Enquête 115-NDLS : « Le 115 au lendemain de la Nuit de la Solidarité »

Rapport de l'édition 2024

Amandine Lebugle (Observatoire du Samusocial de Paris),

avec la participation d'Elsa Garcin et les écoutants et écoutantes sociales du 115 de Paris (SIAO75)

Table des matières

Enquête 115-NDLS : « Le 115 au lendemain de la Nuit de la Solidarité » 1
Rapport de l'édition 2024 1
Présentation de l'enquête 2
Bilan de collecte 2
Les personnes en contact avec le 115 ont des profils socio-démographiques différents de celles rencontrées lors de la NDLS 3
Des personnes qui appellent majoritairement pour une place d'hébergement 4
Le lieu de sommeil la veille des personnes en demande d'hébergement 4
Un tiers des personnes ont passé la nuit dans un lieu couvert par la NDLS 7
Conclusion 9
Le suivi social des personnes ayant contacté le 115 de Paris 9
Conclusion 12
Les lieux et services d'aides fréquentés par les personnes en contact avec le 115 de Paris 12
Fréquentation des accueils de jour 12
Fréquentation des distributions alimentaires ou restaurants sociaux très peu couteux 13
Fréquentation des bains-douches 16
Fréquentation des bibliothèques 16
Conclusion 17

Présentation de l'enquête

Depuis 2022, l'Observatoire du Samusocial de Paris et le SIAO de Paris réalisent chaque année une enquête auprès des personnes qui appellent le 115 de Paris le lendemain de la Nuit de la Solidarité (NDLS). L'objectif principal de cette enquête est d'avoir une meilleure connaissance du nombre de personnes en situation de sans-abrisme et de mettre en lumière les différents lieux de sommeil auxquels elles ont recours lorsqu'elles sont en attente d'une place d'hébergement. Par ce questionnaire, nous cherchons également à savoir si les personnes qui appellent le 115 ont été interrogées lors de la Nuit de la Solidarité et si elles ne l'ont pas été, nous cherchons à comprendre pourquoi. En complétant les données recueillies par la Nuit de la Solidarité, les résultats de cette enquête conduisent à une meilleure estimation du nombre de personnes sans-abri à Paris.

À chaque édition, depuis le lancement de cette enquête, une amélioration du dispositif de collecte et du questionnaire est réalisée. Ainsi, en 2022, la première édition, considérée comme un test, passée par une partie des écoutantes et écoutants sociaux, a montré l'intérêt de l'enquête et mis en lumière les difficultés de collecte. La deuxième édition, conjuguée à une opération « 100% décroche au 115 », lors de laquelle la capacité d'écoute a été augmentée par une présence importante d'écoutantes et écoutants sociaux et par la venue de volontaires provenant de différents services du Samusocial de Paris, a permis d'augmenter le nombre de questionnaires remplis et de tester de nouvelles questions visant à mieux connaître les lieux de sommeil des personnes qui ont dormi sur Paris sans avoir été interrogées dans le cadre de la Nuit de la Solidarité.

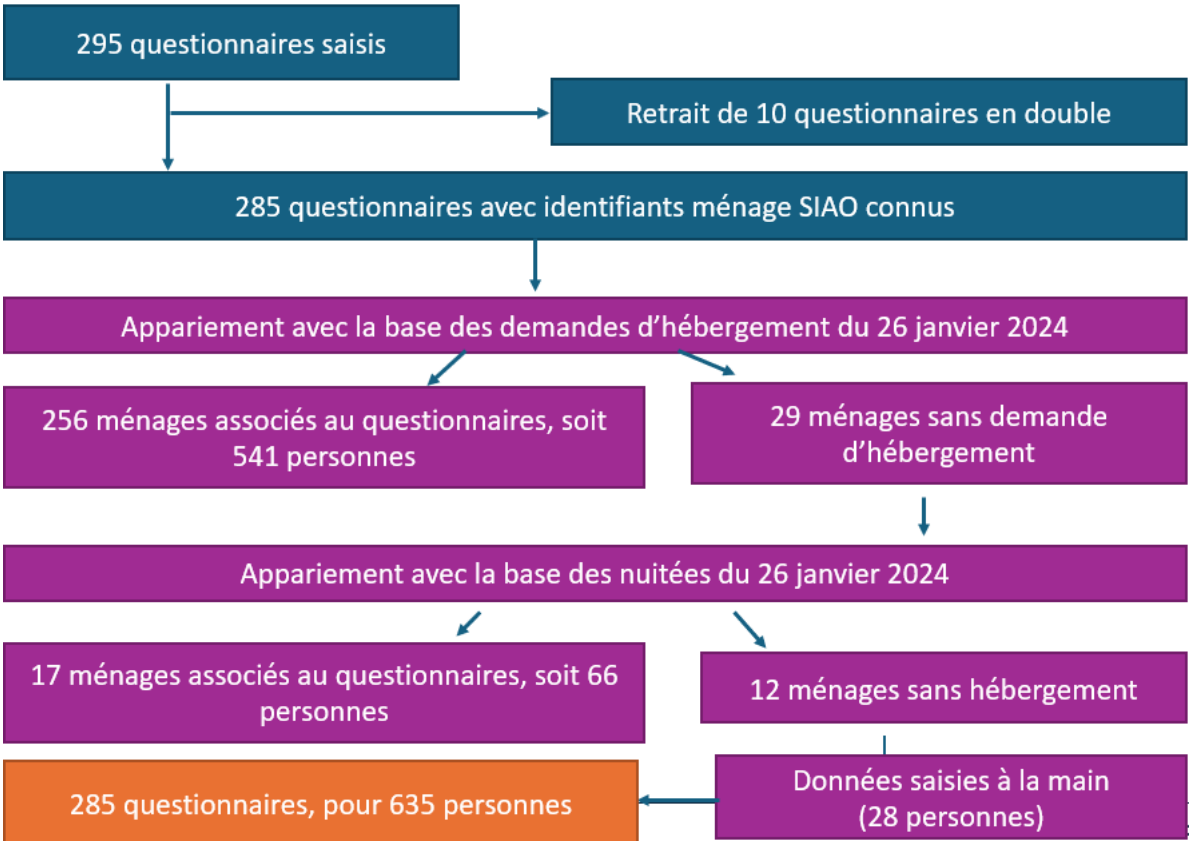
En 2024, le protocole et le questionnaire ont une nouvelle fois été modifiés. L'enquête n'a pas été conjuguée à une « opération 100% décroche » qui avait certes permis d'augmenter la capacité de réponse du 115 mais amené aussi des temps d'attente trop longs entre le premier contact et l'accès à une évaluation sociale, et de ce fait impacté à la fois l'activité des professionnel·le·s du service et la qualité de l'accueil réservé aux personnes en demande d'hébergement. Ainsi, pour limiter ces effets, tout en augmentant la capacité de réponse du plateau du 115, lors de l'édition 2024, seule l'équipe d'écoutants et écoutantes sociales a été renforcée ce jour-là.

Le questionnaire a été modifié pour une meilleure connaissance des lieux de sommeil des personnes et une meilleure comparabilité des données avec celles de la NDLS. Puis deux modules complémentaires ont été introduits : l'un portant sur le suivi social des personnes et l'autre sur la fréquentation des services d'aide au cours des sept jours qui précèdent l'enquête. Comme pour les éditions précédentes, le questionnaire ne contient pas d'informations socio-démographiques. Celles-ci sont récupérées sur le système d'informations du SIAO via la clé ménage des personnes, et éventuellement complétée par le numéro de téléphone et le nom de famille des personnes, si la clé ménage indiquée dans le questionnaire n'est pas reconnue. Enfin, notons que pour faciliter la collecte, cette année, les écoutants et écoutantes sociales remplissaient directement le questionnaire sur la plateforme Wepi® d'Epiconcept.

Bilan de collecte

Au total, 285 ménages différents ont répondu à l'enquête, soit 635 personnes. Par rapport aux années précédentes, toutes les données de l'enquête et les données du SI-SIAO ont pu être appariées, grâce en particulier aux informations d'identification des ménages (nom et numéro de téléphone).

Figure 1. L'appariement de la base de données de l'enquête avec le système d'informations du SIAO



Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris
Champ : Questionnaires remplis par les écoutants et écoutantes sociales lors de l'enquête 115-NDLS du 26 janvier 2024

Les personnes en contact avec le 115 ont des profils socio-démographiques différents de celles rencontrées lors de la NDLS

La quasi-totalité des personnes en contact avec le 115 le lendemain de la NDLS ont déjà appelé le service auparavant. On compte ce jour-là, seulement six personnes primo-arrivantes, soit des personnes qui ont appelé le 115 pour la première fois le jour de l'enquête.

Comme pour les précédentes éditions de l'enquête 115-NDLS, les personnes en contact avec le 115 sont principalement accompagnées d'enfants (67 % des personnes), c'est-à-dire dans la terminologie du service « en famille ». En effet, 52 % sont des personnes en couple accompagnées d'enfants, 14 % des femmes seules avec enfants et 1 % des hommes seuls avec enfants. Rappelons ici que la composition familiale des personnes en contact avec le 115 est la principale différence entre les personnes enquêtées dans le cadre de la NDLS et celles contactant le 115. Le 25 janvier 2024 seulement 5 % des personnes sans abri dénombrées à Paris sont en couple ou en famille[1], contre 84 % des personnes usagères du 115 le lendemain.

[1] APUR, 2024, Les personnes sans-abri à paris la nuit du 25 au 26 janvier 2024 analyses des données issues du décompte de la 7e édition de la nuit de la solidarité, étude, Rapport, 63 pages. https://www.apur.org/sites/default/files/2025-05/nuit_solidarite_2024-paris.pdf?openfile_analytics=18017

Tableau 1. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur composition familiale

	n	%
Couple avec enfant	333	52,4
Couple sans enfant	103	16,2
Femme seule avec enfant(s)	88	13,9
Femme seule	57	9,0
Homme seul	46	7,2
Homme seul avec enfant(s)	8	1,3
Total	635	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris
Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant appelé le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

La répartition par sexe est également très différente, les femmes représentant 55 % des personnes en contact avec le 115 au lendemain de la NDLS, contre seulement 12 % des personnes enquêtées lors de la NDLS.

Des personnes qui appellent majoritairement pour une place d'hébergement

La très grande majorité (88 %) des personnes qui répondent à l'enquête appellent le 115 pour formuler une demande d'hébergement (Tableau 2). D'autres, déjà hébergées, appellent le service pour une orientation vers un service d'aide, un changement de leur situation, ou un problème sur leur lieu d'hébergement.

Tableau 2. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon le motif d'appel

	Effectifs	%
Demande d'hébergement	559	88,0
Demande d'orientation, sans demande d'hébergement	8	1,3
Signalement d'un changement de situation	9	1,4
Signalement d'un problème	30	4,7
Demande de certificat d'hébergement	22	3,5
Autres motifs d'appels, dont	17	2,7
- Changement composition familiale	6	0,9
- Refus nouvelle orientation	3	0,5
- Difficulté à joindre leur travailleur.se social.e	4	0,6
- Adresse nouvel hébergement	4	0,6

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris
Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant appelé le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)
Note : Question à choix multiples, la somme des taux peut être supérieure à 100.

Le lieu de sommeil la veille des personnes en demande d'hébergement

Pour l'analyse des lieux de sommeil, nous nous concentrons sur les personnes qui appellent le 115 pour une place d'hébergement, soit sur 559 personnes. Parmi elles, 67 % (375 personnes) ont dormi la veille à Paris intramuros.

Les lieux de sommeil des personnes en demande d'hébergement sont très variés (Tableau 3). Lorsqu'elles passent la nuit à Paris, les personnes sont principalement dans le réseau de métro ou de RER (16 %), dans la rue (14 %), chez un tiers (12 %), dans une gare SNCF (11 %). De nombreux autres lieux sont également mobilisés : hôpitaux (8 %), bus de nuit (5 %), cage d'escalier (4 %), parking (4 %),

véhicule (3 %), commerce (3 %), etc. Cette multitude de lieux met en lumière les différentes stratégies de débrouille que mettent en place les personnes pour éviter d'être littéralement à la rue. Au total, 75 % des personnes ayant dormi à Paris étaient dans un lieu non prévu pour l'habitation.

Tableau 3. Répartition des personnes en demande d'hébergement selon leur lieu de sommeil la veille

	Paris (n=375)	Ailleurs (n=174)	Indéterminé (n=10)	Ensemble (n=559)
Station de métro, de RER	15,7	2,9	0,0	11,4
Rue	13,6	2,9	0,0	10,0
Chez quelqu'un (famille, ami, connaissance, compatriote, autre...)	12,0	16,1	40,0	13,8
Gare SNCF	11,2	12,6	20,0	11,8
Hôpital	7,7	0,0	0,0	5,2
Dans un hôtel	6,7	33,3	0,0	14,8
Bus, bus de nuit	4,8	1,1	0,0	3,6
Dans un centre d'hébergement, une halte, un foyer, etc.	4,8	6,3	0,0	5,2
Immeuble (cage d'escalier, hall d'entrée)	3,7	1,7	0,0	3,0
Parking	3,7	0,6	0,0	2,7
Association Utopia 56	3,2	0,0	0,0	2,1
Véhicule (voiture, camion, etc.)	2,7	4,6	0,0	3,2
Commerce (Restaurant, salon de coiffure, salon de massage, boutique, etc.)	1,9	2,3	0,0	2,0
Abri bus ou de tram	1,6	1,7	0,0	1,6
Chantier, entrepôt, maison abandonnée	1,3	1,1	0,0	1,3
Dans une école	1,1	0,0	0,0	0,7
Parc / Jardin	0,8	0,0	0,0	0,5
Centre commercial	0,5	0,0	0,0	0,4
Lieu de culte	0,5	6,9	0,0	2,5
Campement	0,3	0,0	0,0	0,2
Squat	0,3	0,0	0,0	0,2
Aéroport	0,0	5,7	0,0	1,8
Ne sait pas	1,9	0,0	30,0	1,8
Ne souhaite pas répondre	0,0	0,0	10,0	0,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=559)

Nous pouvons noter que certaines personnes appellent le 115 au lendemain de la NDLS alors qu'elles ont passé la nuit précédente dans un hébergement, que ce soit en hôtel (15 % de l'ensemble des personnes) ou en CHU (5 %). Ce sont les personnes qui ont pu bénéficier ponctuellement d'une place et qui doivent contacter à nouveau la plateforme téléphonique pour disposer une nouvelle fois d'un hébergement.

Dans la mesure où les femmes sont peu visibles dans le décompte de la NDLS (12% des personnes rencontrées), il est intéressant de connaître les lieux de sommeil de celles qui ont réussi à joindre le 115 et répondu à l'enquête (Tableau 4). Les femmes déclarent avoir passé la nuit dans la rue (14 %), chez un tiers (14 %), dans une station de métro ou RER (13 %), dans une gare SNCF (11 %), à l'hôpital (10 %), dans un bus de nuit (7 %), etc. Les hommes signalent grosso-modo le même type de lieux, avec

toutefois quelques différences, notamment, ils fréquentent davantage les stations de métro (20 %) et moins les hôpitaux (5 %) et les bus de nuit (2 %).

Tableau 4. Répartition des personnes ayant passé la nuit à Paris, selon leur lieu de sommeil et leur sexe

	Effectifs		%	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Rue	30	21	14,3	13,3
Chez quelqu'un (famille, ami, connaissance, compatriote, autre...)	29	16	13,8	10,1
Station de métro, de RER	28	31	13,3	19,6
Gare SNCF	24	18	11,4	11,4
Hôpital	21	8	10,0	5,1
Bus, bus de nuit	15	3	7,1	1,9
Centre d'hébergement, halte, foyer, etc.	11	7	5,2	4,4
Hôtel	11	14	5,2	8,9
Parking	7	7	3,3	4,4
Association Utopia 56	7	5	3,3	3,2
Véhicule	7	3	3,3	1,9
Immeuble (cage d'escalier, hall d'entrée)	6	8	2,9	5,1
Abri bus ou de tram	4	2	1,9	1,3
Commerce (Restaurant, salon de coiffure, salon de massage, boutique, etc.)	4	3	1,9	1,9
Chantier, entrepôt, maison abandonnée	2	3	1,0	1,9
Centre commercial	1	1	0,5	0,6
École	1	3	0,5	1,9
Lieu de culte	1	1	0,5	0,6
Parc / Jardin	1	2	0,5	1,3
Campement	0	1	0,0	0,6
Squat	0	1	0,0	0,6
Ne sait pas	5	2	2,4	1,3
Total	**215**	**160**	**100**	**100**

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris le 26 janvier 2024 et ayant dormi la veille à Paris (N=375)

Les lieux de sommeil varient également selon la présence d'enfants. L'hébergement chez un tiers est fréquemment mobilisé par les personnes accompagnées d'enfants (18 %) et très peu quand elles sont seules ou en couple sans enfant (3 %). Les personnes avec enfants déclarent aussi plus souvent dormir dans la rue (16 % contre 10 %), ou dans les hôpitaux (10 % contre 5 %). A contrario, les personnes sans enfant déclarent souvent se réfugier dans les stations de métro (25 %) ou les gares SNCF (18 %). Ces lieux sont très peu investis par les familles. En effet, 86 % des personnes sans enfants ont trouvé refuge dans un lieu non prévu pour l'habitation contre 67 % des personnes accompagnées d'enfants.

Tableau 5. Répartition des personnes ayant passé la nuit à Paris, selon leur lieu de sommeil et le fait d'être accompagné ou non d'enfant(s)

	Avec des enfants (n=222)	Sans enfants (n=153)
Chez quelqu'un (famille, ami, connaissance, compatriote, autre...)	18,0	3,3
Rue	16,2	9,8
Hôpital	9,9	4,6
Station de métro, de RER	9,5	24,8
Hôtel	8,1	4,6
Gare SNCF	6,8	17,6
Centre d'hébergement, halte, foyer, etc.	4,5	5,2
Véhicule	4,5	0,0
Immeuble (cage d'escalier, hall d'entrée)	4,1	3,3
Bus, bus de nuit	3,2	7,2
Association Utopia 56	3,2	3,3
Parking	2,7	5,2
Commerce (Restaurant, salon de coiffure, salon de massage, boutique, etc.)	2,3	1,3
Abri bus ou de tram	1,8	1,3
Chantier, entrepôt, maison abandonnée	1,8	0,7
École	1,4	0,7
Campement	0,0	0,7
Centre commercial	0,0	1,3
Lieu de culte	0,0	1,3
Parc / Jardin	0,0	2,0
Squat	0,0	0,7
Ne sait pas	2,3	1,3
Total	100,0	100,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris le 26 janvier 2024 et ayant dormi la veille à Paris (N=375)

Un tiers des personnes ont passé la nuit dans un lieu couvert par la NDLS

Au total, 214 personnes ayant formulé une demande d'hébergement au 115 ont passé la nuit dans un lieu couvert par la NDLS, soit 34 % d'entre elles. Parmi elles, seulement 10 déclarent avoir été interrogées par des équipes de la NDLS. Ces personnes rapportent avoir passé la nuit dans la rue (8 d'entre elles) ou dans une station de métro/RER (2).

Plusieurs facteurs susceptibles d'expliquer cette faible participation ont été explorés dans l'enquête. Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer si elles étaient cachées ou dans un endroit peu visible des passants, ainsi que si elles dormaient dès 22h, moment où les bénévoles de la NDLS interviennent sur le terrain.

Près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré ne pas dormir et 60 % être visibles des passants (Tableau 6). Parmi elles, un tiers (69 personnes) étaient éveillées et visibles, tandis qu'un quart (52 personnes) dormaient sans être cachées. En revanche, 14 % (31 personnes) se trouvaient dans des lieux cachés sans dormir, et 11 % (24 personnes) étaient cachées et dormaient.

Tableau 6. Répartition des personnes présentes dans un lieu couvert par la NDLS selon le fait d'être visible ou non et de dormir ou non le soir de la NDLS

	N'étaient pas cachées	Étaient cachées	Indéterminé	**Total**
Ne dormaient pas	32,2	14,5	0,9	**47,7**
Dormaient	24,3	11,2	0,0	**35,5**
Indéterminé	2,8	2,8	11,2	**16,8**
Total	**59,3**	**28,5**	**12,1**	**100**

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris le 26 janvier 2024 et ayant passé la nuit dans un lieu couvert par la NDLS (N=214)

Les personnes visibles ont le plus souvent passé la nuit dans la rue, dans un hôpital ou une gare SNCF (Tableau 7). Les personnes cachées se trouvent dans les lieux de transports en commun (gare de la SNCF, station de métro ou arrêt de bus ou tram) ou encore dans un parking. (Tableau 7). Concernant le fait de dormir, la proportion est relativement stable quel que soit le lieu considéré.

Tableau 7. Répartition (%) des personnes présentes dans un lieu couvert par la NDLS selon le fait d'être visible ou non, de dormir ou non

	Personnes facilement visibles (n=127)	Personnes cachées (n=61)	Part (%) de personnes cachées	Dormaient (n=76)	Ne dormaient pas (n=102)	Part (%) de personnes dormant
Abri bus ou de tram (n=6)	2,4	4,9	-	2,6	2,9	-
Gare SNCF (n=42)	16,5	34,4	50,0	21,1	20,6	38,1
Hôpital (n=29)	18,9	8,2	17,2	14,5	16,7	37,9
Parc / Jardin (n=3)	2,4	0,0	-	1,3	2,0	-
Parking (n=14)	2,4	18,0	-	7,9	6,9	-
Rue (n=51)	29,1	1,6	2,0	26,3	15,7	39,2
Station de métro, de RER (n=59)	28,3	32,8	33,9	26,3	35,3	33,9
Total	**100**	**100**	**28,5**	**100**	**100**	**35,5**

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant formulé une demande d'hébergement au 115 de Paris le 26 janvier 2024 et ayant passé la nuit dans un lieu couvert par la NDLS (N=214)

Notons que si la part des personnes présentes dans un lieu couvert par la NDLS ne diffère pas selon le sexe des personnes, elle diffère selon la composition familiale. En effet, la moitié des personnes sans enfant, dites isolées dans la terminologie du service, est présente dans un lieu couvert par la NDLS, alors que ce n'est le cas que d'un quart des personnes accompagnées d'enfants. Par ailleurs, les personnes accompagnées d'enfants déclarent moins souvent être visibles des passants (20,2 % contre 37,3 %), ce qui participe également à leur faible présence dans le décompte de la NDLS.

À partir de ces résultats, il est possible d'ajuster le nombre de personnes sans abri décomptées dans le cadre de la NDLS. En effet, parmi les personnes présentes dans un lieu couvert par le décompte, seules celles qui dormaient dans un endroit visible ont pu être enregistrées par les bénévoles de la Ville de Paris. Nous pouvons ainsi ajouter les personnes présentes dans un espace caché et celles qui ne dormaient pas au moment du passage des équipes du décompte, soit 162 personnes.

Conclusion

En 2024, les personnes en contact avec le 115 de Paris ont passé la nuit de la Nuit de la Solidarité (NDLS) dans des lieux variés, principalement situés à Paris. Si des différences selon le sexe sont observées, c'est surtout la présence d'enfants qui influe sur le fait d'être visibles dans un lieu couvert par le dispositif de la NDLS.

Le suivi social des personnes ayant contacté le 115 de Paris

La question du suivi social est cruciale dans le secteur de l'accueil, l'hébergement et l'insertion (AHI) notamment parce que les travailleuses et travailleurs sociaux sont les seuls à pouvoir formuler une demande d'hébergement SIAO, soit une demande d'hébergement en long séjour, et aider à la constitution d'une demande de logement social.

Les personnes en contact avec le 115 de Paris le lendemain de la NDLS de 2024 déclarent majoritairement (65 %) avoir un suivi social (Tableau 8). Cette proportion est plus élevée lorsque les personnes ne formulent pas de demande d'hébergement, c'est-à-dire lorsqu'elles contactent le 115 pour une autre raison (68 % vs 64 %). Notons par ailleurs que ces personnes ont plus souvent plusieurs suivis sociaux (15 % contre 4 %).

Tableau 8. Répartition des enquêté.e.s selon qu'elles disposent d'un suivi social

	Total		Demandeurs		Non demandeurs	
	n	%	n	%	n	%
Pas de suivi social	220	34,6	196	35,1	24	31,6
Avec un suivi social, dont	410	64,5	358	64,1	52	68,4
réalisé auprès d'une seule structure	*378*	*59,5*	*337*	*60,3*	*41*	*53,9*
réalisé auprès de plusieurs structures	*32*	*5,0*	*21*	*3,8*	*11*	*14,5*
Ne sait pas	3	0,5	3	0,5	0	0,0
Ne souhaite pas répondre	2	0,3	2	0,4	0	0,0
Total	635	99,9	559	100,1	76	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

Le suivi social est réalisé principalement au sein des accueils de jours (66 %), en particulier parmi les personnes en demande d'hébergement (72 % contre 29 %) (Tableau 9). Si on considère l'ensemble des personnes en demande d'hébergement, qu'elles aient ou non un suivi social (559 personnes), près de la moitié (46 %) ont un suivi social dans un accueil de jour. D'autres structures sont citées : l'hôpital et les mairies où respectivement 11 % et 10 % des personnes sans solution d'hébergement y ont leur suivi social.

Tableau 9. Répartition (%) des personnes ayant un suivi social selon la structure principale de ce suivi

	Total		Demandeurs		Non demandeurs	
	n	%	n	%	n	%
Accueil de jour, ESI, Caarud/Csapa	272	66,3	257	71,8	15	28,8
Hôpital	39	9,5	39	10,9	0	0,0
Mairie (PSA, CCAS, EPS, etc.)	48	11,7	36	10,1	12	23,1
Lieu d'hébergement	20	4,9	7	2,0	13	25,0
Services sociaux scolaires	5	1,2	5	1,4	0	0,0
CAF	7	1,7	0	0,0	7	13,5
Autre	5	1,2	0	0,0	5	9,6
Ne souhaite pas répondre	8	2,0	8	2,2	0	0,0
Ne sait pas	6	1,5	6	1,7	0	0,0
Total	410	100	358	100	52	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et disposant d'un suivi social (N=410)

La très grande majorité (79 %) des personnes rencontrent leur travailleur ou travailleuse sociale lors d'un rendez-vous planifié (Tableau 10). Cette part est plus importante parmi les personnes en demande d'hébergement au 115 (81 %). D'autres canaux d'accès aux professionnels du travail social existent : près d'un quart (24 %) rencontrent leur travailleur ou travailleuse sociale sans avoir pris de rendez-vous, 8 % ont des contacts par téléphone et 4 % via des messageries. Notons que les personnes qui contactent le 115 sans formuler de demande d'hébergement, ont plus souvent une multitude de canaux d'accès à leur travailleur ou travailleuse sociale que celles qui sont en demande d'hébergement. Pour ces dernières, seule la rencontre en face à face (avec ou sans rendez-vous) demeure le principal moyen de contact.

Tableau 10. Répartition (%) des personnes ayant un suivi social selon la forme qu'il prend

	Total		Demandeurs		Non demandeurs	
	n	%	n	%	n	%
En face à face avec rendez-vous	322	78,5	291	81,3	31	59,6
En face à face sans rendez-vous	98	23,9	83	23,2	15	28,8
Par téléphone	33	8,0	15	4,2	18	34,6
Messages (y compris SMS, WhatsApp,etc.)	18	4,4	0	0,0	18	34,6
Accompagnements physiques (santé, administration, quotidien…)	12	2,9	8	2,2	4	7,7
Autre (ne l'a rencontré qu'une seule fois)	5	1,2	5	1,4	0	0,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et disposant d'un suivi social (N=410)

Note : Question à choix multiples, la somme des taux peut être supérieure à 100.

Les démarches entreprises par le professionnel·e du travail social sont variées, touchant ainsi les différents domaines du quotidien des personnes. Dans 8 cas sur 10, les travailleurs et travailleuses sociales effectuent des démarches liées au logement et à l'hébergement (Tableau 11). Les démarches concernant l'hébergement sont plus fréquemment citées par les personnes en demande d'hébergement, certainement du fait des demandes SIAO à renouveler tous les trois mois. Notons que 20 % des personnes (soit 70) appelant pour une demande d'hébergement n'indiquent pas la recherche

d'hébergement et de logement parmi les démarches engagées avec leur travailleur ou travailleuse sociale. Elles mènent des démarches d'accès aux soins et/ou de titre de séjour.

Outre le logement et l'hébergement, les travailleurs et travailleuses sociales effectuent des démarches pour l'accès aux soins (c'est le cas pour 46 % des personnes en demande d'hébergement au 115 et de 15 % pour les autres), la scolarité des enfants (respectivement 10 % et 12 % des personnes en demande d'hébergement et les autres), les titres de séjour (6 % et 12 %).

Tableau 11. Part (%) de personnes ayant un suivi social selon les démarches entreprises avec le travailleur social et le fait d'avoir contacté le 115 pour une place d'hébergement ou non

	Total (n=410)		Demandeurs (n=358)		Non demandeurs (n=52)	
	n	%	n	%	n	%
Logement social	192	46,8	159	44,4	33	63,5
Santé (Sécurité sociale, AME, etc.)	173	42,2	165	46,1	8	15,4
Hébergement (CHU/CHRS)	167	40,7	152	42,5	15	28,8
Scolarité des enfants	42	10,2	36	10,1	6	11,5
Aides financières (RSA, AAH, CAF, APL, etc.)	39	9,5	32	8,9	7	13,5
Titre de séjour	29	7,1	23	6,4	6	11,5
Logement accompagné (FJT, RS, PF, IML)	19	4,6	15	4,2	4	7,7
Aide à la mobilité (Navigo, Tickets métro, etc.)	18	4,4	18	5,0	0	0,0
Papiers d'identité	16	3,9	16	4,5	0	0,0
Alimentation	12	2,9	8	2,2	4	7,7
Autre	9	2,2	9	2,5	0	0,0
Ne sait pas	25	6,1	21	5,9	4	7,7

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et disposant d'un suivi social (N=410)

Note : Question à choix multiples, la somme des taux peut être supérieure à 100.

Les démarches entreprises lors de leur dernière entrevue avec leur travailleur ou travailleuse sociale reflètent les besoins d'accompagnement récents des personnes en contact avec le 115 de Paris. Pour les personnes en demande d'hébergement, ces démarches ne sont pas différentes de celles déclarées plus haut : l'action des travailleurs et travailleuses sociales consiste à aider les personnes à accéder à un lieu où dormir et à se soigner soit deux besoins vitaux (Tableau 12). Ceux qui n'appellent pas le 115 pour formuler une demande d'hébergement déclarent que lors de leur dernière rencontre, leur travailleur ou travailleuse sociale a entrepris des démarches en vue d'accéder à un logement social ou un hébergement, mais également des démarches en vue d'obtenir une aide financière, un titre de séjour ou la nationalité française, ou encore pour la scolarisation des enfants.

Tableau 12. Part (%) de personnes ayant un suivi social selon les démarches entreprises avec le travailleur social lors de leur dernière rencontre et le fait d'avoir contacté le 115 pour une place d'hébergement ou non

	Total (n=410)		Demandeurs (n=358)		Non demandeurs (n=52)	
	n	%	n	%	n	%
Hébergement (CHU/CHRS)	164	40,0	153	42,7	11	21,2
Logement social	149	36,3	116	32,4	33	63,5
Santé (Sécurité sociale, AME, etc.)	125	30,5	113	31,6	12	23,1
Aides financières (RSA, AAH, CAF, APL, etc.)	29	7,1	26	7,3	3	5,8
Scolarité des enfants	26	6,3	13	3,6	13	25,0
Aide à la mobilité (Navigo, Tickets métro, etc.)	24	5,9	17	4,7	7	13,5
Titre de séjour	19	4,6	12	3,4	7	13,5
Papiers d'identité	17	4,1	17	4,7	0	0,0
Logement accompagné (FJT, RS, PF, IML)	10	2,4	10	2,8	0	0,0
Autre	9	2,2	9	2,5	0	0,0
Alimentation	9	2,2	9	2,5	0	0,0
Premier rendez-vous	6	1,5	6	1,7	0	0,0
Domiciliation	2	0,5	2	0,6	0	0,0
Ne sait pas	38	9,3	38	10,6	0	0,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et disposant d'un suivi social (N=410)

Note : Question à choix multiples, la somme des taux peut être supérieure à 100.

Conclusion

Parmi les usagers du 115, 2 personnes sur 3 bénéficient d'un suivi social. Si la proportion de personnes déclarant un suivi social est similaire entre celles formulant une demande d'hébergement et les autres, la nature de ce suivi diffère selon les profils. Les usagers demandant un hébergement au 115 ont plus souvent un seul accompagnement social, généralement assuré dans des accueils de jour, où ils rencontrent leur travailleur social en face à face. Les démarches entreprises se concentrent principalement sur l'accès à un hébergement ou à un logement, ainsi que sur l'ouverture de droits en matière de santé. Les usagers qui contactent le 115 pour un autre motif qu'une demande d'hébergement ont plusieurs suivis sociaux dans des structures différentes et contactent leurs travailleurs sociaux par différents canaux (face à face, téléphone et messagerie).

Les lieux et services d'aides fréquentés par les personnes en contact avec le 115 de Paris

La dernière partie de l'édition 2024 de l'enquête porte sur les lieux et services d'aide fréquentés par les personnes en contact avec le 115 de Paris. Les personnes étaient interrogées sur leur fréquentation des accueils de jour, des lieux de distribution alimentaire, des bains douches et des bibliothèques au cours des sept jours précédant l'enquête.

Fréquentation des accueils de jour

Sur les 635 personnes en contact avec le 115 le 26 janvier 2024, 39 % indiquent explicitement s'être rendues dans des accueils de jour au cours des sept derniers jours, 22 % déclarent au contraire ne s'y être jamais rendues (Tableau 13). Ces résultats doivent être relativisés, car la modalité « ne sait pas » constitue une part importante des réponses (39%). Nous pouvons supposer que les écoutants et écoutantes sociales ont coché cette réponse lorsque la question n'a pas pu être posée. Si nous ne

tenons pas compte de cette non réponse, 7 personnes sur 10 en demande d'hébergement au 115 se sont rendues au moins une fois dans un accueil de jour au cours des sept derniers jours, et même plus de 4 sur 10 s'y sont rendus tous les jours ou presque. Les personnes en contact avec le 115 sans demande d'hébergement déclarent ne pas se rendre dans les accueils de jours, probablement parce que les services proposés dans ces accueils concernent plus souvent les personnes sans abri[2]. Effectivement, 72 % des personnes sans abri la veille ont fréquenté au moins une fois un accueil de jour au cours des sept derniers jours. Notons toutefois que 47 % des personnes en demande d'hébergement ayant dormi dans un hôtel, un centre d'hébergement ou chez un tiers, ont fréquenté un accueil de jour au cours de la semaine écoulée.

Tableau 13. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur fréquentation des accueils de jour au cours des 7 jours précédents l'enquête et le fait d'appeler pour une demande d'hébergement ou non

	Total (n=635)			Demandeurs (n=560)			Non demandeurs (n=76)		
	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)
0 fois	141	22,2	36,2	114	20,4	31,5	27	35,5	100,0
1 seule fois	24	3,8	6,2	24	4,3	6,6	0	0,0	0,0
2 à 4 fois	61	9,6	15,7	61	10,9	16,9	0	0,0	0,0
5 à 7 fois	139	21,9	35,7	139	24,9	38,4	0	0,0	0,0
Plus de 7 fois	22	3,5	5,7	22	3,9	6,1	0	0,0	0,0
Ne sait pas	246	38,7	-	197	35,2	-	49	64,5	-
Ne souhaite pas répondre	2	0,3	0,5	2	0,4	0,6	0	0,0	0,0
Ensemble	635	100,0	100,0	559	100,0	100,0	76	100,0	100,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

Fréquentation des distributions alimentaires ou restaurants sociaux très peu couteux

Plus d'un tiers (38 %) des personnes en contact avec le 115 le lendemain de la NDLS déclarent s'être rendues au moins une fois dans un point de distribution alimentaire au cours des sept derniers jours (Tableau 14). Comme précédemment, ce résultat est à relativiser car la part de personnes ayant répondu « ne sait pas » parait particulièrement élevée (38%) et peut est considérée comme une non réponse.

Ainsi, si on ne considère que les situations où les personnes ont répondu par la positive ou la négative à la question, la part de personnes s'étant rendues dans un lieu de distribution alimentaire s'élève à 58 % avec un recours plus fréquent pour les personnes sans abri (68 %) que les autres (39 %). La proportion de personnes recourant aux distributions alimentaires s'élève à 62 % pour celles ayant passé la nuit à Paris (contre 48 % pour celles ayant dormi ailleurs en Île-de-France), révélant ainsi leur forte dépendance aux restaurants solidaires de la ville de Paris et au secteur associatif.

[2] C'est-à-dire, selon la typologie européenne de l'exclusion liée au logement, des personnes sans logement personnel, dormant dans des lieux publics ou ouvert au public. (Voir grille ethos « light » de la Feantsa, https://www.feantsa.org/files/Home/ETHOS/PDFS/ETHOS-Light.pdf)

Tableau 14. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur fréquentation de distribution alimentaire ou restaurant très couteux au cours des 7 jours précédant l'enquête et le fait d'être sans abri ou non

	Total (n=635)			Sans abri (n=356)			Hébergé (n=268)		
	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)
0 fois	239	37,6	58,2	175	47,8	67,6	56	21,7	39,2
Au moins une fois	169	26,6	41,1	82	22,4	31,7	87	33,7	60,8
Ne sait pas (NSP)	224	35,3		107	29,2		115	44,6	
Ne souhaite pas répondre	3	0,5	0,7	2	0,5	0,8	0	0,0	0,0
Total	635	100,0	154,5	366	100,0	141,3	258	100,0	180,4

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

Intéressons-nous maintenant à la fréquence du recours aux distributions alimentaires, les personnes étant invitées à indiquer le nombre de fois où elles se sont rendues en distribution pour chacun des trois types de repas (petits-déjeuners, déjeuners, dîners) au cours de la semaine écoulée avant l'enquête.

En moyenne, les personnes ayant fréquenté au moins une fois un lieu de distribution alimentaire, s'y sont rendues 9,3 fois, soit à peine plus d'un repas par jour dans la semaine. Ainsi, un grand nombre de personnes ne se rendent que très peu en distribution alimentaire : 4 personnes ayant eu recours à des distributions alimentaires sur 10 se sont rendues moins d'une fois par jour en moyenne dans une distribution alimentaire et 3 sur 10 s'y sont rendus pour au moins deux repas par jour (Tableau 15).

Le type de repas pris par les usagers du 115 dans les lieux de distribution alimentaire est relativement hétérogène (Tableau 16). Si un tiers des personnes ayant passé la nuit dans un espace public se rendent en distribution alimentaire au moins une fois pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner, 37% ne s'y rendent que pour un seul type de repas. Cet unique type de repas pris en distribution est le dîner (22%) ou le petit déjeuner (14%). Au total, parmi la population sans abri, 82 % ont fréquenté au moins une fois dans la semaine une distribution pour un repas du soir, 67 % pour un petit-déjeuner et 57 % pour un dîner.

Tableau 15. Répartition des personnes en contact avec le 115 s'étant rendu en distribution alimentaire, selon le nombre de repas distribués et le fait d'être présent sans-abri ou non

	Total (n=239)			Sans abri (n=175)			Hébergé (n=56)		
	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)
Un repas dans la semaine	27	11,3	12,6	14	8,0	8,4	13	23,2	33,3
Moins d'un repas par jour	62	25,9	29,0	54	30,9	32,3	8	14,3	20,5
Un repas par jour	32	13,4	15,0	20	11,4	12,0	7	12,5	17,9
Plus d'un repas par jour (mais moins de deux)	25	10,5	11,7	23	13,1	13,8	2	3,6	5,1
Deux repas par jour	24	10,0	11,2	21	12,0	12,6	3	5,4	7,7
Plus de deux repas par jour	20	8,4	9,3	20	11,4	12,0	0	0,0	0,0
Trois repas par jour	24	10,0	11,2	15	8,6	9,0	6	10,7	15,4
Indéterminé	25	10,5	-	8	4,6	-	17	30,4	-
Total	239	100	100	175	100	100	56	100	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et s'étant rendu au moins une fois dans un point de distribution alimentaire (N=239)

Tableau 16. Répartition des personnes en contact avec le 115 s'étant rendues en distribution alimentaire, selon le type de repas distribué et le fait d'être présent dans un lieu couvert par la NDLS ou non

	Total (n=239)		Espace public ou externe (n=175)		Autre lieu (n=56)	
	n	%	n	%	n	%
3 repas (Petits déjeuner, déjeuner, dîner)	75	31,4	63	37,1	9	14,8
2 repas, dont …	64	26,8	49	28,8	15	24,6
Déjeuner et dîner	26	10,9	22	12,9	4	6,6
Petit-déjeuner et déjeuner	18	7,5	10	5,9	8	13,1
Petit déjeuner et dîner	20	8,4	17	10,0	3	4,9
1 seul repas, dont …	100	41,8	63	37,1	32	52,5
Petit-déjeuner	28	11,7	24	14,1	4	6,6
Déjeuner	21	8,8	2	1,2	17	27,9
Dîner	51	21,3	37	21,8	11	18,0
Au moins un petit déjeuner	141	59,0	114	67,1	24	39,3
Au moins un déjeuner	140	58,6	97	57,1	38	62,3
Au moins un diner	172	72,0	139	81,8	27	44,3
Ensemble	239	100	175	103	56	92

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 qui se sont rendues en distribution alimentaire (ou dans un restaurant très peu couteux) au cours des 7 jours qui précèdent l'enquête (N=239)

Fréquentation des bains-douches

Seulement 16 % des personnes en contact avec le 115 le lendemain de la NDLS déclarent s'être rendues au moins une fois dans un bain-douche au cours des sept jours qui ont précédé l'enquête (Tableau 17). Comme pour les autres dispositifs d'aide, la réponse « Ne sait pas » a été très fortement donnée (37 %). Nous pouvons considérer que cette réponse a été cochée par les écoutants et écoutantes sociales lorsque la question n'a pas été posée. Si nous tenons compte uniquement des personnes qui ont donné une réponse, c'est un quart des personnes ayant appelé le 115 au lendemain de la NDLS qui se sont rendues dans un bain douche au cours des sept derniers jours. Cette part monte à 32 % lorsque les personnes n'étaient pas hébergées la veille de l'enquête.

Tableau 17. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur fréquentation de bains-douches et le fait d'être présent dans un lieu couvert par la NDLS ou non

	Total			Sans abri			Hébergé		
	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)
0 fois	103	16,2	25,9	81	22,1	31,8	20	7,8	14,9
Au moins une fois	291	45,8	73,1	171	46,7	67,1	114	44,2	85,1
Ne sait pas	237	37,3	-	111	30,3	-	124	48,1	-
Ne souhaite pas répondre	4	0,6	1,0	3	0,8	1,2	0	0,0	0,0
Total	635	100	100	366	100	100	258	100	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

La fréquentation des bains-douches peut dépendre de la fréquentation des accueils de jour, puisque des douches peuvent y être prises. En ne considérant que les personnes qui ont répondu positivement ou négativement à la question de fréquentation de ces deux structures, près d'un tiers (30 %) déclarent ne se rendre ni dans les bains douches, ni dans les accueils de jour (Tableau 18). Cette proportion est moins importante parmi les personnes ayant dormi dans un espace public que les autres (20 % contre 54 %).

Tableau 18. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur fréquentation de bains-douches et d'accueils de jour et leur lieu de sommeil la veille

	Total		Sans abri		Hébergé	
	n	%	n	%	n	%
Aucun des deux	110	30,1	49	20,2	61	53,5
En accueil de jour et bain-douche	76	20,8	63	25,9	13	11,4
Uniquement dans un bain-douche	18	4,9	14	5,8	2	1,8
Uniquement en accueil de jour	161	44,1	117	48,1	38	33,3
Total	365	100	243	100	114	100

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 et ayant répondu oui ou non aux questions sur la fréquentation des bains-douches et accueils de jour (N=365)

Fréquentation des bibliothèques

Les bibliothèques sont parfois des lieux de refuge des personnes sans domicile. Les personnes en contact avec le 115 de Paris ont ainsi été invitées à indiquer si elles avaient fréquenté des bibliothèques au cours des sept jours précédant l'enquête. Ce lieu s'avère être peu mobilisé par les personnes en contact avec le 115 (Tableau 19). Leur fréquentation s'avère être légèrement plus importante pour les

personnes ayant dormi dans un espace public (6 % et même près de 7 % si on ne considère pas les réponses « ne sait pas » probablement cochée lorsque la question n'a pas été posée).

Tableau 19. Répartition des personnes en contact avec le 115 selon leur fréquentation des bibliothèques et leur lieu de sommeil la veille

	Total			Sans abri			Hébergé		
	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)	n	%	% (Hors NSP)
0 fois	22	3,5	5,5	19	5,2	7,4	1	0,4	0,8
Au moins une fois	374	58,9	93,5	236	64,5	91,5	132	51,2	99,2
Ne sait pas	235	37,0	-	108	29,5	-	125	48,4	-
Ne souhaite pas répondre	4	0,6	1,0	3	0,8	1,2	0	0,0	0,0
Total	635	100	100,0	366	100	100,0	258	100	100,0

Source : enquête 115-NDLS-2024, Observatoire du Samusocial de Paris - SIAO de Paris

Champ : Les personnes et les membres de leur famille ayant contacté le 115 de Paris le 26 janvier 2024 (N=635)

Conclusion

L'enquête réalisée par le Samusocial de Paris confirme que le public rencontré la rue le soir de la NDLS, composé principalement d'hommes isolés, est différent de celui en contact avec le 115, où les personnes sont essentiellement accompagnées d'enfants. Peu de personnes en contact avec le 115 ont déclaré avoir rencontré les équipes de bénévoles le soir de la NDLS, alors qu'elles appellent le service pour une place en hébergement d'urgence. L'enquête nous permet de comprendre pourquoi. D'abord, seulement un tiers des personnes en contact avec le 115 de Paris a passé la nuit de la NDLS dans un lieu couvert par l'opération de collecte : 67 % seulement étaient à Paris et parmi elles, 57 % ont dormi dans un des lieux parcourus par les équipes de bénévoles. Puis, une partie des personnes présentes dans les espaces de la NDLS ont déclaré y être caché et difficilement visible. Ainsi, au total, 152 personnes en contact avec le 115 de Paris le lendemain de la NDLS pourraient être ajoutées à l'effectif initial de 3 492 personnes décomptées lors de la NDLS 2024. Cet effectif confirme la sous-estimation du nombre de personnes sans-abri basée sur cette seule source de données et plaide pour une diversification des opérations de collecte pour mieux estimer le nombre de personnes sans solution d'hébergement.

Pour la première fois, deux modules complémentaires ont été ajoutés : l'un sur le suivi social, l'autre sur la fréquentation de différentes structures. Si 6 personnes sur 10 bénéficient d'un suivi social, celui-ci diffère selon qu'elles ont appelé pour une place d'hébergement ou non. Celles qui appellent pour une place d'hébergement ont dans un large majorité leur suivi dans un accueil de jour, un ESI ou un csapa/caarud et rencontrent leur travailleur ou travailleuse sociale en face à face (avec ou sans rendez-vous). Dans les démarches entreprise, la recherche d'hébergement, de logement et d'ouverture de droits en matière de santé sont les plus fréquentes. Les personnes qui appellent le 115 pour un autre motif ont moins souvent leur suivi social dans des accueils de jour, ESI ou caarud/csapa, mais plus souvent en mairie, dans leur lieu d'hébergement ou à la CAF. Elles indiquent avoir des contacts à travers différents canaux : face à face, mais aussi par téléphone, messagerie, etc. enfin, mes démarches entreprises sont beaucoup plus diversifiées.

Le recours aux différents services d'aide (accueil de jour, distribution alimentaire, bains-douches et bibliothèques) au cours des sept jours précédant l'enquête n'a pas été renseigné par environ un tiers

des personnes. Cette non réponse est une manifestation des limites de l'opération de collecte. Dans le contexte particulier des appels au 115 où une prise en charge n'est pas proposée, il peut ne pas être adéquat d'interroger les personnes sur des sujets variés. Les réponses à cette partie doivent donc être traitées avec prudence car les résultats portent sur les seules personnes répondantes. La majorité des personnes sans abri se rendent dans des accueils de jour, et ce plusieurs fois dans la semaine. Elles se fréquentent également fortement les bains douches et en bibliothèques. En revanche, plus de la moitié des personnes sans abri ne s'est pas rendu en distribution alimentaire au cours des sept jours précédant l'enquête. Les personnes hébergées, quant à elles, n'ont pas fréquenté les accueils de jour. En revanche, la majorité a reçu une aide alimentaire, elles se sont rendues au moins une fois en bain douche et en bibliothèque au cours des 7 derniers jours.