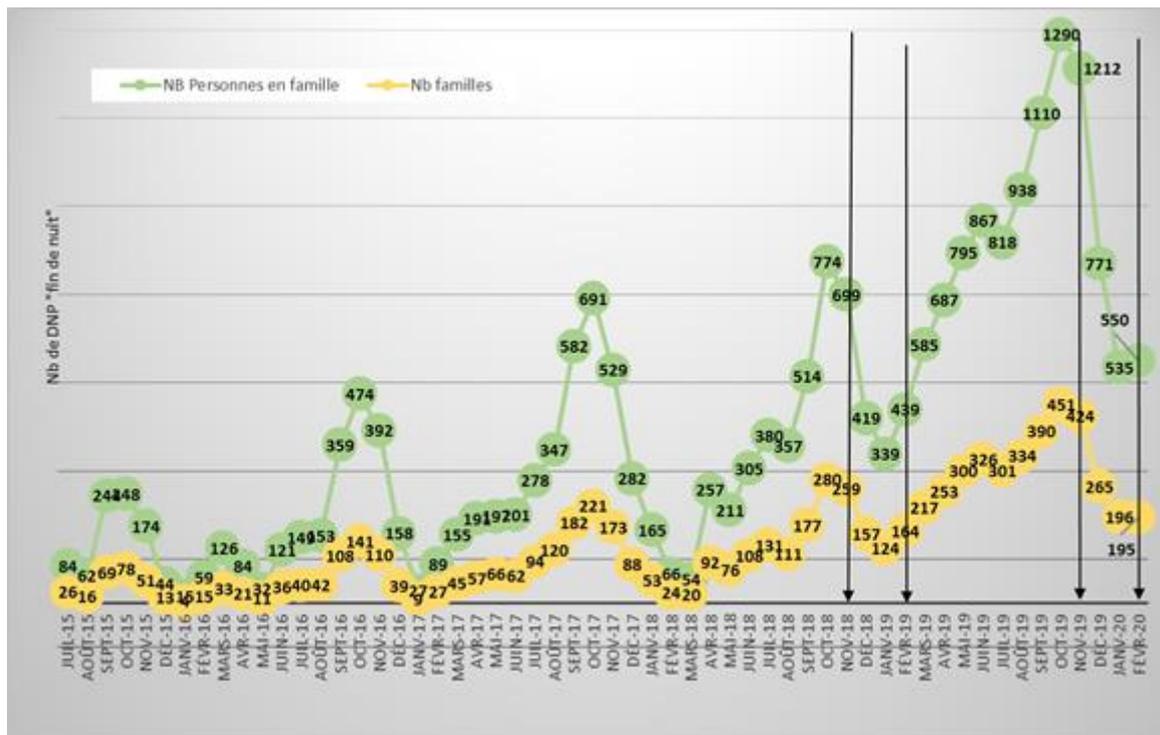
Source : Aloha 4D

Deux informations ressortent de la lecture : la première est une fluctuation mensuelle entre 40 et 60 places jusqu'en octobre 2018, avec le pic de l'hiver 2017-18, et une augmentation depuis novembre 2018 qui s'est accélérée à partir d'octobre 2019 pour atteindre près de 120 places à disposition par jour en janvier 2020. La deuxième est le changement de la nature des places proposées : jusqu'en septembre 2018 c'est l'hébergement en hôtel qui prévalait. À partir du début de la période hivernale 2018-19 les courbes s'inversent de manière durable, et les hébergements en centres d'hébergement d'urgence (CHU) deviennent la première source de places disponibles chaque jour. L'explication est double : la baisse tendancielle du nombre de places en hôtel liée à l'arrivée à saturation du parc hôtelier captable par le pôle hébergement et réservation hôtelière (PHRH) et les alertes des différents acteurs de la veille sociale sur les effets délétères d'un hébergement à l'hôtel des familles a poussé l'État à mettre en place une offre alternative, dans un contexte de fortes pressions associative et médiatique autour « des familles à

la rue »⁸ (Macchi, 2020). S'est ensuivie une politique d'ouverture, souvent en début de période hivernale, de multiples CHU dédiés aux familles et gérés par les grandes associations sur de nombreux sites dont certains sont pérennes et d'autres temporaires et réaménagés pour l'accueil des familles.

Cependant, en dépit de cette politique d'ouverture, et dans le contexte d'une demande toujours en hausse, le niveau de demandes non pourvues n'a cessé de croître comme vu précédemment. La Figure 4 permet de visualiser les deux dimensions, à la fois le nombre de personnes et le nombre de familles concernées.

Figure 4. Nombre de demandes non pourvues quotidiennes (moyenne mensuelles), public en famille, 2015-2020



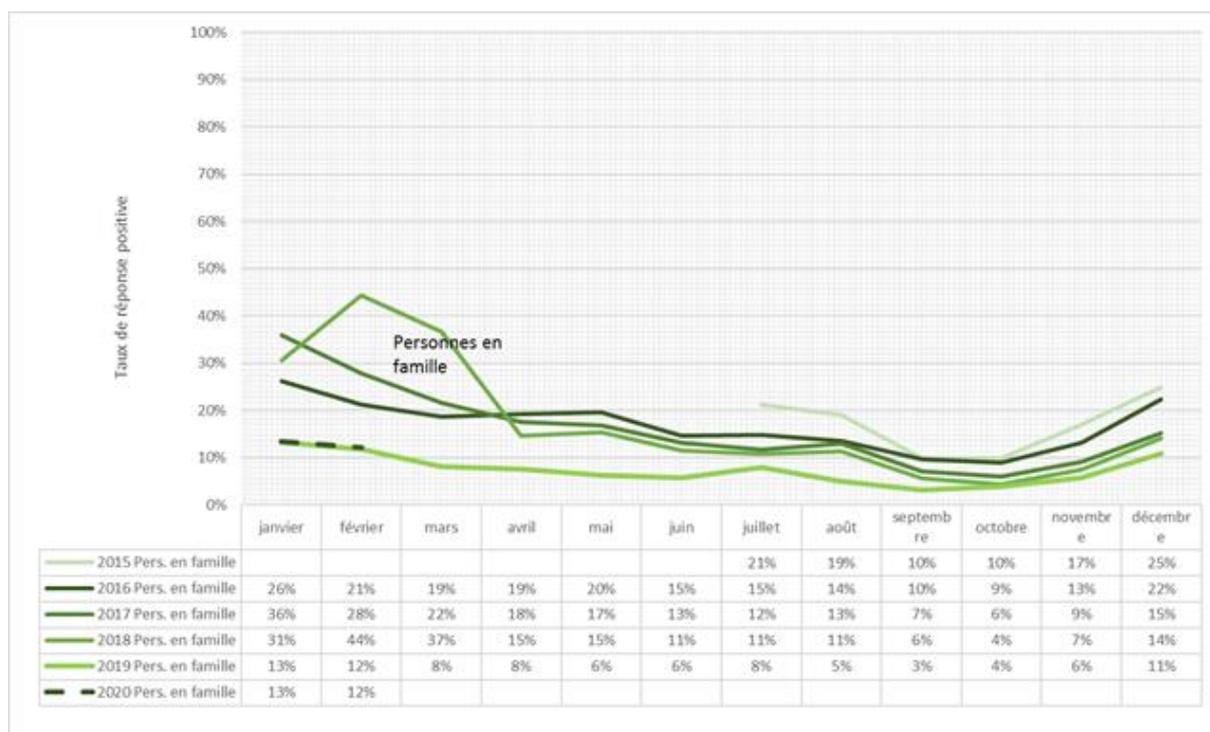
Source : Aloha 4D

Il s'agit ici de la moyenne mensuelle du nombre quotidien de demandes non pourvues, sans double compte : par exemple, si une famille appelle le matin et reçoit une réponse négative puis rappelle le soir et obtient un hébergement, elle ne sera pas comptée dans les demandes non pourvues. Si elle appelle deux fois, elle ne sera comptabilisée qu'une fois. On constate donc, que même dans la période de plus forte disponibilité de places, entre novembre 2019 et février 2020, les équipes sont obligées de répondre négativement à près de 200 familles par jour, soit plus de 500 personnes.

Afin de mieux illustrer les données précédentes, il est possible de calculer le taux de réponse positive « instantané » : pour chaque jour on rapporte le nombre d'hébergements donnés au total des demandes enregistrées, ce qui permet de voir l'évolution de la fluidité d'entrée sur le dispositif (Figure 5).

⁸ Macchi Odile, 2020, *A la recherche des familles sans abri. L'extension du domaine de la survie (Paris, hiver 2019-2020)*, Observatoire du Samusocial de Paris, Rapport, 75 pages.

Figure 5. Taux de réponse positive quotidien (moyenne mensuelle), public en famille, 2015-2020



Source: Aloha 4D

La visualisation par année et non sur le temps long permet de mieux mesurer l'érosion continue de ce taux de réponse positive, en dehors de l'épisode exceptionnel de début 2018 lié aux grands froids. Cela pourrait paraître paradoxal qu'en pleine augmentation du nombre de places on constate de si faibles taux de réponse positive, mais cela vient du fait que les hébergements proposés sont dans leur très grande majorité des hébergements de long séjour : une fois attribués ils ne reviennent pas le lendemain dans le « pool » des places disponibles, à l'exception de quelques places de mises à l'abri sur des centres dédiés. Le principe de continuité améliore grandement la situation des personnes hébergées en autorisant une certaine forme de stabilité, mais dans un contexte de pénurie de places c'est le principe d'inconditionnalité qui ne peut être honoré, mettant les personnes en famille, les équipes et globalement tout le dispositif de veille sociale en tension.

2. Les familles ayant sollicité le dispositif d'urgence au cours des périodes d'observation

Les données suivantes comparent les mois de novembre à février sur deux périodes hivernales consécutives, 2018-2019 et 2019-2020 (119 jours et 120 jours). Elles traitent uniquement des familles ayant adressé au moins une demande d'hébergement au 115 de Paris sur cette période. Le tableau suivant montre l'ensemble des données par famille et par personne, ainsi que le nombre de demandes enregistrées.

Tableau 1. Nombre de familles et personnes en famille ayant formulé une demande d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-2019 et 2019-2020

	Période hivernale 2018-2019	Période hivernale 2019-2020	Variation
Nombre de familles	3 574	3 340	-6,5%
Nombre de personnes	10 472	9 947	-5,0%
Nombre de familles primo-appelantes	1 513	1 057	-30,1%
Nombre de personnes primo-appelantes	4 814	3 554	-26,2%
Nombre de demandes	99 692	136 877	37,3%

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé au moins une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note : Les personnes primo-appelantes sont celles qui ont formulé leur première demande d'hébergement au 115 au cours de la période considérée.

Note de lecture : 3574 familles ont contacté le 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-19, cela représente 10472 familles. Parmi elles, 1513 familles ont contacté le 115 la première fois au cours de cette période, soit 4814 personnes. Au cours de cette période, 99 692 demandes d'hébergement ont été exprimées par ces familles.

Comme illustré précédemment, les demandes quotidiennes ont considérablement augmenté entre les deux périodes (hausse de 37,3%). À l'inverse, le nombre de personnes concernées par ces demandes a lui baissé de 5,0% et celui des familles de 6,5%. Ceci pourrait sembler paradoxal, mais il s'agit en fait de l'illustration du manque de fluidité généré par le manque de disponibilités quotidiennes qui obligent les familles à renouveler leur demande sur des périodes de plus en plus longues avant de pouvoir éventuellement accéder à un hébergement. L'effet direct de cette répétition nécessaire est de créer une saturation des lignes du 115, rendant très difficile voire impossible d'accéder au dispositif. Il faut passer des heures à appeler⁹, et une fois entré en file d'attente, attendre encore avant que l'appel soit décroché et une fois le service atteint ne pas être confronté à des coupures techniques. La baisse très importante du nombre de familles primo-appelantes entre les deux hivers (-30,1%) est un indicateur très fiable de cette embolie de la plateforme : quand il n'y a plus de fluidité sur les lignes, les nouvelles demandes n'arrivent plus à s'exprimer du fait de l'occupation constante des lignes par les personnes en attente d'une réponse positive. De plus, les équipes expliquent qu'il est toujours plus long de traiter un appel où l'on répond négativement à la demande, ce qui réduit d'autant le nombre d'appels qui seront traités sur la journée. Même si des renforts d'écouter.e.s sont la norme pour les périodes hivernales, les effectifs peinent à assurer un décroché suffisant pour que toutes les demandes puissent s'exprimer.

Si l'on regarde dans un premier temps les réponses apportées aux demandes enregistrées entre les deux périodes, plusieurs informations intéressantes ressortent.

⁹ En effet, au-delà de 30 appels en attente, les personnes ne rentrent pas dans la plateforme d'appel. Elles sont obligées de renouveler leur appel.

Tableau 2. Répartition des demandes d'hébergement formulées au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-2019 et 2019-2020 selon les réponses apportées

	Période hivernale 2018-2019		Période hivernale 2019-2020		Variation
	Nb	%	Nb	%	
Hébergement	28 612	28,7	29 592	21,6	3,4%
Demande non pourvue	66 783	67,0	102 560	74,9	53,6%
Ne s'est pas présenté / Refus d'orientation par la personne (ROPP)	451	0,5	642	0,5	42,4%
Orientation partenaires	1 802	1,8	2 041	1,5	13,3%
Refus d'orientation par l'équipe (ROPE)	2 044	2,1	2 042	1,5	-0,1%
Total demandes	99 692	100	136 877	100	37,3%

Source : Aloha 4D

Champ : Demandes d'hébergement formulées par les familles ayant contacté au moins une fois le 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2019-2020, sur les 99 692 demandes d'hébergements formulées par les familles, 28 612 ont abouti à un hébergement, 66 793 ont donné lieu à des « demandes non pourvues », 451 demandes la personne ne s'est pas présenté ou à refus l'hébergement proposé, 1 802 ont été orienté vers un partenaire et 2 044 l'équipe n'a pas pris en compte cette demande en procédant à un ROPE.

Au niveau de la structure des réponses données, on constate une baisse de la part de réponses positives (28,7% vs 21,6%) alors même qu'en nombre elles ont augmenté entre les deux périodes (3,4%). Dans le même temps, la part de demandes non pourvues passe de 67,0% en 2018-19 à 74,9% en 2019-20 et leur nombre fait plus que doubler (53,6%). Donc même si le 115 héberge plus de personnes en famille, cela n'est pas suffisant au regard de la demande exprimée.

De ce manque de fluidité découle donc la réitération des demandes. Pour essayer de quantifier une partie de celle-ci et son évolution, le calcul du nombre de demandes par famille est intéressant. Pour mettre en perspective, il faut se rappeler que la période observée dans le présent document compte 119 jours (120 pour 2019-20) et se fait en période hivernale donc à un moment où les hébergements sont plus nombreux du fait de l'ouverture de CHU.

Tableau 3. Répartition des familles selon leur nombre de demandes d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Une demande	1 091	30,5	956	28,6	-12,4%
2 à 10 demandes	1 305	36,5	1 085	32,5	-16,9%
11 à 20 demandes	625	17,5	452	13,5	-27,7%
21 à 30 demandes	277	7,8	290	8,7	4,7%
31 à 60 demandes	245	6,9	443	13,3	80,8%
60 demandes et plus	31	0,9	114	3,4	nr
Nb de familles	3 574	100,0	3 340	100,0	

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé au moins une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Parmi l'ensemble des 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020, 1 091 n'ont fait qu'une seule (soit 30,5% des familles), 1305 deux (36,5%), etc.

Sans surprise, on constate un glissement du nombre de demandes par famille, puisque toutes les catégories baissent sauf les trois dernières, dont la part représentait 15,5% en 2018-19 et 25,4% en 2019-20, soit une augmentation de près de 10 points. Derrière la donnée chiffrée, il faut imaginer ce que représente pour une famille d'avoir à renouveler autant de fois une demande dans l'espoir d'avoir une place d'hébergement.

Dans un même mouvement, compte tenu du très faible taux de réponse positive, le nombre de demandes non pourvues explose (Tableau 4) Sur les hébergements donnés lors des réponses positives, nous avons regardé la répartition selon le type de structure.

Comme abordé plus haut, on voit s'amorcer une baisse de la part de l'hébergement en hôtel (75,4 % vs 71,8 %) même s'il reste largement majoritaire. La séparation entre CHU classiques et CHU hivernaux tient au fait que les premiers sont *a priori* pérennes, alors que les seconds sont supposés fermer à la fin de la période hivernale. Cela n'est pas forcément le cas et certains finissent par se pérenniser de fait après plusieurs prolongations d'ouverture, souvent obtenues devant le manque de solutions alternatives d'hébergement à proposer aux familles prises en charge durant l'hiver sur ces structures. L'augmentation de ces structures temporaires hivernales a aussi comme effet d'augmenter le travail des équipes car il faut gérer les réorientations en cas de fermeture, et très certainement aussi des inquiétudes pour les familles qui restent avec l'incertitude de la pérennité de leur hébergement. Cependant, en comparaison aux hébergements en hôtel, l'hébergement en CHU peut présenter des avantages objectifs : présence de personnel, suivi social, service de repas, proximité de Paris.

Tableau 4). Comme pour les demandes, la part des familles ayant reçu au moins 21 demandes non pourvues augmente de près de 10 points entre les deux périodes (de 11,8% à 21,3%), tout comme en

nombre. Parallèlement, la part des familles n'ayant eu aucune DNP au cours de l'hiver diminue entre les deux périodes.

Sur les hébergements donnés lors des réponses positives, nous avons regardé la répartition selon le type de structure.

Comme abordé plus haut, on voit s'amorcer une baisse de la part de l'hébergement en hôtel (75,4 % vs 71,8 %) même s'il reste largement majoritaire. La séparation entre CHU classiques et CHU hivernaux tient au fait que les premiers sont *a priori* pérennes, alors que les seconds sont supposés fermer à la fin de la période hivernale. Cela n'est pas forcément le cas et certains finissent par se pérenniser de fait après plusieurs prolongations d'ouverture, souvent obtenues devant le manque de solutions alternatives d'hébergement à proposer aux familles prises en charge durant l'hiver sur ces structures. L'augmentation de ces structures temporaires hivernales a aussi comme effet d'augmenter le travail des équipes car il faut gérer les réorientations en cas de fermeture, et très certainement aussi des inquiétudes pour les familles qui restent avec l'incertitude de la pérennité de leur hébergement. Cependant, en comparaison aux hébergements en hôtel, l'hébergement en CHU peut présenter des avantages objectifs : présence de personnel, suivi social, service de repas, proximité de Paris.

Tableau 4. Répartition des familles selon le nombre de demandes non pourvues reçues durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Aucune DNP	1 516	42,4%	1 181	35,4%	-22,1%
Au moins une DNP, dont....	2 058	57,6%	2 159	64,7%	4,9%
Une DNP	367	10,3%	417	12,5%	13,6%
2 à 10 DNP	846	23,7%	662	19,8%	-21,7%
11 à 20 DNP	423	11,8%	367	11,0%	-13,2%
21 à 30 DNP	231	6,5%	268	8,0%	16,0%
31 à 60 DNP	166	4,6%	366	11,0%	120,5%
61 DNP et plus	25	0,7%	79	2,4%	nr
	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé au moins une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Sur les 3 574 familles, 1 516 familles n'ont reçu aucune DNP (soit 42,4 % des familles), 2 058 en ont eu au moins une (soit 57,6 % des familles), 367 en ont eu une (soit 10,3 %), etc.

Tableau 5. Répartition des hébergements attribués aux familles ayant formulé une demande d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon le type de structure d'hébergement 2018-19 et 2019-20

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
CHU Familles	3 180	11,1	3 802	12,8	19,6%
CHU Familles Hivernaux	3 870	13,5	4 543	15,4	17,4%
Hôtel	21 562	75,4	21 247	71,8	-1,5%
Total des hébergements donnés	28 612	100,0	29 592	100,0	3,4%
Part des CHU	24,6%		28,2%		

Source : Aloha 4D

Champ : Hébergements attribués aux familles ayant formulé au moins une demande d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20

Note de lecture : Parmi les 28 612 hébergements attribués, 3 180 sont des hébergements en CHU (soit 11,1 % de l'ensemble des hébergements), 3 870 en CHU hivernaux (13,5 %) et 21 562 des hôtels (75,4 %).

On constate également que les CHU hivernaux participent de manière majoritaire à l'offre globale en CHU : 54,9 % en 2018-19 et 54,4 % en 2019-20. Le nombre de nuitées¹⁰ qu'ils assurent a augmenté de 43,1 % entre les deux hivers pour atteindre près de 100 000 sur la période observée (Tableau 6).

Tableau 6. Données globales sur l'activité des CHU hivernaux, 2018-19 et 2019-20

	Période hivernale 2018-19	Période hivernale 2019-20	Variation
Nb de nuitées sur CHU hiver	65 997	94 412	43,1%
Nb de personnes différentes hébergées au moins une fois sur un CHU Hiver	1 420	2 273	60,1%
Moyenne des personnes hébergées par nuit sur un CHU hiver (1er nov - 28 fev)	555	787	41,8%
Hébergées au 28(29)/02 sur un CHU hiver	690	905	31,2%

Source : Aloha 4D

Champ : Nuitées attribuées sur les CHU hivernaux au 115 de Paris au cours des hivers 2018-19 et 2019-20

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-19, ont été attribuées par le 115 de Paris 65 997 nuitées sur des CHU hivernaux à 1 420 personnes. Au cours de cet hiver, en moyenne 555 personnes étaient hébergées chaque nuit, 690 personnes étaient hébergées dans un CHU hivernal lors de la nuit du 28 février 2019.

¹⁰ Il s'agit de la somme de toutes les nuits passées par toutes les personnes sur un centre hiver.

L'État, confronté à des niveaux sans précédent de familles en demande d'hébergement et un parc hôtelier saturé a donc considérablement augmenté cette offre sans toutefois couvrir l'étendue des demandes enregistrées par le 115.

3. Les profils des familles ont peu évolué

Motif principal du recours au dispositif

La question concernant les raisons du recours au dispositif est en général posée lors de l'évaluation faite au premier appel au 115. Bien que ces raisons soient en général multiples et imbriquées, on considère que la principale évoquée par les personnes renseigne assez bien sur le parcours qui a mené à la situation de sans-abrisme, et donne au moins un indice sur la présence ou non d'une histoire migratoire.

Ainsi, parmi les familles étudiées ici, plus d'une sur deux a évoqué le départ du pays d'origine comme facteur déclencheur d'une situation de précarité obligeant à recourir à l'hébergement d'urgence. Ce motif est même en augmentation entre les deux périodes, alors que les deux autres motifs principaux cités – « expulsion de chez tiers » et « motifs familiaux » – baissent. Si on regroupe ces deux catégories qui concernent une expulsion, elles comptent pour 36,0% des motifs en 2018-19 et 33,1% en 2019-20. On sait qu'il existe un lien fort entre ces deux motifs principaux (migration et expulsion) car souvent les personnes arrivant en France commencent par être hébergées via un réseau familial, amical, communautaire, et au bout d'un temps plus ou moins longs sont invitées à partir pour diverses raisons : suroccupation, arrivée d'un enfant, disputes, etc.

Tableau 7. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon les motifs de recours

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Départ du pays d'origine	1 494	53,3	1 604	57,2	7,4%
Expulsion de chez tiers	801	28,6	722	25,7	-9,9%
Motifs familiaux	216	7,7	181	6,5	-16,2%
Expulsion foyer hébergement	89	3,2	81	2,9	ns
Expulsion du logement personnel	69	2,5	74	2,6	ns
Expulsion hôtel/squat	51	1,8	52	1,9	ns
Départ de province	49	1,7	51	1,8	ns
Chômage	4	0,1	4	0,1	ns
Incarcération	1	0,0	3	0,1	ns
Fin de PEC ASE	8	0,3	8	0,3	ns
Accident/maladie	13	0,5	15	0,5	ns
Sortie d'hospitalisation	10	0,4	10	0,4	ns
Total sans les Non répondants	2 805		2 805		
Non réponse	769	21,5	535	16,0	
Total	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-2019, parmi les 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115, 1 494 ont sollicité le 115 suite au départ de leur pays d'origine (soit 53,3 % des familles ayant donné cette information), 801 l'ont fait suite à une expulsion de chez un tiers (28,6%), etc.

Situation administrative

Les informations relatives à la situation administrative permettent d'évaluer la précarité des familles liée au fait que la non régularité administrative empêche l'accès à certaines prestations, et de donner des orientations adaptées pour les personnes désireuses d'engager des démarches.

Les familles qui appellent le 115 de Paris sont pour moitié sans démarches, c'est-à-dire que leur situation est considérée comme irrégulière au regard du droit au séjour, et qu'elles n'ont pas, au moment de l'évaluation, entamé de processus de régularisation (Tableau 8).

Tableau 8. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur situation administrative

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Sans démarches	1 506	50,9	1 461	49,0	-3,0%
Régulier	913	30,9	810	27,1	-11,3%
Débouté	250	8,5	352	11,8	40,8%
Demande d'Asile Procédure. Subsidiaire.	202	6,8	259	8,7	28,2%
En cours	85	2,9	102	3,4	20,0%
Total sans NR	2 956		2 984		
NR	618	17,3	356	10,7	
Total	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-2019, parmi les 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115, 1 506 n'ont effectué aucune démarche administrative (soit 50,9 % des familles ayant donné cette information), sont en situation régulière (30,9 %), etc.

Les déboutés pourraient également entrer dans cette catégorie, mais nous ne savons pas s'il s'agit d'un statut lié à la demande Ofpra, qui permet encore de faire un recours durant lequel la situation est encore régulière, ou si c'est le statut post recours à la CNDA, qui est définitif. Les déboutés constituent un public qui revient sur le dispositif de veille sociale après avoir passé pour certains un temps en CADA. La hausse de leur nombre dans le 115 tient probablement à un raccourcissement de la durée de traitement de la demande d'asile.

Ressources financières

Sans surprise, une très grande majorité des familles ayant formulé une demande auprès du 115 se déclarent sans ressources financières : les trois quarts, dans les deux périodes, avec une légère augmentation entre les deux (Tableau 9). Le quart restant se partage entre des familles déclarant une rémunération, et celles bénéficiant de prestations diverses.

Tableau 9. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leurs ressources financières

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Sans ressources	2 143	75,4	2 192	76,2	2,3%
RSA	167	5,9	135	4,7	-19,2%
Pôle Emploi	40	1,4	34	1,2	ns
Rémunération	256	9,0	259	9,0	1,2%
Prestations familiales/sociales	109	3,8	107	3,7	-1,8%
Autre	60	2,1	57	2,0	ns
AAH	6	0,2	14	0,5	ns
ADA	59	2,1	77	2,7	ns
Retraite	2	0,1	3	0,1	ns
Total sans NR/% NR	2 842		2 878		
NR	732	20,5	462	13,8	
	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020.

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-2019, parmi les 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115, 2 143 n'ont aucune ressources (soit 75,4 % des familles ayant donné cette information), 167 ont le RSA (5,9 %), etc.

Pour rappel, pour pouvoir bénéficier des aides de l'État il faut être en situation administrative régulière, ce que n'est pas le cas de près d'une famille sur deux. On peut aussi s'interroger sur la différence d'effectifs entre les familles déclarant être en demande d'asile (6,8% et 8,7% respectivement pour les deux périodes) et celles déclarant bénéficier de l'Allocation pour Demandeur d'Asile (ADA) (2,1% et 2,7% respectivement). Il peut s'agir d'une sous-déclaration ou d'un sous-enregistrement de l'information, ou bien un indice de la difficulté que certains ont pour faire valoir leur droit à cette aide financière.

Couverture médicale

L'accès à la santé semble également problématique, même si une légère amélioration semble se dessiner entre les deux périodes, sans qu'on sache si cela relève d'une amélioration effective ou d'un meilleur enregistrement des données (Tableau 10). Cependant, près de la moitié des familles déclarent ne pas avoir de couverture (51,9% en 2018-19 vs 47,3% en 2019-20).

Tableau 10. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur couverture médicale

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Sans couverture	1 454	51,9	1 366	47,3	-6,1%
AME	602	21,5	646	22,4	7,3%
Sécurité sociale	748	26,7	873	30,3	16,7%
Total sans NR	2 804		2 885		
NR	770	21,5	455	13,6	
	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-2019, parmi les 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115, 1 454 n'ont pas de couverture médicale (soit 51,9 % des familles ayant donné cette information), 602 ont l'AME (21,5 %), etc.

La question se pose de savoir pourquoi si peu déclarent bénéficier de l'AME, alors que l'accès n'est pas soumis à la régularité du séjour. Une des réponses peut résider dans le fait que les familles migrantes sont récemment arrivées et ne peuvent encore y prétendre (il faut justifier de 3 mois sur le territoire français), mais nous n'avons pas de données fiables et systématiques sur le temps de présence en France. En corrélation avec le temps de présence on peut avancer la non connaissance du dispositif, ce qui rend d'autant plus central et indispensable le travail d'information fait par les équipes du 115 au quotidien qui, à défaut de pouvoir répondre positivement à la demande d'hébergement, sont en capacité d'orienter les familles vers les partenaires adéquats pour les aider pour leurs besoins quotidiens : la santé, mais aussi l'alimentation, l'hygiène, les démarches à engager, etc.

Suivi social

Le suivi social est donc un enjeu important au regard de la grande précarité dans laquelle se trouvent les familles qui ont recours au 115. Comme mentionné plus haut, le travail d'orientation et d'information effectué au téléphone devrait pouvoir trouver un relai auprès des partenaires de terrain qui reçoivent chaque jour les familles.

Si on note une légère amélioration puisque moins de familles se déclarent sans suivi, c'est encore plus d'une sur deux qui n'en a pas en 2019-20 (vs 56,8% e 2018-19) (Tableau 11)

Tableau 11. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur suivi social

	Période hivernale 2018-19		Période hivernale 2019-20		Variation
	Nombre	%	Nombre	%	
Sans suivi	1 614	56,8%	1 507	51,5%	-6,6%
Services publics	556	19,6%	552	18,9%	-0,7%
AS Hôpital	215	7,6%	318	10,9%	47,9%
Associations	381	13,4%	430	14,7%	12,9%
Autre	61	2,1%	78	2,7%	ns
ESI	15	0,5%	42	1,4%	ns
Total sans NR	2 842		2 927		
NR	732	20,5%	413	12,4%	
	3 574		3 340		

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris au cours de l'hiver 2018-2019 et 2019-2020

Note de lecture : Au cours de l'hiver 2018-2019, parmi les 3 574 familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115, 1 614 n'ont pas de suivi social (soit 56,8 % des familles ayant donné cette information), 556 ont un suivi social au sein de services publics (19,6 %), etc.

II. L'appel au 115 au cours de la période hivernale 2019-2020

Pour mieux comprendre les dynamiques en cours, les raisons de l'appel au 115 et les répétitions d'appels notamment, il est apparu nécessaire de compléter les analyses précédentes par une étude du contenu des notes rédigées par les écoutants sociaux au moment des appels. En effet, à chaque appel, outre le remplissage d'un formulaire pré-codé, les écoutants relatent dans une zone de texte le contenu de la conversation qu'ils ont eue avec l'appelant¹¹. Les informations ainsi collectées permettent de mieux comprendre le contexte de l'appel : à quel moment cet appel intervient dans le parcours d'hébergement et migratoire des familles ? De même, l'étude des notes permet de mieux comprendre pourquoi les familles réitèrent leurs appels. Pour ce faire, ont été sélectionnées 60 familles ayant appelé la plateforme d'écoute du 115 de Paris entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020. Ces familles ont été choisies selon le moment de leur 1^{er} appel sur la période, le nombre d'appels et le nombre de demandes d'hébergement non pourvues¹².

1. Le premier appel au 115 est fortement lié au contexte de la migration

Les familles qui composent notre étude, bien qu'elles aient appelé le 115 au moins une fois au cours de notre période d'observation, ne sont pas au même moment de leur parcours d'hébergement. Une famille sur cinq est primo-appelante au cours de cette période hivernale, puisqu'elles ont contacté la première fois le dispositif depuis le 1^{er} novembre 2019 (Tableau 12). La majorité des familles de notre étude (53,3%) ont sollicité le 115 de Paris pour la 1^{ère} fois en 2019 et 2020.

Si la part des primo-appelants est importante, certaines familles sont dans le dispositif depuis plus longtemps. En effet, un tiers des familles de l'étude ont sollicité le 115 de Paris pour la première fois depuis au moins 2 ans, un quart depuis au moins 3 ans et dix pour cent depuis au moins 4 ans¹³ (Tableau 12). La famille la plus ancienne dans le dispositif a appelé le 115 de Paris pour la première fois en 2011.

Tableau 12. Répartition des familles selon l'année où elles ont sollicité le 115 pour la première fois

Année	Effectifs	%	Année	Effectifs	%
2011	1	1,7	2018	6	10,0
2013	1	1,7	2019	27	45,0
2014	2	3,3	<i>dont de sept. à déc.</i>	21	35,0
2015	2	3,3	<i>dont de nov. à déc.</i>	8	13,3
2016	9	15,0	2020	5	8,3
2017	7	11,7	Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : Une famille a appelé la première fois le 115 de Paris en 2011.

¹¹ Le Méner Erwan, 2011, évaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris. *Ethnographiques.org*, n°23, pp.1-25.

¹² Pour plus d'informations sur le choix des familles et leurs profils, voir l'annexe du rapport.

¹³ Si ces résultats révèlent une présence des familles dans le dispositif d'urgence depuis longtemps, gardons à l'esprit qu'elles ne sont pas représentatives de l'ensemble des familles ayant contacté le 115 au cours de la période hivernale 2019-2020.

Sans surprise, dans la mesure où la totalité des familles qui composent notre étude sont de nationalité étrangère¹⁴ (voir Annexe 1), le premier appel au 115 est fortement corrélé à leur venue sur le territoire français. À partir des notes rédigées par les écoutants sociaux, il est possible de connaître de manière plus précise le parcours migratoire et de savoir comment et à quel moment le recours au 115 de Paris intervient. Nous avons ainsi pu recueillir la date d'arrivée en France pour chacune des 60 familles de notre étude.

L'arrivée en France n'est pas uniforme pour l'ensemble des familles qui ont sollicité le dispositif du 115 de Paris. Si une grande partie des familles sont venues en France une seule fois, certaines sont sorties de France pour y revenir (Tableau 13). Deux familles ont ainsi fait jusqu'à 4 allers-retours avec la France. La plupart du temps ces familles retournent dans leurs pays d'origine, et cela en général pour des raisons familiales (décès d'un parent, récupération d'un enfant ou inversement). Ces allers-retours sont le fait de familles originaires d'un pays européen, qu'il fasse ou non partie de l'Union Européenne.

Tableau 13. Répartition des familles selon le nombre d'épisodes migratoires en France relevés entre le 1^{er} appel et le dernier appel

	Effectifs	%
1 épisode migratoire	50	83,3
2 épisodes migratoires	5	8,3
3 épisodes migratoires	2	3,3
4 épisodes migratoires	2	3,3
Indéterminé	1	1,7
Total général	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note : Pour une famille, la note précise qu'il y a eu des allers-retours, sans qu'on puisse en déterminer exactement le nombre.

Note de lecture : 50 familles n'ont pas déclaré être sorti de France depuis leur 1^{er} appel au 115 de Paris.

Si la majorité des familles (80%) sont venues en France ensemble, une famille sur dix est venue séparément (Tableau 14). Il s'agit généralement de l'homme qui vient seul en France, la femme venant ensuite avec les enfants (6 cas sur 8). Dans un seul cas, c'est une femme seule qui est venue en premier, le conjoint étant venu plus tard avec leurs enfants, et dans un autre cas c'est une femme accompagnée de son enfant qui est arrivée avant son conjoint.

Parfois le conjoint qui vivait en France n'a pas pris part à la décision de migration de sa femme. Ainsi, une femme dit être venue *“sans avoir prévenu son mari car elle a voulu soustraire sa fille à l'excision. Elle n'a pas prévenu son mari car elle a pensé que celui-ci lui interdirait de venir et elle ne l'a prévenu que lorsqu'elle est arrivée en Italie.”* Pour d'autres, il s'agit d'un regroupement familial, la personne arrivée en premier en France ayant obtenu le statut de réfugié. Enfin, un homme vivant en France a rencontré sa partenaire qui vivait dans son pays d'origine *via* les réseaux sociaux et celle-ci l'a rejoint.

14 Dans La base de données Aloha-4D, un seul chef de famille est indiqué comme ayant la nationalité française, mais à la lecture des notes le concernant, il est indiqué en août 2019 qu'*“il n'a pas droit au RSA car il n'a pas de titre de séjour”*.

Tableau 14. Répartition des familles selon le fait que les familles soient arrivées en France ensemble ou non

	Effectifs	%
L'homme et la femme sont venus ensemble	49	81,7
L'homme et la femme sont venus séparément en France	8	13,3
Le couple s'est connu en France	1	1,7
Indéterminé	2	3,3
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 49 familles sont venues ensemble en France.

Au moment de leur arrivée en France, certaines familles connaissent une personne qui s'est proposée de les héberger à leur arrivée. Ainsi, l'appel au 115 reste corrélé à leur parcours migratoire et leurs conditions d'arrivée en France. En effet, plus d'une famille sur dix a contacté le 115 de Paris dès son premier jour de présence en France, trois familles sur dix ont passé cet appel au cours de la première semaine et trois familles sur quatre l'ont fait au cours des six premiers mois (Tableau 15).

Tableau 15. Répartition des familles selon la durée écoulée entre l'arrivée en France et le premier appel au 115 de Paris

	Effectifs	%
Le jour même	8	13,3
Un jour	1	1,7
Moins d'une semaine	9	15,0
D'une semaine à moins d'un mois	4	6,7
De 1 mois à moins de 6 mois	24	40,0
De 6 mois à moins d'un an	7	11,7
De 1 an à moins de 5 ans	3	5,0
De 5 ans à moins de 10 ans	2	3,3
Indéterminé	2	3,3
Total	60	100

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note : Lorsque les parents n'étaient pas arrivés ensemble, la date retenue est celle du dernier arrivé, cette venue conduisant à la sollicitation du 115 de Paris.

Note de lecture : 8 familles ont appelé le 115 de Paris la première fois le jour de leur arrivée en France.

Le lien entre la migration et la situation de sans-abrisme est également rapporté par les familles elles-mêmes, puisque dans les notes 9 familles sur 10 indiquent la migration comme motif d'errance (Tableau 16). Dans une grande majorité des cas (trois quarts des familles), le départ du pays d'origine et l'arrivée en France sans solution d'hébergement expliquent cette situation. Le départ du pays de résidence, différent de celui d'origine, est à l'origine de la situation de sans-abrisme de 15% des familles composant notre étude. Ces personnes viennent généralement d'Italie, où elles ont résidé plusieurs mois voire plusieurs années et en sont parties suite à la perte d'un emploi, ou parce qu'elles n'y ont pas obtenu le droit d'asile.

Tableau 16. Répartition des familles selon le motif* de sans-abrisme

	Effectifs	%
Départ du pays d'origine	46	76,7
<i>dont hébergé par un tiers</i>	8	13,3
Départ du pays de résidence	9	15,0
<i>dont hébergé par un tiers</i>	1	1,7
Expulsion de chez un tiers	2	3,3
Séparation conjugale	2	3,3
Fin de prise en charge	2	3,3
Total	60	

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

*Note : le motif retenu ici est celui indiqué dans les notes rédigées par les écoutants, cad lorsque les appelants relatent leurs conditions d'arrivée en France et leur situation de sans-abrisme. Lorsque les parents n'étaient pas arrivés ensemble, le motif retenu est celui exprimé au moment de la venue du dernier arrivé, cette venue conduisant à la sollicitation du 115 de Paris.

Note de lecture : 45 familles sont en situation de rue suite au départ de leur pays d'origine.

L'hébergement chez un tiers est mentionné par 11 familles de l'étude (18%). Cet hébergement intervient essentiellement lors de l'arrivée des personnes en France. Seules deux familles sont dans une situation d'expulsion de chez un tiers sans qu'il y ait de lien avec leur migration. Dans un premier cas, la famille sous-louait l'appartement d'un tiers avant d'en être expulsée. Dans l'autre cas, la famille était hébergée chez un tiers après avoir vécu plus de vingt ans en France.

Les personnes hébergeant les familles de notre étude ne font pas partie de leur cercle familial proche : une seule est hébergée par un frère du chef de famille. Les hébergeurs sont des "amis", des "camarades" ou des "compatriotes". Les durées d'hébergement oscillent entre 1 jour (1 famille) à plusieurs mois (5 familles). Une famille (femme seule avec 2 enfants en bas âge) a été hébergée pendant 3 ans avant d'être expulsée.

2. Le recours au 115 pendant la période hivernale

Au cours de la période hivernale 2019-2020, le recours au 115 de Paris par les familles ne s'inscrit pas dans les mêmes temporalités du parcours d'hébergement. En effet, pour 33 familles composant notre étude (soit 55% d'entre elles), les appels correspondent à ceux d'une première sollicitation du dispositif d'urgence. Cette première sollicitation a eu lieu majoritairement au cours des années 2019 et 2020 : quatre sur dix ont sollicité le 115 une première fois à partir de septembre 2019 et deux familles sur dix au cours de la période hivernale (Tableau 17). Les familles ayant appelé le 115 avant ces années sont minoritaires : trois familles sont toujours en recherche d'hébergement long séjour après plus d'un an de présence dans le dispositif (deux ont appelé le 115 la première fois en 2018 et une en 2016).

Tableau 17. Répartition des familles ayant sollicité le 115 de Paris au cours de la période hivernale selon l'année du 1er appel de cette période et le fait qu'elle l'ait sollicité une fois ou plusieurs fois

Année	Une seule période d'appels au 115		Plusieurs périodes d'appels au 115		Ensemble	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
2016	1	1,7	-	-	1	1,7
2017	-	-	-	-	0	0,0
2018	2	3,3	-	-	2	3,3
2019	25	41,7	26	43,3	51	85,0
2020	5	8,3	1	1,7	6	10,0
Non concerné	27	45,0	33	55,0	-	-
Total général	60	100,0	60	100,0	60	100,0
Depuis septembre 2019	26	43,3	15	25,0	41	68,3
Depuis novembre 2019	13	21,7	8	13,3	21	35,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note : Lorsque les parents n'étaient pas arrivés ensemble, la date retenue est celle du dernier arrivé, cette venue conduisant à la sollicitation du 115 de Paris.

Note de lecture : 1 famille ayant sollicité le 115 sur une seule période l'a contacté la première fois en 2016 ; 26 familles ayant sollicité le 115 sur plusieurs périodes, l'ont contacté pour la dernière période, la première fois en 2019.

Pour les 27 autres familles, les appels au cours de la période hivernale correspondent à une nouvelle sollicitation du dispositif. Ces familles ont connu ainsi des périodes où elles ont arrêté d'appeler le 115 de Paris. Plusieurs raisons sont énoncées pour expliquer un nouveau recours au 115 (Tableau 18). Six familles appellent à nouveau le 115 après avoir eu un retour négatif de leur demande d'asile. La durée d'interruption de leur appel au 115 correspond à celle de leur prise en charge par les CADA. Cinq familles déclarent le solliciter à nouveau pour changer la prise en charge actuelle. Il s'agit de familles hébergées, qui veulent changer de chambre et/ou d'hôtel, du fait de la naissance à venir d'un enfant (3 familles), ou car la chambre dans laquelle elles sont est insalubre et cette insalubrité cause des problèmes de santé aux enfants (2 familles). Plusieurs familles étaient sorties du dispositif en ayant été hébergées par un tiers pendant une période. Enfin, quatre familles appellent pour des questions relatives à des fins de prise en charge. Dans un premier cas, il s'agit d'une famille prise en charge par un autre dispositif que le 115 à qui on annonce que leur hébergement se termine. Suite à cette annonce, la famille appelle le 115 de Paris. Après vérification du service auprès du PHRH, il s'agissait d'une confusion avec une autre famille. Pour la deuxième famille, la fin de prise en charge est liée à la naissance d'un enfant. En note, on retrouve le mail envoyé du CHU qui l'hébergeait : « *Je vous informe que Madame XXXX vient d'accoucher. Notre centre n'étant pas adapté je mets fin à sa prise de charge* ». Les écoutants indiquent alors « *>DDONS [Demandons] si O° [orientation] possible sur hôtel ou seulement CHU?* ». La troisième situation concerne une femme hébergée en long séjour dans le 93, et qui, suite à une demande de rapprochement sur Paris, s'est retrouvée sans solution d'hébergement. Dans la note la concernant, l'écoutant social indique : « *gros pb [problème] linguistique de Mme. Mme était PEC [Prise en charge] par le 115/93, jusqu'à APEC [Arrêt de prise en charge] le 09/08 car la famille aurait trouvé une autre solution. AS [Assistant social] explique qu'il s'agirait d'une incompréhension car Mme s'exprime mal en Français, le comprend mais pourrait utiliser les mauvais termes pour s'exprimer. Mme souhaitait un rapprochement de Paris car a ttes [toutes] ses démarches sur Paris. Mme serait à la rue depuis. --DDE D'HBGMT [Demande d'hébergement]* ». Enfin, la dernière situation concerne une femme expulsée d'un CHU suite à des violences verbales.

Tableau 18. Répartition des familles ayant eu plusieurs périodes d'appels au 115 de Paris selon le motif de ré-appels

	Effectifs	%
Demande de changement de prise en charge	5	8,3
Débouté du DA	6	10,0
Retour en France	5	8,3
Fin de PEC	4	6,7
Expulsion de chez un tiers	3	5,0
Perte d'emploi	1	1,7
Indéterminé	3	5,0
Non concerné	33	55,0
Total général	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 6 familles ont sollicité à nouveau le 115 au cours de la période hivernale 2019-2020 pour une demande de changement de prise en charge.

Les familles qui ont appelé le 115 de Paris une nouvelle fois au cours de la période hivernale 2019-2020, ont commencé à le faire soit au cours de l'année 2019, soit en 2020 (Tableau 17). Il apparaît qu'aucune famille dans cette situation n'est restée longtemps dans le circuit des appels, contrairement à celles qui sont dans leur première période d'appels au 115.

3. Les réitérations des appels et actions des écoutants et les nuitées d'hébergement

Le recours différencié au 115 de Paris par les familles de l'étude s'observe également au travers du nombre d'appels et du nombre de nuitées d'hébergement attribuées. L'analyse des notes a permis de retracer à la fois l'ensemble des appels, mais aussi l'ensemble des actions qui ont été réalisées sur le dossier, notamment les réitérations automatiques des demandes d'hébergement, la réception de mails et les appels de partenaires (Assistant sociaux d'hôpitaux, d'écoles, d'associations, etc.). En outre, alors que dans la base Aloha-4D, le nombre de demandes se limite à deux demandes réitérées par jour (au maximum une le matin et une le soir), l'analyse des notes, montre que cette réitération peut être plus élevée. En effet, au cours de notre période d'étude, treize familles ont eu trois actions¹⁵ sur leurs notes dans une journée, cinq familles en ont eu quatre et une famille en a eu cinq.

Au total - en considérant l'ensemble des actions sur les notes entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 - sept familles n'ont qu'une seule action sur leur note (Tableau 19). Vingt-cinq familles ont sur leur note entre deux et dix mentions différentes (soit quatre familles sur dix). Les actions sur les notes peuvent être très fréquentes, notamment lorsque des partenaires envoient des messages parallèlement aux appels des usagers. Enfin, dès qu'il y a des problèmes à régler dans la prise en charge, les actions sur les notes peuvent être très fréquentes. Ainsi pour trois familles sur dix, on enregistre plus de vingt actions.

Dans la mesure où le recours au 115 de Paris de ces familles ne se limite pas à notre période de sélection (du 1^{er} novembre 2019 au 10 janvier 2020), il est apparu intéressant d'étendre cette période à la fois

¹⁵ Dans la suite du rapport, nous entendons par action l'ensemble des appels, mails, réitérations automatiques des demandes inscrites dans les fiches des familles.

avant le mois de novembre, mais aussi après. L'analyse inclut ainsi les actions du 1^{er} septembre 2019 au 29 février 2020. Si ces actions sur les notes peuvent être anciennes, vingt-trois familles n'ont eu aucun contact avec le 115 de Paris entre le 1er septembre et le 1er novembre. À l'opposé, au cours de cette période, vingt-six familles avaient déjà 10 actions ou plus sur leurs notes, soit près d'une action tous les deux jours en moyenne.

Tableau 19. Répartition des familles selon le nombre d'actions enregistrées dans les notes rédigées par les écoutants sociaux et la période d'observation

	Du 1er septembre 2019 au 31 octobre 2019		Du 1er novembre 2019 au 10 janvier 2020		Du 10 janvier au 29 février 2020		Du 1er novembre 2019 au 29 février 2020		Du 1er septembre 2019 au 29 février 2020	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucune action	23	38,3	1	1,7	24	40,0	2	3,3	0	0,0
1 action	2	3,3	7	11,7	5	8,3	5	8,3	4	6,7
2 à 9 actions	9	15,0	26	43,3	16	26,7	19	31,7	13	21,7
10 à 19 actions	13	21,7	6	10,0	7	11,7	10	16,7	9	15,0
20 à 29 actions	8	13,3	11	18,3	5	8,3	9	15,0	8	13,3
30 actions et plus	5	8,3	9	15,0	3	5,0	15	25,0	26	43,3
Total	60	100,0	60	100,0	60	100	60	100	0	0,0

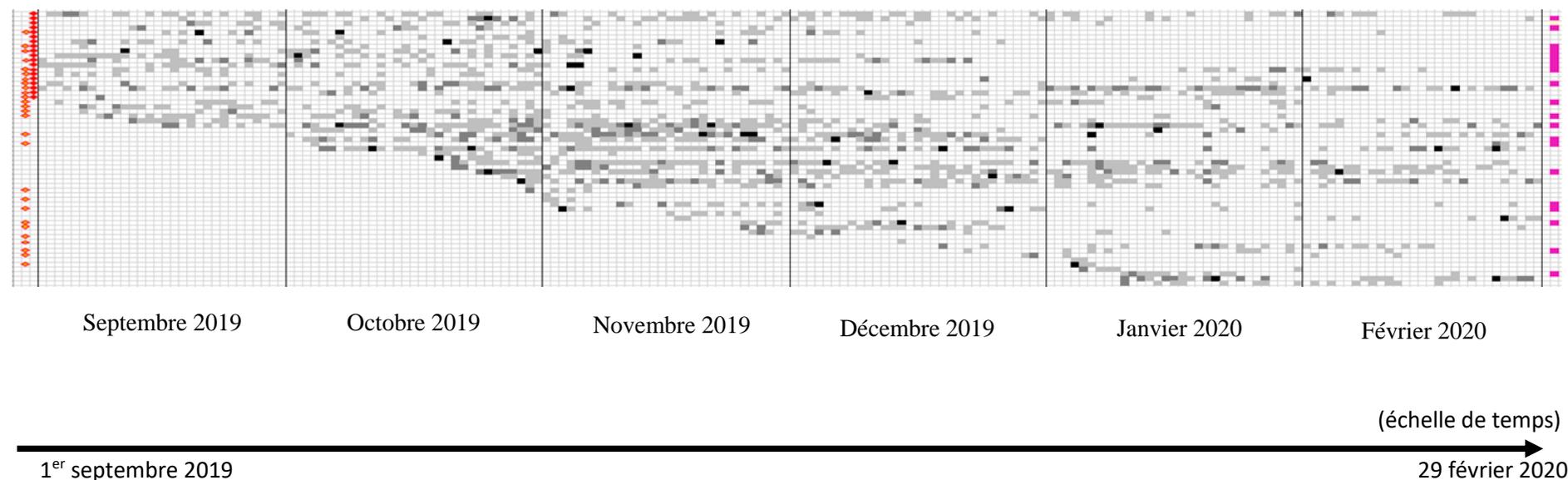
Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 23 familles n'ont pas d'actions inscrites sur les notes entre le 1er septembre et le 31 octobre 2020, une seule famille est dans cette situation au cours de la période hivernale 2019-2020, vingt-cinq le sont après le 10 janvier 2020.

Le graphique reproduisant sur une échelle de temps les actions réalisées sur les notes des familles illustre les répétitions des appels et les modifications apportées sur les notes des familles (Figure 6/ Tableau 6).

Figure 6. Les appels/actions indiqués sur les notes des familles ayant appelé le 115 de Paris au cours de l'hiver 2019-2020



Légende

- ◆
 Plusieurs épisodes d'appel
- ◆
 1^{er} appel de l'épisode de l'hiver 2019-2020 avant le 1^{er} sept. 2020
- 1 appel/action
- 2 appels/actions
- 3 appels/actions ou plus
- Hébergement en long séjour dans dispositif d'urgence de Paris

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020

Note de lecture : chaque ligne correspond à une famille, chaque carré à une journée. S'il y a eu une action, le carré est grisé et sa couleur fonce à mesure que le nombre d'actions augmente. Pour plus de visibilité, les familles ont été classées selon leur date du 1^{er} appel sur la période. Les familles dont le 1^{er} appel est survenu avant le 1^{er} septembre ont un ◆ devant leur ligne. Celles qui ont connu plusieurs périodes d'appels ont un ◆ avant leur ligne.

Le nombre d'actions et d'appels sur une période de temps de plusieurs mois masque la manière dont les répétitions surviennent. Après un premier contact, si certaines familles ne donnent pas suite, d'autres au contraire vont renouveler leurs demandes, et ce de manière très rapprochée. Les écoutants sociaux incitent d'ailleurs vivement les familles à renouveler leurs appels. Ainsi, dans les notes on peut lire « *Rappelons l'importance d'un appel au moins une fois par jours en matinée/journée* » ou encore « *Relançons la dde [demande] de pec [Prise en charge] comme toutes les familles + explication de la situation des familles 115 + temps d'attente + nécessité de nous appeler tous les jours pour relancer + famille 115* ». Nous verrons dans la partie suivante, dédiée au contenu des appels, que si les répétitions des actions illustrent certes les difficultés des familles à accéder à une place d'hébergement, elles sont aussi liées aux conseils émis par les écoutants pour aider les familles à pallier les différentes difficultés qu'elles rencontrent.

Le nombre de nuitées attribuées au cours de notre période d'étude est également très variable selon les familles. Quatre familles sur dix n'ont jamais été hébergées entre le 1er novembre et le 10 janvier. À l'opposé, douze familles ont été hébergées pendant 30 nuits ou plus (Tableau 20).

Tableau 20. Répartition des familles selon le nombre de nuitées d'hébergement attribuées par le 115 et la période d'observation

	Du 1er septembre au 31 octobre 2019		Du 1er novembre 2019 au 10 janvier 2020		Du 10 janvier au 29 février 2020		Du 1er novembre 2019 au 29 février 2020		Du 1 ^{er} septembre 2019 au 29 février 2020	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucune nuitée	45	75,0	24	40,0	21	35,0	16	26,7	15	25,0
Au moins 1 nuitée, dont	15	25,0	36	60,0	39	65,0	44	73,3	45	75,0
une nuit	4	6,7	2	3,3	1	1,7	1	1,7	1	1,7
entre une nuit et une semaine	8	13,3	5	8,3	4	6,7	6	10,0	6	10,0
entre une semaine et quinze jours		-	5	8,3	5	8,3	2	3,3	1	1,7
entre quinze jours et un mois	2	3,3	13	21,7	2	3,3	5	8,3	5	8,3
un mois et plus	1	1,7	11	18,3	27	45,0	30	50,0	32	53,3
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 45 familles de l'étude n'ont pas été hébergées avant le 1er novembre, 24 ne l'ont pas été entre le 1er novembre et le 10 janvier et 25 ne l'ont pas été après le 10 janvier.

À mesure qu'on avance dans la période d'observation, la part de familles jamais hébergées diminue. Ainsi, avant la période hivernale, trois familles sur quatre n'ont pas été hébergées, et au mois de mars, ce n'est plus le cas que de trois familles sur dix. Et parallèlement, la part des familles hébergées sur des

temps longs augmente. Alors qu'une seule famille est hébergée plus d'un mois avant la période hivernale. À partir du 1er novembre, le nombre de familles dans cette situation augmente. C'est le cas de onze familles entre le 1er novembre et le 10 janvier et de vingt-sept familles après le 10 janvier. Cela est probablement lié au fait que les hébergements dans les CHU hivernaux sont en continuité, et ce jusqu'au 31 mars en théorie, date de la fin de la période hivernale.

À la lecture des notes, il est possible d'identifier les personnes qui sont hébergées sur le long cours. En effet, pour elles, le logiciel ne prévoit pas de date de fin d'hébergement. Il note conventionnellement 999 voire 9999 pour les familles ayant dépassé ce nombre de nuitées sur le dispositif. Parmi les 60 familles de l'étude, au 29 février 2020, 28% sont hébergées sur une place 115 long séjour et 13% sont hébergées sur une place 115 de courte durée (Tableau 21). À cette date, 42% des familles ne sont pas hébergées. Pour autant, la majorité de ces familles ont été hébergées à un moment ou un autre au cours de notre période d'observation. En effet, quatorze familles n'ont jamais été hébergées par le 115 de Paris, soit 23% de l'ensemble des familles de l'étude.

Tableau 21. Répartition des familles selon leur mode de prise en charge au 29 février 2020

	Effectifs	%
Hébergé en long séjour	17	28,3
Hébergé mais pas en long séjour	8	13,3
Hébergé via autre dispositif*	2	3,3
Pas hébergé	33	41,7
Total général	60	100

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note : la base de données Rosalie a permis d'identifier les familles hébergées par le biais d'un autre dispositif, CAFDA par exemple.

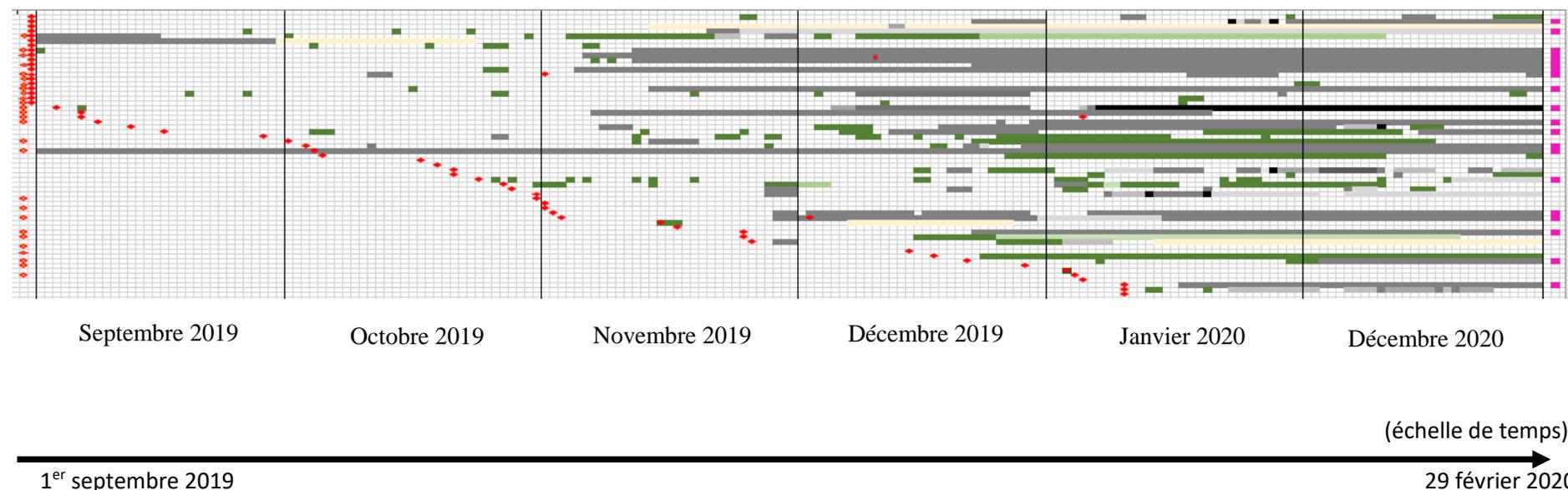
Note de lecture : Au 29 février 2020, 17 familles sont hébergées sur le dispositif 115 en long séjour (soit 28,3% de l'ensemble des familles ayant contacté le 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020), 8 sont hébergées sur une place 115, sans que ce soit du long séjour, 2 sont hébergées sur un autre dispositif (CAFDA, etc.) et 25 ne sont pas hébergées.

Les familles qui n'ont jamais eu de proposition d'hébergement sont diverses. Leur seul point commun est de n'avoir appelé qu'une à quelque fois le 115. Dans la mesure où certaines avaient entamé des démarches pour obtenir le droit d'asile politique en France, on peut supposer qu'une partie de ces familles ont été hébergées par le biais d'un autre dispositif que le 115 de Paris, non observable dans nos données¹⁶.

Comme pour les actions et les appels, un nombre total de nuitées d'hébergement au cours d'une période masque les grandes variabilités de situation entre les familles, et notamment la période d'attente avant d'obtenir un hébergement. La Figure 7 illustre ce temps d'attente. Les familles qui ont contacté la plateforme du 115 n'ont pas obtenu d'hébergement long séjour lors de leur premier appel. En moyenne, elles ont attendu 4 mois et demi avant de l'obtenir. Les autres ont en moyenne des temps d'attente plus longs, mais avec une grande variabilité. Plus de la moitié des familles (25 sur 46) sont présentes dans le dispositif depuis 4 mois ou moins, 9 depuis 5-6 mois et 10 depuis 6 mois à 1 an. Au cours de ce temps d'attente pour un hébergement en long séjour, les familles sont hébergées de manière sporadique pour des nuitées allant de 1 jour à plusieurs semaines.

¹⁶ Ces familles ne sont également pas hébergées via la plateforme du PHRH.

Figure 7. Les nuitées d'hébergement des familles ayant appelé le 115 de Paris au cours de l'hiver 2019-2020



Légende

- ◆ Plusieurs épisodes d'appel
- ◆ 1^{er} appel au cours de l'épisode de l'hiver 2019-2020
- Hébergement sur des hôtels
- Hébergement avec possibilité de séjours longs
- Hébergement dans des structures de courte durée
- Hébergement dans autre dispositif que 115 de Paris (CAFDA, ..) identifié via le PHRH
- Hébergement en long séjour dans dispositif d'urgence de Paris

Source : Aloha 4D

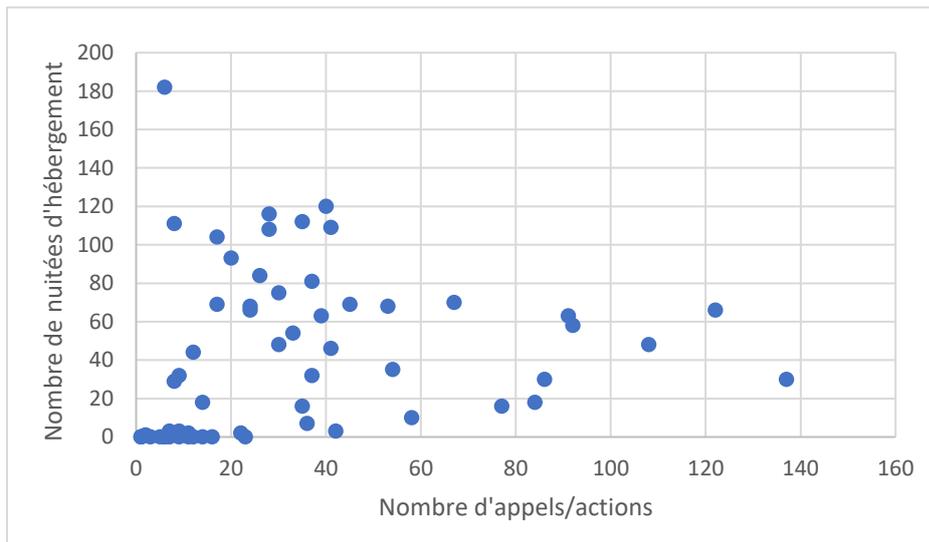
Champ : Familles ayant appelé le 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020

Note de lecture : chaque ligne correspond à une famille, chaque carré à une journée. S'il y a eu un hébergement attribué, le carré est coloré en gris s'il s'agit d'hébergement où des longs séjours sont généralement attribués et en vert s'il s'agit d'hébergement généralement sur des courtes durées. Pour plus de visibilité, les familles ont été classées selon leur date du 1^{er} appel sur la période. Les familles dont le 1^{er} appel est survenu avant le 1^{er} septembre ont un ◆ devant leur ligne. Celles qui ont connu plusieurs périodes d'appels ont un ◆ avant leur ligne. Enfin, les familles qui sont hébergées en long séjour ont un ■ au bout de leur ligne.

Ainsi, une famille de notre étude (femme enceinte en couple) a eu jusqu'à 12 séjours (18 nuitées) différents avant d'obtenir un hébergement en long séjour. Une autre famille (femme enceinte en couple) a eu 6 séjours (51 nuitées) avant d'obtenir un hébergement sur le long cours. Ainsi, les familles hébergées ne le sont plus toujours de manière continue : elles connaissent des périodes d'interruption d'hébergement avant que celui-ci devienne stable. Cette configuration explique probablement les répétitions des appels des familles observées dans la première partie.

Si on peut considérer que la chance d'obtenir des nuitées d'hébergement dépend du temps de rue et du nombre d'appels et actions dans les notes¹⁷, on observe une grande variabilité de situations. D'un côté, des familles auront peu de nuitées d'hébergement alors que des actions sont régulièrement faites sur leurs notes (jusqu'à plus de 30 fois), de l'autre, des familles auront un nombre de nuitées élevées tout en ayant peu d'actions (moins de dix) sur leur note du 115 (Figure 8). Parmi les familles qui composent notre échantillon, huit étaient déjà hébergées avant le 1er septembre. Les autres ont été en contact plus ou moins souvent avec le 115 avant de bénéficier d'une première nuitée : douze familles ont eu moins de 10 appels ou actions sur leurs notes avant cette première nuitée, dix en ont eu entre 10 et 30 et douze en ont eu 30 ou plus.

Figure 8. Relation entre le nombre d'actions sur les notes rédigées par les écoutants sociaux et le nombre de nuitées d'hébergement



Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : chaque point correspond à une famille, sa position dans le graphique dépend du nombre d'actions sur sa fiche et du nombre de nuitées attribuées.

Les familles qui ont été hébergées relativement longtemps (plus de 100 nuits) ont eu entre 8 et 41 actions/appels sur leurs fiches. Ce sont des femmes enceintes, en couple ou non, ou des familles dont l'un des membres présente un problème de santé. A l'opposé, les familles ayant 80 appels/actions sont des familles dont les caractéristiques sont variées. La famille qui a le plus d'actions, 137 au total, souhaite n'avoir que des hébergements sur Paris. Vers la fin de notre période d'observation, face à l'impossibilité de trouver une place, la famille accepte un hébergement en grande couronne. Pour les autres situations, on retrouve des familles dont la composition familiale change avec par exemple le retour d'un conjoint, l'annonce d'une grossesse, le refus d'être hébergée séparément quand il s'agit d'une femme enceinte en couple, ou encore de familles qui ont fait des allers-retours dans leur pays d'origine.

¹⁷ Guyavarch et al., 2014, op. cit.

Encadré 1. Le recours au 115 et l'hébergement des familles en période de Covid (mars à mai 2020)

L'analyse des notes et des parcours d'hébergement des familles de notre étude a pu être poursuivi jusqu'à fin mai 2020. Plus de la moitié des familles a contacté le 115 au cours de cette période (Tableau 22). Dans la majorité des cas, ces familles souhaitaient avoir des informations sur la durée de leur prise en charge. Certaines ont contacté le 115 pour des questions relatives à l'alimentation, par exemple, pour savoir quand la distribution des tickets repas aurait lieu, pour signaler qu'elles n'ont pas eu de tickets repas alors que la distribution a eu lieu pendant qu'elles étaient absentes de l'hôtel, ou pour demander où elles peuvent se diriger pour se procurer à manger.

Tableau 22. Répartition des familles selon qu'elles aient contacté ou non le 115 de Paris de mars à mai 2020 et selon le motif d'appel

	Effectifs	%
La famille a contacté le 115 pour des questions relatives à ...	32	53,3
l'alimentation	8	13,3
l'hébergement	20	33,3
l'hébergement et l'alimentation	2	3,3
une autre raison	2	3,3
Pas de contacts avec le 115	28	46,7
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 32 familles ont contacté le 115 entre mars et juin 2020. Parmi elles, 8 ont contacté le 115 pour des questions relatives à l'alimentation.

Depuis mars 2020, notamment dès les premiers jours du confinement, les familles qui étaient en demande d'hébergement l'ont obtenu (Tableau 23). Ainsi, un tiers des familles est hébergé en long séjour et près d'un quart le sont sur des courts séjours, tout en ayant été hébergée de manière continue depuis le début du confinement. Parmi les 24 familles de notre étude qui ne sont pas hébergées, 20 n'ont pas contacté le 115. Seules quatre familles ont fait appel au 115 de Paris sans obtenir de solution d'hébergement au cours de la période. Une famille a été redirigée vers son département d'origine, une autre est hébergée chez un tiers, une autre a son dossier instruit par la Cafda et la dernière n'avait pas contacté le 115 depuis plusieurs mois et ne l'a contacté qu'une seule fois mi-mars.

Tableau 23. Répartition des familles selon qu'elles ont obtenu un hébergement ou non entre mars et mai 2020, et selon la durée de prise en charge

	Effectif	%
Hébergé en long séjour	20	33,3
Hébergé mais pas en long séjour	14	23,3
Hébergé via autre dispositif	2	3,3
Pas hébergé	24	40,0
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : entre mars et mai 2020, 20 familles sont hébergées en long séjour, 14 sont hébergées en court séjour, etc.

III. Le 115 entre écoute sociale et plateforme relais

Au-delà des questions d'hébergement, les notes rédigées par les écoutants sociaux fournissent d'autres indications sur les contenus des appels. À leur lecture, on constate que l'activité du 115 ne se limite pas aux seules réponses apportées aux demandes d'hébergement. Trois types d'activités supplémentaires peuvent être identifiées : l'écoute sociale, les orientations vers des partenaires et plus largement le fait d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par les appelants.

Lors des appels, les écoutants sociaux prêtent une oreille attentive aux besoins des familles et vont émettre différentes recommandations, notamment vis à vis de leur service. Ils accompagnent en quelque sorte les personnes dans leur gestion du quotidien. Ils vont également orienter les familles vers d'autres structures¹⁸.

L'analyse quantitative des notes permet d'évaluer la fréquence de ces autres activités et leur contenu. Ainsi, lors des 422 contacts différents (soit 75,1% de l'ensemble des appels-actions enregistrés) avec le 115 des 60 familles de notre étude, les discussions ont porté sur l'explication du dispositif et les actions à mener pour faciliter l'accès à l'hébergement. Les écoutants ont également été amenés à aider des familles à gérer des problèmes qu'elles rencontraient dans leur quotidien lors de 342 appels. Enfin, les écoutants ont dirigé les familles vers des structures pour manger, s'habiller ou se soigner.

1. L'accompagnement des familles : expliquer le dispositif et émettre des recommandations pour aider les familles à accéder à l'hébergement

La totalité des familles de notre étude ont été informées du fonctionnement du dispositif d'accès à l'hébergement via le 115 (Tableau 24). Seules 5 familles (sur 60) n'ont bénéficié de telles informations, ou tout du moins cette information n'a pas été écrite dans la note. Plus de 80% des familles ont eu ces informations lors de plusieurs appels, et parfois même lors d'un nombre relativement élevé d'appels (dix appels ou plus).

Tableau 24. Répartition des familles selon le nombre d'appels où elles ont eu des informations relatives au 115

	Effectif	%
Aucune	5	8,3
Un appel	4	6,7
Deux à quatre appels	17	28,3
Cinq à neuf appels	17	28,3
Dix appels ou plus	17	28,3
Total	60	100

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 5 n'ont pas eu d'informations sur le fonctionnement du 115 au cours de la période d'observation.

¹⁸ Le Méner, 2011, op. cit.

lors de 10 appels ou plus. La gestion de ces appels a pu occasionner un nombre plus ou moins important de ré-appels.

Tableau 25. Répartition des familles selon le nombre d'appels où elles ont évoqué au moins un problème

	Effectifs	%
Aucun	10	16,7
1 appel	5	8,3
2 à 4 appels	16	26,7
5 à 9 appels	18	30,0
10 appels ou plus	11	18,3
Total	60	100

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 5 familles n'ont pas mentionné de problèmes particuliers lors de leurs appels au 115 au cours de la période d'observation.

Le nombre de problèmes signalés aux écoutants est variable (Tableau 26). Si dix familles mentionnent un seul problème à régler, 15 en déclarent deux à quatre différents, 21 en déclarent cinq à neuf et 4 en déclarent dix ou plus.

Tableau 26. Répartition des familles selon le nombre de problèmes évoqués lors de leur appel au 115

	Effectifs	%
Aucun	10	16,7
1 problème	10	16,7
2 à 4 problèmes	15	25,0
5 à 9 problèmes	21	35,0
10 problèmes ou plus	4	6,7
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 5 familles n'ont pas mentionné de problèmes particuliers lors de leurs appels au 115 au cours de la période d'observation.

Afin de mieux comprendre les problèmes que peuvent faire remonter les familles, nous avons procédé à leur codage en opérant des regroupements par thématiques. Au total, dix-sept catégories de problèmes ont pu être identifiées (Tableau 27).

Tableau 27. Nombre d'appels et nombre de familles selon les problèmes mentionnés lors des appels

	Nombre d'appels	Part des problèmes	Nombre de familles	Part de familles
Difficulté liée au fait d'être injoignable	67	18,8	51	85,0
Difficultés par rapport aux prises en charge	47	13,2	40	66,7
Difficulté liée à la communication	39	10,9	27	45,0
Refus de prise en charge	37	10,4	15	25,0
Difficulté d'accès aux autres services	28	7,8	24	40,0
Difficulté à comprendre le dispositif	25	7,0	11	18,3
Problème de coordination entre les services	24	6,7	17	28,3
Difficultés liées à la composition familiale	20	5,6	9	15,0
Difficulté d'accès aux prises en charge	18	5,0	18	30,0
Difficultés par rapport au quotidien	17	4,8	12	20,0
Organisation interne au 115	15	4,2	11	18,3
Autre problème	6	1,7	3	5,0
Difficulté par rapport mise à l'abri	5	1,4	5	8,3
Demande	5	1,4	3	5,0
Difficultés par rapport aux autres services	2	0,6	1	1,7
Difficulté d'évaluation	2	0,6	1	1,7
Non concerné (pas de problème signalé)	0	0,0	10	16,7
Total général	357		258	

Source : Aloha 4D

Champ : Notes rédigées par les écoutants suite aux appels des 60 familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=562)

Note de lecture : Lors de 67 appels, des difficultés liées au fait d'être injoignable ont été mentionnées par les familles de l'étude. Ces difficultés regroupent 18,8% de l'ensemble des difficultés relevées dans les notes. Ces difficultés ont été signalées par 51 familles, soit 85% de l'ensemble des familles de l'étude.

Les problèmes les plus fréquents sont liés au fait d'être injoignable. Quinze familles éprouvent des difficultés à joindre le service et quatorze familles n'ont pas reçu le message les informant de leur hébergement, cela principalement parce que le téléphone des familles ne fonctionnait plus à ce moment-

là. Enfin, dix familles ont signalé des problèmes avec leur téléphone qui les empêchent d'appeler le 115 ou de recevoir des appels ou des messages de la part du service.

Des difficultés liées aux prises en charge sont mentionnées dans 47 appels et concernent quarante familles. Il peut s'agir d'appels pour savoir comment le service doit prendre en charge la famille. Par exemple, est-ce que la prise en charge doit se faire par le biais du pôle isolé ou du pôle famille, si le couple n'a pas d'enfants et que la femme est enceinte ? On retrouve aussi ici les appels pour signaler les modifications de composition de la famille qui modifient les modalités de prise en charge des familles qu'elles soient déjà hébergées ou non. Enfin, on a pu observer d'autres situations moins fréquentes, comme par exemple une grand-mère venue en France avec son petit-fils qui doit prouver son lien de filiation avant qu'une prise en charge par le 115 soit possible.

Parmi les difficultés liées à la prise en charge, on retrouve des familles qui appellent le 115 car elles n'ont pas d'informations sur les durées de leur prise en charge. Elles appellent pour savoir quand leur hébergement prend fin ou s'il est renouvelé, ou encore si elles sont en long séjour ou non.

Enfin, dans cette catégorie des difficultés liées à la prise en charge, on retrouve les familles qui signalent les difficultés qu'elles rencontrent lorsque l'hôtel où elles sont hébergées se situe loin de Paris. Cet éloignement est problématique pour leur emploi, leur suivi médical (car engagé sur un hôpital de Paris) et la scolarité des enfants. Ces difficultés sont d'autant plus importantes qu'ils ne savent pas si leur séjour sera long ou non.

Les difficultés liées aux prises en charge sont parfois telles que les familles préfèrent refuser l'hébergement qui leur est proposé. Ces refus génèrent à leur tour un nombre d'appels, les écoutants expliquant alors aux familles le risque encouru lorsqu'elles n'acceptent pas les places d'hébergement qui leur sont proposées. Par exemple, pour une famille de l'étude déjà hébergée en long séjour, neuf appels sont consacrés à expliquer qu'elles ne pourront plus être prises en charge si elles refusent de changer d'hôtel²⁰.

Plusieurs familles ont fait remonter leurs difficultés d'accéder aux hôtels et aux autres services d'aide aux populations sans-abri. Le problème des transports, notamment lors des grèves, a été un frein à l'accès aux hébergements de plusieurs familles (11 familles), d'autant plus si les prises en charge ont été annoncées tardivement et que l'hôtel est éloigné de Paris. Par ailleurs, le risque de contrôle de titre de transport a été mentionné par plusieurs familles comme étant un frein à se déplacer. Cette difficulté est également relevée par les familles pour accéder aux différents services vers lesquels les écoutants les renvoient. Mais là le transport n'est pas le seul frein. Par exemple, pour l'école, l'hygiène des enfants a été mentionnée par une famille comme motif de déscolarisation, ou bien les horaires d'ouverture des structures qui ne sont pas toujours adaptés aux personnes, notamment si elles suivent une formation.

Ainsi, plusieurs difficultés rencontrées par les familles liées directement au fonctionnement du 115 peuvent être relevées à partir de l'analyse des notes des écoutants. Un certain nombre de familles a été confronté aux problèmes de coordination entre les services qui prennent en charge les familles, à savoir entre le 115, le PHRH et l'hôtel. Des familles ont ainsi appelé le 115 car l'hôtelier leur signalait que leur prise en charge arrivait à échéance, alors qu'après vérifications, il s'agissait d'une erreur. Ou encore, une famille a eu une place d'hébergement alors qu'il n'y en avait pas de disponible dans l'hôtel, une famille ayant vu leur hébergement prolongé.

D'autres difficultés génèrent un temps de réponse plus ou moins long et un nombre d'appels qui peut s'avérer élevé. Citons par exemple le cas des "Refus d'Orientation par l'équipe". Parmi l'échantillon de

²⁰ Alors que la chambre trouvée respectait plusieurs contraintes liées à la maladie d'un de leur enfant, les parents ont refusé de changer d'hôtel car le nouvel hôtel était trop éloigné de Paris rendant plus difficile le suivi médical.

l'étude, une famille a eu sa prise en charge par le 115 de Paris refusée pour ce motif-là. C'est au bout de sept appels que la famille a finalement été prise en charge. Les difficultés de reconnaissance de la composition familiale peuvent également générer un nombre élevé d'appels. Il s'agit, nous l'avons déjà cité, le cas de la grand-mère venue avec son petit fils, mais aussi de femmes enceintes qui passent plusieurs appels avant d'avoir leur certificat de grossesse.

3. Le 115, relais des autres services d'aide aux sans-abri

A Paris, le 115 se trouve au cœur du dispositif de veille sociale à destination des sans-abri. Dans les notes rédigées par les écoutants, cela se manifeste de deux manières. D'un côté, le 115 va recevoir des informations de travailleurs sociaux qui vont appuyer les demandes d'hébergement des familles. De l'autre, les écoutants vont diriger les familles vers d'autres structures quand elles en expriment le besoin. Ainsi à chaque appel, les écoutants indiquent en plus de la demande d'hébergement si la famille arrive à manger, si elle a des soucis de santé et si elle a besoin de vêtements.

Parmi les 60 familles de l'étude, trente familles ont signalé être en lien avec un travailleur social, et pour vingt-huit le 115 a reçu un mail ou un appel de leur part. Il s'agit de travailleurs sociaux qui travaillent dans des ESI, à la Permanence Sociale d'Accueil Gauthey ou d'assistants sociaux d'hôpitaux. Au total, plus de 106 messages ou appels ont été reçus au 115 pour appuyer les demandes des familles. Lorsque les familles ont un suivi social, les travailleurs sociaux sont régulièrement en contact avec le 115. Pour treize familles, deux à quatre messages ont été envoyés au 115, pour huit familles, c'est au moins cinq contacts qui ont été faits entre septembre 2019 et mars 2020 (Tableau 28).

Tableau 28. Répartition des familles selon le nombre messages/appels reçus au 115 par un travailleur social

	Effectifs	%
Aucun message	32	53,3
Un message	7	11,7
De deux à quatre messages	13	21,7
De cinq à neuf messages	6	10,0
Dix messages ou plus	2	3,3
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : Dans les notes de 32 familles, il n'y a pas la mention de la réception d'un mail ou d'un appel de la part de travailleur sociaux.

Si les travailleurs sociaux contactent le 115, les écoutants sociaux renvoient également les familles vers d'autres structures d'aide, dont celles où elles pourraient avoir un suivi social.

Parmi les familles de notre étude, 47 (soit plus de trois familles sur quatre) ont reçu au moins une orientation vers une structure ou une autre de la part des écoutants (Tableau 29). Au total, les écoutants sociaux ont formulé des orientations lors de 238 appels. Certaines familles ont bénéficié d'orientations sur plusieurs appels : douze familles en ont eu lors de 2 appels et 20 lors de 3 appels ou plus.

Plusieurs types d'orientations ont été formulés. Elles portent sur l'accès aux besoins primaires comme l'alimentation, l'habillement, la santé, mais aussi sur l'accès aux droits (AME, demande d'asile, domiciliation). Ainsi, lors d'un même appel les écoutants sociaux dirigent les familles vers plusieurs partenaires. Et ces mêmes orientations peuvent être répétées si les familles ne s'y sont pas rendues.

Tableau 29. Répartition des familles selon le nombre d'appels avec au moins une orientation émise et le nombre d'orientations

	Nombre d'appels			Nombre d'orientations	
	Effectif	%		Effectifs	%
Aucune orientation	13	21,7	Aucune orientations	13	21,7
Un appel	15	25,0	Une orientation	8	13,3
Deux à quatre appels	12	20,0	Deux à quatre orientations	18	30,0
Cinq à neuf appels	12	33,3	Cinq à neuf orientations	17	28,3
Dix appels ou plus	8	33,3	Dix orientations ou plus	4	6,7
Total	60	100,0	Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 13 familles n'ont eu aucune orientation au cours de la période hivernale 2019-2020, 15 en ont eu lors d'un appel.

L'analyse textuelle des notes rédigées par les écoutants permet de savoir précisément vers quelles structures les familles ont été dirigées et quelles sont leurs attentes en termes d'orientation.

L'orientation la plus fréquente concerne l'hygiène corporelle, puisque 27 familles ont été orientées vers des bains-douches, soit plus de la moitié des familles ayant eu une orientation (Figure 10 et Tableau 30). L'alimentation fait partie du deuxième sujet de préoccupation. Les restos du cœur sont en effet régulièrement indiqués : 18 familles y ont été ainsi dirigées. Par ailleurs, le terme "repas" est très présent dans les notes. Cela signifie que dans les notes il est indiqué "orientation repas" sans qu'on ait plus de précisions. L'accès aux soins sont en troisième position concernant les orientations. Les familles sont dirigées vers les PASS (15 familles de l'étude) ou plus généralement vers des hôpitaux (12 familles). Les PASS sont indiquées pour les familles qui ont des soucis de santé nécessitant un traitement médical spécifique, soit parce qu'elles ont une pathologie chronique, soit parce que la vie à la rue les fragilise et les amènent à tomber malade, cela d'autant plus que notre période d'étude porte sur l'hiver 2019-2020. Les hôpitaux quant à eux sont indiqués lorsqu'il n'y a pas un besoin d'y aller pour une pathologie mais parce que les femmes sont enceintes. Ces familles sont ainsi orientées vers cette structure de soins pour y obtenir un certificat de grossesse, mais aussi pour leur suivi de grossesse et leur intégration à un suivi spécifique par l'AP-HP (Encadré 2).

Encadré 2. La prise en charge des femmes enceintes

Un tiers des familles de l'étude (20 sur 60 familles) étaient composées de femmes enceintes entre septembre 2019 et mars 2020. Parmi ces femmes, huit ont pu bénéficier au cours de leur grossesse d'une prise en charge dans le cadre du protocole mis en place entre le 115 de Paris et l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP). Près de la moitié (9 femmes) ont pu fournir un certificat médical de grossesse. Au moment où elles ont informé le dispositif d'urgence de leur grossesse, neuf femmes étaient à la rue depuis leur arrivée sur le territoire français, six ne pouvaient plus être hébergées par un tiers, deux arrivaient en fin de prise en charge par un dispositif d'urgence (l'une par le pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH), l'autre par l'Association Pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles (APTM)), deux bénéficiaient d'un hébergement d'urgence (l'une dans un centre d'hébergement d'urgence et l'autre dans un hôtel) et la dernière venait de perdre son logement suite à la perte de son emploi.

IV. L'état de santé des familles ayant contacté le 115

Afin de les orienter au mieux vers des structures adaptées, les écoutants sociaux questionnent les personnes qui appellent le 115 sur leur état de santé. Ainsi, des informations précieuses relatives à l'état de santé des familles sont présentes dans les notes. Parmi les 60 familles de notre étude, 90 % ont mentionné la santé (en bien ou pas) d'un ou plusieurs membres au cours d'au moins un de leurs appels sur la période considérée. (Tableau 31). Des références à la santé apparaissent plus ou moins fréquemment selon les familles : dix familles ont une mention faisant référence à la santé dans leur note, dix en ont 2 à 4, etc. Pour certaines familles, la santé est mentionnée très régulièrement. Ainsi, pour douze familles la santé est abordée au cours de 15 appels ou plus.

Tableau 31. Répartition des familles selon le nombre d'appels/actions où des références à la santé sont indiquées dans les notes rédigées par les écoutants sociaux

	Effectif	%
Aucun appel	6	10,0
1 appel	10	16,7
2-4 appels	16	26,7
5-9 appels	5	8,3
10-14 appels	11	18,3
15 appels ou plus	12	20,0
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : Parmi les notes des 60 familles de notre étude, 6 n'ont jamais de mention sur des questions de santé, 10 ont 1 mention, 16 en ont 2 à 4, etc.

Il est possible de détailler les différents aspects de santé évoqués par les familles. Ces informations relatives à la santé ont été regroupés en grandes catégories. Des informations liées à d'éventuels problèmes de santé (principalement maladies de manière général, maux d'hiver, maladie chronique) ont été indiqués par 8 familles sur dix (Tableau 32). Près d'un-tiers des appels/actions font référence à une maladie et concerne 68% des familles. Parmi les maladies indiquées – lorsqu'elles le sont - on retrouve des maladies spécifiques aux personnes précaires, comme cette mère qui « *se plaint de douleurs et de gonflements au niveau des jambes.* ». Le lien entre la situation de rue et les maladies dont les personnes

souffrent est parfois clairement établi par les médecins. En effet, on peut lire dans une note : « *La famille est allée à l'hôpital [...] et a vu le médecin, ils ont un traitement. Madame dit que c'est une urgence, et que la famille va vraiment mal. Le médecin dit que sans PEC [Prise en charge] ils seront toujours malades. Les enfants ont beaucoup de mal à suivre à l'école.* » Les maladies chroniques sont indiquées par plus d'un-tiers des familles, et est indiquée dans un appel/action sur dix. La dégradation de l'état de santé est rapportée par 8 familles. Un quart des familles indique des maladies liées au froid. Enfin, près de la moitié des familles indique au moins une fois qu'elle va bien. L'importance de ces mentions s'explique par la volonté des écoutants sociaux d'intégrer cette dimension dans l'évaluation de la situation des familles afin de mieux les orienter.

Tableau 32. Répartition des familles selon le problème de santé mentionné dans les notes et nombre de fois où ils sont indiqués

	Nombre d'appels/actions	Part (%) sur l'ensemble des appels/actions	Nombre de familles concernées	Part (%) des familles
Nb de fois où les questions de santé sont énoncées	481	85,6	54	90,0
État de santé	328	58,4	50	83,3
<i>Problème de santé (hors maladie chronique)</i>	<i>211</i>	<i>37,5</i>	<i>41</i>	<i>68,3</i>
Maladie ou problème de santé (adulte)	62	11,0	22	36,7
Maladie ou problème de santé (enfant)	72	12,8	26	43,3
Maladie ou problème de santé (enfant et/ou adulte)	6	1,1	5	8,3
Dégradation état de santé (adulte)	8	1,4	5	8,3
Dégradation état de santé (enfant)	8	1,4	7	11,7
A pris froid (adulte)	13	2,3	9	15,0
A pris froid (enfant)	34	6,0	16	26,7
Souffre du froid (enfant et/ou adulte)	8	1,4	6	10,0
<i>Maladie chronique</i>	<i>56</i>	<i>10,0</i>	<i>22</i>	<i>36,7</i>
Adulte	20	3,6	15	25,0
Enfant	36	6,4	14	23,3
<i>Pas de problème de santé*</i>	<i>61</i>	<i>10,9</i>	<i>29</i>	<i>48,3</i>
Adulte	25	4,4	17	28,3
Enfant	14	2,5	12	20,0
Adulte et/ou enfant (indéterminé)	22	3,9	15	25,0
Mobilité réduite	9	1,6	8	13,3
<i>Avec des difficultés de mobilité/déplacement</i>	<i>5</i>	<i>0,9</i>	<i>5</i>	<i>8,3</i>
Mobilité réduite	1	0,2	1	1,7
Difficulté à se déplacer	4	0,7	4	6,7
<i>Sans problème de mobilité</i>	<i>4</i>	<i>0,7</i>	<i>4</i>	<i>6,7</i>

(suite du tableau page suivante)

Tableau 32 (suite).

	Nombre d'appels/actions	Part (%) sur l'ensemble des contacts	Nombre de familles concernées	Part (%) des familles
Alimentation	35	6,2	21	35,0
<i>Avec au moins un problème d'alimentation</i>	9	1,6	8	13,3
Problèmes liés à l'alimentation (adulte)	2	0,4	2	3,3
Problèmes liés à l'alimentation (enfant)	3	0,5	3	5,0
Problèmes liés à l'alimentation (enfant et/ou adulte)	4	0,7	3	5,0
<i>Sans problème d'alimentation</i>	26	4,6	13	21,7
État psychologique	191	34,0	39	65,0
<i>Épuisement/Fatigue</i>	75	13,3	26	43,3
Épuisement/fatigue (adulte)	51	9,1	22	36,7
Épuisement/fatigue (enfant)	16	2,8	9	15,0
Épuisement/fatigue (enfant et/ou adulte)	8	1,4	7	11,7
<i>Problèmes psychologiques</i>	98	17,4	31	51,7
Inquiétude/fatigue morale/angoisse	64	11,4	27	45,0
Tristesse	3	0,5	3	5,0
Pleurs (Adulte)	7	1,2	7	11,7
Pleurs (Enfant)	3	0,5	3	5,0
Vulnérabilité/Fragilité	14	2,5	12	20,0
Problèmes psychologiques (enfant)	7	1,2	2	3,3
<i>Besoin de parler des problèmes</i>	18	3,2	13	21,7
Énonce des difficultés liées à la vie à la rue	5	0,9	5	8,3
Besoin d'une écoute sociale	13	2,3	9	15,0
<i>Autres problèmes d'ordre psychologique</i>	1	0,2	1	1,7
Désorientation, difficulté à se repérer dans l'espace	1	0,2	1	1,7
Prise en charge et suivi hospitalier et médical	41	7,3	17	28,3
Se rend à un rendez-vous à l'hôpital	10	1,8	2	3,3
Se rend à l'hôpital sans rendez-vous	6	1,1	4	6,7
Hospitalisation (adulte)	8	1,4	7	11,7
Hospitalisation (enfant)	13	2,3	6	10,0
Difficulté à suivre le traitement prescrit	3	0,5	4	6,7

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note : dans les notes rédigées par les écoutants les familles ont pu alternativement indiquer des moments où elles étaient malades ou en mauvaise santé et des moments où elles allaient bien.

Note de lecture : 481 mentions relative à la santé ont été repérées dans les 562 contacts différents (soit 85,6 % d'entre eux), soit dans les notes de 54 familles de notre étude (90% d'entre elles).

Si ce recueil permet aux écoutants sociaux d'orienter les familles vers des structures de soin, on constate à la lecture des notes, l'impact que la vie à la rue a sur l'état de santé des familles. Par exemple, pour une famille, l'enfant est « *levée très tôt et souvent réveillée par l'inconfort des bancs, est en manque de sommeil et souvent, déjà fatiguée, à son arrivée à l'école. De plus, elle souffre du cou, du ventre et du genou.* ». Dans ces conditions, certaines familles indiquent que leurs enfants ne vont pas à l'école car ils sont trop fatigués.

Dans la mesure où les familles ont pu indiquer des moments où elles allaient bien et d'autres où au contraire, elles n'allaient pas bien, il est intéressant de combiner ces deux informations (Tableau 33). Si 8% des familles ont à chaque fois indiqué aux écoutants sociaux qu'elles allaient bien, un tiers a indiqué au contraire, à chaque fois qu'on les questionnait sur la santé, aller mal. Enfin, on note qu'un quart des familles ont indiqué à la fois aller bien et aller mal. Cela veut dire, qu'au cours des appels, lorsqu'elles relataient leurs problèmes de santé, les écoutants sociaux les orientaient vers des structures de soins. Et aux appels suivants, elles indiquaient ne plus être malades.

Tableau 33. Répartition des familles selon qu'elles aient indiqué être malade (en dehors de problèmes psychologiques) ou non

	Effectifs	%
Aucune mention sur la santé	11	18,3
Que des mentions, où elles vont bien	5	8,3
Que des mentions, où elles ne vont pas bien	20	33,3
Des mentions où ils vont bien et pas bien	24	40,0
Total	60	100,0

Source : Aloha 4D

Champ : Familles ayant appelé le 115 de Paris entre le 1er novembre 2019 et le 10 janvier 2020 (n=60)

Note de lecture : 11 familles n'ont jamais fait mention de problème de santé ou indiqué qu'elles allaient bien, 5 familles ont indiqué à chaque qu'elles allaient bien, 20 ont indiqué à chaque fois qu'elles n'allaient pas bien, et 24 ont indiqué aller bien mais aussi ne pas aller bien.

Treize pour cent des familles fournissent des informations sur leur mobilité (Tableau 32). Si une seule indique clairement des difficultés de mobilité liées à un état de santé, quatre indiquent des difficultés à se déplacer sans que cela soit lié à un problème de santé. Cela est plutôt lié à la présence d'enfants en bas âge.

Des informations relatives à l'alimentation sont indiquées par 35% des familles (Tableau 32). Si 22% des familles n'ont pas de difficulté pour s'alimenter, 13% déclare au moins une fois en avoir. Ces difficultés portent à la fois sur le fait qu'elles ne trouvent pas de quoi manger, mais aussi sur les effets délétères de l'alimentation en situation de rue sur l'état de santé des personnes. Ainsi, nous pouvons lire pour une famille : « *Mme appelle en disant qu'elle est à l'hôpital avec leur enfant, qui fait des échographies suites des douleurs rénales.* », puis un autre jour « *Leur enfant a toujours des douleurs il va prochainement se faire opérer.* » et « *finalement son fils ne s'est pas fait opérer car il était trop faible. Une nouvelle date d'opération sera programmée.* » et de préciser plus tard « *un médecin lui aurait dit de manger plus de légumes (pour l'enfant)* ».

L'état psychologique des familles est mentionnés par 65% des familles de notre étude (Tableau 32). Ce qui est souvent relevé est l'épuisement et la fatigue liés à la situation d'errance et l'inquiétude face à cette situation. Ces angoisses peuvent se manifester également par les pleurs que ce soit de la part d'enfants ou d'adultes. Parfois les annotations relatent de discussions particulièrement poignantes. A titre d'exemple, une mère seule avec un enfant appelle le 115. Sur la note est inscrit : « *Pas de PEC*

[Prise en charge] depuis 1 semaine. La maman pleure, son fils prend le téléphone et nous supplie de dormir au chaud. Il pleure et supplie. » Les écoutants permettent alors aux personnes de parler de ces difficultés. Ils prennent le temps d'écouter les personnes et leur souffrance et relatent dans les notes ce besoin de parler pour une famille sur cinq.

Enfin, les familles indiquent également leurs recours aux services hospitaliers et hospitalisation (Tableau 32). Une famille sur dix indique qu'un de ces membres a été hospitalisé. Certaines familles indiquent leur difficulté à suivre leurs traitements, soit parce que la famille ne peut pas payer les médicaments, qu'ils n'ont pas pu voir de médecin, ou que les médicaments prescrits doivent être conservés au réfrigérateur.

V. Les lieux de sommeil et de vie des familles

Les familles en demande d'hébergement sont de plus en plus nombreuses, pourtant leur invisibilité dans l'espace public persiste. Quels lieux occupent les familles lorsqu'elles ne sont pas prises en charge par le dispositif d'urgence ?

1. Les lieux pour dormir

Au cours des appels entre les 60 familles usagères et le dispositif d'hébergement d'urgence, les écoutants ont régulièrement renseigné les lieux utilisés pour dormir en l'absence de solution d'hébergement. Au total, 358 lieux non prévus pour l'habitation ou temporaires (hébergements chez un tiers) ont été mentionnés lors des 562 sollicitations du dispositif sur la période, soit au cours de plus de la moitié des contacts (54%) (Tableau 34).

Tableau 34. Les lieux utilisés pour dormir (type ou localisation géographique) renseignés au cours des appels entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion

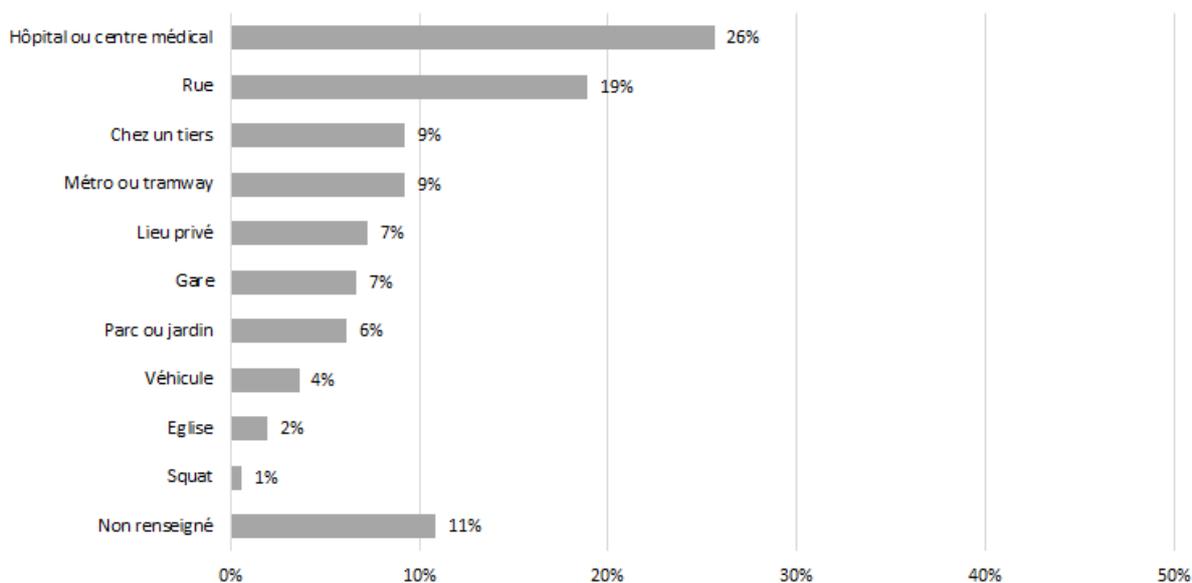
Nombre total d'appels/actions	562
Nombre d'appels/actions pendant lesquels au moins un lieu utilisé pour dormir (type ou localisation géographique) a été renseigné	303
Part d'appels/actions pendant lesquels au moins un lieu utilisé pour dormir (type ou localisation géographique) a été renseigné	54%
Nombre de lieux utilisés pour dormir (type ou localisation géographique) renseignés	359

Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude (n=562)

Parmi l'ensemble des lieux utilisés pour dormir déclarés lors des sollicitations du dispositif d'hébergement d'urgence, les plus fréquents sont les hôpitaux ou centres médicaux (26%), la rue (19%), et en même proportion les hébergements chez un tiers et les stations de métro ou arrêts de tramway (9%). Dans 11% des cas, seule la localisation géographique de la mise à l'abri pour la nuit a été mentionnée (Figure 11).

Figure 11. Répartition des mises à l'abri nocturnes renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, selon le type de lieu occupé



Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude lors desquels des mises à l'abri nocturnes ont été renseignées (n=358)

Note : Les lieux privés désignent un hall d'immeuble ou d'un hôtel, une cave, un local poubelle, une cage d'escalier ou une laverie. Les véhicules désignent une voiture, un camion, une caravane ou un bus de nuit. Les types de lieux non renseignés sont des localisations géographiques.

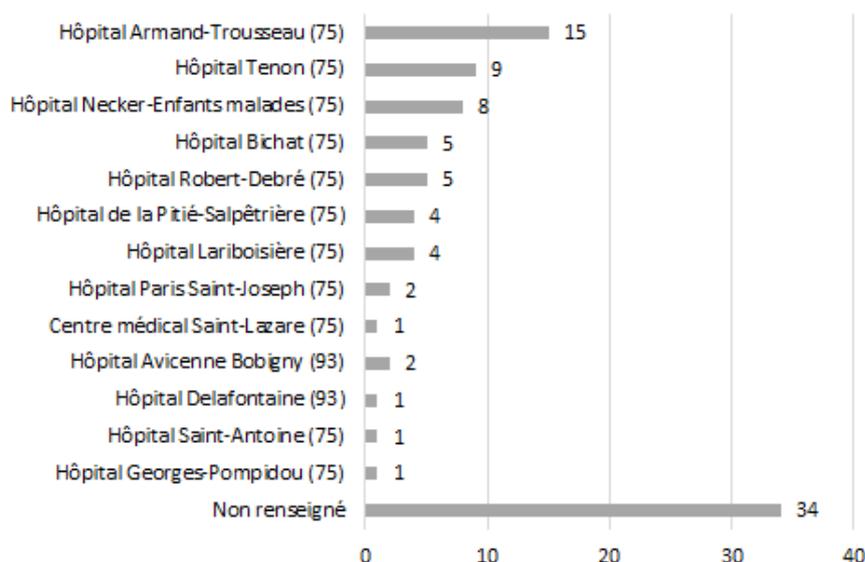
Note de lecture : Parmi l'ensemble des lieux utilisés pour dormir renseignés au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, 26% sont un hôpital ou un centre médical.

Parmi les douze hôpitaux mentionnés comme lieux de mise à l'abri, deux sont situés en Seine-Saint-Denis (93) (Figure 12). Les établissements les plus fréquemment cités sont les hôpitaux Armand-Trousseau, Tenon et Necker-Enfants malades. Signalons que pour 34 mises à l'abri en établissements de santé parmi les 92 mentionnées (soit 37%), la localisation exacte n'est pas connue²¹.

La fréquence et la localisation géographique des établissements de santé utilisés pour se mettre à l'abri par les familles mettent en évidence une occupation nocturne des services médicaux importante et diffuse sur le territoire.

²¹ Dans ce cas, les personnes ont simplement renseigné s'être mises à l'abri à l'hôpital ou dans un centre médical, sans précisions sur le lieu exact.

Figure 12. Répartition de la localisation des mises à l'abri nocturnes en établissements de santé renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020



Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude lors desquels des mises à l'abri nocturnes en établissements de santé ont été renseignées (n=92)

Note de lecture : L'hôpital Armand-Trousseau a été cité 15 fois comme lieu utilisé pour dormir au cours des contacts entre septembre 2019 et mars 2020.

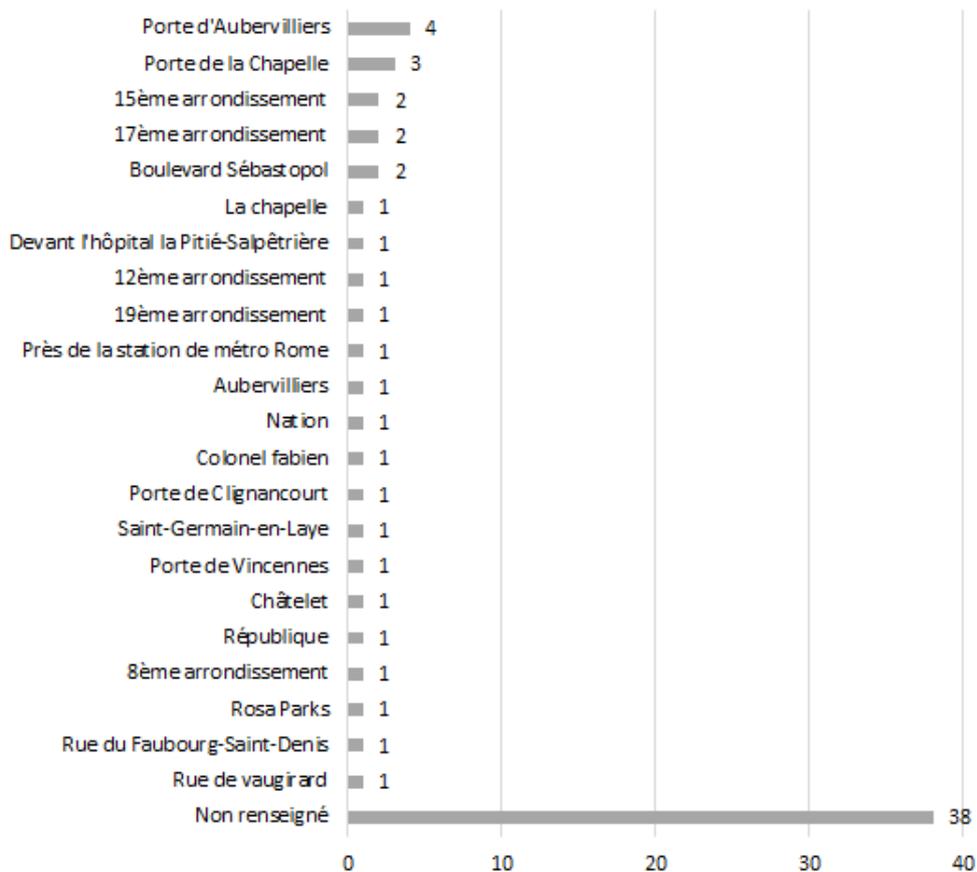
Les familles ont déclaré 68 fois avoir dormi à la rue au cours de 66 appels. Au total, 22 localisations géographiques différentes ont été mentionnées²². La situation géographique de l'espace de rue occupé n'a pas été renseignée dans 38 cas sur 68 (soit 56%)²³ (Figure 13).

D'une part, ces informations attestent la présence de familles sur des lieux de campements ou à proximité immédiate (Porte d'Aubervilliers, Porte de la Chapelle, Aubervilliers et la Chapelle). Ce pourrait être pour se constituer un réseau à leur arrivée ou bénéficier des services offerts par les associations présentes sur place. D'autre part, la multiplicité des localisations déclarées montrent une grande dispersion des familles dans l'espace géographique, ce qui peut participer à la difficulté de leur identification dans l'espace public.

²² L'échelle de localisation géographique est fluctuante : ce peut être au niveau de l'arrondissement, du quartier voire de la rue.

²³ Dans ce cas, seul le fait d'avoir dormi à la rue a été mentionné.

Figure 13. Répartition de la localisation géographique des occupations nocturnes de la rue renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020



Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude lors desquels l'occupation nocturne de la rue a été renseignée (n=68)

Note de lecture : La Porte d'Aubervilliers a été mentionnée quatre fois comme lieu utilisé pour dormir lors d'une occupation nocturne de la rue.

Parmi l'ensemble des appels entre les usagers et le dispositif d'urgence, les stations de métro ont été citées 33 fois comme lieu de mise à l'abri pour la nuit. Dans seulement 8 cas, le nom de la station occupée a été précisé (deux fois Colonel Fabien et la Courneuve ; et une fois Belleville, Porte de Clignancourt, Porte de Pantin et Louis Aragon). Ces renseignements, de par leur faible effectif, ne permettent pas des analyses sur l'occupation du métro la nuit par les familles mais confirment la présence de certaines dans les stations.

Les gares, comme les stations de métro, sont aussi utilisées par les familles pour se mettre à l'abri la nuit. Citées 24 fois comme lieu de mise à l'abri au cours des échanges, leur localisation géographique précise n'a été renseignée qu'à dix reprises (trois fois la gare Montparnasse et la gare du Nord, deux fois la gare Saint-Lazare et une fois la gare d'Austerlitz et la gare Saint-Denis).

2. Les lieux pour les activités quotidiennes

L'alimentation

L'alimentation a été indiquée lors de 129 appels/actions sur 562 entre septembre 2019 et mars 2020, soit 23% des appels/actions (Tableau 35). Au total, 65 modalités d'alimentation (aide alimentaire, dons de tiers ou achats) ont été renseignées au cours de 57 appels/actions.

Tableau 35. L'alimentation renseignée au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion

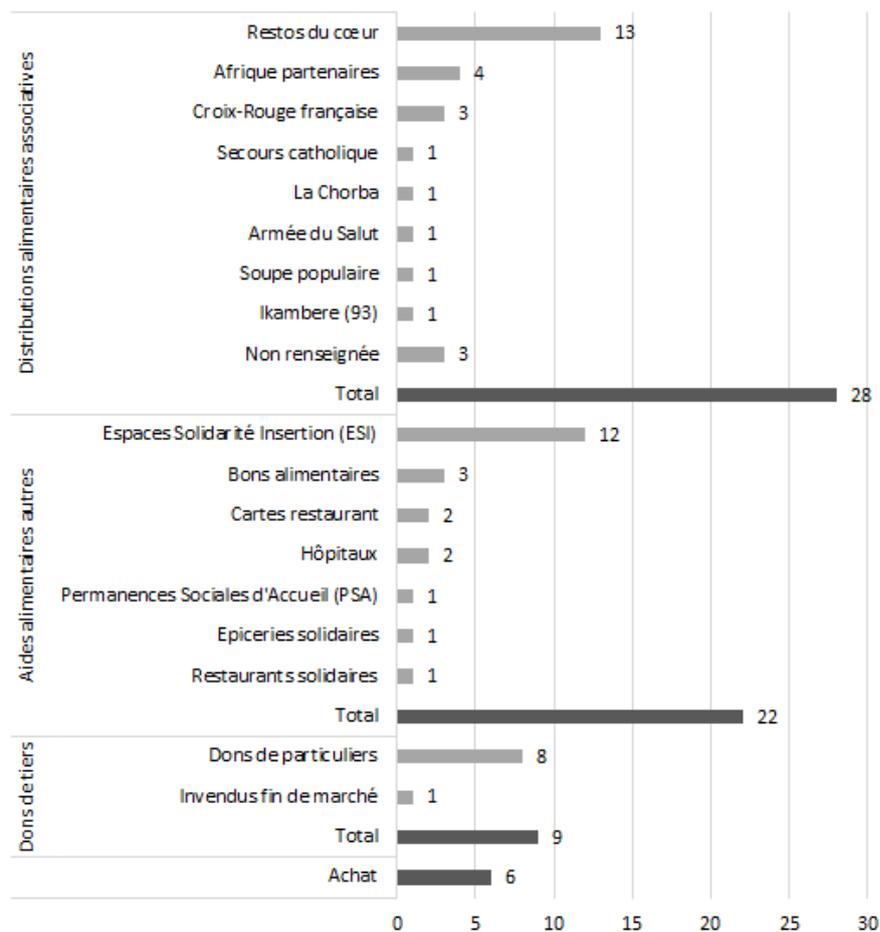
Nombre d'appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020	562
Nombre d'appels/actions au cours desquels l'alimentation a été renseignée	129
Part d'appels/actions au cours desquels l'alimentation a été renseignée	23%
Nombre de modalités d'alimentation renseignées (aide alimentaire, dons de tiers ou achats)	65

Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude (n=562)

Le recours à des distributions alimentaires organisées par des associations ou fondations est la modalité d'alimentation la plus fréquente déclarée entre septembre 2019 et mars 2020 (28 modalités sur 65 déclarées, soit 43 %) (Figure 14). Par ailleurs, les espaces solidarité insertion (ESI) ont été cités douze fois pour la prise des repas. Les dons de tiers (déclarés à neuf reprises) et les achats (six fois cités) représentent moins d'un quart des modalités d'alimentation déclarées (23%). Ces résultats tendent à conforter l'hypothèse d'une forte dépendance des familles sans abri à l'aide alimentaire, qu'elle soit de sources publiques ou privées.

Figure 14. Répartition des modalités d'alimentation renseignées au cours des contacts entre septembre 2019 et mars 2020



Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude lors desquels des modalités d'alimentation ont été déclarées (n=65)

Note de lecture : Les distributions alimentaires des Restos du cœur ont été mentionnées 13 fois comme modalité d'alimentation au cours des contacts entre septembre 2019 et mars 2020.

Les lieux d'hygiène

Des lieux d'hygiène a été mentionnée au cours de 8% des appels/actions entre septembre 2019 à mars 2020 (Tableau 36). Au total, 20 lieux pour la toilette ont été renseignés. Les espaces solidarité insertion sont majoritairement fréquentés (renseignés 16 fois), et une personne tierce ou une association ont été cités deux fois dans chaque cas. Le lieu de la toilette n'a pas été indiqué dans 17 cas, et au cours de 5 appels les familles ont déclaré ne pas avoir la possibilité de prendre une douche (manque d'adresse, éloignement géographique, etc.).

Tableau 36. Les lieux d'hygiène renseignés au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion

Nombre d'appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020	562
Nombre d'appels/actions au cours desquels l'hygiène a été renseignée	43
Part d'appels/actions au cours desquels l'hygiène a été renseignée	8%
Nombre de lieux pour la toilette renseignés	20

Source : Aloha 4D

Champ : Appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020 des 60 familles de l'étude (n=562)

Conclusion

Alors que dans les années 2000, le 115 a connu une première mutation de son public avec l'arrivée des familles à la rue, les années 2018 et 2019 marquent un nouveau tournant. Les places d'hébergement disponibles – en dépit de leur augmentation – ne suffisent plus à héberger toutes les familles en demande. Ainsi, depuis 2018, le pôle famille du 115 est entré dans une « gestion pénurique » des places d'hébergement, à l'instar de ce qui est déjà observé pour le public isolé. Il n'y a plus aucun moment dans l'année où toutes les familles sont hébergées. En conséquence, le nombre de « demandes non pourvues » a explosé, doublant entre l'hiver 2018-2019 et l'hiver 2019-2020. Cela est d'autant plus frappant que le nombre de familles ayant sollicité le 115 a diminué. Entre les deux périodes, le profil des familles est quasiment le même. Le lien entre leur situation de rue et le parcours migratoire est plus marqué qu'auparavant : cela se traduit par une augmentation du nombre de demandeurs d'asile et de déboutés.

Pour éclairer les évolutions du public et les profils des familles ayant sollicité le 115 de Paris, un travail d'analyse des notes de 60 familles rédigées par les écoutants a été entrepris. Ce travail a permis d'inscrire le recours au 115 dans une dimension plus large du parcours de vie des personnes. Les appels, lorsqu'ils sont observés sur une période donnée, ne s'inscrivent pas au même moment des parcours des familles. Pour certains, ces appels correspondent à une première période de sollicitation du 115. Pour d'autres, au contraire, ces appels surviennent dans le cadre d'une nouvelle phase d'appel au 115. Parmi eux, quelques familles sont hébergées mais sollicitent le 115 pour diverses raisons, comme un changement de la composition familiale. Dans notre échantillon, la totalité des familles étaient en France à la suite d'une migration. Le premier appel au 115 intervient plus ou moins rapidement après l'arrivée des familles sur le territoire, certaines appelant dès le jour de leur arrivée, d'autres appelant quelques mois plus tard, lorsque la personne qui les hébergeait ne peut plus le faire. Les réponses apportées aux demandes d'hébergement ne sont pas uniformes, plusieurs critères de priorisation entrant en jeu (âge des enfants, santé, etc.). Ainsi, certaines familles appelleront peu mais seront hébergées relativement rapidement alors que d'autres familles ne seront pas hébergées en dépit d'un nombre important de demandes.

L'analyse des notes rédigées a également permis de mettre en lumière l'activité des écoutants : celle-ci ne se limite pas à la délivrance de places d'hébergement, une partie importante de leur travail consistant à expliquer le dispositif et à accompagner les familles afin de les aider à gérer les problèmes qu'elles rencontrent. Les écoutants identifient également les besoins des familles et les renvoient vers les structures appropriées. Cet accompagnement touche aussi bien l'hygiène que l'alimentation, la santé et l'habillement. Parallèlement, les travailleurs sociaux de différentes structures contactent le 115 afin d'appuyer les demandes des familles qu'ils accompagnent dans leur tentative d'accéder à un hébergement. Ainsi, le 115 se situe au cœur d'un dispositif, comme une plateforme relais dans l'accès à l'hébergement mais aussi de gestion du quotidien des familles sans logement. Enfin, les notes rédigées permettent d'identifier les problèmes de santé des familles qui appellent. Au-delà des maux liés aux conditions de vie précaires, les familles font part de leur détresse psychologique.

L'analyse des lieux utilisés par les familles pour dormir en l'absence de solution d'hébergement n'est pas aisée car à peine plus de la moitié des familles en ont indiqué un. Toutefois, les lieux indiqués révèlent leur faible présence dans l'espace public. Moins d'une fois sur cinq le lieu indiqué pour dormir est la rue, ce qui participe à la difficulté de leur identification par les maraudeurs et les rend invisibles en nuit. Les familles se mettent le plus souvent à l'abri dans des hôpitaux, mais aussi temporairement chez des tiers, dans des stations de métro, des gares et des lieux privés. Par ailleurs, les renseignements quant à leur alimentation mettent en évidence une forte dépendance à l'aide alimentaire.

Annexe 1. L'analyse des notes rédigées par les écoutants : sélection des familles et leurs profils

1. Sélection des personnes selon leur recours au 115 de Paris

Dans la mesure où l'objectif de l'étude était de comprendre quels étaient les ressources mobilisées par les familles, notamment quand une « Demande non pourvue » leur était annoncée, le critère principal retenu pour sélectionner les notes de notre échantillon a été le nombre de « Demande non pourvue » reçues au cours de la période d'analyse, du 1er novembre 2019 au 10 janvier 2020. Près de la moitié des familles ont eu 10 demandes non pourvues ou plus, un quart en ont eu entre 2 et 10 et un cinquième en ont eu moins de 10 (Tableau A 1). Au-delà des « Demande non pourvue », quatre familles ayant fait l'objet de refus d'orientation par le partenaire ont aussi été prises en compte et une famille a eu comme mention dans son dossier une fin de séjour demandée par le centre. Ces cinq familles n'ont pas eu de « Demande non pourvue » au cours de la période de sélection.

En plus de ce critère du nombre, la date de formulation de la « Demande non pourvue » ou du refus d'orientation a été prise en compte. La sélection de ces deux dimensions a permis d'inclure dans l'étude des familles aux profils variés, en supposant que ces profils varient selon le nombre de « Demande non pourvue » et le moment où elles sont reçues. En effet, il est probable que les familles ayant une « Demande non pourvue » en début de période (1er novembre 2019) n'aient pas le même profil que celles qui en ont reçu en fin de période, ici le 10 janvier (ce qui correspond à la date de montage du projet).

Tableau A 1. Répartition des familles de l'échantillon selon le nombre de DNP reçues au cours de la période analysée.

Nombre de DNP	N	%
Aucune DNP	5	8,3
1 DNP	11	18,3
2 à 9 DNP	15	25,0
10 à 49 DNP	19	31,7
50 DNP ou plus	10	16,7
Total	60	100

Source : Base Aloha du Samusocial de Paris

Champ : Échantillon de 60 chefs de famille ayant contacté le dispositif 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020

Lecture : 15% des chefs de famille sélectionnés n'ont reçu aucune DNP entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020.

2. Comparaison de la population d'étude avec la population ayant sollicité le 115 pendant la période hivernale

Ici, nous évaluons la représentativité de l'échantillon sélectionné au regard des caractéristiques socio-démographiques principales que sont l'ancienneté d'arrivée dans le dispositif, la composition familiale, la nationalité et la situation administrative (Tableau A 2).

L'échantillon sélectionné est bien représentatif sur les familles primo-arrivantes en 2019 avant l'hiver 2019-2020 avec 32% des familles de l'échantillon et 34% des familles de la base hivernale. L'échantillon comporte un peu moins de primo-appelants de l'hiver 2019-2020, avec 22% des familles contre 30% des familles de la base hivernale ; et comporte un peu plus de familles arrivées dans le dispositif avant 2019, avec 47% des familles de l'échantillon contre 36% des familles de la base hivernale.

Tableau A 2. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon l'ancienneté dans le dispositif, la situation familiale, la nationalité et la situation administrative

	Echantillon		Base Hivernale	
	N	%	N	%
Primo-appelants				
Primo hiver 2019-2020	13	22%	687	30%
Primo 2019 avant hiver	19	32%	786	34%
Ancien (<2019)	28	47%	814	36%
Situation familiale				
En couple avec enfant(s)	39	65%	985	43%
Femme seule avec enfant(s)	18	30%	1 247	55%
Homme seul avec enfant(s)	3	5%	55	2%
Nombre d'enfant(s)				
1 enfant	30	50%	1 159	51%
2 enfants	17	28%	455	20%
3 enfants	7	12%	236	10%
4 enfants et plus	4	7%	88	4%
Enceinte sans autre enfant(s)	2	3%	277	12%
Autres situations - Non renseigné	0	0%	72	3%
Nationalité				
Pays Hors Union Européenne	42	70%	1 812	79%
Union Européenne	16	27%	147	6%
Française	1	2%	161	7%
Non renseigné	1	2%	167	7%
Situation administrative				
Régulier	20	33%	567	25%
Demande d'Asile	4	7%	171	7%
En cours de régularisation	3	5%	71	3%
Sans Papier	25	42%	960	42%
Débouté	7	12%	229	10%
Protection subsidiaire	-	0%	11	0%
Non renseigné	1	2%	278	12%
Total	60	100%	2 287	100%

Source : Base Aloha du Samusocial de Paris

Champ : Chefs de famille ayant contacté le dispositif 115 entre le 1er Novembre 2019 et le 10 janvier 2020 [n= 2 287] et échantillon de chefs de famille au sein de cette population [n=60]

Note : Les « Primo hiver 2019-2020 » sont les chefs de familles ayant contacté pour la première fois le 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020, les « Primo 2019 avant hiver » ont contacté pour la première fois le 115 en 2019 avant le 1^{er} novembre 2019, et les « Anciens (<2019) » ont contacté pour la première fois le 115 avant le 1^{er} janvier 2019.

Note de lecture : 22% des chefs de famille de l'échantillon sélectionné ont contacté pour la première fois le dispositif 115 entre le 1^{er} novembre 2019 et le 10 janvier 2020 ; c'est le cas de 30% des chefs de famille de la base hivernale.

Au regard de la composition familiale, l'échantillon sélectionné comporte un peu plus de familles en couple avec enfants, soit 65% des familles de l'échantillon, contre 43% des familles de la base hivernale. A l'inverse, l'échantillon comporte un peu moins de femmes seules avec enfant(s), soit 30% des familles contre 55% des familles de la base hivernale. Le nombre d'enfant(s) est très similaire entre l'échantillon et la base hivernale, à l'exception des femmes enceintes sans autres enfants, plus nombreuses dans la base hivernale que dans l'échantillon.

L'échantillon comporte quasiment la même proportion de familles de nationalité d'un pays hors Union Européenne que celle de la base hivernale, soit 70% pour le premier et 79% pour la seconde. Le nombre de famille de nationalité d'un pays de l'Union Européenne est plus important dans l'échantillon (27%) que dans la base hivernale (6%). Nous avons sélectionné dans l'échantillon une seule famille de nationalité française (2%), les chefs de famille de nationalité française représentent 7% de la base hivernale.

Enfin, au regard de la situation administrative, l'échantillon comporte quasiment la même proportion de familles non régulières, en demande d'asile, en cours de régularisation, déboutés de l'asile ou en protection subsidiaire que les familles de la base hivernale. Un écart de 9 points de pourcentage s'observe sur les familles en situation régulière, mais le nombre de situations non renseignées a aussi un écart de 10 points de pourcentage entre les deux sous-populations.

Le motif déclaré de l'errance est sensiblement similaire entre les informations déclarées par les chefs de famille de l'échantillon et celles déclarées par les chefs de famille de la base hivernale, à l'exception du "Départ du pays d'origine" qui concerne un peu plus les chefs de famille de l'échantillon (62% contre 49% pour les chefs de famille de la base hivernale) (Tableau A 3). Au regard des temps d'errance déclarés par les chefs de famille, les temps d'errance courts (moins d'un mois et moins d'une semaine) sont assez similaires entre les deux sous-population étudiées, l'échantillon comporte une sur-représentation du temps d'errance de 1 mois à 6 mois (42% pour l'échantillon contre 25% dans la base hivernale), et une légère sous-représentation du temps d'errance de plus d'un an (7% dans l'échantillon contre 14% dans la base hivernale).

Tableau A 3. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon le motif de l'errance et le temps d'errance.

	Échantillon		Base Hivernale	
	N	%	N	%
Motif de l'errance				
Départ du pays d'origine	37	62%	1 114	49%
Expulsion de chez un tiers	14	23%	463	20%
Expulsion du logement personnel	2	3%	59	3%
Expulsion du foyer d'hébergement	4	7%	68	3%
Départ de la province	1	2%	43	2%
Séparation familiale	1	2%	126	6%
Autres	-	0%	64	3%
Non renseigné	1	2%	350	15%
Temps d'errance				
Moins d'une semaine	14	23%	577	25%
D'une semaine à 1 mois	8	13%	365	16%
De 1 mois à moins de 6 mois	25	42%	577	25%
De 6 mois à moins d'1 an	5	8%	150	7%
Plus d'1 an	4	7%	314	14%
Non renseigné	4	7%	304	13%
Total	60	100%	2 287	100%

Source : Base Aloha du Samusocial de Paris

Champ : Chefs de famille ayant contacté le dispositif 115 entre le 1er Novembre 2019 et le 10 janvier 2020 [n= 2 287] et échantillon de chefs de famille au sein de cette population [n=60]

Note de lecture : 62% des chefs de famille de l'échantillon ont déclaré le Départ du pays d'origine comme motif de l'errance ; c'est le cas de 49% des chefs de famille de la base hivernale.

La part de familles ne bénéficiant pas d'un suivi social est identique dans l'échantillon et dans la base hivernale, soit 42% des chefs de famille (Tableau A 4). Les chefs de famille de l'échantillon sont néanmoins plus nombreux à déclarer bénéficier d'un suivi social que les chefs de famille de la base

hivernale (57% des premiers contre 47% des seconds), mais la part d'information non renseignée est plus importante dans la base hivernale (12% de non renseigné contre 2% dans l'échantillon).

Tableau A 4. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon le fait de bénéficier d'un suivi social, d'une couverture sociale et de ressources financières.

	Échantillon		Base Hivernale	
	N	%	N	%
Suivi Social				
Sans suivi	25	42%	968	42%
Avec suivi	34	57%	1 082	47%
Non renseigné	1	2%	237	10%
Couverture sociale				
CMU	13	22%	517	23%
AME	9	15%	463	20%
Assuré social	1	2%	150	7%
Sans couverture	35	58%	694	30%
Non renseigné	2	3%	459	20%
Ressources financières				
Sans ressources	42	70%	1 500	66%
Ressources rémunérations	13	22%	338	15%
Ressources allocations	4	7%	196	9%
Non renseigné	1	2%	253	11%
Total	60	100%	2 287	100%

Source : Base Aloha 4D du Samusocial de Paris

Champ : Chefs de famille ayant contacté le dispositif 115 entre le 1er Novembre 2019 et le 10 janvier 2020 [n= 2 287] et échantillon de chefs de famille au sein de cette population [n=60]

Note de lecture : 42% des chefs de famille de l'échantillon ont déclaré ne pas bénéficier d'un suivi social ; c'est le cas dans la même proportion pour les chefs de famille de la base hivernale.

Les chefs de famille déclarant bénéficier d'une couverture sociale se répartissent de façon sensiblement similaire dans les deux échantillons, mais ceux déclarant ne pas bénéficier d'une couverture sociale sont

plus nombreux dans l'échantillon que dans la base hivernale (soit 58% des premiers contre 30% des seconds). Cependant, nous enregistrons 20% de non réponse dans la base hivernale pour cette variable contre seulement 3% de non réponse dans l'échantillon.

Enfin, les chefs de famille de l'échantillon et de la base hivernale, se répartissent de façon assez homogène au regard des ressources financières, avec un écart de 9 points de pourcentage sur le nombre de réponses non renseignées (2% de non réponse dans l'échantillon contre 11% dans la base hivernale).

Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de familles et personnes en famille ayant formulé une demande d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-2019 et 2019-2020	10
Tableau 2. Répartition des demandes d'hébergement formulées au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-2019 et 2019-2020 selon les réponses apportées	11
Tableau 3. Répartition des familles selon leur nombre de demandes d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20	12
Tableau 4. Répartition des familles selon le nombre de demandes non pourvues reçues durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20.....	13
Tableau 5. Répartition des hébergements attribués aux familles ayant formulé une demande d'hébergement durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon le type de structure d'hébergement 2018-19 et 2019-20.....	14
Tableau 6. Données globales sur l'activité des CHU hivernaux, 2018-19 et 2019-20.....	14
Tableau 7. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon les motifs de recours.....	16
Tableau 8. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur situation administrative	17
Tableau 9. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leurs ressources financières	18
Tableau 10. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur couverture médicale	19
Tableau 11. Répartition des familles ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris durant les périodes hivernales 2018-19 et 2019-20 selon leur suivi social.....	20
Tableau 12. Répartition des familles selon l'année où elles ont sollicité le 115 pour la première fois. 21	
Tableau 13. Répartition des familles selon le nombre d'épisodes migratoires en France relevés entre le 1 ^{er} appel et le dernier appel.....	22
Tableau 14. Répartition des familles selon le fait que les familles soient arrivées en France ensemble ou non.....	23
Tableau 15. Répartition des familles selon la durée écoulée entre l'arrivée en France et le premier appel au 115 de Paris	23
Tableau 16. Répartition des familles selon le motif* de sans-abrisme.....	24
Tableau 17. Répartition des familles ayant sollicité le 115 de Paris au cours de la période hivernale selon l'année du 1 ^{er} appel de cette période et le fait qu'elle l'ait sollicité une fois ou plusieurs fois	25
Tableau 18. Répartition des familles ayant eu plusieurs périodes d'appels au 115 de Paris selon le motif de ré-appels.....	26

Tableau 19. Répartition des familles selon le nombre d'actions enregistrées dans les notes rédigées par les écoutants sociaux et la période d'observation.....	27
Tableau 20. Répartition des familles selon le nombre de nuitées d'hébergement attribuées par le 115 et la période d'observation.....	29
Tableau 21. Répartition des familles selon leur mode de prise en charge au 29 février 2020	30
Tableau 22. Répartition des familles selon qu'elles aient contacté ou non le 115 de Paris de mars à mai 2020 et selon le motif d'appel	33
Tableau 23. Répartition des familles selon qu'elles ont obtenu un hébergement ou non entre mars et mai 2020, et selon la durée de prise en charge.....	33
Tableau 24. Répartition des familles selon le nombre d'appels où elles ont eu des informations relatives au 115.....	34
Tableau 25. Répartition des familles selon le nombre d'appels où elles ont évoqué au moins un problème	36
Tableau 26. Répartition des familles selon le nombre de problèmes évoqués lors de leur appel au 115	36
Tableau 27. Nombre d'appels et nombre de familles selon les problèmes mentionnés lors des appels	37
Tableau 28. Répartition des familles selon le nombre messages/appels reçus au 115 par un travailleur social.....	39
Tableau 29. Répartition des familles selon le nombre d'appels avec au moins une orientation émise et le nombre d'orientations.....	40
Tableau 30. Nombre de familles dirigées vers différents partenaires	41
Tableau 31. Répartition des familles selon le nombre d'appels/actions où des références à la santé sont indiquées dans les notes rédigées par les écoutants sociaux	42
Tableau 32. Répartition des familles selon le problème de santé mentionné dans les notes et nombre de fois où ils sont indiqués.....	43
Tableau 33. Répartition des familles selon qu'elles aient indiqué être malade (en dehors de problèmes psychologiques) ou non.....	45
Tableau 34. Les lieux utilisés pour dormir (type ou localisation géographique) renseignés au cours des appels entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion.....	46
Tableau 35. L'alimentation renseignée au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion.....	50
Tableau 36. Les lieux d'hygiène renseignés au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, en nombres et proportion.....	52

Tableau A 1. Répartition des familles de l'échantillon selon le nombre de DNP reçues au cours de la période analysée.	54
Tableau A 2. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon l'ancienneté dans le dispositif, la situation familiale, la nationalité et la situation administrative.....	55
Tableau A 3. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon le motif de l'errance et le temps d'errance.....	57
Tableau A 4. Répartition des familles de l'échantillon et de la base hivernale 2019-2020 selon le fait de bénéficier d'un suivi social, d'une couverture sociale et de ressources financières.....	58

Liste des figures

Figure 1. Évolution de l'activité familles du pôle famille au 115 de Paris, sommes hebdomadaires, 2012-2020.....	5
Figure 2. Évolution des demandes, attributions d'hébergement et demandes non pourvues, public en famille, 2015-2020	6
Figure 3. Nombre moyen quotidien de places quotidiennes disponibles (moyenne mensuelle), public en famille, 2015-2020	7
Figure 4. Nombre de demandes non pourvues quotidiennes (moyenne mensuelles), public en famille, 2015-2020.....	8
Figure 5. Taux de réponse positive quotidien (moyenne mensuelle), public en famille, 2015-2020.....	9
Figure 6. Les appels/actions indiqués sur les notes des familles ayant appelé le 115 de Paris au cours de l'hiver 2019-2020.....	28
Figure 7. Les nuitées d'hébergement des familles ayant appelé le 115 de Paris au cours de l'hiver 2019-2020.....	31
Figure 8. Relation entre le nombre d'actions sur les notes rédigées par les écoutants sociaux et le nombre de nuitées d'hébergement.....	32
Figure 9. Les mots employés par les écoutants lors des appels de familles	35
Figure 10. Les mots employés dans les orientations réalisées par les écoutants sociaux.....	41
Figure 11. Répartition des mises à l'abri nocturnes renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020, selon le type de lieu occupé.....	47
Figure 12. Répartition de la localisation des mises à l'abri nocturnes en établissements de santé renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020	48
Figure 13. Répartition de la localisation géographique des occupations nocturnes de la rue renseignées au cours des appels/actions entre septembre 2019 et mars 2020.....	49
Figure 14. Répartition des modalités d'alimentation renseignées au cours des contacts entre septembre 2019 et mars 2020	51