

Etude sur le devenir de personnes issues de structures d'hébergement et ayant accédé à un logement locatif social

PRESENTATION DE L'ETUDE

Nom de l'enquête	Etude sur le devenir de personnes issues de structures d'hébergement et ayant accédé à un logement locatif social
Date de publication	Janvier 2016
Commanditaires	Ministère des Territoires et du Logement en collaboration avec l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) et la Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale (FNARS)
Maitre d'œuvre – équipe	GESTE : Groupe d'études sociales techniques et économiques

Problématiques

- Evaluer le degré de réussite des opérations de logement des personnes issues de structures d'hébergement.
- Identifier les facteurs favorisant une bonne insertion dans un logement autonome.

Hypothèse de travail

L'accompagnement (en structure d'hébergement, au moment du relogement et dans le nouveau logement) constitue un point central pour la réussite du parcours d'insertion par le logement.

Population enquêtée	Ménages sortants de structures d'hébergement et devenus locataires ou sous-locataires d'un logement social. Echantillonnage aléatoire avec deux critères de sélection : - être entrés dans un logement social depuis au moins un an et au plus deux ans (entrée entre mars 2012 et mars 2013) - être issus de structures d'hébergement : CHRS, CHU, Centre d'hébergement et de stabilisation, Nuitées d'hôtel, CADA, CPH ... Les logements-foyers n'étaient pas prévus initialement mais des données ayant été renseignés, les ménages ont été conservés.
Taille de l'échantillon	652 ménages dont 27 ménages rencontrés en entretien
Territoire enquêté	Recherche d'une diversité géographique. 3 régions ont participé : Nord-Pas-de-Calais (département du Nord), le Centre (département du Cher, d'Indre et Loire et du Loiret), l'Île de France (tous départements confondus).
Périodes d'observation	Entre le printemps et l'automne 2014 : Recueil de données par les bailleurs. De juillet à décembre 2015 : Entretiens auprès des ménages, des bailleurs et des structures d'hébergement.

Méthodologie

- Modalité de recueil : Suivi de cohorte pendant une durée de 2 ans.
- Analyse quantitative : tableau de recueil de données rempli par les bailleurs sociaux
- Analyse qualitative : entretiens auprès de bailleurs sociaux, des structures d'hébergement où étaient les ménages précédemment et entretiens avec 27 ménages de la cohorte.
- Analyse comparative avec les entrants HLM (enquête OPS)

Limites de l'enquête

Plusieurs résultats d'analyse sont à prendre avec précaution car ils sont mal renseignés compte-tenu:

- du manque de connaissance du bailleur sur la situation des ménages,
- de la disponibilité des données demandées dans les bases de données des bailleurs.

Il n'est pas possible de comparer les 652 ménages de la cohorte avec la population des ménages présents dans les structures d'hébergement par manque de données au niveau national.

PRINCIPAUX RESULTATS

Le rapport comprend 4 parties conçues par GESTE pour proposer un cheminement à travers le parcours des ménages. Partie 1 : présentation de la cohorte ; Partie 2 : le parcours en hébergement ; Partie 3 : l'accès au logement ; Partie 4 : la vie dans le logement.

Partie 1 : Présentation de la cohorte (approche sociodémographique) : principales caractéristiques de la population étudiée et correspondances avec les entrants dans le logement social.

Les ménages de la cohorte sont issus d'une multiplicité de structures d'hébergement mais l'hébergement généraliste et les CHRS dominant (310 ménages en CHRS sur 652 ménages hébergés).

On trouve dans les CHRS une population mixte tant au niveau des classes d'âge (même si les plus de 45 ans sont surreprésentés), que de la composition familiale ou du sexe. Les acteurs de terrain soulignent cependant une population qui se féminise.

Au niveau des ménages rencontrés en entretien, on constate une légère surreprésentation des femmes, des ménages monoparentaux et des ménages issus d'hébergement spécialisé.

Si les 652 ménages de la cohorte ont des spécificités par rapport à la moyenne des entrants HLM (familles monoparentales, ménages seuls et une surreprésentation des moins de 26 ans), on ne peut pas conclure à une population homogène ou qui serait stéréotypée (par exemple forte désocialisation systématique).

La population de la cohorte est néanmoins en situation précaire, avec plus de 70% de ménages disposant d'autres revenus que ceux liés à leur situation professionnelle.

Partie 2 : Le parcours en hébergement (à partir des entretiens avec les 27 ménages) depuis la perte du logement initial. Présentation d'éléments de typologie et répercussions sur l'accès au logement. Appréhension de la perception des ménages sur la vie en structure et l'accompagnement dont ils ont pu bénéficier.

A> La construction des parcours d'hébergement depuis la perte du logement initial

L'étude des parcours d'hébergement vient confirmer l'approche quantitative en montrant une diversité de la population. Il n'y a qu'un seul vrai point commun aux ménages de la cohorte, c'est le manque de logement et surtout la rupture souvent brutale. Ainsi « il n'y a pas un public sortant de structure d'hébergement, il n'y a que des parcours... ».

Pour la plupart des ménages, la demande de logement est en place dès le début du problème de logement rencontré initialement. Très souvent au début du parcours, il y a eu une période de dépannage par des proches avant l'arrivée dans les structures d'hébergement.

Si la durée d'hébergement est variable, les parcours se révèlent complexes : plus des deux tiers des ménages ont occupé au moins 2 logements et souvent au sein d'une même structure, passant d'un hébergement à un autre.

Le système est conçu dans une logique de parcours ascendant autour de l'idée que les personnes vont progresser grâce à l'accompagnement et acquérir ou réacquérir les différents impératifs du savoir habiter.

Les différentes étapes dessinent un continuum qu'on ne peut segmenter. C'est l'ensemble du parcours qui peut influencer sur les conditions de l'accès au logement. Elles peuvent ainsi éclairer la suite du parcours dans le logement.

Les ménages insistent sur l'importance d'une reconnaissance de leur autonomie qui est une démarche valorisante pour eux.

Leviers	Freins
⇒ Une orientation de proximité qui fonctionne bien et a permis à de nombreux ménages de frapper à la bonne porte	⇒ Des facteurs qui rallongent la durée du parcours (régularisation administrative pour des étrangers sans papiers ou déboutés de l'asile/ problématique d'endettement, nécessité de changer de ville pour s'éloigner de son ancien compagnon...)
⇒ Des prises en charge rapides	⇒ L'impact de la fluidité du marché du logement social
⇒ Des structures d'hébergement en réseau qui permettent des réponses complémentaires	⇒ Les contraintes administratives (durée des dispositifs..) qui peuvent rajouter des étapes non nécessaires
⇒ Des ménages, pour partie, acteurs de leur parcours	

B> La vie en structure d'hébergement et l'accompagnement

Les points de vue divergent sur l'appréhension de la vie en collectivité, selon la situation, la personnalité et surtout le vécu antérieur des ménages :

- Des personnes isolées et/ou fragilisées se sentent réassurées
- Des personnes isolées et/ou fragilisées sont effrayées ou indisposées par le collectif
- Des personnes considèrent que « ce n'est pas leur monde », qu'elles sont juste là parce qu'elles ont eu « un accident de parcours » mais elles jouent le jeu en attendant mieux, tendues qu'elles sont vers un avenir meilleur.
- Des personnes rejettent fortement les contraintes de la vie collective
- Des personnes ont un rapport assez neutre et considèrent qu'elles y vivent presque comme dans un « logement normal ».

Toutes les personnes rencontrées ont bénéficié au moins à minima d'un accompagnement social.

Celui-ci joue plusieurs rôles :

- sortir la tête de l'eau dans un moment difficile,
- apporter une écoute bienveillante et du réconfort,
- entamer ou poursuivre les démarches administratives,
- préparer la sortie via la préparation à l'autonomie dans le logement, notamment au niveau budgétaire. Plusieurs personnes en profitent aussi pour constituer une épargne nécessaire pour la suite (aménagement de l'appartement...)

Leviers	Freins
<p>⇒ La vie en structure</p> <ul style="list-style-type: none">- Des conditions d'hébergement considérées comme plutôt correctes (degrés variables)- Des possibilités de passage en « logement indépendants », avant le bail direct qui préparent la sortie efficacement.- Le rôle important de l'accueil chaleureux (souvent porté, au-delà des travailleurs sociaux par les personnels d'accueil) ; <p>⇒ L'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none">- Une offre large et diversifiée qui s'adapte aux besoins des ménages (et qui est le plus souvent appréciée)- Une préparation à l'autonomie pour les ménages qui en ont le plus besoin.	<p>⇒ La vie en structure</p> <ul style="list-style-type: none">- Peu d'appétence pour les logements partagés qui considérés comme n'étant plus adaptés- Une vie collective diversement supportée et des cas de rejet d'une discipline jugée « d'un autre temps ». <p>⇒ L'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none">- Des cas de ménages qui estiment que l'offre est trop stéréotypée (ne s'adapte pas à leur profil)- Quelques ménages qui passent entre les « mailles du filet » (FJT avec des gens qui auraient eu besoin de plus d'accompagnement)- La durée du parcours qui limite la portée de l'accompagnement et le rend caduque aux yeux de certains ménages- la présence d'une fraction de personnes ayant pas ou peu de besoins d'accompagnement
<p>Points de vigilance et pistes de réflexion</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ L'enjeu d'un accompagnement le plus personnalisé possible⇒ L'importance de la convivialité dans le quotidien⇒ La reconnaissance des ménages qui n'ont pas besoin d'accompagnement (faciliter le passage direct en sous-location, raccourcir certains parcours, déconnecter autant que faire se peut hébergement et accompagnement dans ces cas)	

Partie 3 : L'accès au logement avec une analyse spécifique des politiques d'accès au logement (pour les ménages sortants de structures) mises en œuvre dans les 3 régions de l'étude. Sont développés aussi les parcours des ménages depuis les démarches d'accès au logement jusqu'à l'emménagement.

A> Les politiques d'accès au logement

On constate des disparités fortes selon les territoires. Ex : dans la région Centre, on a deux demandes en instance pour une attribution. Et près de 72 % des demandeurs ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources PLUS.

En région IDF, près d'un ménage sur 4 de la cohorte avait le DALO à l'entrée dans le logement.

Les étapes du circuit d'attribution sont formellement les mêmes pour les sortants de structure d'hébergement que pour les autres ménages. Les bailleurs font remarquer que pour le dossier des ménages venant de structures, le parcours de la personne ou famille étant généralement mieux connu, cela est plus rassurant. Mais une fois entré, le ménage sortant de structure devient un locataire comme un autre.

Ce discours est parfois contradictoire car certains bailleurs déplorent une image encore stigmatisante de ce public. « Avec du recul, pour certaines situations, on n'a pas besoin de CHRS, aujourd'hui avec le SIAO il y a la mise à l'abri puis pour beaucoup ce pourrait être un passage en logement. Mais nous bailleurs, on a des idées fausses, comme si les sortants d'hébergement étaient des quasi clodo. Il faut enlever les idées reçues ». p60

L'architecture institutionnelle existante fonctionne globalement pour le type de public étudié, même si elle est parfois lourde et complexe. Les acteurs tentent de jouer le jeu, bien que des améliorations restent à apporter en matière de partenariat.

On peut dégager des **facteurs qui contribuent ou freinent l'accès au logement** :

Leviers	Freins
<p>⇒ Des politiques d'accès au logement qui fonctionnent globalement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des partenariats Etat/bailleurs/structures qui fonctionnent bien dans certains territoires : approche en flux des publics (Centre), instances partenariales efficaces (CTT dans le Nord)... - Des organisations inter-bailleurs pour répartir les dossiers et les engagements, avec souplesse - Le rôle des outils informatiques partagés (fichier commun de la demande, SYPLO...) <p>⇒ Les circuits d'attribution</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un effet positif des relations de confiance entre bailleurs et structures (notamment à travers les services sociaux des organismes) sur l'accès au logement des ménages et la prise en compte de leur parcours spécifiques - des outils qui facilitent une vision partagée de l'accès au logement : (grille d'évaluation FNARS/USH Centre ; fiche PDALP Nord) - des pratiques d'évaluation sociale de la demande et des dispositifs partenariaux qui permettent de faire circuler les informations <p>⇒ Les partenariats bailleurs /structures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des associations régionales USH et FNARS qui organisent des échanges - Des relations qui reposent largement sur les baux associatifs - Des projets alternatifs pour l'accueil ou le maintien dans le logement de publics en forte difficultés (p64) 	<p>⇒ Mais avec des limites</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tension du marché - Une multiplication des dispositifs qui génère de la complexité - Des logiques « de guichet » qui ne servent pas toujours les intérêts des ménages (concurrence entre publics prioritaires/temps d'attente pour être labellisé DRE...) et sont qualifiés de chronophages - La concurrence entre les engagements, avec notamment la difficulté à articuler mixité sociale et relogement des publics prioritaires <p>⇒ Les circuits d'attribution</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des pratiques très différenciées en matière de traitement spécifique de l'attribution pour sortants de structures (évaluation sociale pas toujours réalisées en amont, contact avec la structure qui varie...) <p>⇒ Les partenariats bailleurs /structures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peu de pratiques « proactives » (sauf dans le Centre) pour présenter des dossiers directement (hors dispositifs) - Des cultures professionnelles qui restent encore à rapprocher
Pistes de réflexion	
<p>⇒ La promotion des outils informatiques partagés (et les formations qui vont avec (ex de formation des chargés de clientèle des bailleurs sur la recherche du public prioritaire dans Syplo de ARHLM Nord Pas de Calais).</p> <p>⇒ La question de l'accès au logement via les relations bailleurs/structures (optimiser les baux associatifs ?)</p> <p>⇒ Le renforcement des échanges professionnels structures/bailleurs (sur dimension très concrète)</p>	

B> L'accès au logement des ménages de la cohorte

Dans la très grande majorité des cas, la demande de logement est une des premières démarches réalisées lors de l'entrée dans la structure d'hébergement.

Parmi les ménages enquêtés, la quasi-totalité affirme avoir visité le logement en compagnie d'une personne de la structure d'hébergement.

Certains bailleurs disent également se rapprocher de la structure pour le demander, dans l'optique d'une médiation en cas d'un éventuel refus du ménage.

Lorsque les ménages ne sont pas totalement satisfaits, le problème qui ressort est le quartier. 35% des ménages de la cohorte sont logés en quartier ZUS.

La quasi-totalité des ménages de la cohorte dispose d'un bail direct (99%) à l'entrée dans le logement. 3 baux glissants seulement ont été repérés sur le nombre total de 615. D'après les bailleurs rencontrés, le bail glissant est en quasi disparition et n'a plus grande utilité et ne serait utile que pour des situations vraiment particulières.

Plus de 97% des logements occupés par les ménages sont de type collectif.

- Un rôle jugé important (par les ménages) de la structure d'hébergement dans le processus d'accès au logement
- Plusieurs cas d'attention aux plus fragiles dans l'adaptation du logement par les bailleurs
- Des ménages souvent acteurs de leur parcours
- Des ménages qui ont des attentes de demandeurs de logement « classiques » mais qui se censurent, vu leur situation
- Des conditions de logement qui correspondent au « main stream » de l'entrée en logement social (bail direct/typologies en lien avec la réglementation/une population un peu plus logée en ZUS mais sans fléchage automatique)

Partie 4 : La vie dans le logement. Description de la vie des ménages à partir du moment où ils sont entrés dans le logement (vécu résidentiel, parcours professionnel, vie sociale) et des mesures d'accompagnement dans le logement pour en dégager les effets. Enfin, la situation locative des ménages (impayés, troubles) est analysée.

A> La vie dans le logement : une certaine banalité

Beaucoup de ménages déclarent avoir réalisé des travaux, qu'ils font souvent « au fur et à mesure » de leurs temps et surtout de leurs moyens.

A noter que beaucoup de femmes travaillent dans le secteur de l'aide à domicile, où il est plus aisé de trouver du travail, y compris sans diplôme préalable.

Les parcours résidentiels

- Des ménages qui sont pour la plupart, toujours dans le logement qui globalement leur convient (avec néanmoins un rejet du quartier pour quelques-uns d'entre eux).
- Une satisfaction générale d'avoir accédé au logement autonome, bien que pour certains, l'entrée dans le logement n'ait pas toujours été évidente (poids de la réalité budgétaire, isolement).
- Des appartements pour la plupart bien investis
- Un nombre assez important de projets résidentiels, déclarés (demande de mutations) ou en latence, pour des raisons de typologie ou de volonté de changement de quartier.

Les parcours de vie

- Des parcours professionnels qu'on ne peut corrélérer à l'accès au logement mais qui se lisent davantage dans un continuum de vie et au regard des dimensions objectives du marché du travail.
- Quelques parcours de formation souvent entamés en structure d'hébergement
- Des compositions familiales qui ont peu évolué
- Des relations de voisinage tout à fait classiques, avec une envie de tranquillité, sauf quelques cas à la marge
- Un nombre non négligeable de personnes investies dans la vie sociale et marquées par une « sensibilité sociale » qu'elles réfèrent à leur parcours difficile.

B> L'accompagnement dans le logement

Un des enjeux de cette étude de parcours est de vérifier l'hypothèse selon laquelle l'accompagnement dans le logement est un facteur de réussite du parcours.

Un échantillon de 145 ménages (22% de la cohorte), pour lequel au moins un accompagnement est connu, a été constitué. Plusieurs dispositifs prescrivent un accompagnement plus ou moins systématique pour les publics prioritaires.

Le type d'accompagnement déclaré concerne en quasi-totalité l'accompagnement lié au logement (ce qui ne veut pas dire que les ménages ne reçoivent pas d'autres types d'accompagnement, ce que le bailleur généralement ignore mais que les entretiens ménages ont mis à jour).

La part des ménages seuls est moins importante parmi les ménages qui bénéficient d'un accompagnement et celles des couples avec enfants l'est davantage.

Les personnes au chômage sont davantage accompagnées.

La proportion de ménages accompagnés est bien plus importante chez les ménages issus de l'hébergement généraliste et spécialisé, que pour ceux issus de foyers-logements.

Dans cet accompagnement logement, la part de l'ASLL est largement majoritaire.

Leviers	Freins
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Un fléchage vers l'accompagnement qui paraît adapté - Par structures, bailleurs, dispositifs des PDALPD, etc. - Souvent fruit d'un diagnostic partagé entre la structure et le bailleur - Souvent apprécié et demandé par le ménage (pour beaucoup un besoin de sécurité pour « franchir le pas ») - l'ASLL est globalement jugée adéquate pour la majorité des personnes issues de structure d'hébergement ⇒ Des pratiques constructives - Certaines structures bien outillées pour assurer un continuum hébergement/logement - Des accompagnements mis en place par les bailleurs, sous différentes formes (avec parfois des pratiques innovantes : exemple des 10000 logements accompagnés mais beaucoup d'autres cas relevés) - Des exemples intéressants de service de suite, au plus près des besoins des ménages plus difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mais parfois des limites - Contexte de baisse des dotations publiques ou d'insuffisance par rapport aux besoins qui augmentent (refus d'accompagnement /délais importants pour mettre en place les mesures) - Des ruptures d'accompagnement (si l'accompagnement est réalisé par un travailleur social extérieur ou un autre travailleur social de la structure d'hébergement) - Quelques cas évoqués de suivi trop légers (soit que le ménage ne le souhaite pas, soit que le temps passé soit insuffisant) qui peuvent générer des problèmes pour le bailleur. ⇒ Un manque d'échanges avec le bailleur - Généralement très peu ou aucune information sur la mise en place effective de la mesure et son déroulement. ⇒ Des problématiques lourdes qui restent sans réponses - la prise en charge psychiatrique, les troubles et les addictions, etc. - qui ne concerne pas spécifiquement les sortants de structures
Pistes de réflexion	
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le diagnostic partagé sur les besoins d'accompagnement : un bon outil à développer ⇒ Les modalités d'information sur la mise en place de l'accompagnement et son déroulement entre travailleurs sociaux et bailleurs (quelques étapes clés à définir ?) ⇒ La valeur ajoutée du service de suite dans certains cas (bonnes pratiques identifiées) ⇒ La bonne articulation, quand besoin est, des différents suivis sociaux, pour une bonne entrée dans le logement 	

C> La situation locative

- Un niveau d'impayés dans la moyenne des locataires HLM
- Pas de « profil-type » de ménages en impayés de loyer si ce n'est une tendance qui montre que les hommes sont légèrement plus en impayés que les femmes.
- Une partie des ménages, souvent femmes seules avec enfants, fortement affectées par l'angoisse du défaut de logement et qui déclarent le loyer est prioritaire sur les autres dépenses.
- Pour les bailleurs, un public sans particularités et plutôt moins à risque car la situation est connue, l'entrée en logement a été préparée et des garanties financières sont mises en place
- Ce qui n'exclue encore parfois une méfiance *à priori* de certaines CAL et chargés de clientèle
- des procédures engagées en cas d'impayés de loyers qui se situent globalement dans la moyenne observée au niveau national (*mais tenir compte du temps limitée dans le logement*)

CONCLUSION

Un des premiers objectifs de l'étude était, en objectivant leur parcours, d'évaluer le degré de réussite des opérations de logement des personnes issues de structures d'hébergement.

L'étude des 652 ménages de la cohorte apporte des retours plutôt encourageants avec des ménages qui s'insèrent plutôt bien dans le logement social si l'on se réfère à toute une série d'indicateurs présentés dans le rapport :

- Des ménages qui sont toujours dans le logement (recul de 2 ans pour l'ensemble de la cohorte et de presque 4 ans pour les ménages enquêtés à domicile)
- Un niveau d'impayés dans la moyenne des locataires HLM (il en va de même pour les procédures engagées à ce titre)
- Pas de surreprésentation au niveau des troubles de jouissance

Les 14 bailleurs ont fait état d'un public qui non seulement ne présente pas de spécificités particulières à leurs yeux mais serait parfois « plus rassurant » (situation connue, accompagnement en structure à l'entrée dans le logement, des ménages souvent bien solvabilisés par l'APL avec des garanties financières mises en place) que des ménages précaires (ou même moins) relogés en direct.

La conclusion majeure est qu'il n'y a pas de « public sortants de structures d'hébergement » qui auraient des spécificités ou des comportements similaires, notamment par rapport au mode d'habiter. Il n'y a que des parcours singuliers qui ont en commun le manque de logement à un moment donné de leur vie et la notion de rupture (à noter qu'ont été rencontrées plusieurs personnes investies dans la vie sociale et marquées par une « sensibilité sociale » qu'elles réfèrent justement à ce parcours difficile).

COMPARAISON AVEC D'AUTRES DONNEES SIMILAIRES

• La population enquêtée peut être comparée aux personnes occupant le parc social.

Source : Données de l'enquête OPS (occupation du parc social) sur les entrants HLM

Lien vers la note technique du 7 février 2014 relative à la collecte de renseignements statistiques en 2014 sur l'occupation des logements sociaux et son évolution : http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20144/met_20140004_0100_0027.pdf

Lien vers le rapport sur l'occupation du parc social et son évolution 2012 : <http://www.territoires.gouv.fr/occupation-du-parc-social>

Un chiffre : « Le cas des familles monoparentales illustre bien ce contraste : tandis que leur taux est de 8,9% dans l'ensemble du pays, il atteint 19,8% dans le parc social, et connaît une constante augmentation depuis 2000, alors que la part des couples ne cesse d'y baisser ».

Limite : Les personnes issues de structures d'hébergement sont incluses dans l'enquête OS. On ne connaît pas la part qu'elles représentent.

• La population enquêtée peut être comparée aux personnes présentes en hébergement social, hors urgence.

Source : Données de la DREES

Lien vers le numéro 0918 d'Etudes et Résultats – juin 2015 - L'hébergement social, hors urgence : plus de 81 000 personnes sans logement accueillies en établissements : <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er918.pdf>

Un chiffre : « Un tiers des personnes sortent des CHRS pour habiter dans leur propre logement. »

COMPARAISON AVEC DES DONNEES FNARS

Il n'y a pas de données comparables sur les personnes hébergées en CHRS, ou sur les personnes accédant à un logement locatif social.

Signalons cependant les données mensuelles du baromètre 115 qui montrent une féminisation de la population qui sollicite le 115. http://www.fnars.org/images/stories/barometres/Rapport_annuel_115_-_ann%C3%A9e_2014.pdf

Si vous souhaitez des informations complémentaires, contacter Carole Lardoux : carole.lardoux@fnars.org