



FNARS

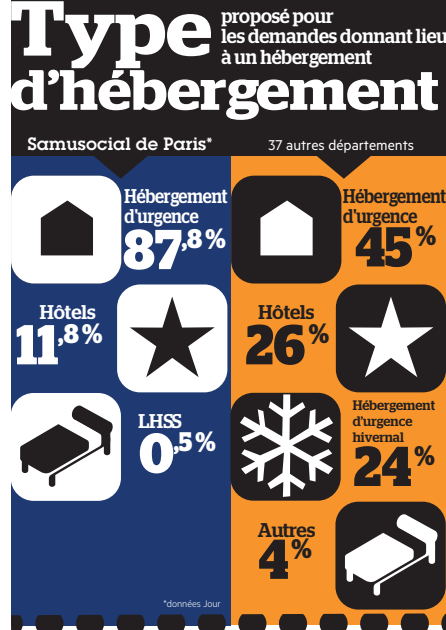
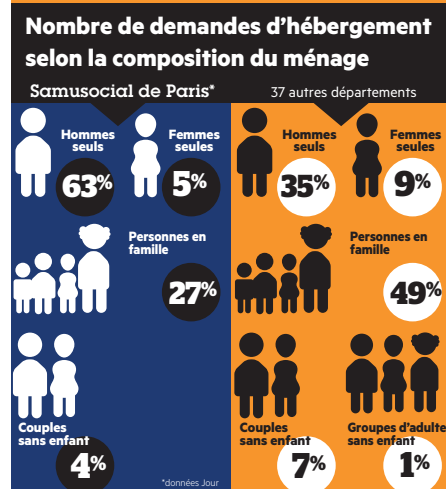
agir pour la solidarité

Baromètre 115

Synthèse hivernale 2013-2014



Synthèse



La fin de la gestion saisonnière : une perspective manquée en 2014

Les chiffres de la synthèse hivernale du baromètre 115 montrent que la précarité progresse sur les territoires et que le dispositif d'hébergement ne parvient pas à y faire face. L'engagement de la fin de la gestion au thermomètre de l'hébergement d'urgence achoppe cette année encore. Bien qu'annoncée par le Gouvernement, la transition n'a pas eu lieu. Cet hiver, comme les précédents, le dispositif a eu recours à des locaux précaires inadaptés (casernes, gendarmeries, locaux hospitaliers, gymnases, hôtels...) qui ne respectent pas les normes de décence et de dignité, et qui ferment actuellement sans proposer de solutions plus durables aux personnes.

Une augmentation continue des demandes au 115

Le nombre de demandes d'hébergement au 115 a fortement augmenté cet hiver, avec 10 % de demandes supplémentaires par rapport à l'hiver dernier dans les 37 départements, et 2,5 % à Paris en journée. Il traduit une dégradation de la situation sociale, dans un contexte de crise économique et sociale.

Plus nombreuses, les sollicitations au 115 sont faites pourtant par moins de personnes. De novembre 2013 à mars 2014, 49 433 personnes différentes ont sollicité le dispositif d'urgence pour un hébergement, contre 51 400 personnes l'hiver dernier, soit une diminution de 4 %. Le défaut de solutions proposées aux personnes et/ou la durée courte des séjours qui leur sont attribués génèrent des demandes multiples : l'organisation du dispositif oblige les personnes à réitérer plusieurs fois leur demande dans l'espoir d'obtenir une réponse positive. En moyenne, les personnes ont fait, au cours de cet hiver, 7,2 demandes d'hébergement contre 6,3 l'année dernière.

Cette progression des demandes est plus particulièrement le fait d'une sollicitation croissante des personnes en famille dans les 37 départements. Si les hommes isolés représentent la majorité des personnes qui sollicitent le 115, les demandes des personnes en famille ont fortement augmenté (+15%) par rapport à l'hiver dernier. Ces dernières font de nombreuses demandes au 115, 9,3 en moyenne, dans l'espoir d'obtenir une réponse. À Paris, les demandes concernent essentiellement les hommes seuls (63 %). Les phénomènes migratoires expliquent également l'augmentation des demandes dans les 37 départements. Les demandes des communautaires et extra-communautaires ont progressé, respectivement de 34 % et de 20 % entre les deux hivers.

Un hiver critique, l'asphyxie du 115

En plein hiver, alors que les capacités d'hébergement ont été renforcées sur les territoires, 1 500 personnes sont restées sans solution chaque jour en moyenne dans les 37 départements. Au total, 61% des demandes d'hébergement n'ont pas donné lieu à un hébergement cet hiver, contre 59% l'hiver dernier.

Le constat posé, depuis plusieurs années, sur le dispositif d'urgence demeure inchangé : la persistance d'un trop grand nombre de réponses négatives aux demandes d'hébergement faute de places ouvertes et adaptées pour répondre aux besoins toujours grandissant. Critique depuis de très nombreux mois, la situation continue de se dégrader dans les territoires : 24 des 37 départements de l'échantillon du baromètre enregistrent une dégradation de leur taux d'attribution par rapport à l'hiver dernier. La principale raison de ces réponses négatives reste l'absence de places disponibles suffisantes pour proposer un hébergement aux personnes à la rue qui appellent le 115.

Le nombre d'attributions a pourtant augmenté entre les deux hivers, passant de 133 431 durant l'hiver 2012-2013 à 138 820 cet hiver (+ 4 %). L'augmentation des places d'hébergement d'urgence (+ 15 %) et du recours à l'hôtel (+ 12 %) n'a pas suffi à répondre à la hausse des demandes d'hébergement (+ 10 %) et à masquer la diminution des attributions vers les places temporaires. Cet hiver, le nombre de places temporaires hivernales attribuées a été plus faible que l'hiver dernier (- 18 %). Les places hivernales n'ont pas été ouvertes partout, du fait de la douceur des températures : ainsi

des structures, pourtant prêtes à accueillir des personnes sans-abri, n'ont pas été ouvertes faute de déclenchement des niveaux météo France.

La situation à Paris marque une légère amélioration. Cet hiver, 55 % des demandes faites au 115 de Paris entre le 1er novembre et le 31 mars ont donné lieu à un hébergement, contre 47 % l'hiver dernier sur l'activité de journée. Les attributions ont augmenté globalement de 18 % entre les deux hivers sur l'activité de jour, et les non-attributions baissé de 12 %. Malgré tout, 45 % des demandes n'ont pas donné lieu à un hébergement en journée et 35 % en soirée. L'essentiel de ces non-attributions correspond à des demandes non pourvues faute de places disponibles (40 %).

Une réponse d'urgence aléatoire, sélective et discontinue

Parmi les 49 433 personnes qui ont sollicité le 115 cet hiver dans les 37 départements, 44 % n'ont jamais été hébergées malgré leurs diverses sollicitations. Principalement des personnes de nationalité étrangère et des familles : 68 % des demandes des personnes issues de l'Union européenne et de 66 % de celles des personnes issues de pays hors Union européenne n'ont pas obtenu de place cet hiver, contre 49 % des demandes des Français. Le principe de continuité est également fortement fragilisé. De plus en plus de 115 pratiquent l'alternance de l'aide pour héberger plus de personnes, mais pour des séjours de courte durée. Cet hiver, 17 506 personnes ont été remises à la rue après l'attribution d'un hébergement, les obligeant à recomposer le 115.

Une urgence chronique, qui alimente le non recours

Le dispositif d'hébergement d'urgence continue à constituer une impasse pour certains, dont ils ne parviennent pas à sortir. Ainsi, 58 % des personnes qui ont sollicité le 115 cet hiver étaient déjà connues des 115 avant novembre 2013. Face à l'insuffisance de places d'hébergement disponibles ou encore à des conditions d'hébergement inadaptées ou indignes, 8 % des personnes qui ont composé le 115 ne le rappellent pas en cas d'absence de proposition lors de l'appel et 2 % d'entre elles refusent la place qui leur est proposée. Un phénomène qui prend de l'ampleur (+ 9 %). Les refus des usagers aux solutions proposées et le non-rappel des personnes concernent essentiellement des hommes seuls de nationalité française. Cette situation confirme le phénomène de renoncement des personnes les plus isolées.

La fin de cette période hivernale se traduit encore par la fermeture progressive de places d'hébergement et la remise à la rue des personnes. Avec les créations ou les pérennisations de places de mise à l'abri sans moyens suffisants pour permettre un accompagnement des personnes vers des solutions plus durables, ce modèle risque fort de perdurer. C'est une perspective inacceptable pour les personnes à la rue et pour les intervenants sociaux des dispositifs de veille sociale (115, accueil de jour, maraudes, hébergement d'urgence...). Face à l'absence de réponses à proposer aux personnes, la perte de sens et la souffrance deviennent une réalité quotidienne pour nombre d'entre eux. Il est urgent d'agir.

Face à cette situation humanitaire dramatique, la FNARS demande au Gouvernement, qui vient de confirmer la mise en œuvre du plan quinquennal de lutte contre la pauvreté, de prendre des mesures d'urgence :

- **un moratoire immédiat sur les fermetures de centre** lorsqu'aucune solution n'est trouvée pour les personnes ;
- **la mobilisation, par les préfets, du parc privé et social disponible** pour trouver rapidement des solutions d'hébergement ou de relogement, avec un accompagnement social par les associations ;
- **l'adoption d'une loi de programmation de logements très sociaux et de places d'hébergement pérennes** sur les territoires les plus tendus, permettant de rompre à terme avec la gestion saisonnière de la grande exclusion inefficace et coûteuse pour la collectivité.

Méthodologie du baromètre

Le baromètre 115, réalisé par la FNARS, suit l'évolution des demandes d'hébergement d'urgence et les réponses qui leur sont apportées le jour même. Il fournit ainsi des indicateurs objectifs de mesure de l'efficacité de la prise en charge des personnes par le dispositif d'hébergement.

Période analysée

La synthèse hivernale 2013-2014 étudie les données du 01/11/2013 au 31/03/2014 et les compare à celles de l'hiver 2012-2013. L'analyse chiffrée est complétée par une analyse qualitative et des témoignages des 115. Depuis décembre 2013, les baromètres mensuels analysent les données du mois complet, et non plus des périodes de 28 jours comme précédemment.

Echantillon d'observation

Les données statistiques sont issues de 37 départements qui saisissent régulièrement l'activité 115 via le logiciel ProGdis 115/SIAO, soit : Aisne, Alpes-Maritimes, Ardennes, Bouches-du-Rhône, Calvados, Charente, Côtes-d'Armor, Dordogne, Doubs, Drôme, Finistère, Hérault, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Jura, Loire, Loire-Atlantique, Marne, Mayenne, Morbihan, Nièvre, Orne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Orientales,

Rhône, Haute-Saône, Saône-et-Loire, Sarthe, Haute-Savoie, Yvelines, Vendée, Vienne, Vosges, Val-d'Oise, Guadeloupe.

Depuis la rentrée 2013, le baromètre présente également les données d'activité du 115 de Paris afin de mettre en exergue les différences et les similitudes avec les 37 autres départements.

Définition des variables observées et mode de comptabilisation

Les données présentées dans ce rapport sont relatives aux personnes. On comptabilise toutes les personnes d'un ménage (adultes + enfants). Une ou plusieurs personnes peuvent être rattachées à un même ménage et l'association de plusieurs personnes a un impact sur l'adéquation de la réponse qui est faite par le 115 à la demande émise par la ou les personnes (demande individuelle ou demande collective).

Les compositions du ménage analysées sont : hommes seuls, femmes seules, personnes en famille (couples avec enfant(s) + familles monoparentales), couples sans enfant, groupes d'adultes sans enfant, mineurs isolés ou en groupe.

Tous les appels au 115 identifiés comme des « appels concernant un ménage » donnent lieu à la création d'une demande (demande de prestation ou d'hébergement). Toute de-

mande fait l'objet d'une réponse : place attribuée, non-attribution d'une place, demande en attente de traitement au cours des 24h.

Le baromètre analyse uniquement les demandes et réponses du jour. Ainsi, lorsqu'une personne bénéficie de plusieurs nuits attribuées par le 115, les reports de ces nuits ne sont pas comptabilisés en tant que demande ni en tant que réponse. De plus, les personnes qui se maintiennent dans le dispositif d'urgence, en vertu du principe de continuité, et qui n'ont pas besoin de rappeler le 115, ne sont pas comptabilisées. Les statistiques présentées par le baromètre analysent ainsi les flux, les nouvelles demandes adressées chaque jour au 115, afin de rendre compte de l'activité en termes quantitatifs et qualitatifs. Les statistiques ne rendent pas compte de l'occupation des places.

Présentation du Samusocial de Paris

Le Groupement d'Intérêt Public **Samusocial de Paris** assure, entre autres, la gestion du 115 de Paris dont l'une des spécificités tient en ce que les limites administratives de la ville sont aussi celles du département.

Comme tous les autres 115 de France, il met en œuvre les cinq missions pour lesquelles le numéro national départementalisé a été créé : écoute, évaluation, information, orientation et hébergement. Via son activité 24h/24 tous les jours de l'année, le 115 de Paris doit apporter une réponse immédiate aux personnes qui appellent.

Pour ce faire, les équipes sont organisées en trois pôles afin d'optimiser le traitement des demandes et assurer la meilleure accessibilité possible du numéro :

- le « Pôle Généraliste » traite en priorité les appels des personnes seules ou en couple sans enfant ;
- le « Pôle Famille » s'occupe des familles avec enfant(s) mineur(s) et des femmes enceintes de plus de trois mois ;
- le « Pôle Infirmier » gère les demandes de Lits Halte Soins Santé (LHSS).

Cette activité ininterrompue lui donne aussi un rôle primordial de veille sociale et d'alerte des pouvoirs publics sur la situation des personnes en grande précarité. Afin de donner l'image la plus précise possible de l'activité mensuelle du 115 de Paris, les données fournies pour le baromètre sont scindées en deux groupes : les données dites de flux, qui agrègent les réponses apportées aux appels pris chaque jour ; et les données dites de volume où l'on retrouve l'ensemble des nuitées que le 115 de Paris gère quotidiennement.

Les demandes au 115

Des demandes en augmentation, pour un nombre de personnes en diminution

Entre le 1^{er} novembre 2013 et le 31 mars 2014, **386 359 demandes ont été faites au 115** dans les 37 départements du baromètre. Pour 92 % de ces demandes, il s'agissait d'une demande d'hébergement.

Par rapport à l'hiver dernier, les demandes totales ont augmenté de 9% et les demandes d'hébergement de 10%. Plus nombreuses, les sollicitations au 115 sont faites pourtant par moins de personnes. De novembre 2013 à mars 2014, 49 433 personnes différentes ont sollicité le dispositif d'urgence pour un hébergement, contre 51 400 personnes l'hiver dernier, soit une diminution de 4%. **Le défaut de solutions proposées aux personnes et/ou la durée courte des séjours qui leur sont attribués génèrent des demandes multiples : l'organisation du dispositif oblige les personnes à réitérer plusieurs fois leur demande dans l'espoir d'obtenir une réponse positive. En moyenne, les personnes ont fait, au cours de cet hiver, 7,2 demandes d'hébergement contre 6,3 l'année dernière.**

ÉVOLUTION DES DEMANDES FAITES AU 115 - COMPARAISON HIVERS 2012-2013 ET 2013-2014

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hiver 2012-2013						
Nombre de demandes totales	75 969	69 423	74 109	63 719	71 113	354 333
dont nb de demandes de prestation	6 279	5 605	6 720	5 777	6 559	30 940
dont nb de demandes d'hébergement	69 690	63 818	67 389	57 942	64 554	323 393
Hiver 2013-2014						
Nombre de demandes totales	84 133	74 359	78 247	71 473	78 147	386 359
dont nb de demandes de prestation	5 626	5 458	6 503	6 294	7 158	31 039
dont nb de demandes d'hébergement	78 507	68 901	71 744	65 179	70 989	355 320

Des demandes de prestations qui restent stables

Les demandes de prestations représentent **8 % des demandes totales faites au 115 pendant l'hiver 2013-2014**. Elles correspondent aux demandes d'information et d'orientation relatives à la vie quotidienne et aux besoins fondamentaux : aides alimentaires, douches, soins, duvets, transports...

Le nombre de demandes de prestations est resté stable entre les deux hivers (+ 0,3 %). On observe, par contre, au cours de cet hiver une augmentation des demandes de prestations : entre novembre 2013 et mars 2014, elles ont progressé de + 27 %.

Si les demandes de prestations restent relativement faibles au niveau national, elles peuvent représenter une part significative de la demande dans certains départements. Ainsi, elles représentent 51 % des demandes en Guadeloupe, 55 % dans les Vosges, 63 % dans les Alpes-Maritimes et 78 % dans le Jura. Ces fortes proportions de demandes de prestations s'expliquent pour certains territoires par l'insuffisance, voire la quasi-absence de places d'hébergement à proposer par le 115. **La mission d'écoute, d'information et d'orientation du 115 constitue alors la part la plus importante de son activité.**

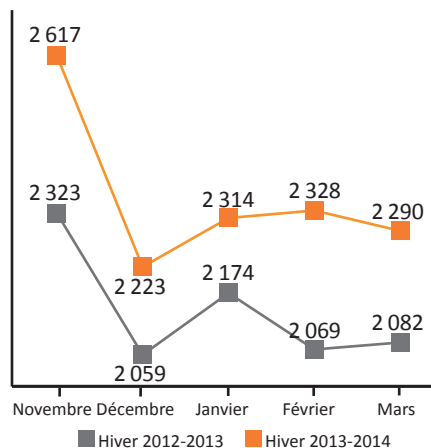
Les demandes d'hébergement en forte hausse

Avec **355 320 demandes faites aux 115 des 37 départements**, les demandes d'hébergement sont largement majoritaires parmi l'ensemble des demandes : **92 % des demandes totales.**

Le nombre de demandes d'hébergement a augmenté de 10 % entre l'hiver 2012-2013 et l'hiver 2013-2014. Ainsi, **près de 32 000 demandes supplémentaires ont été faites durant la période hivernale, ce qui représente plus de 200 demandes supplémentaires par jour.**

L'augmentation du nombre de demandes d'hébergement entre les deux hivers n'est pas due à une hausse du nombre de personnes ayant sollicité le dispositif, puisque celui-ci est passé de 51 400 personnes pour l'hiver 2012-2013 à 49 433 pour l'hiver 2013-2014, soit une baisse de 4 %. Une partie de l'augmentation des demandes d'hébergement est donc due à une réitération plus importante des demandes par les personnes. En moyenne, les personnes ont fait 7,2 demandes au cours de l'hiver 2013-2014, contre 6,3 demandes durant l'hiver 2012-2013.

ÉVOLUTION DES MOYENNES QUOTIDIENNES DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT PAR MOIS



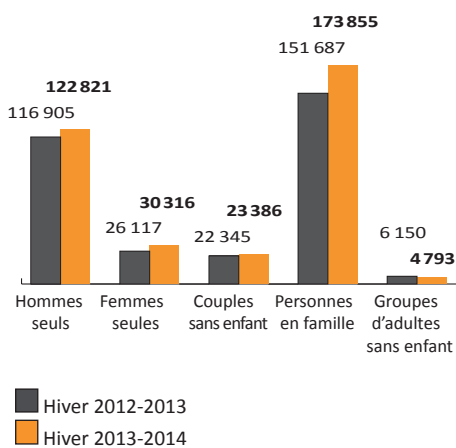
Champ :
N= 323 393 demandes d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 355 320 demandes d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

L'évolution des demandes d'hébergement au cours de l'hiver est relativement similaire à celle de l'hiver dernier : novembre est le mois qui enregistre le plus de demandes d'hébergement, l'ouverture des places supplémentaires entraînant une augmentation des demandes. Décembre représente le mois avec le plus faible nombre de demandes, les trois derniers mois de l'hiver étant relativement stables.

Une augmentation des demandes d'hébergement quels que soient les publics

Cet hiver, les demandes ont été faites en majorité par les personnes en famille (49 %), contre 35 % pour les hommes isolés, 9 % pour les femmes seules, 7 % pour les couples sans enfant et 1 % pour les groupes d'adultes sans enfant. Les demandes d'hébergement ont augmenté entre les deux hivers, pour l'ensemble des publics, à l'exception des groupes d'adultes sans enfant (-22 %). Les plus fortes hausses ont été pour les femmes seules et les personnes en famille (respectivement +16 % et +15 %). Le nombre de demandes des autres publics a également augmenté : +5 % pour les hommes seuls et les couples sans enfant.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



Champ :
N= 323 393 demandes d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 355 320 demandes d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

Les demandes d'hébergement des femmes

Bien que les demandes d'hébergement des femmes seules ne représentent que 9 % des demandes d'hébergement totales, ce sont elles qui enregistrent la plus forte augmentation entre les deux hivers : +16 %, soit **4 200 demandes supplémentaires**. C'est ainsi en moyenne, **201 demandes quotidiennes qui ont été faites par des femmes isolées cet hiver contre 173 l'hiver dernier**.

NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES FEMMES SEULES



Cette forte augmentation du nombre de demandes est principalement due à une hausse du nombre de femmes seules ayant sollicité le 115 (+2 %). Cet hiver 5 526 femmes différentes ont sollicité le 115 contre 5 409 l'année dernière. Cette augmentation provient également, comme pour les autres publics, d'une hausse du nombre de demandes faites par chacune de ces femmes. Durant l'hiver 2012-2013, elles ont fait en moyenne 4,9 demandes, contre 5,6 demandes au cours de l'hiver 2013-2014.

Les demandes d'hébergement des familles

Parmi les demandes d'hébergement, les demandes des familles sont les plus nombreuses, représentant 49 % de l'effectif total pour l'hiver 2013-2014. Moins nombreuses que les hommes isolés en nombre de personnes (18 655 personnes en famille contre 21 417 hommes), les familles font plus de demandes : 9,3 contre 5,7 pour les hommes seuls.

Les demandes des familles ont augmenté de 15 % entre les deux hivers, passant de 151 687 demandes en 2012-2013 à 173 855 demandes cet hiver. En moyenne, **1 151 demandes de personnes en famille ont été faites chaque jour cet hiver**. Là encore, cette augmentation des demandes des familles s'explique par une augmentation de la réitération des demandes : 9,3 demandes en moyenne cet hiver contre 8 demandes l'hiver 2012-2013. En termes de personnes, moins de familles ont sollicité le 115 : 18 655 cet hiver contre 19 007 l'hiver dernier, soit -2 %.

NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES PERSONNES EN FAMILLE



Le 115 de Gironde

Le regard des personnes sur le 115

Le 115 de la Gironde a mené une enquête de satisfaction auprès des appelants du 115, pour recueillir leur avis sur le dispositif. Entre le 10 et le 17 mars 2014, 208 ménages ont répondu et ont pu faire part de leur analyse sur les difficultés du numéro d'urgence. Un 115 difficilement joignable : 41,7 % des sondés déclarent avoir dû appeler le 115 plus de 10 fois avant d'avoir un écoutant en ligne. La réponse est également jugée aléatoire, du fait du manque de places adaptées. Les ménages interrogés ont exposé leur avis sur les raisons qui ont amenées le 115 à ne pas leur proposer de solution d'hébergement : 56 % pensent que cela est lié au manque de places : « pas assez de places », « malheureusement trop de monde, il faut attendre notre tour ou contacter plus tôt pour avoir une chance d'être hébergé ». 14 % ont le sentiment que leur profil n'est pas adapté aux places disponibles : « il n'y a pas de places parce que je n'ai pas d'enfants », « parce que je ne suis pas résident français », « parce que je suis en couple ».

Les ménages interrogés ont également émis des propositions pour améliorer le système de fonctionnement du 115 : 34 % estiment qu'il devrait y avoir plus de personnels pour répondre au téléphone afin d'éviter le temps d'attente : « Trop difficile de joindre le 115 par téléphone », « Plus de répondants, l'attente est longue avant d'avoir un correspondant ». 16 % considèrent qu'il serait nécessaire d'augmenter les capacités d'hébergement : « Multiplier les centres d'accueil pour garantir des places aux personnes dans le besoin », « Plus de centres d'hébergement ouverts à l'année ». Confronté à ces défis, l'écoute reste primordiale comme en témoigne le commentaire libre d'un appelant interrogé : « Si le 115 est la solution aux sans-abris, qu'il fasse tout pour ne plus dire «désolé» à 10h00, qu'on n'a pas de place, à quelqu'un qui désespère. Merci. »

Une importante progression des demandes des personnes d'origine étrangère

Les demandes d'hébergement des personnes de nationalité étrangère représentent 70 % des demandes totales (10 % pour les personnes communautaires et 60 % pour les personnes d'origine hors Union européenne) contre 22 % pour les personnes de nationalité française. Pour 8 % des demandes, l'information n'a pas été renseignée.

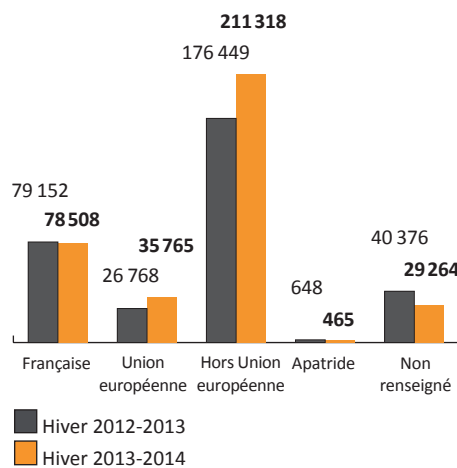
Les demandes des personnes étrangères ont augmenté de 22 % entre les deux hivers, alors que celles des français restent globalement stables. Les demandes des communautaires ont marqué une hausse plus importante (+ 34 %) que celles des extra-communautaires (+ 20 %), soit près de 9 000 et 35 000 demandes supplémentaires.

Ainsi, 23 départements ont enregistré une hausse des demandes d'hébergement des personnes communautaires entre les deux hivers, dont une augmentation de plus 80 % dans 8 départements (Calvados, Bouches-du-Rhône, Pyrénées-Atlantiques, Indre-et-Loire, Loire, Haute-Savoie, Morbihan et Vienne). De même, 19 départements comptabilisent une hausse de demandes des extra-communautaires, dont 8 départements à plus de 80 % (Rhône, Guadeloupe, Calvados, Haute-Saône, Mayenne, Aisne, Sarthe et Bouches-du-Rhône).

Pour ces deux publics, la hausse du nombre de demandes d'hébergement est essentiellement due à l'augmentation du nombre de personnes ayant sollicité le 115. Le nombre de personnes d'origine européenne a augmenté de 17 % entre les deux hivers, soit 670 personnes supplémentaires, et le nombre de personnes d'origine non européenne a augmenté de 10 %, soit plus de 1 850 personnes supplémentaires. La hausse des demandes des personnes de nationalité étrangère s'explique également par la composition familiale : la majorité des personnes étrangères sont en famille, groupe pour lequel les demandes sont les plus nombreuses. Elle s'explique aussi par la faible proportion d'attributions de places d'hébergement, ce qui amène les personnes à faire plusieurs demandes. Le nombre moyen de demandes des personnes européennes et non européennes est respectivement passé de 6,9 à 7,8 demandes et de 9,5 à 10,3 demandes, alors que les personnes d'origine française n'ont fait que 4,4 demandes en moyenne au cours de l'hiver.

En termes de personnes, la surreprésentation des personnes étrangères baisse. Les personnes de nationalité française représentent 36 % des personnes qui sollicitent le 115, les personnes hors Union européenne 41 % et les personnes originaires de l'Union européenne 9 %.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT SELON LA NATIONALITÉ



Champ :
N= 323 393 demandes d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 355 320 demandes d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

Un tiers des départements particulièrement touché par l'augmentation des demandes

Si on observe une augmentation du nombre de demandes d'hébergement entre les hivers 2012-2013 et 2013-2014 dans l'ensemble des 37 départements de l'échantillon du baromètre, la situation est très variable selon les territoires.

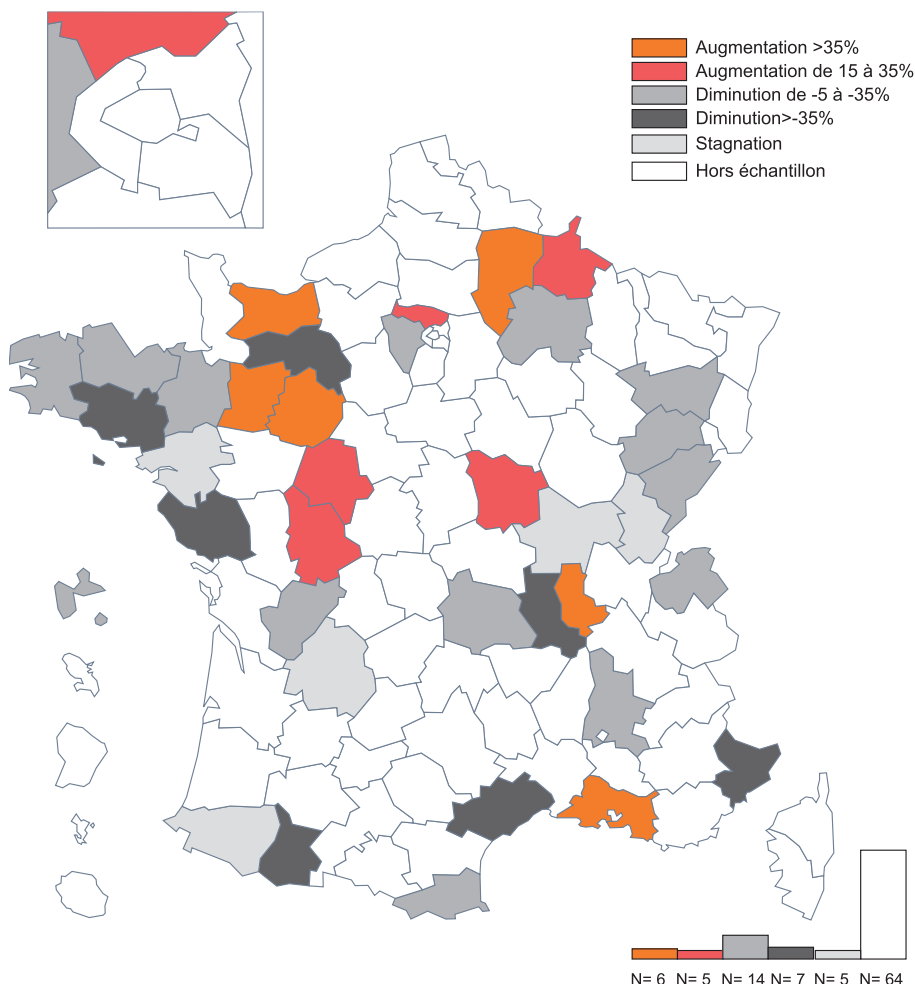
Ainsi, par rapport à l'hiver dernier :

- 11 départements enregistrent une hausse, mais selon une intensité variable. Entre 17 % et 34 % dans 5 départements : Indre-et-Loire, Nièvre, Val-d'Oise, Ardennes et Vienne. Elles ont augmenté de 35 % à 79 % dans 6 départements : Calvados, Mayenne, Rhône, Sarthe, Bouches-du-Rhône et Aisne ;
- à l'inverse, les demandes d'hébergement ont diminué dans 21 départements, là encore plus ou moins fortement : de - 5 % à - 35 % dans 14 départements : Puy-de-Dôme, Pyrénées-Orientales, Charente, Yvelines, Marne, Doubs, Finistère, Côtes-d'Armor, Guadeloupe, Haute-Savoie, Haute-Saône, Ile-et-Vilaine, Drôme et Vosges. Et de - 37 % à - 96 % dans 7 départements : Vendée, Hérault, Hautes-Pyrénées, Morbihan, Loire, Alpes-Maritimes, Orne ;
- pour 5 départements le nombre de demandes d'hébergement est resté stable entre les deux hivers : Jura, Dordogne, Pyrénées-Atlantiques, Loire-Atlantique et Saône-et-Loire.

Les départements qui enregistrent une diminution du nombre de demandes d'hébergement comptabilisent également une baisse du nombre de personnes, témoignant ainsi d'une baisse de l'activité du 115. L'inverse se vérifie également pour les territoires qui enregistrent une hausse.

Ainsi, la situation de l'urgence sociale se détériore dans un tiers des 37 départements du baromètre, pour lesquels, à la fois le nombre de personnes et le nombre de demandes ont augmenté.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT PAR DÉPARTEMENT - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014



Les demandes faites au 115 de Paris

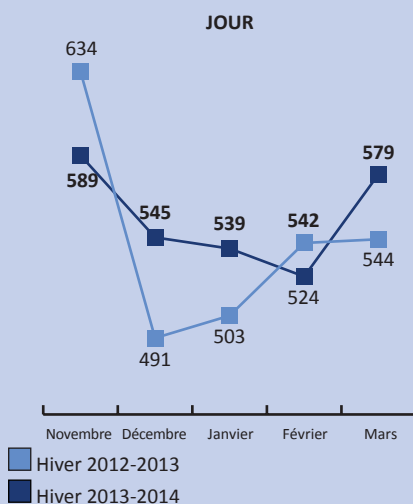
Des demandes en augmentation

	Hiver 2012-2013		Hiver 2013-2014	
	Jour	Nuit	Jour	Nuit
Novembre	19 015	7 165	17 657	7 066
Décembre	15 208	5 972	16 900	7 885
Janvier	15 603	6 159	16 700	8 127
Février	15 184	6 165	14 683	6 966
Mars	16 860	7 359	17 938	8 654
Total	81 870	32 820	83 878	38 698

Source : données Régulation 115 de Paris

Entre le 1er novembre 2013 et le 31 mars 2014, le 115 de Paris a enregistré 83 878 demandes en journée et 38 698 demandes en soirée. Pour 89 % de ces demandes les personnes étaient déjà connues du 115. Par rapport à l'hiver dernier, les demandes d'hébergement ont augmenté de 2,5% en journée et de 18% en soirée. L'évolution des demandes d'hébergement entre les hivers 2012-2013 et 2013-2014 montrent des similitudes et des divergences : novembre est le mois qui enregistre le plus de demandes d'hébergement, l'ouverture des places supplémentaires entraînant une augmentation des demandes. Les demandes ont été plus nombreuses en novembre 2012 qu'en novembre 2013, alors que l'activité est globalement plus forte cet hiver que l'an dernier. Le mois de février compte à l'inverse le moins de demandes, mais cela s'explique par le plus faible nombre de jour. L'activité lissée est proche de celle du mois de janvier 2014. À partir de février, les demandes repartent à la hausse sur les deux hivers. Ainsi entre février 2014 et mars 2014, en lissant les chiffres de février sur 31 jours, les demandes ont augmenté de 11%.

ÉVOLUTION DES MOYENNES QUOTIDIENNES DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT PAR MOIS



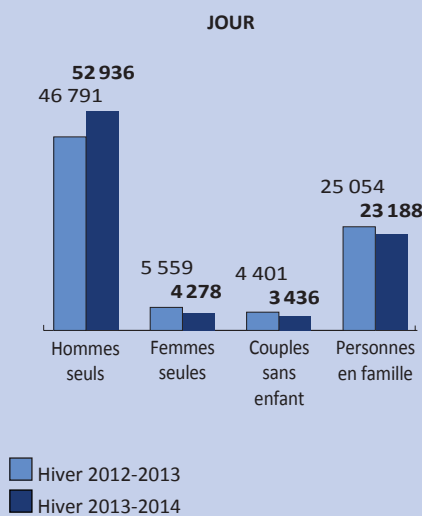
Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 83 878 demandes d'hébergement faites au 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 81 870 durant l'hiver 2012-2013.

Une augmentation des demandes d'hébergement des hommes seuls

Cet hiver, les demandes enregistrées en journée à Paris, ont été majoritairement faites par des hommes seuls (63 %), contre 28 % par des personnes en famille, 5 % par des femmes, et 4 % par des couples sans enfant. Sur l'activité de nuit, la répartition des demandes est relativement similaire. On constate cependant une demande plus forte des femmes seules la nuit (8 %) et moindre des personnes en famille (25 %).

Les demandes d'hébergement ont augmenté entre les deux hivers pour les hommes seuls seulement en journée (+13%), alors qu'elles marquent globalement une baisse pour les autres publics. Ainsi les demandes des femmes seules ont diminué de 23%, celles des couples sans enfant de 22% et celles des familles de 7% entre les deux hivers. Sur l'activité de nuit, les demandes de l'ensemble des publics marquent une hausse (+18%). Les plus fortes concernent les demandes des femmes seules (+24%) et des familles (+41%), une tendance similaire aux 37 départements, où l'évolution entre les deux hivers marque une augmentation des demandes de l'ensemble des publics mais principalement des femmes seules et des familles.

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



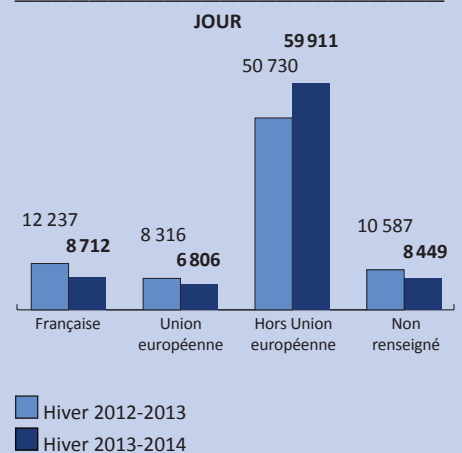
Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 83 878 demandes d'hébergement faites au 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 81 870 durant l'hiver 2012-2013.

Une augmentation des demandes d'hébergement des extra-communautaires

Au regard de l'analyse des demandes selon la nationalité des demandeurs, les constats sont les mêmes que dans les 37 départements du baromètre. Les demandes restent faites majoritairement par des personnes extra-communautaires (71%), 8% par des personnes de l'Union européenne et 10% par des personnes de nationalité française. Concernant les données d'activité enregistrées la nuit, on constate une sollicitation plus forte qu'en journée des personnes de nationalité française (27%) et des ressortissants communautaires (13%) et moindre des extra-communautaires (47% versus 71% en journée).

On constate entre les hivers 2012-2013 et 2013-2014 une augmentation des demandes des extra-communautaires sur l'activité de jour (+18%), ainsi que sur l'activité de nuit, quand celles des personnes de nationalité française ou européenne baissent en journée (respectivement -29% et -18%). Cela représente une moyenne de 296 demandes supplémentaires par jour des personnes issues de pays extra-communautaires. Les demandes des communautaires ont augmenté la nuit également par rapport à l'hiver dernier (+29%).

ÉVOLUTION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT SELON LA NATIONALITÉ



Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 83 878 demandes d'hébergement faites au 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 81 870 durant l'hiver 2012-2013.

Les réponses du 115 aux demandes d'hébergement

Une baisse continue du taux d'attribution

La baisse du taux d'attribution, observée entre les hivers 2011-2012 et 2012-2013, se poursuit cet hiver encore. Ainsi, **39 % des demandes d'hébergement ont donné lieu à une attribution de place cet hiver**, contre 41 % l'hiver dernier.

Si le nombre d'attributions a augmenté entre les deux hivers, passant de 133 431 durant l'hiver 2012-2013 à 138 820 cet hiver (+ 4 %), l'augmentation du nombre de non-attribution a été plus importante (+ 14 %), faisant ainsi diminuer le taux d'attribution, et inversement augmenter le taux de non-attribution. Le dispositif d'hébergement n'a donc pas su s'adapter à la forte augmentation des demandes (+ 10 %).

ÉVOLUTION DU TAUX D'ATTRIBUTION ET DE NON-ATTRIBUTION - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Hiver 2012-2013						
Nombre de demandes d'hébergement	69 690	63 818	67 389	57 942	64 554	323 393
Taux d'attribution	30	41	45	48	44	41
Taux de non-attribution	70	59	55	52	56	59
Hiver 2013-2014						
Nombre de demandes d'hébergement	78 507	68 901	71 744	65 179	70 989	355 320
Taux d'attribution	29	39	42	44	42	39
Taux de non-attribution	71	61	58	56	58	61

Un nombre croissant de non-attributions : une absence de places disponibles toujours en cause

Cet hiver, 216 500 demandes d'hébergement sont restées sans attribution de places, contre 189 962 l'hiver dernier.

NOMBRE DE DEMANDES N'AYANT PAS DONNÉ LIEU À UN HÉBERGEMENT



Le taux de non-attribution est ainsi passé de 59 % à 61 %. Le constat posé depuis plusieurs mois sur le dispositif d'urgence demeure : la persistance d'un trop grand nombre de réponses négatives aux demandes d'hébergement faute de places ouvertes et adaptées pour répondre aux besoins toujours grandissants.

L'absence de places disponibles demeure la raison principale des demandes d'hébergement non satisfaites : **76 % des non-attributions l'ont été pour ce motif. L'hiver dernier, ce taux était de 69 %.** C'est donc plus de 33 200 demandes supplémentaires qui ont été refusées pour manque de places disponibles, soit + 25 % par rapport à l'hiver dernier. Cette situation se vérifie dans 22 départements qui enregistrent une augmentation du nombre de refus pour absence de places disponibles.

L'absence de places disponibles est particulièrement criante dans quelques départements. Ainsi, cet hiver, le taux de refus pour absence de places disponibles, se situe entre 75 % et 96 % dans 11 départements (Puy-de-Dôme, Mayenne, Sarthe, Ille-et-Vilaine, Doubs, Marne, Hautes-Pyrénées, Indre-et-Loire, Loire-Atlantique, Val-d'Oise et Rhône). Sur d'autres territoires, par contre, l'absence de places disponibles est inférieure à 2 % (Ardennes, Yvelines, Vosges, Aisne et Guadeloupe).

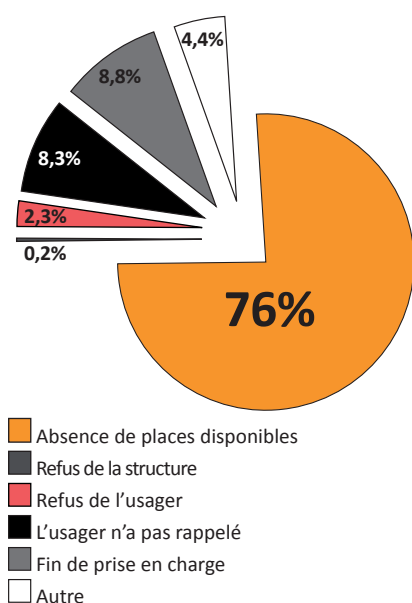
Un renoncement des personnes et une inadéquation du dispositif toujours en cause

Outre l'absence de places disponibles, les non-attributions peuvent être dues à une fin de prise en charge (8,8 %), au non rappel de la personne (8,3 %), ainsi qu'au refus de l'utilisateur des orientations proposées (2,3 %) ou le refus de la structure d'accueillir la personne (0,2 %).

Par rapport à l'hiver dernier, les refus de structures ont diminué (- 36 %) mais les refus d'utilisateurs aux solutions proposées ont augmenté de 9 % témoignant de l'inadéquation des places pour des raisons diverses : localisation des places dans des villes parfois éloignées du lieu où se trouve la personne, mais également pour des questions de qualité et de conditions d'accueil, certaines solutions ne permettant pas d'accueillir les autres membres du ménage et imposant des séparations.

Les refus des usagers aux solutions proposées et le non-rappel des personnes concernent essentiellement des hommes seuls de nationalité française. Cette situation confirme le phénomène de renoncement des personnes les plus isolées.

MOTIFS DE NON-ATTRIBUTIONS POUR LES DEMANDES N'AYANT PAS DONNÉ LIEU À UN HÉBERGEMENT - HIVER 2013-2014

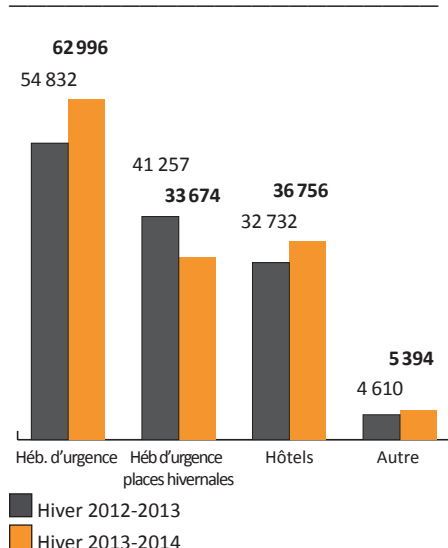


Champ : N= 216 500 demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement

Un recours fort à l'hôtel et aux places hivernales, mais insuffisant pour répondre à l'ensemble des demandes

Comme l'hiver dernier, les attributions ont été majoritairement faites vers les centres d'hébergement d'urgence (45 %). Mais contrairement à l'année dernière, ce sont ensuite vers l'hôtel que les personnes ont été orientées (26 %), les places temporaires hivernales ne représentant que 24 % des attributions contre 31 % durant l'hiver 2012-2013.

ÉVOLUTION DES TYPES D'HÉBERGEMENT



Champ :
N= 133 431 demandes ayant donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 138 820 demandes ayant donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2013-2014

L'hébergement en places hivernales marque globalement une diminution de 18 % par rapport à l'hiver dernier. En effet, l'ouverture de ces places ne s'est pas faite dans tous les territoires, pour des raisons diverses. La première étant la douceur de l'hiver. Contrairement aux déclarations du Gouvernement, c'est encore la logique du thermomètre qui prévaut, les places temporaires n'étant mises à disposition qu'en fonction de la dégradation des températures. Ainsi, dans certains territoires, des places pourtant mobilisées n'ont pas été ouvertes. Dans d'autres territoires, en dehors de toute logique saisonnière, la mobilisation de places hivernales est faible voire nulle. Dans 14 départements, les places hivernales représentent moins de 2 % des attributions : Charente, Finistère, Orne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Orientales, Haute-Saône, Guade-

loupe, Ardennes, Vienne, Doubs, Calvados, Mayenne, Ile-et-Vilaine et Côtes-d'Armor.

À l'inverse, dans 6 départements la mobilisation de places hivernales a été plus forte que l'hiver dernier (Loire, Rhône, Indre-et-Loire, Morbihan, Hautes-Pyrénées et Saône-et-Loire).

Par ailleurs, le recours aux places hivernales constitue une solution fortement mobilisée dans 7 départements. Il représente plus

Le 115 du Val-d'Oise

Proposer des solutions aux personnes isolées toute l'année !

L'équipe 115 recueille énormément d'appels de femmes et d'hommes seuls dormant dans les trains, abris de bus, abris de fortune... et pour lesquels nous n'avons rien à proposer. Les 81 places mobilisées pour les personnes isolées cet hiver vont fermer et l'hôtel est réservé aux familles ! L'équipe du 115 ne peut que déplorer la fermeture de ces 81 places qui réduira encore davantage la mise à l'abri de ce public... d'autant qu'il n'y a qu'un seul accueil de nuit d'une capacité d'accueil de 22 personnes dans le département ! Celui-ci devait fermer initialement le 31 mars, il est prolongé jusqu'au 30 juin.

L'équipe du 115 est allé à leur rencontre dans le cadre d'une enquête de satisfaction. Beaucoup ont indiqué de pas vouloir faire de dossier SIAO, persuadés que ce dernier sera dans l'impossibilité de leur apporter une réponse. Ils préfèrent se « débrouiller » et retrouver leurs copains de fortune dans les accueils de jour ou de nuit, seules structures qui les acceptent encore « simplement »...

Difficile de les contredire, même si nous le tentons encore avec conviction ! Ils « préfèrent encore le 115, moins contraignant, plus humain qu'un dossier » disent-ils, plus hasardeux aussi répondons-nous ! « On tente... on ne sait jamais... »

de 50 % des attributions : Alpes-Maritimes, Yvelines, Pyrénées-Atlantiques, Haute-Savoie, Loire, Rhône et Morbihan. Cette part importante des attributions vers les places hivernales met en exergue la nécessité de faire évoluer le dispositif durablement toute l'année en dotant ces territoires de places pérennes.

Malgré l'objectif de réduction du recours aux places hôtelières du Gouvernement, celles-ci ont encore augmenté cet hiver (+ 12 % avec 4 000 orientations supplémentaires). En moyenne cet hiver, 243 orientations ont été faites chaque jour vers l'hôtel, contre 217 l'hiver dernier. L'augmentation du recours à l'hôtel concerne tant des territoires peu tendus (Charentes, Calvados, Jura, Sarthe et Vienne) que des départements tendus (Val-d'Oise, Bouches-du-Rhône et Hérault). Cette hausse a été particulièrement forte dans le Jura, l'Hérault, la Sarthe et la Vienne où les orientations vers les places d'hôtel ont été multipliées entre 2 et 10 depuis l'hiver dernier. **Dans certains départements, plus de 70 % des attributions se font vers l'hôtel** (Finistère, Val-d'Oise et Aisne), quand d'autres n'y ont pas du tout recours (Drôme, Nièvre, Orne, Puy-de-Dôme, Haute-Saône, Vosges, Pyrénées-Orientales et Ardennes).

Les attributions en centres d'hébergement d'urgence ont augmenté de 15 % depuis l'hiver dernier, répondant ainsi à près de 63 000 demandes, soit plus de 8 000 attributions supplémentaires par rapport à l'hiver dernier, effet probable des créations de places.

L'augmentation du nombre de places en centres d'hébergement d'urgence (+ 15 %) et à l'hôtel (+ 12 %) ne suffit cependant pas à répondre à la hausse des demandes d'hébergement (+ 10 %) et à masquer la baisse du nombre de places temporaires (- 18 %).

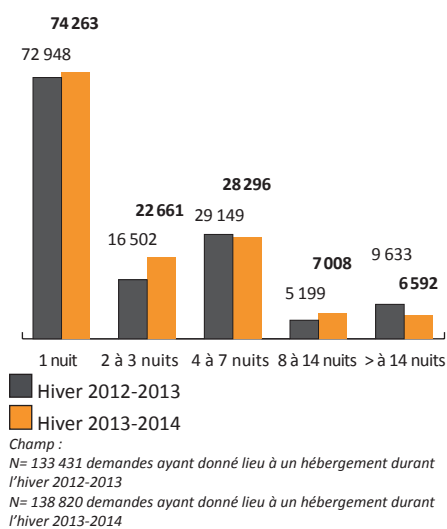
Des attributions toujours discontinues et précaires

Le taux d'attribution est à mettre au regard de la durée des séjours attribués. **Cet hiver, 53 % des attributions étaient faites pour une nuit.** Si cela ne signifie pas que les personnes ne sont restées qu'une seule nuit dans les structures, ces dernières ont dû renouveler leur demande, sans assurance d'être hébergées.

Cependant, si le nombre de séjours d'une nuit a augmenté cet hiver (+ 2 %), la part de ceux-ci

dans les attributions totales a diminué : l'hiver dernier 55 % des séjours étaient d'une nuit contre 53 % cet hiver. Cette diminution est certes légère mais représente tout de même **une hausse de plus de 4 000 séjours de plus d'une nuit, soit une augmentation de 7 % du nombre de séjours de plusieurs nuits.**

ÉVOLUTION DE LA DURÉE DES SÉJOURS ATTRIBUÉS



Ce graphique montre toutefois, que même si les séjours de plus d'une nuit sont plus nombreux que l'hiver dernier, passant de 60 483 à 64 557, **cette amélioration se fait surtout sur les séjours de 2 à 3 nuits. Les séjours les plus longs restent moins nombreux que l'hiver dernier** (5 % de séjours de plus de 14 nuits, contre 7 % l'hiver dernier).

Ces données révèlent, dans un contexte de pénurie de places, la difficile application du principe de continuité de l'hébergement.

La plupart des départements appliquent en effet une alternance de l'aide pour répondre au plus grand nombre de demandes : une solution d'hébergement est proposée pour une ou deux à trois nuits seulement, puis les personnes sont remises à la rue, obligées de recomposer le 115. **Ainsi, parmi les 49 433 personnes ayant sollicité le 115 cet hiver, 35 % ont bénéficié d'une alternance de l'aide.** Les personnes ont dû faire plusieurs demandes au cours de l'hiver pour avoir une solution d'hébergement, solution qui n'a pas été continue et de courte durée. **C'est le cas dans 10 départements, où 40 % à 52 % des personnes n'ont pas toujours été hébergées suite à leurs multiples demandes** (Ardennes, Ille-et-Vilaine,

Mayenne, Côtes-d'Armor, Vendée, Puy-de-Dôme, Dordogne, Val-d'Oise, Haute-Savoie et Pyrénées-Orientales).

Cependant, dans ces départements, certains publics bénéficient d'un hébergement plus stable et sont moins confrontés à l'alternance de l'aide. C'est le cas notamment des familles hébergées à l'hôtel et des femmes victimes de violences.

À l'inverse, certains départements appliquent le principe de continuité. Mais si ce principe est bénéfique pour les personnes qui obtiennent une place, il contribue à un engorgement des centres d'hébergement : il limite le turn-over mais également la disponibilité quotidienne des places pour répondre aux demandes. Ainsi, dans les départements de l'Hérault, de la Guadeloupe, de la Marne, des Vosges et du Rhône, moins de 30 % des personnes ont bénéficié d'une alternance de l'aide, mais plus de 65 % n'ont par contre jamais été hébergées, quel que soit le nombre de leurs demandes.

Le 115 du Val-d'Oise

Accompagnement des familles à l'hôtel

Le recours à l'hôtel constitue l'unique solution pour l'hébergement des familles. Une solution précaire, qui doit rester transitoire. L'État a octroyé au SIAO des moyens pour mettre en place un accompagnement des familles hébergées à l'hôtel. L'« accompagnement des ménages en hôtel » orientés par le 115 est réalisé par trois travailleurs sociaux. Une convention d'engagements mutuels est signée avec les personnes accueillies et un suivi est proposé systématiquement.

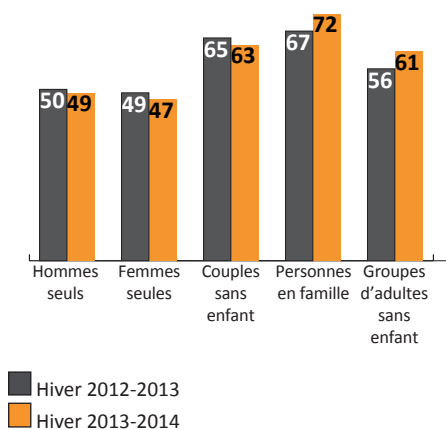
Il doit faciliter (ou créer) les liens avec un référent prenant en charge la situation globale du ménage ; permettre une meilleure connaissance de leur situation, et dès lors, les informer de l'offre existante ; organiser rapidement une sortie vers une solution pérenne en lien avec le SIAO ou via le contingent préfectoral en enregistrant les ménages dans SYPLO.

Toujours plus de difficultés pour les familles

Les personnes en famille demeurent le public qui trouve le moins de solutions d'hébergement. Alors que 49 % des demandes des hommes seuls et 47 % de celles des femmes seules n'ont pas donné lieu à une attribution de place, c'est 72 % des demandes des familles qui n'ont pu être satisfaites.

Leur situation se détériore par rapport à l'hiver dernier (+23 % de non-attributions), alors que pour les autres publics les non-attributions ont tendance à baisser à l'exception des groupes d'adultes sans enfant.

ÉVOLUTION DU TAUX DE NON-ATTRIBUTION SELON LA COMPOSITION FAMILIALE



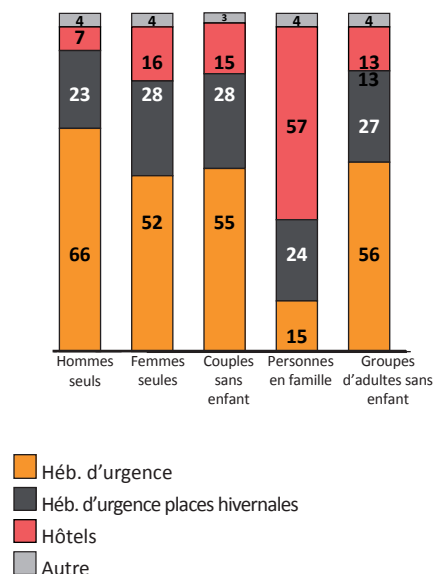
Champ : N= 189 962 demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 216 500 demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2013-2014

Les personnes en famille sont les plus touchées par l'absence de places disponibles : 88 % des demandes des familles contre 55 % de celles des hommes seuls et 64 % de celles des femmes seules. Cet hiver, le nombre de non-attributions pour absence de places disponibles des familles a augmenté de 31 % par rapport à l'hiver dernier, hiver durant lequel 83 % des demandes des familles s'étaient vu opposer ce motif.

Les taux d'attribution et non-attribution sont cependant à mettre au regard de la durée des séjours attribués. Ainsi, si les personnes en famille sont celles qui pâtissent du taux d'attribution le plus faible (28 %), ce sont elles qui bénéficient des plus longs séjours. Alors que 36 % des séjours des hommes et des femmes seuls sont de plus d'une nuit, c'est le cas de 64 % des séjours attribués aux familles.

Les familles sont majoritairement orientées vers l'hôtel (57 % contre 7 % des demandes des hommes seuls et 16 % de celles des femmes seules). Cette solution, bien que coûteuse et allant à l'encontre des orientations du Gouvernement, est encore fortement mobilisée. Voire même de plus en plus utilisée, puisque cet hiver ce sont 1 875 demandes supplémentaires de familles qui ont été orientées vers l'hôtel par rapport à l'hiver dernier, soit une augmentation de 7 %. Ainsi, durant l'hiver 2012-2013, 52 % des attributions des familles se sont faites vers l'hôtel, contre 57 % au cours de l'hiver 2013-2014.

TAUX D'ATTRIBUTION SELON LE TYPE D'HÉBERGEMENT ET LA COMPOSITION FAMILIALE - HIVER 2013-2014 (%)



Champ : N= 138 820 demandes ayant donné lieu à une attribution de place

Le 115 de Haute-Garonne

Héberger dans le logement les personnes qui sollicitent l'urgence

Parmi les 204 places d'hébergement d'urgence créées et pérennisées suite aux travaux du projet territorial de sortie d'hiver, 75 l'ont été dans le logement diffus dans des appartements individuels ou proposant de la cohabitation. Destinées aux hommes isolés, ces places constituent une réponse intéressante à mobiliser.

Si la raison première a été essentiellement une question d'économie budgétaire, ces places coûtant moins cher qu'un centre d'hébergement collectif ou semi-collectif, elles revêtent un intérêt évident pour les publics. Elles proposent un nouveau type de réponse, complémentaire à ceux déjà existants, et sont très adaptées aux personnes supportant mal la vie en centre d'hébergement collectif et suffisamment autonomes dans leur quotidien. Des travailleurs sociaux assurent l'accompagnement et la recherche de solutions pérennes adaptées (dossier SIAO insertion, dossier HLM, etc.). Ils se rendent dans les appartements une ou deux fois par semaine. Le principe de continuité de la prise en charge s'applique avec le maintien de la personne tant qu'une orientation n'a pas été proposée. L'orientation vers ces places a toutefois demandé une réorganisation importante. Elle nécessite une évaluation fine de la situation de la personne, de son autonomie, de sa capacité à habiter. Les orientations se font donc dans le cadre de la mission SIAO urgence, à partir des évaluations du 115, mais aussi du SAO, de l'équipe de rue et des différents centres d'hébergement collectifs qui sont au contact des personnes au quotidien. Une grande partie des personnes orientées vers ses places l'ont été après un séjour au sein d'un centre d'hébergement plus classique.

Le bilan, après quelques mois de fonctionnement, est positif. Hormis quelques difficultés de voisinage, cette formule semble bien adaptée à certains publics. Une réponse adaptée à certains, mais non systématisable à l'ensemble des publics du fait des conditions à remplir : droits ouverts et participation financière sont exigés. Des conditions non réunies pour la majeure partie des personnes appelant le 115. Une solution intéressante, mais nécessairement complémentaire à d'autres solutions. L'hébergement d'urgence doit se composer d'une palette de réponses diversifiées et prévoir des solutions permettant de respecter l'inconditionnalité, principe structurant de l'urgence sociale !

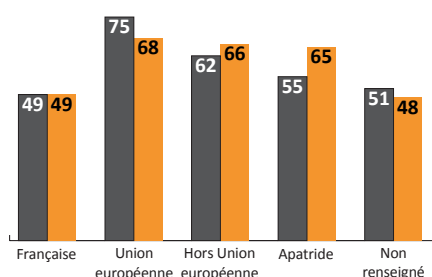
Les centres d'hébergement d'urgence bénéficient majoritairement aux hommes seuls (66 % de leurs demandes ont été orientées vers un CHU contre 52 % des demandes des femmes et 15 % de celles des familles). Les places temporaires hivernales sont par contre réparties de manière relativement similaire entre les publics : 23 % des demandes des hommes seuls, 28 % des demandes des femmes seules et 24 % de celles des personnes en famille.

Une incondicionalité mise à mal : les personnes étrangères toujours moins hébergées

Si en théorie le principe d'inconditionnalité prévaut, les faits nous montrent une toute autre réalité : ce sont les personnes de nationalité étrangère qui enregistrent les plus forts taux de non-attribution. Ainsi, si 49 % des demandes des Français n'ont pas obtenu de places cet hiver, c'est le cas de 68 % des demandes des personnes issues de l'Union européenne et de 66 % de celles des personnes issues de pays hors Union européenne.

Cette situation se dégrade par rapport à l'hiver dernier. Le taux de non-attribution des extra-communautaires a augmenté de 4 %. La situation des personnes communautaires marque par contre une progression (+ 7 %).

ÉVOLUTION DU TAUX DE NON-ATTRIBUTION SELON LA NATIONALITÉ - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014 (%)



■ Hiver 2012-2013
■ Hiver 2013-2014

Champ :
N= 189 962 demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 216 500 demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement durant l'hiver 2013-2014

Les faibles taux d'attribution des personnes de nationalité étrangère sont à corréliser avec la composition familiale de ces personnes : 53 % des personnes issues de l'Union européenne et 52 % des personnes issues de pays hors

Le 115 des Côtes-d'Armor

Sortir les personnes de l'urgence : quel suivi et quelle orientation par le 115/SIAO ?

L'accueil d'urgence, a pour objectif de répondre à une situation de crise pour la personne qui, du fait de circonstances diverses, se trouve momentanément sans logement ou sans hébergement. Or, pour certains, cette situation de crise ponctuelle se pérennise par défaut de réponse d'urgence et de solution de réorientation disponible ou adaptée à la situation de la personne. Dans les Côtes-d'Armor, une proposition d'hébergement d'insertion nécessite une attente entre 5 à 19 semaines selon les territoires. L'urgence qui doit être un sas vers une autre solution durable devient un mode d'hébergement continu, ou discontinu, et l'hébergement d'urgence n'est plus un temps d'attente d'une solution plus durable, mais une pause entre la rue et la rue.

Pour tenter de mettre un terme à ces portes tournantes de l'urgence, le SIAO des Côtes-d'Armor s'appuie sur un maillage important d'acteurs pour limiter les ruptures de parcours et faciliter le suivi et les orientations. L'attribution d'une place en hébergement d'urgence par le 115 s'accompagne également d'une orientation pour réaliser un entretien d'évaluation sociale dans l'une des structures relais du territoire chargé de faire les demandes aux SIAO et de leur suivi. Lorsqu'une situation complexe est repérée, le 115 travaille en lien étroit avec les équipes mobiles pour poser un premier diagnostic, et/ou organiser la mise en lien. De la même manière, l'équipe mobile prévient le 115 des personnes qu'elle repère pour favoriser des orientations. Le SIAO a également mis en place une commission d'étude des situations préoccupantes pour favoriser la concertation et la coopération des différents partenaires de la veille sociale pour trouver des solutions aux situations problématiques : personnes recourant à l'urgence depuis plus d'un an et que l'on ne parvient pas à orienter vers les dispositifs classiques d'insertion, personnes refusant les soins et qui de ce fait n'accèdent plus à aucun hébergement du fait de leur comportement problématique, personnes dont la situation se dégrade et qui ne formulent aucune demande, personnes en errance qui se déplacent d'un territoire à un autre pour lesquelles aucun suivi social ne peut se mettre en place.... Cette instance permet la concertation et la recherche de solutions collectives. Si la construction et l'animation de ces différents réseaux ne garantissent pas un résultat certain, ils permettent d'offrir une alternance, certains diront une autre chance. Ils permettent aussi de repérer les manques et tirer des enseignements des dysfonctionnements pour imaginer de nouvelles réponses.

Union européenne sont des personnes en famille contre 22% des personnes de nationalité française. Hors, les personnes en famille représentent le public le moins bien hébergé.

Une augmentation des non-attributions non généralisée à l'ensemble des territoires

Si dans l'ensemble des 37 départements de l'échantillon, on constate une hausse des non-attributions (+ 14 %), cette augmentation n'est pas généralisée dans tous les territoires.

Dans 16 départements, le nombre de non-attributions a effectivement augmenté, allant de + 3 % à + 144 %. Par ordre croissant, les départements sont les suivants : Loire-

Atlantique, Jura, Saône-et-Loire, Yvelines, Pyrénées-Atlantiques, Nièvre, Dordogne, Doubs, Val-d'Oise, Indre-et-Loire, Vienne, Rhône, Sarthe, Calvados, Bouches-du-Rhône et Mayenne.

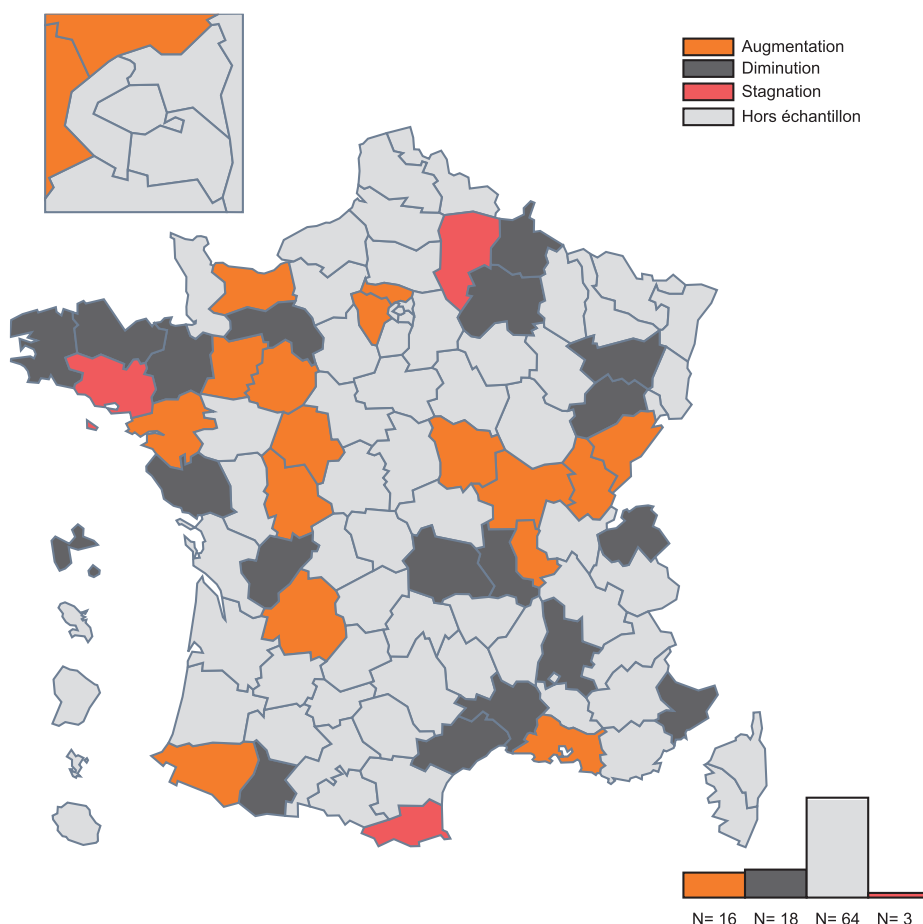
L'augmentation du nombre de non-attributions est due dans presque tous ces départements à une baisse du nombre de places hivernales. Seuls les départements du Rhône, de l'Indre-et-Loire, de la Saône-et-Loire et de la Mayenne ont augmenté leur nombre de places hivernales, mais le nombre de places en hôtel a diminué.

À l'inverse, le nombre de non-attributions a diminué dans 18 départements, allant de - 9 % à - 88 %. De la plus faible baisse à la plus forte, les départements sont les suivants : Marne, Côtes-d'Armor, Guadeloupe,

Haute-Savoie, Puy-de-Dôme, Ille-et-Vilaine, Ardennes, Drôme, Charente, Vendée, Finistère, Hérault, Hautes-Pyrénées, Vosges, Haute-Saône, Loire, Orne et Alpes-Maritimes. Pour ces départements, la baisse du nombre de non-attributions est principalement due à une diminution du nombre de demandes d'hébergement, ou, dans une moindre mesure à l'augmentation du nombre de places en centre d'hébergement d'urgence.

Pour autant, cette baisse des non-attributions, dans 8 départements, ne signifie pas une amélioration de la réponse aux personnes (Marne, Côtes-d'Armor, Haute-Savoie, Ille-et-Vilaine, Guadeloupe, Vendée, Drôme et Orne). En effet, dans ces territoires le taux d'attribution, cet hiver, est inférieur à celui de l'hiver dernier. Cela s'explique par des moindres capacités d'orientations, qui n'ont pu compenser l'évolution des demandes.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NON-ATTRIBUTIONS PAR DÉPARTEMENT - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014



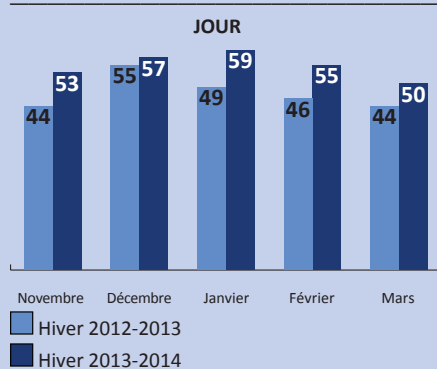
Les réponses du 115 de Paris

Une amélioration de la prise en charge cet hiver à Paris

Cet hiver, 55% des demandes faites au 115 de Paris entre le 1^{er} novembre et le 31 mars ont donné lieu à un hébergement, contre 47% l'hiver dernier sur l'activité de journée. En moyenne, 304 attributions ont été proposées chaque jour par le Samu social de Paris cet hiver, contre 256 l'hiver dernier.

Les attributions ont augmenté globalement de 18% entre les deux hivers sur l'activité de jour, et les non-attributions baissé de 12%. L'amélioration des attributions est effective sur les différents mois entre les deux hivers. Elle est encore plus marquée sur les mois de janvier et février avec un taux d'attribution de 9 à 10% supérieur entre 2013 et 2014. Sur l'activité de nuit, les chiffres montrent également une amélioration de la prise en charge entre les deux hivers avec une augmentation de 27% des attributions et une baisse de 19% des non-attributions.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ATTRIBUTION (%)



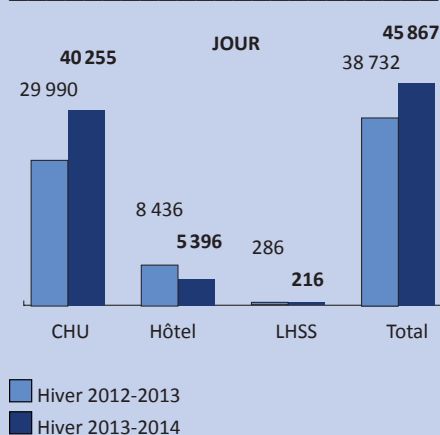
Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 45 867 attributions ont été faites par le 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 38 712 durant l'hiver 2012-2013.

Des orientations plus nombreuses vers les CHU, et vers l'hôtel en soirée

Comme l'hiver dernier, les attributions ont été majoritairement faites vers les centres d'hébergement d'urgence (88% en journée et 80% la nuit). Les orientations se font ensuite vers l'hôtel (12% en journée et 20% la nuit) puis vers les lits halte soins santé (0,5% en journée et 0,4% la nuit). L'augmentation des orientations en journée cet hiver s'explique par une hausse de 34% des orientations vers les CHU. Les orientations vers les hôtels et les LHSS ont baissé par rapport à l'hiver dernier de -36% et -24%. Sur l'activité de nuit, l'aug-

mentation des attributions (27%), s'explique également par l'augmentation des orientations vers les CHU (+17%) mais aussi par un plus fort recours à l'hôtel. Les orientations vers l'hôtel ont doublé la nuit entre les deux hivers.

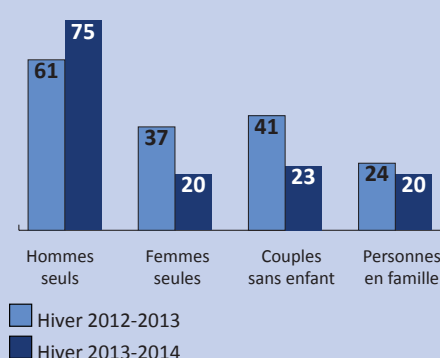
ÉVOLUTION DU TYPE D'ORIENTATIONS



Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 45 867 attributions ont été faites par le 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 38 712 durant l'hiver 2012-2013.

Les attributions bénéficient en majorité aux hommes seuls en journée. Parmi l'ensemble de leurs demandes, les hommes ont eu à 75% une attribution quand les demandes faites par les femmes seules ont eu un taux de réponse positive de 20%, les couples 23% et les familles 20%. Ces attributions reflètent la structure même de l'offre : des places en nombre plus important pour les hommes isolés, une offre très limitée pour les femmes seules et les couples même si des efforts ont été faits pour la période hivernale. La tendance se détériore par rapport à l'hiver dernier, pour les femmes, les couples et les personnes en famille qui enregistrent une diminution de leur taux d'attribution.

ÉVOLUTION DU TAUX D'ATTRIBUTION - DONNÉES JOUR (%)



Source : données Régulation 115 de Paris
Champ : 45 867 attributions ont été faites par le 115 de Paris en journée sur l'hiver 2013-2014 et 38 712 durant l'hiver 2012-2013.

Par ailleurs, le 115 de Paris assume aussi la gestion quotidienne d'un important volume de nuitées, dites « en report » : les personnes bénéficiant de plusieurs nuitées d'affilée n'ont pas à rappeler le 115 chaque jour pour toute la durée de l'hébergement proposé lors de l'appel initial. Cet hiver, 1 664 268 nuitées ont été attribuées par le 115 de Paris en journée, et 24 747 la nuit. Ces données sur l'activité globale d'hébergement montrent la prépondérance des nuitées attribuées aux familles (85,8%) Le volume des nuitées attribuées est en augmentation de 1,7% par rapport à l'hiver dernier.

Des non-attributions en baisse, mais qui demeurent importantes

Parmi l'ensemble des demandes faites cet hiver, 45% n'ont pas donné lieu à un hébergement en journée et 35% en soirée. Les non-attributions enregistrent une diminution par rapport à l'hiver dernier, de -12% en journée et -19% en soirée.

L'essentiel de ces non-attributions correspond à des demandes non pourvues faute de places disponibles (40%). Autre motif important de non-attributions, les demandes émanant de personnes ne relevant pas du 115 de Paris correspondent cet hiver à 20% des non-attributions. Parmi les autres motifs de non-attributions, 6% donnent lieu à une orientation vers un partenaire, 11% à une orientation autre (demandes particulières des appelants, personnes déjà orientées qui rappellent, etc.), 7% sont des fins de prise en charge liées à des non-présentations, des familles parties, etc.

Par rapport à l'hiver dernier, les non-attributions pour absence de places disponibles ont baissé (-26%) alors que les demandes émanant de personnes ne relevant pas du 115 de Paris ont augmenté (+22%).

Parmi les demandes non pourvues (DNP), faute de places disponibles, en journée, les hommes seuls sont les plus nombreux (50% des DNP en journée et 63% la nuit) – conséquence du poids que ceux-ci représentent dans l'effectif total dans la sollicitation au 115.

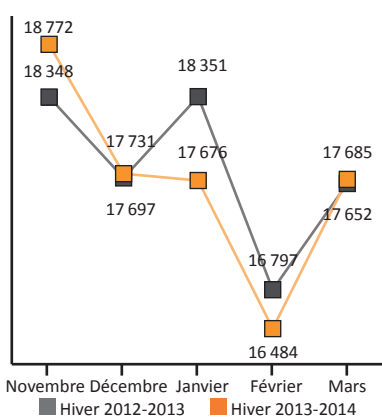
Par rapport à l'hiver dernier, les demandes non pourvues ont augmenté en journée pour les femmes seules en journée (+10%) et pour les couples (+5%). Elles ont par contre baissé pour les hommes seuls (-32%) et les familles (-35%).

Les personnes qui sollicitent le 115

1. Une baisse du nombre de personnes qui sollicitent le 115

De novembre 2013 à mars 2014, 52 714 personnes différentes ont sollicité le dispositif d'urgence pour une demande d'hébergement ou de prestations, contre 54 924 personnes l'hiver dernier, soit une diminution de 4 %. En moyenne, cet hiver, 17 663 personnes différentes ont appelé le 115 chaque mois, contre 17 776 l'hiver dernier.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES QUI ONT SOLLICITÉ LE 115



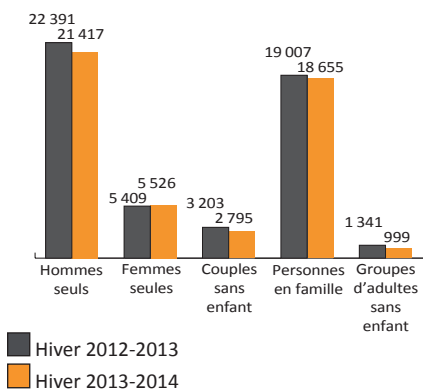
Champ :
N= 54 924 personnes ayant sollicité le 115 durant l'hiver 2012-2013 et
N= 52 714 personnes ayant sollicité le 115 durant l'hiver 2013-2014

Le graphique présente l'évolution du nombre de personnes différentes qui ont sollicité le 115 au cours des deux hivers. Une partie des personnes a sollicité le 115 plusieurs fois au cours des différents mois de l'hiver. Ainsi une même personne a pu appeler le 115 en novembre puis en janvier et en février. Elle est alors comptabilisée comme personne différente pour chacun de ces mois. Par contre elle ne sera comptabilisée qu'une seule fois dans l'analyse du nombre total de personnes différentes sur l'hiver.

La majorité des personnes qui sollicitent le 115 sont des hommes seuls (43 %), puis des personnes en famille (38 %). Les femmes seules représentent 11 % des appelants, les couples sans enfant 6 % et les groupes d'adultes sans enfant 2 %.

Une diminution du nombre de personnes, quelle que soit la composition familiale

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES SELON LA COMPOSITION DU MÉNAGE - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014



Champ :
N= 51 400 personnes ayant fait une demande d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 49 433 personnes ayant fait une demande d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

On constate cet hiver, une diminution du nombre de personnes pour tous les publics, à l'exception des femmes seules.

La diminution du nombre de personnes total est notamment due à la baisse du nombre d'hommes seuls (- 974 personnes, soit - 4 %), à la baisse du nombre de couples sans enfant (- 408 personnes, soit - 13 %), à la baisse du nombre de personnes en famille (- 352 personnes, soit - 2 %) et à la baisse du nombre de groupes d'adultes sans enfant (- 342 personnes, soit - 26 %). **Seules les femmes isolées sont plus nombreuses que l'hiver dernier (+ 117 personnes, soit + 2 %).**

Le 115 du Haut-Rhin

Proposer des solutions d'hébergement adaptées aux personnes victimes de violences

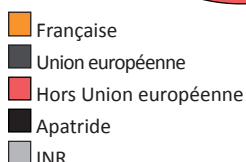
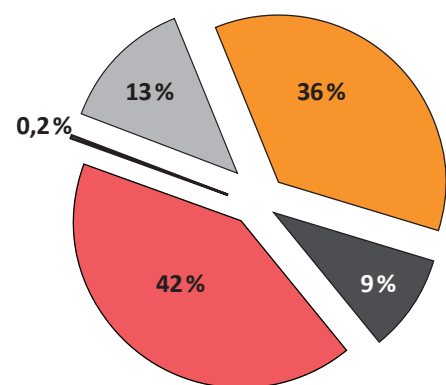
Les appels réguliers des personnes victimes de violences au 115 du Haut-Rhin questionnent les possibilités d'orientation. Jusqu'à récemment, le département enregistrait un défaut de places adaptées à proposer aux personnes victimes de violences. Seules possibilités : l'orientation vers les places d'urgence classiques ; de l'hôtel à l'abri de nuit. Cet hiver, 33 places à l'hôtel devaient être dédiées aux personnes victimes de violences. Des solutions inadaptées : proposer à une femme, accompagnée parfois d'enfants, de se retrouver après le choc de la séparation, dans une chambre d'hôtel, sans accompagnement social était la meilleure manière de dire à ces personnes : retournez donc chez vous...

Pour répondre à ces demandes, le SIAO urgence du Haut-Rhin a mis en place une nouvelle organisation. Des places d'urgence en CHRS ont été dédiées aux victimes de violences. Une convention a été également signée entre les établissements gestionnaires de places, le SIAO Urgence et le service d'aide aux victimes dans l'urgence (SAVU) de l'association ACCORD 68 pour une prise en charge globale de la personne victime et de sa famille. Que les appels arrivent au 115 ou au service d'aide aux victimes, les places mobilisées sont immédiatement mises à disposition des personnes victimes de violence. Les personnes sont ensuite accompagnées par une équipe pluridisciplinaire composée d'une psychologue de l'aide aux victimes, d'une juriste et par des travailleurs sociaux. Cette coordination du 115, du service d'aide aux victimes et du centre d'hébergement permet d'apporter une réponse immédiate et une prise en charge adaptée aux personnes victimes de violences.

Augmentation du nombre de personnes de nationalité étrangère

Si l'on s'intéresse à la nationalité des personnes qui ont sollicité le 115, ce sont celles issues de pays non européens qui sont les plus nombreuses (42 %), puis les personnes de nationalité française (36 %). Les personnes issues de l'Union européenne représentent 9 % des appelants. À noter que pour 13 % des personnes, la nationalité reste inconnue, cette information n'étant pas obligatoire à la saisie.

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT SOLLICITÉ LE 115 SELON LA NATIONALITÉ - HIVER 2013-2014



Champ : N= 49 433 personnes ayant fait une demande d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

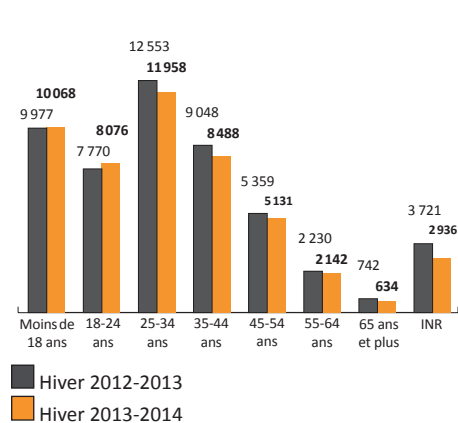
Par rapport à l'hiver dernier, le nombre de personnes de nationalité française et celles de nationalité inconnue a diminué (respectivement - 3 % et - 38 %), alors que les personnes de nationalité étrangère ont augmenté (+ 17 % pour les personnes issues de pays européens et + 10 % pour les personnes non européennes). Cependant, le fait que le nombre d'étrangers ait tant augmenté alors que la tendance générale est à la baisse (notamment pour les familles qui constituent la majeure partie de ces publics), peut être corrélié avec la baisse du nombre de personnes de nationalité inconnue.

Des appelants de plus en plus jeunes

La majorité des personnes qui ont sollicité le 115 cet hiver avait entre 25 et 44 ans (43 %) et 39 % d'entre elles étaient âgées de moins de 25 ans. Si la répartition reste identique à celle de l'hiver dernier, on constate que le nombre de personnes âgées de 25 ans et plus a diminué (- 5 %) alors que le nombre de personnes âgées de moins de 25 ans a augmenté (+ 2 %).

Cet hiver, près de 2 800 personnes qui ont sollicité le 115, avaient plus de 55 ans. Parmi ces personnes 27 % ont toujours été hébergées suite à leurs diverses demandes, et 36 % ne l'ont jamais été. Ce sont donc les personnes âgées qui bénéficient de la meilleure prise en charge, les autres classes d'âges étant toujours hébergées dans environ 20 % des cas, et jamais hébergées dans 44 % des cas. Les personnes de plus de 55 ans sont majoritairement hébergées en centre d'hébergement d'urgence (65 %). Cela correspond à leur composition familiale, 56 % d'entre elles étant des hommes seuls.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES SELON L'ÂGE



Champ :
N= 51 400 personnes ayant fait une demande d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 49 433 personnes ayant fait une demande d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

Le 115 de Dordogne

Quelles réponses aux personnes vieillissantes ?

Le SIAO Dordogne observe ces dernières années une progression des demandes de personnes vieillissantes. Ce sont majoritairement des hommes âgés d'une cinquantaine d'années, souffrant d'un vieillissement prématuré lié à leur mode de vie. Quelles solutions proposer ? Ils sont trop jeunes pour la maison de retraite, pas assez malades pour une hospitalisation de longue durée et trop démunis et dépendants pour occuper un logement autonome. Est-ce le dispositif d'insertion sociale ? Les dispositifs traditionnels semblent souvent inadaptés. Nombre d'entre eux sont passés par de l'hébergement d'urgence, des CHRS, des maisons relais, avec des parcours souvent jalonnés de ruptures à répétition.

Les équipes mobiles en coordination avec l'infirmière de la PASS mobile engagent un travail de longue haleine autour du soin car leur état de santé est très souvent dégradé entre maladie, handicap, dépendance à l'alcool et problèmes psychiatriques. Certains d'entre eux accèdent à l'unité Lit Halte Soins Santé où ils peuvent se poser et se soigner. Durant leur séjour, les patients reprennent « vie et envie » mais les relais à la sortie sont problématiques. En effet, sans solution réellement adaptée, ces grands marginaux vieillissants sont confrontés de nouveau à l'errance. Quid d'un dispositif type Maison d'Accueil pour les sans-abri dépendants...

2. Des personnes déjà connues du 115

Des personnes qui sollicitent le dispositif depuis longtemps

Au cours de cet hiver, 58 % des personnes qui ont sollicité le 115 étaient déjà connues du dispositif. Ainsi, parmi les 52 714 personnes qui ont appelé le 115, seulement 22 214 l'ont fait pour la première fois cet hiver (soit 42 %).

Les primo-appelants sont en majorité des hommes seuls (47 %), les personnes en famille ne représentant que 32 %. La répartition par composition familiale des personnes déjà connues montre par contre une proportion similaire entre les hommes seuls et les familles (41 %).

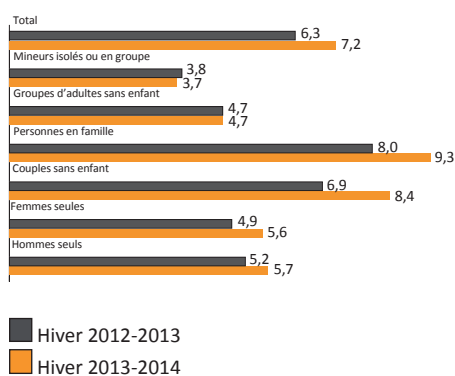
Concernant la nationalité des primo-appelants, la répartition est différente de celle des appelants déjà connus : les plus nombreux sont les personnes de nationalité française (39 %) puis les personnes issues de pays non-européens (37 %), et non l'inverse comme dans la population déjà connue du 115 (respectivement 36 % et 43 %).

Ainsi, les personnes qui ont sollicité le 115 pour la première fois cet hiver sont majoritairement des hommes seuls, de nationalité française, âgés de moins de 25 ans.

Des personnes obligées de réitérer leurs demandes dans l'espoir d'une réponse

Au cours de l'hiver 2013-2014, les personnes qui ont sollicité le 115 ont fait en moyenne 7,2 demandes contre 6,3 demandes l'hiver dernier. Le défaut de solutions proposées aux personnes et/ou la durée courte des séjours qui leur sont attribués génèrent des demandes multiples : l'organisation du dispositif oblige les personnes à réitérer leur demande, dans l'espoir d'obtenir une réponse.

NOMBRE MOYEN DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT AU COURS DE L'HIVER SELON LA COMPOSITION FAMILIALE - COMPARAISON HIVER 2012-2013 ET HIVER 2013-2014



Champ :
N= 51 400 personnes ont fait 323 393 demandes d'hébergement durant l'hiver 2012-2013
N= 49 433 personnes ont fait 355 320 demandes d'hébergement durant l'hiver 2013-2014

Si la hausse du nombre moyen de demandes faites au cours de l'hiver a touché tous les publics, ce sont pour les couples sans enfant et les personnes en famille qu'elle est la plus marquée. Ces deux publics sont ceux qui pâtissent des taux de non-attribution pour absence de places disponibles les plus importants : respectivement 76 % et 88 %.

3. Une alternance de l'aide

Malgré le principe de continuité de l'accueil qui est censé prévaloir, les structures pratiquent souvent une alternance de l'aide, afin de répondre à un plus grand nombre de demandes. Ainsi, parmi les 49 433 personnes qui ont sollicité le 115 dans les 37 départements de l'échantillon :

- **35 % n'ont été hébergées que quelques fois suite à leurs diverses demandes.** Ainsi, 17 506 personnes ont été remises à la rue après l'attribution d'un hébergement, les obligeant à recomposer le 115. Le nombre de personnes quelques fois hébergées a cependant diminué par rapport à l'hiver dernier (- 6 %) ;
- **44 % n'ont jamais été hébergées**, soit 21 728 personnes qui n'ont jamais obtenu de réponse positive, quel que soit leur nombre d'appels. Si le nombre de personnes concernées n'a pas évolué depuis l'hiver dernier, leur proportion a par contre augmenté, passant de 42 % à 44 % ;
- **21 % ont toujours été hébergées**, soit 10 199 personnes. Le nombre de personnes concernées a diminué de 8 % depuis l'hiver dernier. Ainsi, ce sont 838 personnes en moins qui ont pu bénéficier d'un hébergement à chacune de leurs demandes.

LA FNARS

Le siège national
Fédération nationale des associations
d'accueil et de réinsertion sociale
76 rue du Faubourg-Saint-Denis
75010 Paris
Email : fnars@fnars.org
Tél. : 01 48 01 82 00
Fax : 01 47 70 27 02
Site : www.fnars.org

Conception et réalisation du baromètre

Laura Charrier
Chargée de mission
« veille sociale et hébergement »
laura.charrier@fnars.org

Claire Sauvage
Chargée de mission
« études et statistiques »
claire.sauvage@fnars.org

Avec l'équipe du Samusocial de Paris

Contact presse

Céline Figuière
Responsable de la communication
celine.figuiere@fnars.org
01 48 01 82 06