

## Les dynamiques de recours au 115 en 2020, quels impacts de la crise sanitaire ?

Léo Daudré , Amandine Lebugle , Elsa Garcin

L'année 2020, marquée par la crise sanitaire de la Covid-19, s'est accompagnée d'une rupture dans le modèle traditionnel d'accès à l'hébergement. En raison de l'interdiction d'occuper durablement l'espace public lors des confinements et couvre-feux, et face à la promiscuité des usagers dans les centres d'accueil et d'hébergement d'urgence, le gouvernement a annoncé la mise en place d'un plan d'action inédit, destiné à augmenter la capacité d'hébergement pour pallier ces difficultés. Les dynamiques de recours au 115 ont-elles été impactées ?

### Les usagers en Famille

La crise sanitaire survient alors que, depuis le début de l'hiver 2019-2020, le 115 est confronté à une hausse sans précédent des demandes d'hébergement de la part des familles, en partie freinée par l'ouverture de places hivernales. La capacité d'hébergement d'urgence du 115 de Paris, déjà à un niveau élevé pour les familles au début de l'hiver 2019-2020, va connaître une nouvelle augmentation dès la semaine de l'annonce du premier confinement (du 9 au 15 mars 2020) qui aboutit, **à partir de début mai 2020, à ce que chaque nuit plus de 19 000 personnes en famille** soient hébergées par le dispositif d'urgence, soit une hausse de plus de 1 000 places dont l'essentiel a été ouvert entre le 9 et le 22 mars. Ces nouvelles places sont dans leur immense majorité des chambres dans des hôtels laissés vacants par les touristes et les professionnels et transformés pour l'occasion en « Hôtels-CHU ».

**A chaque ouverture de places, le nombre de demandes diminue**, les personnes hébergées n'ayant plus besoin d'appeler le 115. Cela s'est constaté lors du premier confinement. Cependant, il est probable qu'à ce moment, moins de personnes se sont retrouvées en situation de rue en raison du maintien de la trêve hivernale ; de l'effort de solidarité qui a pu contribuer au maintien au domicile de personnes hébergées chez des tiers ; et du fait des restrictions de déplacement et de la fermeture des frontières. Enfin, notons que le service du 115, d'ordinaire difficile à joindre pour les usagers, n'a pas connu de perturbations qui auraient pu avoir une incidence sur la prise d'appel, grâce à la forte implication des équipes.

L'accalmie observée au début du premier confinement est toutefois de courte durée. **Dès le milieu du mois d'avril 2020, le nombre de demandes d'hébergement repart à la hausse de manière quasi-exponentielle**, et atteint 1 000 par jour en moyenne la dernière semaine du mois de juillet 2020, soit le niveau d'avant le premier confinement (et aussi celui enregistré en octobre 2018). Cette hausse est alimentée par la venue de nouvelles familles en demande d'hébergement et par celles qui n'ont pas sollicité le dispositif au moment des ouvertures de place. Comme les places disponibles ont déjà été attribuées, les familles se voient opposées une « demande non pourvue ». Ces familles appellent de manière répétée le 115 jusqu'à l'obtention d'une place, amenant à une nouvelle saturation du dispositif comme au début de l'hiver 2019-2020.

### Les isolé.e.s

Le recours au 115 des personnes isolées – c'est-à-dire celles qui ne sont pas accompagnées d'enfants mineurs lors de leur demande d'hébergement – diffère de celui des familles. Depuis septembre 2018 et jusqu'à la veille du confinement de mars 2020, les demandes d'hébergement de la part des hommes

ont eu tendance à diminuer – malgré des hausses au moment des périodes hivernales – et celles des femmes et des couples ont présenté une légère augmentation. La diminution du recours au 115 par les hommes n'est pas nouvelle. Elle est alimentée en grande partie par une attrition de l'offre les concernant (les efforts de l'Etat s'étant concentrés sur les familles depuis quelques années) et la durée des temps d'attente lors d'appels au 115, qui en ont découragé beaucoup.

La capacité d'hébergement à destination de personnes isolées augmente avec la crise sanitaire : le **nombre de personnes hébergées passe d'environ 2 000 à 3 100 en moyenne chaque nuit** durant les huit premières semaines de la crise, soit une augmentation de 55 % de la capacité d'hébergement pour ce public. De manière exceptionnelle - les personnes isolées ne bénéficient que très rarement d'un hébergement autre qu'en CHU – des chambres d'hôtel leur sont attribuées via le **dispositif « droit de tirage Covid »** (DDT-Covid) dans les hôtels parisiens transformés en CHU. Parallèlement des **centres fonctionnant en hébergement collectif ont réduit leur capacité d'accueil** pour répondre aux exigences sanitaires qui préconisaient le respect des règles de distanciation physique. Des centres comme La Boulangerie ou Romain Rolland, qui accueillaient toutes les nuits plus de 200 personnes sur des places de mise à l'abri d'une nuit, n'ont plus accueilli qu'une cinquantaine de personne en continu.

Suite à ces ouvertures de places, **les demandes d'hébergement des personnes isolées ont fortement diminué**. Pour les femmes et les couples, l'accalmie est de courte durée, les demandes repartent à la hausse, avec le nombre de DNP. Pour les hommes, la tendance est inversée, en dépit d'un léger sursaut en fin de confinement qui s'explique par le rappel d'anciens usagers qui n'avaient pas appelé le 115 depuis au moins 1 an ou de nouveaux venus tenter leur chance. La baisse du nombre de demandes d'hébergement des hommes isolés est telle qu'en septembre 2020 leur nombre est au niveau le plus bas observé depuis au moins 2018 et que pour la première fois il est quasi similaire à celui des femmes.

En dépit de l'ouverture de places, **dès le premier confinement, plus de 8 demandes d'hébergement sur 10 aboutissent à une DNP**. Les écoutants sociaux prononcent plus souvent qu'avant la crise sanitaire des DNP faute de fluidité du dispositif et en l'absence de places d'hébergement à la nuitée. Les places déjà peu nombreuses avant la crise sanitaire se sont raréfiées. Si les personnes ont manqué l'entrée dans un centre d'hébergement ou un hôtel au début du premier confinement, il a été quasiment impossible pour elles d'y accéder jusqu'à la fin de ce confinement, puisqu'aucune admission n'a été possible.

**L'absence de places d'hébergement d'urgence pour les personnes isolées qui contactent le 115 conduit les personnes à solliciter de moins en moins le dispositif**. Moins les demandes aboutissent à un hébergement, plus les personnes vont arrêter de solliciter le dispositif parce qu'elles anticipent un refus d'hébergement, d'autant plus qu'il est difficile de joindre le 115.

## Conclusion

Le recours au 115 a été impacté par la crise sanitaire, principalement lors du premier confinement, en raison d'un effort inédit de mise à disposition de places d'hébergement, et de l'accent mis sur des places disponibles en continuité, et non à la nuitée. Dans ce contexte de disponibilité de places, et de durées de prise en charge plus longues, le nombre de demandes a baissé. Mais cette baisse est de courte durée : du fait de la venue de nouveaux usagers et d'autres tentant leur chance, les demandes, et les DNP, repartent à la hausse. Les familles qui n'obtiennent pas de réponse positive ou uniquement des prises en charge courtes, réitèrent leurs appels de manière constante, conduisant à la saturation des lignes du 115. Le même schéma est observé pour les femmes et les couples. Seuls les hommes vont continuer de réduire leurs appels au 115 du fait du manque de places.