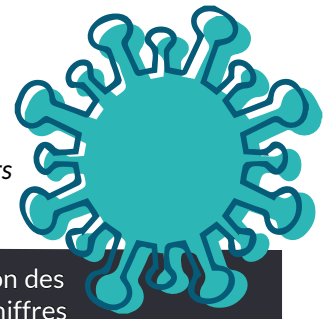


IMPACT DU COVID-19 SUR L'ACTIVITE DU 115 ET LE PUBLIC PRIEN CHARGE

Analyse quantitative et qualitative à partir des données du SI 115 (France entière hors Paris), d'ALOHA (115 de Paris) et des contributions des SIAO



Dans le cadre de sa mission d'observation sociale et à la demande du GAN 115/SIAO, la Fédération des acteurs de la solidarité a réalisé une analyse statistique quantitative et qualitative présentant les chiffres nationaux du 115 objectivés par des retours de terrain de SIAO.

La période d'observation est du 13 mars au 13 mai 2020. La date de référence avant le confinement est le 2 mars. Les données analysées quotidiennement sont les appels, les demandes (hébergement et prestation) et le public ayant sollicité le 115. Les sources sont le SI 115, ALOHA et la plateforme Orange et les autocom des SIAO. Les données sont France entière y compris DOM. Le 115 de Paris n'utilisant pas le SI 115, leurs données sont présentées séparément.

PRINCIPAUX RESULTATS

Au cours des deux mois, les appels et les demandes d'hébergement au 115 ont diminué du fait de l'augmentation des nuitées mobilisées essentiellement à l'hôtel quelle que soit la composition du ménage et de l'application du principe de continuité de l'hébergement. Les demandes de prestations ont augmenté dans de nombreux départements suite à la fermeture des dispositifs de la veille sociale et des services accessibles (accueil de jour, distribution alimentaire, bains-douches...). Les personnes rencontrées par les maraudes ont exprimé un besoin d'écoute et de soutien dans ce contexte difficile et d'isolement. **Le personnel du 115 a joué un rôle majeur de régulation, d'information et de soutien pour les personnes à la rue.**

Si des nuitées supplémentaires ont été mobilisées, quelques centaines de personnes sont restées à la rue dans les territoires les plus tendus. Il s'agit essentiellement d'hommes seuls. Entre le 13 mars et le 13 mai, l'activité du 115 et le public pris en charge ont évolué. Alors que le nombre de nouveaux appelants a diminué au niveau national, plusieurs 115 ont constaté une augmentation des nouveaux appelants au 115 et une évolution du public avec un retour des personnes éloignées de l'hébergement.

Le public sollicitant le 115 ainsi que les réponses apportées par le 115 devront être suivis dans les prochains mois afin de voir si la période traversée ces derniers mois fait émerger de nouveaux publics précaires sollicitant le 115 et s'assurer qu'il n'y ait pas de remises sèches à la rue comme le gouvernement s'y est engagé.

LES APPELS AU 115

Entre la semaine 7 et 19, les appels présentés sur la plateforme Orange ont diminué de 80%, ceux enregistrés dans le SI 115 de 70%. A Paris, les appels ont été divisés par 6,5.

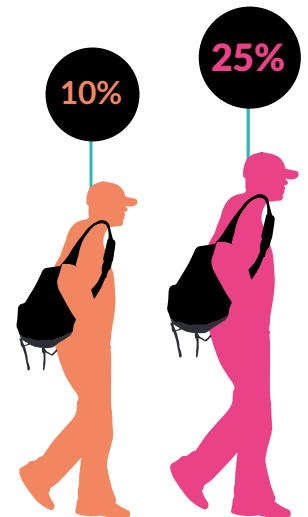
La nature des demandes a évolué : diminution très importante des demandes d'hébergement (-102%), fluctuation des demandes de prestation. La réorganisation des missions du 115, les moyens humains mobilisés, la disponibilité des places et la continuité de l'hébergement ont un impact sur le volume et la nature des appels: les appels en saisie indirecte, polluants, sortants, pour une demande et les rappels d'usagers diminuent et le taux de décrochés augmente.



NUITÉES ATTRIBUÉES AU 115

Les nuitées ont augmenté pour atteindre une moyenne de 77 000 nuitées par jour (hors Paris). Le 13 mai les nuitées sont principalement attribuées à l'hôtel (57%) et dans les centres d'hébergement d'urgence (28%). Des places ont été mobilisées pour répondre aux besoins de desserrement notamment dans les centres d'hébergement. Le nombre de nuitées a diminué faiblement dans plusieurs dispositifs du fait du gel des places pour maintenir les personnes hébergées et il a augmenté fortement en hôtel : hôtel (31%) et hôtel PHRH (36%).

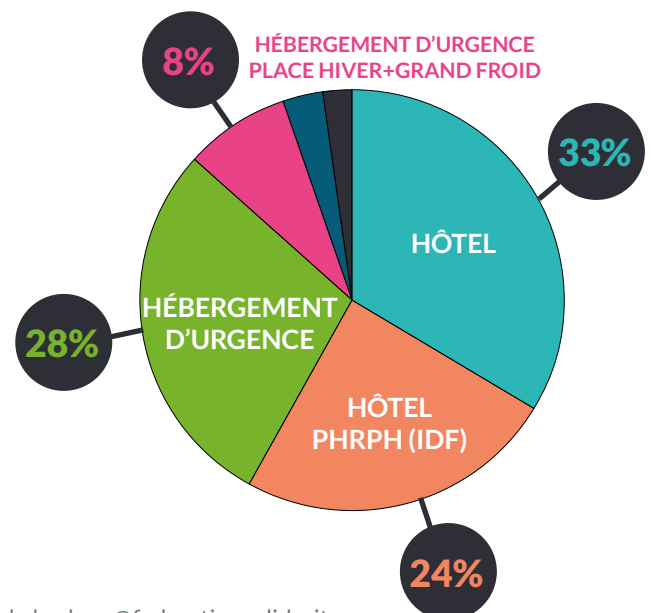
Le recours à l'hôtel a aussi été mis en œuvre pour les personnes seules et les couples sans enfants. Les SIAO ayant déployé l'hébergement à l'hôtel pour des personnes seules ont insisté sur la nécessité d'accompagner les personnes seules à l'hôtel et de mixer les publics (familles et personnes isolées). Des personnes très éloignées de l'hébergement ont accepté d'être hébergées et l'accompagnement a permis de recréer un lien social.



10% de nuitées à l'hôtel pour les personnes seules avant le COVID-19

25% en période de crise

→ RÉPARTITION DES NUITÉES LE 13/05/20



DEMANDES AU 115 ET DEMANDES NON POURVUES



1500
demandes non
pourvues par jour
(hors Paris)

Depuis le 13 mars, les demandes créées ont évolué en dent de scie. Au 115 de Paris, elles ont diminué de 54%. Au niveau national, les demandes non pourvues pour absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage n'ont cessé de diminuer : 2 438 le 2 mars pour atteindre une moyenne de 1 500 demandes/jour.

Les hommes seuls ont la proportion de DNP la plus importante quelle que soit la période : 27% le 13 mars, 36% le 13 mai. Au 115 de Paris, les DNP ont diminué de 43,5%. Elles ont fortement diminué pour les familles (-72%) alors qu'à l'inverse elles ont doublé pour les hommes seuls (de 99 à 210 DNP/jour) et augmenté de 21% pour les femmes. La majorité des personnes qui a sollicité le 115 dans les départements les plus tendus n'a pas pu être hébergée : entre 76 personnes en Haute-Garonne à 275 personnes à Paris.

	Demandes	DNP	Taux DNP %
Gironde	141	128	91%
Haute-Garonne	111	76	68%
Hérault	145	90	62%
Isère	91	91	100%
Nord	241	217	90%
Rhône	288	206	72%
Total national (hors Paris)	3418	1328	39%
Paris	476	275	58%

DEMANDES DE PRESTATIONS

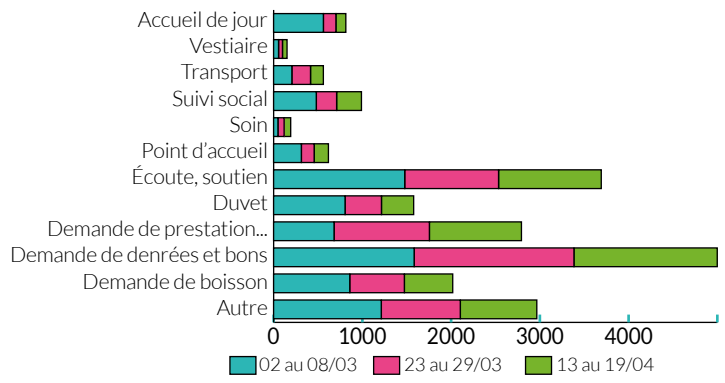
52%
d'augmentation
des demandes de
prestation liées à
l'alimentation



Les personnes peuvent appeler le 115 pour avoir des informations sur les services proposés aux personnes à la rue. Le nombre de demandes de prestation a légèrement diminué (16%) entre la semaine 10 et la semaine 16. On constate de grosses disparités selon les départements. Ces variations s'expliquent par l'organisation au sein de chaque département qui impacte le nombre de personnes encore à la rue, les prestations proposées aux personnes hébergées dans les dispositifs et l'accessibilité aux services de la veille sociale.

Le 115 a joué un rôle majeur dans l'orientation des personnes vers les services encore accessibles, pour l'attribu-

tion des nuitées et comme soutien psychologique pour les personnes encore plus isolées.



LES NOUVEAUX APPELANTS

**Nouvelle
demandes
15%
par jour**

Au niveau national, le nombre de nouvelles demandes a diminué mais plusieurs SIAO ont constaté une augmentation des nouvelles personnes qui appellent le 115 et surtout une évolution du public. Ainsi à Paris leur nombre a augmenté de 35% entre le 2 mars et le 13 mai passant de 63 à 85 personnes par jour. Ce sont essentiellement des hommes seuls. Le 115 constate un retour du public isolé qui n'arrivait plus à solliciter le 115. Au moment de leur demande au 115, au niveau national, la majorité d'entre eux est à la rue. Mais leur proportion diminue passant de 79% le 2 mars à 70% le 13 mai. La proportion de personnes hébergées (amis, famille) a augmenté passant de 4% à 5,5% et de 1% à 4%. Les conditions du confinement ont peut-être détériorées la situation des personnes hébergées.

