

IMPACT DU COVID-19 SUR L'ACTIVITE DU 115 ET LE PUBLIC PRIS EN 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 illustrations concrètes de SIAO qui ont souhaité participer à cette observation sociale. Comparativement aux analyses réalisées précédemment par la FAS (baromètre 115), celle-ci est plus exhaustive.

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. Elles sont issues du SI 115, du logiciel ALOHA et de la plateforme Orange et 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.

L'analyse consiste à montrer si le COVID-19 et le confinement ont eu un impact sur l'activité du 115 (volume et nature des appels et des demandes), sur la prise en charge des personnes (volume des nuitées selon les lieux d'attribution et des demandes non pourvues pour absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage), sur la typologie du public qui l'a sollicité (personnes hébergées selon la composition du ménage et le type de places et caractéristiques sociodémographiques des nouveaux appelants).

Au cours des deux mois, les appels et les demandes d'hébergement au 115 ont nettement 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. Dans le même temps 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, etc...) et les personnes rencontrées par les maraudes ont exprimé un besoin d'écoute et de soutien dans ce contexte difficile et d'isolement. Même si des nuitées supplémentaires ont été mobilisées, quelques centaines de personnes sont restées à la rue dans les territoires les plus tendus. Il s'agissait essentiellement d'hommes seuls. Ainsi entre le 13 mars et le 13 mai, l'activité du 115 et le public pris en charge ont évolué. Par ailleurs l'organisation départementale a un impact sur les évolutions qui de ce fait sont hétérogènes entre les départements. Ainsi alors que le nombre de nouveaux appelants a diminué au niveau national, plusieurs 115 ont constaté une augmentation des nouveaux appelants au 115.

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.

Précision méthodologique

Il y a plusieurs biais : celui relatif à l'enregistrement des demandes d'hébergement qui a un impact sur le volume de demandes créées chaque jour, celui lié à l'enregistrement des demandes de prestation et de l'activité des maraudes qui engendre une sous-estimation de ces demandes et celui lié à la date d'extraction des données. Compte-tenu de la courte période d'observation (2 mois), on estime que l'impact de ces biais est mineur. **Ainsi les analyses réalisées sont intéressantes non pas tant en terme de volume qu'en terme de tendances et d'évolutions au cours de la période (2 mois).**

Contacts : carole.lardoux@federationsolidarite.org (responsable de l'animation de l'observation)

audrey-jane.baldi@federationsolidarite.org (responsable du service communication et partenariats privés)

I> LES APPELS AU 115

Les sources de données disponibles pour comptabiliser les appels au 115 sont les systèmes d'enregistrement des appels (plateforme d'acheminement Orange et autocomps des SIAO) et le SI 115. La plateforme Orange comptabilise les appels entrants France entière émis par Orange, Bouygues et SFR pour 68 départements et de l'intégralité des opérateurs pour seulement 23 départements : les appels passés vers le 115 sont sous-estimés.

Le Commissariat aux communications électroniques de défense et la DGCS se sont inquiétés de la diminution du nombre d'appels auprès du numéro d'urgence 115.

Une diminution des appels et un meilleur taux d'appels décrochés

Entre la semaine 7 et la semaine 19, les appels présentés au 115 ont diminué de 80% passant de 341 814 à 68 137. Cette diminution s'est faite ressentir dès le début du confinement.

| Statistiques d'acheminement du numéro 115 | Plateforme d'acheminement orange | | | | SI 115 | |
|---|----------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------------------|---|---|
| | Appels présentés aux services | Evolution des appels présentés | Appels décrochés | %appels décrochés /présentés | Durée totale de conversation en minutes | Appels reçus enregistrés dans le SI 115 |
| Semaine 7 (10 au 16/02/20) | 341814 | | 120580 | 35% | 709300 | 54705 |
| Semaine 10 (02 au 08/03/20) | 356207 | + 4% | 111435 | 31% | 695689 | 51618 |
| Semaine 13 (23 au 29/03/20) | 277373 | -22% | 119244 | 43% | 600218 | 40581 |
| Semaine 16 (13 au 19/04/20) | 80913 | -71% | 63416 | 78% | 341949 | 36365 |
| Semaine 19 (04 au 10/05/20) | 68137 | -80% | 49806 | 73% | 271389 | 32179 |

Dans le même temps, les appels décrochés ont eux aussi diminué mais le taux d'appels décrochés a fortement augmenté passant de 35% à 73%, soit 3/4 des appels décrochés.

Plusieurs hypothèses corroborées par les SIAO expliquent la diminution des appels au 115 :

- dans un premier temps, les personnes ont reporté leurs démarches sur des besoins primaires au lieu d'appeler le 115 suite à la fermeture de la quasi-totalité des dispositifs de veille sociale et des services d'aide alimentaire,
- le nombre de personnes demandant un hébergement via le 115 a fortement diminué du fait des places supplémentaires d'hébergement débloquées par l'Etat pour héberger le maximum de personnes sans-abri durant la crise sanitaire,

- les personnes n'étaient plus obligées d'appeler le 115 tous les jours du fait du respect du CASF et du principe de continuité de l'hébergement pendant le confinement.

Au 115 de Paris, les appels ont été divisés par 6,5. Cette baisse considérable a commencé dès la semaine 7 avec une baisse de 63% passant de 53 094 (S7) à 19 936 (S13). La diminution est plus importante que pour les appels présentés au niveau national (-26%). Par ailleurs entre le 1er lundi du mois d'avril 2019 et le 1er lundi du mois d'avril 2020, le nombre d'appels reçus par le 115 de Paris a diminué de 81% passant de 12 591 appels à 2 440 appels/1er lundi du mois.

L'effondrement des appels 115 est en grande partie lié à la mise à disposition de nouvelles solutions d'hébergement pour les familles.

La nature des appels reçus par le SI 115 a évolué

On ne peut pas comparer les données saisies dans le SI 115 et ceux enregistrés dans la plateforme Orange car la nature des appels est différente mais l'évolution est identique avec une diminution de 70% des appels enregistrés.

Alors que tous les appels continuent de diminuer depuis plusieurs semaines, on constate à nouveau une augmentation des appels en saisie indirecte et des renouvellements entre la semaine 17 et 19.

La nature des demandes a aussi évolué avec une diminution très importante des demandes d'hébergement (-102%) tandis que les demandes de prestation fluctuent entre diminution et augmentation sur la période.

La réorganisation des missions du 115, les moyens humains mobilisés et la disponibilité des places ont un impact sur le volume et la nature des appels au 115. La disponibilité des places et la continuité de l'hébergement mettent fin à l'embolie du 115 : les appels en saisie indirecte, les appels polluants, les rappels d'usagers, les appels sortants et les appels pour une demande diminuent et le taux de décrochés augmente.

La répartition des appels enregistrés dans le SI 115 selon leur nature

| Type d'appel | Appels reçus | Dont appel en saisie indirecte | Dont appel polluant | Dont rappel d'un usager | Dont appel d'un partenaire | Dont erreur de numéro | Dont appel sortant | Dont appel d'un particulier | Dont appel pour une demande | Dont renouvellement d'une prise en charge | Dont demande d'hébergement | Dont demande de prestation |
|-----------------------------|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| 10/02 au 16/02 (semaine 7) | 54705 | 6650 | 1597 | 4158 | 2687 | 669 | 536 | 513 | 43166 | 1379 | 28541 | 4084 |
| 02/03 au 08/03 (semaine 10) | 51618 | 6040 | 1332 | 3477 | 2412 | 741 | 382 | 409 | 41452 | 1413 | 27323 | 3844 |
| 23/03 au 29/03 (semaine 13) | 40581 | 6032 | 1096 | 2816 | 2544 | 796 | 402 | 657 | 31001 | 1269 | 17665 | 3526 |
| 13/04 au 19/04 (semaine 16) | 36365 | 4607 | 1032 | 2127 | 2310 | 695 | 376 | 591 | 28416 | 818 | 16009 | 3625 |
| 20/04 au 26/04 (semaine 17) | 35328 | 3518 | 942 | 2244 | 2496 | 654 | 339 | 509 | 27102 | 1043 | 15288 | 4059 |
| 04/05 au 10/05 (semaine 19) | 32179 | 3734 | 953 | 1691 | 1934 | 590 | 259 | 435 | 24965 | 1352 | 14134 | 3113 |
| Evolution semaine 7/19 | -70,0 | -78,1 | -67,6 | -145,9 | -38,9 | -13,4 | -106,9 | -17,9 | -72,9 | -2,0 | -101,9 | -31,2 |

II> LES NUITÉES ATTRIBUÉES PAR LE 115

L'analyse des nuitées porte sur les demandes créées le jour-même, les renouvellements et les demandes faites les jours J-N ayant donné lieu à un hébergement. Tous les jours de la semaine sont analysés. Les nuitées attribuées à l'hôtel sont séparées en deux catégories : celles à l'hôtel et celles à l'hôtel PHRH (nuitées attribuées en Ile-De-France gérées par le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière – hors Paris).

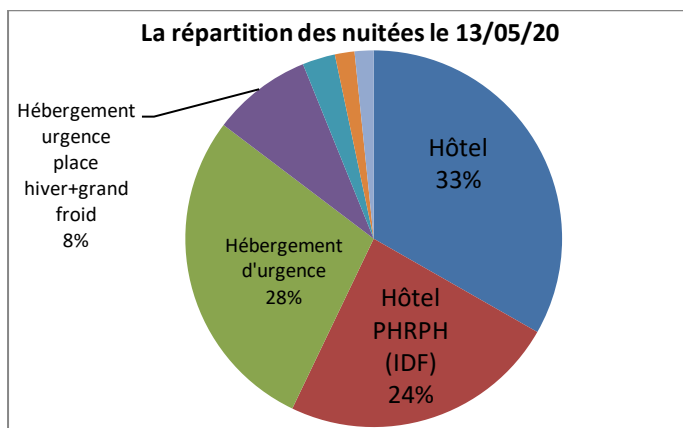
Une augmentation du nombre de nuitées

Depuis le 13 avril, la tendance est à l'augmentation du nombre de nuitées (+ 15%) avec une moyenne de 77 000 nuitées par jour depuis une dizaine de jours. Le 2 mars avant le COVID-19, le nombre de nuitées était de 66 663.

Les nuitées attribuées le 13 mai se répartissent de la manière suivante :

- les hôtels : 57% (33% en hôtel et 24% en hôtel PHRH),
- les centres d'hébergement d'urgence : 28%,
- les hébergements d'urgence place hiver et les places grand froid : 8%,
- les abris de nuit : 3%,
- les places dédiées aux femmes victimes de violence : 2%,
- les autres places (stabilisation, insertion, LHSS, demandeurs d'asile) : 2%.

Les nuitées sont principalement attribuées dans les hôtels et les centres d'hébergement d'urgence.



Entre le 2 mars et le 13 mai, 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%). Autre augmentation, celle des nuitées dans les dispositifs avec des places fléchées femmes victimes de violence qui ont augmenté de 9% passant de 1 157 le 2 mars à 1 262 le 13 mai.

Le déploiement des nuitées à l'hôtel a varié d'un département à un autre, en fonction des places mobilisables et des directives des services déconcentrés. Durant cette période particulière, des places ont aussi été mobilisées pour répondre aux besoins de desserrement notamment dans les centres d'hébergement d'urgence.

Plus de personnes isolées hébergées à l'hôtel

Du fait de la nécessité d'héberger un maximum de personnes au regard du contexte sanitaire, les nuitées en hôtel ont aussi été attribuées à un public différent.

| | 02-mars | 13-mai | % évolution |
|------------------------------|---------|--------|-------------|
| Couple avec enfant | 8586 | 9427 | 10% |
| Couple sans enfant | 389 | 837 | 115% |
| Enfant / Mineur en famille | 55 | 65 | 18% |
| Enfant / Mineur isolé | 14 | 58 | 314% |
| Enfants / Mineurs en groupe | 19 | 11 | -42% |
| Femme seule | 614 | 1347 | 119% |
| Femme seule avec enfant(s) | 6080 | 6826 | 12% |
| Groupe avec enfant(s) | 2694 | 2749 | 2% |
| Groupe d'adultes sans enfant | 425 | 657 | 55% |
| Homme seul | 519 | 3448 | 564% |
| Homme seul avec enfant(s) | 265 | 310 | 17% |
| Total général | 19660 | 25735 | 31% |

L'augmentation la plus importante concerne les personnes isolées (hommes seuls +564%, femmes seules +119%) et les couples sans enfants (+ 115%).

Le recours à l'hôtel pour héberger les personnes a été mis en œuvre aussi bien pour les personnes avec des enfants, que pour les personnes seules et les couples sans enfants : 10% des nuitées à l'hôtel concernaient les personnes seules et les couples sans enfant avant le COVID-19 contre 25% en période de crise.

Les personnes hébergées à l'hôtel doivent être accompagnées

Les SIAO qui ont eu la possibilité de déployer l'hébergement à l'hôtel pour des personnes seules, ont tous insisté sur la **nécessité d'accompagner les personnes seules à l'hôtel et de mixer les publics (familles et personnes isolées).** Ils ont constaté que des personnes très éloignées de l'hébergement depuis plusieurs années ont accepté d'être hébergées. L'accompagnement réalisé auprès d'eux a permis de recréer un lien social.

III> LES DEMANDES D'HEBERGEMENT ET LES DEMANDES NON POURVUES

L'analyse des demandes d'hébergement porte sur les demandes créées le jour J et quelques renouvellements (-10%). L'activité du WE n'est pas analysée, les demandes étant moins importantes.

Evolution chaotique des demandes

Depuis le 13 mars, les demandes créées ont évolué en dent de scie sans logique particulière.

Au 115 de Paris, les demandes enregistrées ont diminué de 54% passant de 1 480 à 680.

La diminution commence dès fin mars (-78% entre le 13 mars et le 28 mars) pour toutes les compositions familiales : hommes (-40%), femmes (-55%), familles (-95% passant de 931 à 51 demandes).

Le 28 avril, les demandes augmentent à nouveau.

Diminution des DNP pour absence de places disponibles ou compatibles

Depuis le 2 mars, 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 (avant le confinement), soit une moyenne de 1 500 demandes en moyenne. A partir du 11 mai, on constate à nouveau une augmentation des DNP (1 721 le 13 mai).

Les DNP évoluent différemment selon les compositions familiales

Entre le 13 mars et le 13 mai, ↗ pour les enfants mais les effectifs sont faibles, pour les femmes seules, pour les hommes seuls avec enfants et pour les hommes seuls.

Dans un premier temps au début de la crise (entre les 13 et 27 mars), ↘ pour toutes les compositions familiales sauf ↗ pour les hommes seuls (+18%). **Les hommes seuls sont ceux qui ont la proportion de DNP la plus importante quelle que soit la période : 27% le 13 mars et 36% le 13 mai.**

La diminution la plus importante concerne les femmes seules avec enfants (-67%), les couples sans enfants (-65%) et les couples avec enfant (-64%).

Entre le 13 mars et le 13 mai, les DNP pour les femmes seules, les couples avec enfant, les couples sans enfants, les femmes seules avec enfant ont ↘ puis ↗ puis ↗.

Les DNP pour les hommes seuls avec enfant ont ↘, puis ↘ puis ↗.

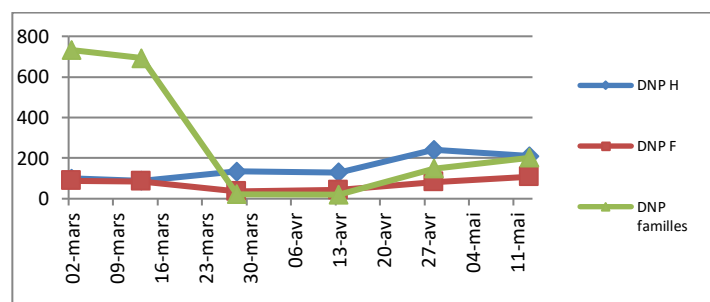
Les DNP pour les hommes seuls ont ↗ puis ↘ puis ↗.

Les DNP pour les groupes avec enfant, les groupes d'adultes sans enfant ont ↘ puis ↗ puis ↘.

Essentiellement des DNP pour des isolés au 115 de Paris

Les DNP ont diminué de 43,5% passant de 920 (2 mars) à 520 (13 mai). 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 par jour) et augmenté de 21% pour les femmes.

Les DNP des hommes n'ont cessé d'augmenter. Celles des femmes ont diminué dans un premier temps pour augmenter à nouveau. Les DNP des familles ont fortement diminué en début de période (de 732 le 2 mars à 22 le 28 mars) pour augmenter à nouveau fin avril. Ainsi le 13 mai, le nombre de DNP pour les hommes seuls (210) est quasiment identique à celui des familles (202).



Des centaines de personnes en DNP dans les départements les plus tendus le 9 avril 2020

Le 9 avril, le taux de DNP varie de 58% à Paris à 100% dans l'Isère. La majorité des personnes qui ont sollicité le 115 dans ces départements n'a pas pu être hébergée, faute de places disponibles ou compatibles : entre 76 en Haute-Garonne à 275 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% |

Les DNP dans ces départements tendus varient aussi selon la composition familiale. Les hommes seuls sont majoritaires à Paris (68%) et dans l'Hérault (50%). En Isère, dans le Nord et dans le Rhône, les personnes qui restent sans solution faute de places sont plutôt les personnes en famille. Ainsi le nombre d'enfants de moins de 18 ans est important en Isère (34 enfants), dans le Nord (65 enfants) et le Rhône (52 enfants).

IV> LES DEMANDES DE PRESTATION

Les personnes sollicitent le 115 pour des demandes de prestation. Ce sont les services proposés aux personnes à la rue. N'étant pas enregistrées dans tous les départements, elles sont sous-estimées.

Les demandes évoluent différemment selon le type d'appelant

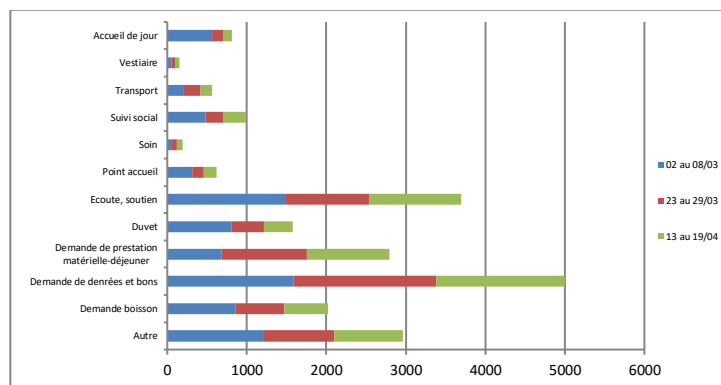
La majorité des demandes de prestation sont faites par les usagers eux-mêmes. Celles-ci ont diminué de 13% (même tendance que l'ensemble des prestations). Les demandes faites par les maraudes ont diminué de 26%, sans doute à cause de la baisse d'activité des maraudes en début de crise. Et les demandes faites par des particuliers ont baissé de 47% (passant de 275 à 146), sans doute du fait de la diminution des personnes encore à la rue.

Une évolution différenciée selon les départements

Au niveau national, 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** avec des départements pour lesquels le nombre de demandes de prestations a considérablement diminué [Bas-Rhin (91 à 1), Gironde (288 à 185), Isère (421 à 243), Morbihan (130 à 59)] et d'autres pour lesquels il a considérablement augmenté [Dordogne (117 à 290), Le Loiret (222 à 539 demandes), La Guadeloupe (2 à 218 demandes)]. 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.

Essentiellement des demandes pour des denrées/bons alimentaires et un besoin d'écoute/de soutien

La nature des demandes a évolué en lien avec le confinement. Les demandes de prestation pour des denrées/bons alimentaires, un besoin d'écoute/soutien et des besoins matériels/déjeuner ont augmenté de 52% entre la semaine 10 et la semaine 16. A l'inverse, les demandes de duvet, pour des informations sur les accueils de jour, les points accueils, le suivi social, les transports ont diminué.



Le besoin d'écoute/soutien est important durant cette période où les personnes ont eu besoin d'être informées sur les mesures prises dans le cadre du Covid-19 et d'être écoutées par rapport à leurs difficultés. Plusieurs lignes téléphoniques d'écoute spécialisées ont été créées durant cette période pour pallier à l'isolement et à la détresse des personnes.

Une évolution de l'activité des équipes mobiles du Samusocial de Paris

L'activité des maraudes a été stable mais celle liée aux signalements a diminué. Ceci peut paraître paradoxal compte-tenu de la plus grande visibilité des personnes à la rue mais peut s'interpréter comme un effet du confinement aussi bien des particuliers que du personnel des associations partenaires.

Le nombre de places attribuées au cours de la période a fortement diminué : 257 entre le 13 et le 31 mars et seulement 23 entre le 1^{er} et 13 mai. Dans le même temps le nombre de demandes non pourvues a lui aussi diminué passant de 92 à 51. Le nombre de places attribuées via les maraudes et le nombre de DNP ont diminué compte-tenu de l'augmentation du nombre de places disponibles qui a engendré une diminution du nombre de personnes à la rue. La nature des prestations a évolué au cours de la période. **Les demandes de prestation concernant la nourriture ont fortement augmenté de 36% passant de 184 à 250.** L'augmentation de cette demande s'explique par la fermeture ou le ralentissement significatif des services proposant une restauration. De plus, leur nombre a doublé par rapport à 2019.

Les demandes de duvet/vêtement ont été quasiment stables sur la période mais elles ont aussi été multipliées par 2 par rapport à 2019.

Les demandes pour soins infirmiers ont peu évolué et elles sont quasiment identiques à celles de 2019 (sauf la période du 13 au 19 avril où l'effectif avait augmenté).

LES NOUVEAUX APPELANTS AU 115

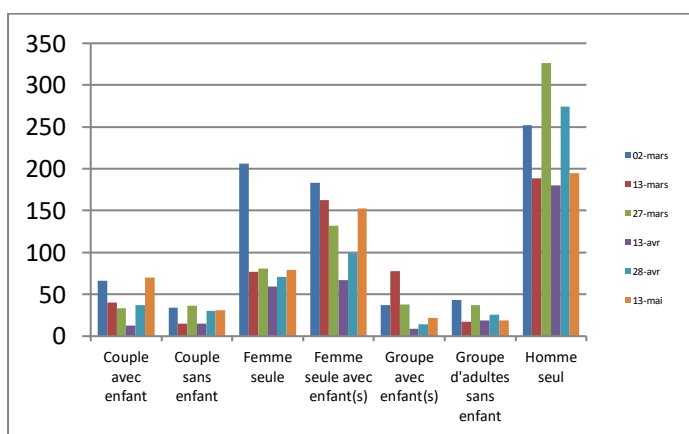
La variable « date de la 1^{ère} demande » renseignée automatiquement lors de l'enregistrement de la 1^{ère} demande d'une personne sert à identifier les nouveaux appelants.

Les nouvelles demandes représentent environ 15% des demandes réalisées le jour J. Au niveau national, leur nombre a diminué de 31% entre le 2 mars et le 15 mai. Mais plusieurs SIAO ont constaté une augmentation des nouvelles personnes qui appellent le 115 pour la première fois et surtout une évolution du public.

Des évolutions différenciées selon les départements et selon les compositions du ménage

La majorité des départements ont connu l'évolution suivante : ↘ des premières demandes au 115 entre le 13 mars et le 13 avril puis ↗ entre le 13 avril et le 13 mai avec un nombre de premières demandes le 13 mai quasiment identique à celui du 13 mars.

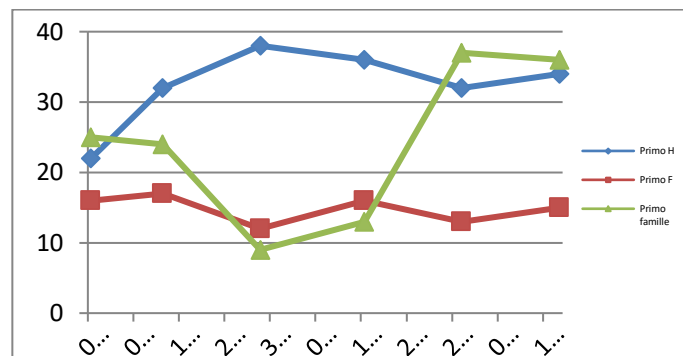
Les évolutions du nombre de nouveaux appelants sont différentes selon les compositions du ménage: - 62% pour les femmes seules, - 56% pour les groupes d'adultes sans enfant, - 40,5% pour les groupes avec enfants, - 23% pour les hommes seuls et - 16,5% pour les femmes seules avec enfant. Elles sont aussi différentes au cours de la période. Ainsi pour les hommes seuls, on a une évolution en dent de scie : ↘ ↗ ↘ ↗ ↘.



Une augmentation des nouveaux appelants au 115 de Paris

Contrairement à la tendance nationale, **leur nombre a augmenté de 35%** entre le 2 mars et le 13 mai passant de 63 à 85 personnes par jour. L'augmentation concerne plus particulièrement les hommes seuls et le nombre de personnes en famille a fortement augmenté entre le 13 et 27 avril. Au 13 mai, le nombre de primo-demandeurs

hommes et familles est identique : 34 et 35 personnes. Du fait de la mise à disposition de places d'hébergement, Le 115 constate un retour du public isolé qui n'arrivait plus à solliciter le 115.



Qui sont les nouveaux appelants ?

Au moment de leur demande au 115, 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.

Concernant les lieux où le ménage a dormi la veille, la majorité des nouveaux appelants au 115 ont dormi à la rue et leur proportion a diminué passant de 47,5% le 2 mars à 42% le 13 mai.

La proportion de nouveaux appelants ayant dormi la veille :

- à leur domicile personnel ou conjugal augmente passant de 6,5% à 11,5%
- chez un tiers augmente passant de 16,5% à 20%,
- en hôpital général diminue passant de 4% à 1%,
- en structure d'urgence diminue passant de 6,5% à 3%.

L'analyse des nouveaux appelants devra être poursuivie afin d'identifier s'il s'agit de personnes arrivées récemment sur le territoire ; de personnes qui ne recouraient pas au 115 précédemment car elles arrivaient à assurer leur autonomie mais avec la fermeture des services, elles ont dû solliciter le 115 ; de personnes connues qui sollicitent à nouveau le 115 après plusieurs mois ou années sans l'avoir sollicité car elles pensent qu'il y a des places disponibles et/ou ne peuvent plus faire face à la situation ; de nouvelles personnes confrontées à la précarité et à l'exclusion suite au COVID-19.