



Fédération
des acteurs de
la solidarité

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**

SOMMAIRE

I> PRINCIPAUX RESULTATS	4
II> LA METHODOLOGIE	6
III> LES BIAIS METHODOLOGIQUES.....	7
A> BIAIS RELATIF A L'ENREGISTREMENT DES DEMANDES D'HEBERGEMENT	7
B> BIAIS RELATIF A L'ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE PRESTATION ET DE L'ACTIVITE DES MARAUDES ...	7
C> BIAIS RELATIF A L'EXTRACTION DES DONNEES	7
IV> LES APPELS AU 115	8
LES APPELS DE LA PLATEFORME ORANGE	8
LES APPELS AU 115 DE PARIS.....	9
LES APPELS ENREGISTRES DANS LE SI 115	10
ELEMENTS QUALITATIFS SUR L'EVOLUTION DES APPELS ENREGISTRES DANS LE SI 115	11
V> LES NUITEES.....	13
A> LES NUITEES SELON LES LIEUX D'ATTRIBUTION.....	13
B> LES NUITEES A L'HOTEL SELON LA TYPOLOGIE DU PUBLIC.....	15
C> LES NUITEES AU 115 DE PARIS	17
VI> LES DEMANDES D'HEBERGEMENT	19
A> LES DEMANDES CREEES ET LES DEMANDES NON POURVUES.....	19
B> LES DNP SELON LA TYPOLOGIE DU PUBLIC.....	20
C> LES DEMANDES ET LES DNP AU 115 DE PARIS.....	21
D> LES DNP DANS LES DEPARTEMENTS LES PLUS TENDUS LE 9 AVRIL.....	22
VII> LES DEMANDES DE PRESTATION	23
A> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LE TYPE D'APPELANT.....	23
B> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LES DEPARTEMENTS	24
C> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LES DEMANDES EXPRIMEES.....	24
D> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LES PRESTATIONS PROPOSEES AUX PERSONNES SUITE A UN CONTACT AVEC UNE EQUIPE MOBILE	25
E> L'ACTIVITE DES EQUIPES MOBILES DU 115 DE PARIS	26
VIII> LES NOUVEAUX APPELANTS AU 115	27
A> LES PREMIERES DEMANDES AU 115	27
B> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 PAR DEPARTEMENT	28
C> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 SELON LA COMPOSITION DU MENAGE	28
D> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 DE PARIS SELON LA COMPOSITION DU MENAGE.....	29

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

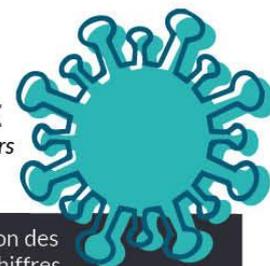
E> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 SELON LA SITUATION AU MOMENT DE LA DEMANDE ET LE LIEU OU LE MENAGE A DORMI LA VEILLE..... 30

IX> ANNEXE..... 311



IMPACT DU COVID-19 SUR L'ACTIVITE DU 115 ET LE PUBLIC PRISE 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 observés 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

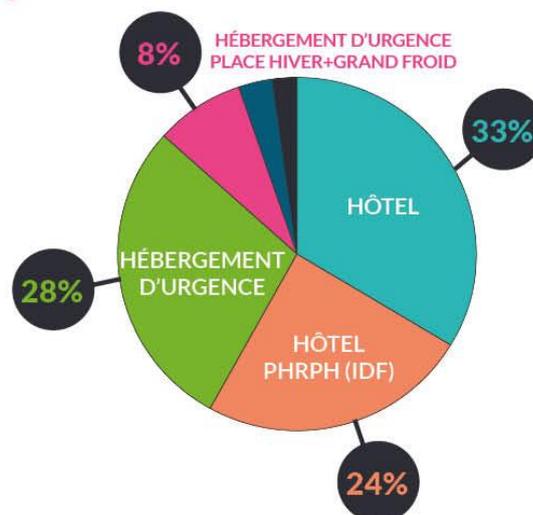
Les nuitées ont augmenté pour atteindre une moyenne de 77 000 nuitées par jour (hors Paris). Le 13 mai les nuitées sont principalement attribuées à l'hôtel (57%) et dans les centres d'hébergement d'urgence (28%). Des places ont été mobilisées pour répondre aux besoins de desserrement notamment dans les 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

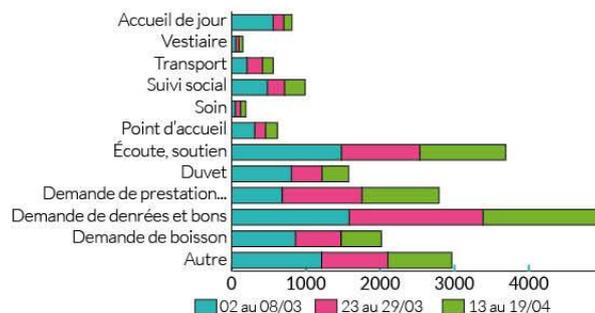
52%
d'augmentation
des demandes de
prestation liées à
l'alimentation



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.

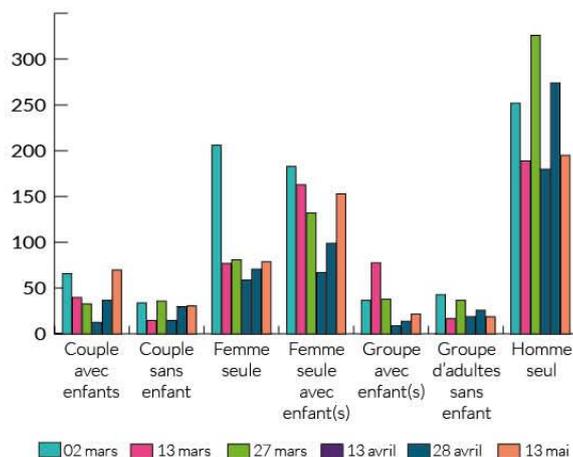


LES NOUVEAUX APPELANTS



**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.



II> LA METHODOLOGIE

● Objectifs de l'analyse statistique

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 analysé les données du SI 115 pour mesurer l'impact du COVID-19 :

- 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 le sollicite : personnes hébergées selon la composition du ménage et le type de places et caractéristiques sociodémographiques des nouveaux appelants.

Cette analyse statistique quantitative et qualitative présente les chiffres nationaux du 115 objectivés par des illustrations concrètes de SIAO qui ont souhaité participer à cette observation sociale, dont le 115 de Paris.

● Sources de données

Données téléphoniques : plateforme téléphonique Orange – SI 115 – Autocom du 115 de Paris

Données sur l'activité du 115 et le public pris en charge : SI 115 - ALOHA (logiciel du 115 de Paris)

● Temporalité : sortie quotidienne des chiffres.

L'analyse étant quotidienne, on peut considérer qu'il s'agit du nombre de personnes différentes chaque jour car on enregistre une demande d'hébergement par personne et par 24h.

EX : une famille de 4 personnes = 4 demandes/24h.

Si on cumulait les données quotidiennes, l'unité de comptage serait le nombre de demandes et non pas le nombre de personnes car les personnes peuvent faire des demandes tous les jours.

● Couverture géographique : France entière y compris DOM

Les données du 115 de Paris issus d'un autre logiciel sont présentées séparément.

● Date de début d'analyse : à partir du 13 mars 2020.

Date de référence avant le covid-19 : le 2 mars

● **Informations analysées** : les appels téléphoniques, les demandes d'hébergement et de prestation et le public ayant sollicité le 115.

● Pour les demandes d'hébergement, deux types d'analyse sont réalisés :

- l'analyse des « nuitées » qui correspond aux demandes des personnes hébergées le jour J, quelle que soit la date de la demande (jour J, renouvellement, jour J-N)
- l'analyse des demandes selon la « date de création des demandes » qui correspond aux demandes créées le jour J et aux renouvellements (effectif très faible).

● **Lieux d'attribution identifiés** : Abris de nuit, Demandeur asile, Femmes VV, Hébergement de stabilisation, Hébergement d'insertion, Hébergement d'urgence, Hébergement période de grand froid (Gymnase), Hébergement urgence place hiver, Hôtel, Hôtel PHRPH (IDF), Lit halte santé.

Dans quelques départements d'IDF, les nuitées en centre d'hébergement d'urgence sont enregistrées dans le SI SIAO (volet insertion). => L'effectif total du nombre de nuitées en centre d'hébergement d'urgence est sous-estimé.

Les hôtels sont séparés en deux catégories : l'hôtel et l'hôtel PRHR (places d'hôtels attribuées dans certains départements d'IDF).

● Présentation des données

Les principaux résultats sont présentés dans un encadré rouge et les contributions des SIAO dans un encadré vert.

Des tableaux complémentaires sont présentés en annexe.

● SIAO ayant contribué avec des données qualitatives

Calvados, Dordogne, Haute-Garonne, Loire-Atlantique, Manche, Maine-et-Loire, Oise, Paris, Rhône, Val d'Oise. Ces contributions sont encadrées en vert. Nous remercions les membres du GAN 115/SIAO et tout particulièrement les personnes chargées de l'observation sociale au sein des SIAO pour leurs contributions quantitatives et qualitatives.

III> LES BIAIS METHODOLOGIQUES

A> BIAIS RELATIF A L'ENREGISTREMENT DES DEMANDES D'HEBERGEMENT

Le fonctionnement du logiciel et les modalités de saisie ont un impact sur le nombre de demandes et le nombre de demandes pourvues.

Chaque département a un fonctionnement autonome concernant l'attribution des nuitées.

Ex pour l'hôtel : 15 jours attribués systématiquement, à un mois, à une durée illimitée jusqu'à la sortie de la personne.

Chaque structure d'hébergement/logement a un nombre de nuits qui lui est rattaché.

Lors de l'attribution d'un hébergement, il est possible de faire :

- des renouvellements automatiques : le nombre de fois où la personne est prolongée est mentionné manuellement
- des renouvellements permanents : renouvellement jusqu'à la fin de prise en charge de la personne
- des modifications du nombre de nuits rattachées à la structure lorsqu'il est de 1 initialement.

Ainsi un petit département dans lequel une seule nuit est attribuée dans les structures, pourra avoir un nombre de demandes plus important qu'un « gros » département dans lequel plusieurs nuits sont attribuées.

Au niveau national et à ce stade d'observation sociale des données de SI 115, il est impossible de prendre en considération le fonctionnement de chaque département et de mesurer l'impact des modalités de saisie sur le volume de demandes de chaque département.

Pour ces analyses, on émet l'hypothèse que les modalités de saisie au sein des départements n'ont

pas évolué entre mars et mai 2020. Et compte-tenu du fait que la majorité des personnes a été hébergée et qu'il n'y a pas ou peu de remises à la rue, on suppose que l'impact des modalités de saisie est moins conséquent.

B> BIAIS RELATIF A L'ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE PRESTATION ET DE L'ACTIVITE DES MARAUDES

Les demandes de prestation et l'activité des maraudes ne sont pas renseignées ou sont enregistrées partiellement dans le SI 115 par certains départements.

=> Les demandes de prestations et l'activité des maraudes sont sous-estimés.

C> BIAIS RELATIF A L'EXTRACTION DES DONNEES

Les extractions sont réalisées le Jour+1 ou J+2 maximum car après plusieurs jours, les effectifs sont différents.

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).

IV> LES APPELS AU 115

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

A> LES APPELS PRESENTES A LA PLATEFORME ORANGE

Précision méthodologique

Source : La plateforme d'acheminement Orange

- Les données sont France entière mais du fait de l'ouverture à la concurrence (Lyca, Free, etc...), l'intégralité des appels passés par tous les opérateurs existants n'est pas enregistrée par la plateforme.

Il s'agit uniquement des appels entrants Orange, Bouygues et SFR pour 68 départements et de l'intégralité des opérateurs pour 23 départements : Ardennes, Aube, Côte d'Or, Dordogne, Gironde, Indre-et-Loire, Isère, Jura, Loir-et-Cher, Loire, Haute-Loire, Lot, Lot-et-Garonne, Marne, Mayenne, Meurthe-et-Moselle, Pyrénées-Atlantiques, Sarthe, Yvelines, Tarn, Haute-Vienne, Val-d'Oise, Martinique.

=> Les appels passés vers le 115 sont sous-estimés.

- Les « appels décrochés » par la plateforme sont les appels pris par les écoutants mais aussi ceux pris par le répondeur. On ignore la proportion d'appels décrochés par un répondeur et ceux décrochés par un écoutant.

=> Les appels décrochés sont surestimés par rapport aux appels réellement pris par les écoutants.

Tableau 1 : Les appels acheminés vers le 115 – source : plateforme d'acheminement d'Orange et les appels reçus – source : SI 115

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)	341 814		120 580	35%	709300	54 705
Semaine 10 (02 au 08/03/20)	356 207	+ 4%	111 435	31%	695689	51 618
Semaine 13 (23 au 29/03/20)	277 373	-22%	119 244	43%	600218	40 581
Semaine 16 (13 au 19/04/20)	80 913	-71%	63 416	78%	341949	36 365
Semaine 19 (04 au 10/05/20)	68 137	-80%	49 806	73%	271389	32 179

Entre la semaine 7 (avant COVID-19) et la semaine 19, les appels hebdomadaires 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.

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

Il faut signaler que les appels au 115 ne concernent pas uniquement les appels enregistrés et la fonction d'écouter. Si les appels ont diminué, les fonctions de coordination et de direction ont été plus que sollicitées en semaine et le week-end durant la période. De nombreux appels arrivant sur la ligne partenaire ou le portable de la coordinatrice ne sont pas enregistrés dans le SI 115. SIAO du Calvados

Les appels présentés ont été divisés par 3 passant de 17 322 appels (semaine 7) à 2 928 appels (semaine 16). SIAO de Haute-Garonne.

Les appels ont diminué de 50% entre le mois mars et le mois d'avril, passant de 21 000 à 10 500 appels mensuels environ. SIAO du Val-d'Oise.

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

On ne peut pas comparer les appels enregistrés dans la plateforme Orange et ceux saisis dans le SI 115 car la nature des appels est différente mais l'évolution est identique avec une diminution de 70% des appels enregistrés dans le SI 115 passant de 54 705 à 32 179 appels reçus.

On peut émettre plusieurs hypothèses pour expliquer la diminution des appels au 115 :

- 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 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 matins après leur remise à la rue quotidienne (sur des places hivernales notamment) grâce à la continuité de l'hébergement imposée par le code de l'action sociale des familles pendant le confinement.

B> LES APPELS AU 115 DE PARIS

Précision méthodologique

Sources : Autocom du Samusocial de Paris pour les appels au 115 et logiciel ALOHA pour les demandes 115

Tableau 2 : Les appels reçus et répondus par le 115 de Paris et les demandes 115

	Appels reçus	Appels répondus	% appels répondus	Durée conversation (mn)	Demandes 115
S7 (10 au 16/02)	53 094	10 692	20%	67320	8 021
S10 (02 au 08/03)	53 694	10 281	19%	72000	8 908
S13 (23 au 29/03)	19 936	5 621	28%	65280	2 724
S16 (13 au 19/04)	12 807	6 181	48%	59040	3 660
S17 (20 au 26/04)	8 110	6 283	77%	64680	4 161
S19 (04 au 10/05)	8 177	6 280	77%	56760	4 208

Entre la semaine 7 et la semaine 19, les appels reçus par le 115 de Paris ont été divisés par 6,5.

Cette baisse considérable a commencé dès le début du confinement avec une baisse de 63% entre la semaine 7 et la semaine 13 passant de 53 094 à 19 936. Et la diminution a continué au fil des semaines pour se stabiliser aux alentours de 8 000 appels par semaine.

=> La diminution est plus importante que pour les appels présentés au niveau national où la diminution entre S7 et S13 est de 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.

Dans le même temps, le pourcentage d'appels répondus a fortement augmenté passant de 20% (S7) à 77% (S19).

Le nombre de demandes au 115 a été divisé par 2 entre la semaine 7 et la semaine 19 passant de 8 021 demandes à 4 208 demandes.

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

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

C> LES APPELS ENREGISTRÉS DANS LE SI 115

Précision méthodologique

Couverture géographique: France entière sauf Paris.

Au fur et à mesure des semaines, le nombre d'appels enregistrés dans le SI 115 diminue fortement (-70%). La diminution intervient à partir de la semaine 13 qui correspond au début du confinement.

Les appels ont diminué quelle que soit leur nature. Cependant les évolutions sont moins importantes pour les appels d'un partenaire, les erreurs de numéro et les appels d'un particulier.

Tableau 3 : Les appels enregistrés dans le SI 115 selon la nature des appels et des demandes

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

Alors que tous les appels continuent de diminuer, 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.

Plusieurs hypothèses peuvent être émises sur l'évolution de l'activité du 115.

Tableau 4 : Evolution des appels et hypothèses

Evolution des appels	Hypothèses
Les appels reçus	Moins de personnes sollicitent le 115 car il y a moins de personnes à la rue
	Moins d'appels sont enregistrés du fait de la réduction des effectifs, des plages horaires réduites et des périodes de congé
Les appels en saisie indirecte - diminution importante : 78%	La diminution des appels au 115 a permis au personnel de saisir tous les appels en direct
Les appels polluants – diminution importante : 68%	Les personnes font moins d'appels malveillants car elles sont majoritairement hébergées
Les rappels d'usager - diminution importante : 145%	Les personnes ne rappellent plus le 115 car elles sont majoritairement hébergées et pour plusieurs jours
Les appels d'un partenaire - diminution modérée : 39%	Les personnes recourent aux services sociaux ouverts de manière constante
Les erreurs de numéro – diminution faible : 13%	Peu d'erreurs entre le 15 et le 115
Les appels sortants - diminution importante :	Le personnel du 115 a moins besoin d'appeler les personnes,

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

107%	les services prescripteurs et les dispositifs d'hébergement car les personnes sont majoritairement hébergées
Les appels de particuliers – stabilité : 18%	Les particuliers appellent peu le 115 car peu de personnes sont à la rue et avec le confinement peu de personnes circulent dans les rues
Les appels pour une demande - diminution importante : 73%	Les personnes appellent moins le 115 car elles sont majoritairement hébergées
Les renouvellements pour une prise en charge – évolution faible (-2%) mais de fortes variations au cours de la période	Les personnes appellent moins le 115 car elles sont hébergées pour une période plus longue

D> ELEMENTS QUALITATIFS SUR L'EVOLUTION DES APPELS ENREGISTRES DANS LE SI 115

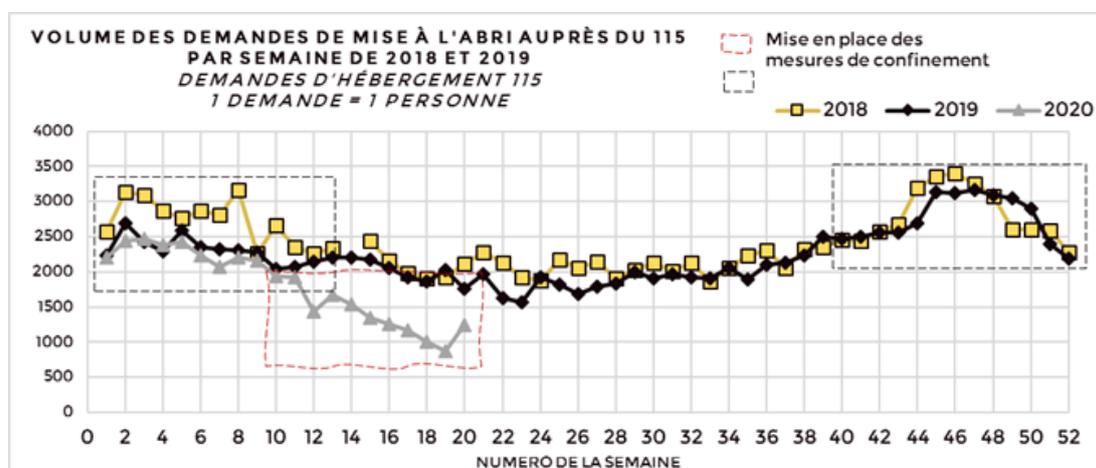
Les hypothèses émises sont confirmées par les retours du terrain des SIAO

- **SIAO du Calvados** : l'activité téléphonique ne concerne pas uniquement des appels enregistrés et la fonction d'écouter. Si les appels reçus diminuent, les fonctions de coordination et de direction ont été plus que sollicités en semaine et le week-end durant la période. A l'inverse de la tendance nationale, les appels de partenaire ont augmenté de 14% en lien avec la nécessité accrue de coordination due à la période particulière.
- **SIAO de Dordogne** : les appels au 115 ont connu un pic d'activité en semaine 12 qui progresse jusqu'en semaine 15 puis diminution à partir de la semaine 16. Celle-ci s'explique par la diminution des demandes d'hébergement d'urgence liée en partie au renoncement de certains exclus qui savaient qu'il n'y avait pas de possibilité d'accéder à l'hôtel sur Périgueux et qui ont refusé de quitter le territoire pour Bergerac où des places d'hôtel étaient disponibles. Le volume de demandes de prestation a évolué au cours de la période avec une forte augmentation liée à l'utilisation du 115 pour réguler les passages des maraudes et de l'aide alimentaire et la planification des rdv pour des prestations d'accès à l'hygiène.
- **SIAO de Loire-Atlantique** : moins d'appels sont enregistrés du fait de la réduction des effectifs (passage en télétravail pour les écoutants) et la réduction de la plage horaire du décroché. Les appels sortants ne sont pas comptabilisés mais leur nombre a probablement augmenté les premières semaines du fait du recensement de l'ensemble des signalements et non pas uniquement les demandes des personnes appelant le 115. Si une solution était trouvée, les écoutants appelaient directement la personne, engendrant une augmentation des appels sortants émis par le 115.
- **SIAO du Maine-et-Loire** : les appels hebdomadaires sont passés de 500/600 appels à 130/200 appels pendant la période de confinement suite au changement de fonctionnement de la Halte de Nuit (plus besoin d'appeler quotidiennement pour renouveler la prise en charge) et par des prises en charges plus longues sans dates de fin.
- **SIAO de la Manche** : les appels ont augmenté début de confinement. Ceux-ci provenaient de territoires voisins en pour des personnes espérant être hébergées à l'hôtel. Semaine du 10/02 au 16/02 : 385 appels ; du 23/03 au 29/03 : 453 appels ; du 20/04 au 26/04 : 609 appels.

- **SIAO de l'Oise** : création dès le 17 mars de places en gymnase, rapidement transformées en places en internat, s'ajoutant à la mobilisation des places supplémentaires hiver restant disponibles. Il ne restait dans un premier temps plus qu'une quinzaine de personnes refusant les orientations vers ces solutions, dont la moitié a progressivement accepté. Ces places ne nécessitant pas de renouvellement de la demande, les appels ont chuté très vite.

- **SIAO du Rhône** : les données téléphoniques sont suivies par le logiciel de taxation téléphonique. Au lendemain de la mise en place des mesures de confinement et même avant que des structures d'hébergement des personnes à la rue non contaminées par le covid ouvrent leurs portes, une diminution assez importante du volume d'appels au 115 a été constaté et par conséquent, du volume des demandes d'hébergement enregistré dans le SI 115.

Graphique 1 : les demandes de mise à l'abri auprès du 115 par semaine en 2018 et 2019



Cette diminution est considérée comme « artificielle » : les places à la Halte de Nuit (pour personnes isolées ou couples sans enfants) distribuées chaque jour par le 115 ont été fixées pour une durée non définie. Sans cette offre quotidienne disponible, une partie non négligeable d'utilisateurs ont cessé de solliciter le 115. Par contre, le nombre de signalements de situations préoccupantes qui arrivent au SIAO de la part de leurs partenaires (notamment le Samusocial) a augmenté.

- **SIAO du Val-d'Oise** : les appels pour une demande ont fortement diminué pour 2 raisons : la grande majorité des ménages en demande a bénéficié d'une mise à l'abri hôtelière (donc moins de nouveaux appelants après les premières semaines) et les renouvellements pour une prise en charge ont été espacés (les durées de PEC hôtelière à titre humanitaire sont passées de quelques jours à une durée équivalente au confinement)

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'utilisateurs, les appels sortants et les appels pour une demande diminuent et le taux de décrochés augmente.

V> LES NUITEES

Précision méthodologique : l'analyse des nuitées porte sur les éléments suivants :

Informations analysées	Comptabilisation
Demandes comptabilisées	Demandes créées + renouvellements + jour J-N
Nature des demandes	Demandes pourvues uniquement (pas de refus 115 ou usagers)
Périodicité	Tous les jours de la semaine
Informations analysées	Le nombre de nuitées selon le lieu d'attribution

A> LES NUITEES SELON LES LIEUX D'ATTRIBUTION

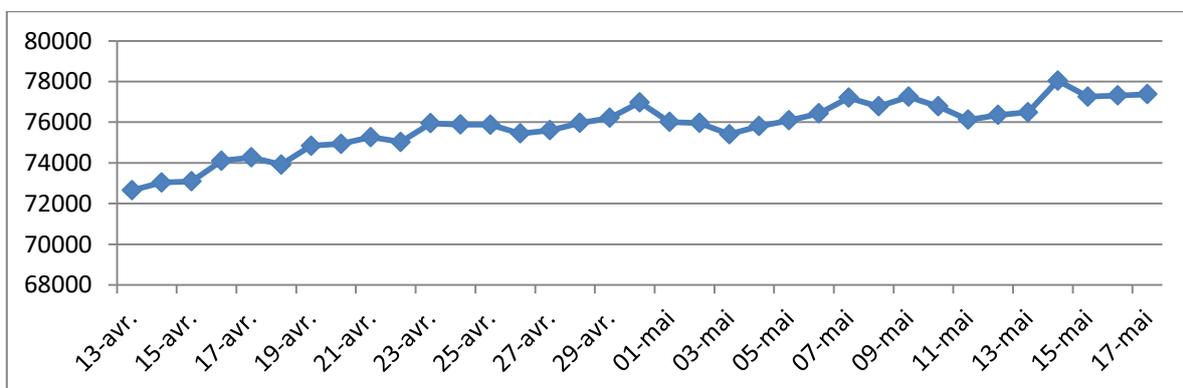
Précision méthodologique

Les nuitées attribuées à l'hôtel sont séparées en deux catégories : « l'hôtel » et « l'hôtel PHRH » qui correspondent aux nuitées attribuées dans certains départements d'Ile-De-France gérées par le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH). Les chiffres nationaux issus du SI 115 sont hors Paris.

- Le 2 mars avant le COVID-19, le nombre de nuitées était de 66 663.

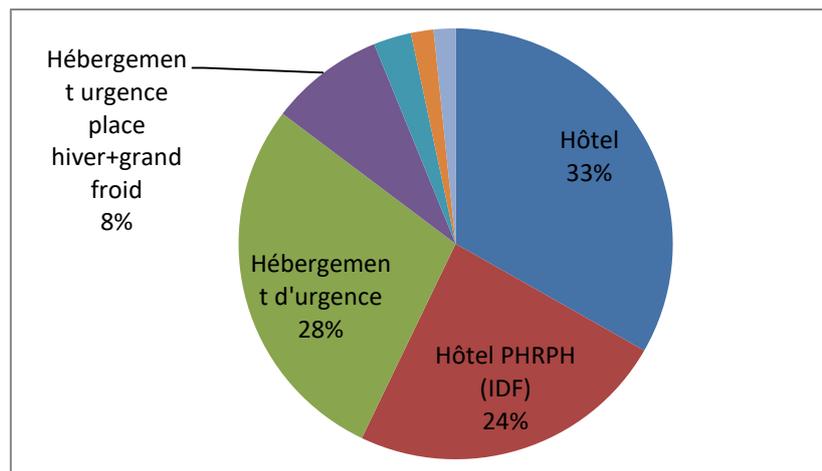
Depuis le 13 avril, la tendance est à l'augmentation du nombre de nuitées (+ 15%) avec une moyenne de 77 000 nuitées par jour depuis une dizaine de jours.

Graphique 2 : les nuitées entre le 13 avril et le 17 mai



450 personnes étaient hébergées la semaine avant le confinement, 622 la dernière semaine avant le confinement. L'augmentation a été très forte sur la 1ère période du confinement : 30 personnes de plus/semaine en moyenne et plus mesurée à partir du 26 avril (entre 10 et 20 personnes). SIAO du Maine-et-Loire

- Le 13 mai, les nuitées attribuées 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.

Dans certains départements, peu de places à l'hôtel ont pu être mobilisées car la quasi-totalité du parc hôtelier était déjà occupée. D'autres types de places ont été mobilisés : en gymnase, en centre de formation, en internat, en camping, en logement privé... et des centres d'hébergement spécialisés (CHS) ont été ouverts pour accueillir les personnes malades du COVID-19. Les dispositifs CHS n'étaient pas gérés par le SIAO.

La capacité occupée à l'hôtel a peu variée (pour l'essentiel des sorties compensées par des entrées) car le niveau de recours à l'hôtel 177 et 303 était déjà important et que des places supplémentaires liées au confinement ont été créées en gymnase puis en internat. SIAO de l'Oise.

Ouverture sur Bergerac d'un camping avec 6 mobil homes permettant d'accueillir 6 ménages et ouverture sur Sarlat d'un logement type T3 qui a accueilli un groupe de grands marginaux. Ouverture d'un T3 pour accueil de femmes victimes de violence à Montpon (CHP). SIAO de Dordogne

- 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 (-20% de nuitées attribuées dans l'hébergement d'insertion) et il a augmenté fortement en hôtel : hôtel (31%) et hôtel PHRH (36%).

Tableau 5 : Evolution des nuitées selon les dispositifs entre le 2 mars et le 13 mai

	02-mars	13-mai	% évolution
Abris de nuit	1446	1304	-10
Demandeur asile	397	340	-14
Femmes VV	1157	1262	9
Hébergement de stabilisation	768	740	-4
Hébergement d'insertion	215	172	-20
Hébergement d'urgence	22519	21827	-3
Hébergement période de grand froid (Gymnase)	361	368	2
Hébergement urgence place hiver	6501	6251	-4
Hôtel	19660	25735	31
Hôtel PHRPH (IDF)	13623	18471	36
Lit halte santé	16	15	-6
Total général	66663	76485	15

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Autre augmentation, celles 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.

L'évolution du nombre de nuitées en « hébergement d'urgence place hiver » est fluctuante selon les jours : + ou – 300 nuitées – cf *graphique 1 de l'annexe*.

Durant cette période particulière, des places ont aussi été mobilisées pour répondre aux besoins de desserrement notamment dans les centres d'hébergement d'urgence.

Les évolutions des nuitées attribuées dans les hôtels et les centres d'hébergement d'urgence sont identiques – cf *graphique 2 de l'annexe*

Les nuitées ont surtout augmenté en hôtel dans de nombreux départements:

- en Dordogne : fermeture des hôtels avec lesquels le 115 travaillait habituellement sauf 2. mobilisation de nuitées sur Bergerac où les 2 hôtels partenaires sont restés en fonctionnement + 1 autre hôtel qui a proposé d'accueillir des personnes orientées par le 115 sans discrimination de sexe (les hommes isolés ont été accueillis).

- en Haute-Garonne : hausse surtout des nuitées en hôtel avec aussi la création de 2 structures temporaires pendant le confinement en gestion associative : un internat pour 70 hommes et un hôtel du groupe ACCOR.

- en Loire Atlantique, l'ensemble des places du dispositif « classique » ont été gelées. C'est donc principalement le dispositif hôtelier qui a servi à accueillir les personnes durant cette période

- dans le Maine-et-Loire : l'augmentation s'est faite sur l'hôtel uniquement : la capacité était pleine ou quasi pleine sur les hébergements d'urgence. Sur l'Hôtel, 157 personnes hébergées le 15 mars contre 328 le 10 mai, soit une augmentation de 178 personnes.

- dans le Val-d'Oise : montée en puissance du dispositif hôtelier destiné à pouvoir confiner l'ensemble des publics concernés, passant de 56 000 nuitées hôtelières en février 2020 à près de 74 000 en avril 2020 soit une augmentation de 32% entre ces 2 mois.

Les nuitées attribuées à l'hôtel ont fortement augmenté (+30%). Les nuitées dans les dispositifs dédiés aux femmes victimes de violence ont augmenté mais plus faiblement (9%). Les nuitées dans les autres dispositifs ont diminué ou sont restées stables du fait du gel des places pour maintenir les personnes dans leur hébergement et des places réservées au desserrement.

B> LES NUITÉES A L'HOTEL SELON LA TYPOLOGIE DU PUBLIC

Précision méthodologique : les nuitées en hôtel PHRH selon la composition familiale ne peuvent pas être analysées car l'information par type de place n'est pas renseignée dans le SI 115.

L'hôtel est le principal lieu d'attribution ayant connu une augmentation importante du nombre de nuitées et une évolution du public pris en charge.

Du fait de la nécessité d'héberger les personnes, les nuitées en hôtel ont augmenté pour toutes les compositions familiales sauf pour les enfants/mineurs en groupe, en sachant que le nombre de nuitées est faible passant de 19 à 11 nuitées.

L'augmentation la plus importante concerne les personnes isolées (hommes seuls +564%, femmes seules +119%) et les couples sans enfants (+ 115%). Signalons aussi l'augmentation pour les enfants/mineurs isolés passant de 14 à 58 nuitées.

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Tableau 6 : Evolution des nuitées par composition familiale

	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%

Ces augmentations sont constatées dès le 28 mars - cf tableau 1.

Les évolutions les plus importantes entre le 13 mars et le 28 mars concernent les hommes seuls (+229%), les femmes seules (+34%), les couples sans enfants (+ 45%), les groupes d'adultes sans enfant (+38%).

Les personnes seules ou sans enfant étaient peu nombreuses à bénéficier d'une nuitée à l'hôtel : avant le COVID-19, 90% des personnes hébergées à l'hôtel étaient des personnes accompagnées d'enfants (couples, groupes, familles monoparentales) contre 75% en période de crise.

Les ménages isolés à l'hôtel représentent 1 ménage sur 3 (29% en moyenne) des ménages totaux hébergés à l'hôtel au mois d'avril. A titre de comparaison, ils ne représentaient qu'environ 1 ménage sur 6 avant la crise sanitaire (17% en moyenne).

- La proportion de nuitées attribuées à l'hôtel aux personnes seules n'a pas cessé d'augmenter - cf tableau 2 de l'annexe.

Le 2 mars, les nuitées attribuées aux hommes seuls représentaient 3% des nuitées totales attribuées, celles attribuées aux femmes seules, 3%.

Le 28 mars, la proportion de nuitées attribuées aux hommes seuls est de 8% et 4% pour les femmes seules.

Le 13 mai, la proportion de nuitées attribuées aux hommes seuls est de 13% et 5% pour les femmes seules.

- La disponibilité de places en hôtel accessibles aussi aux personnes seules a permis à des personnes éloignées de l'hébergement d'être hébergées. Ces personnes seules ont été accompagnées par les associations qui durant le confinement ont procédé à des évaluations sociales auprès des personnes hébergées à l'hôtel et dans les dispositifs de mise à l'abri.

Cette période particulière a permis d'accompagner de nouvelles personnes sans suivi social et de montrer l'importance d'accompagner les personnes à l'hôtel pour les orienter vers les dispositifs adéquats à leur situation.

L'hébergement à l'hôtel a fonctionné pour les personnes isolées car elles étaient accompagnées - SIAO de Haute-Garonne et de Loire-Atlantique

Grâce aux évaluations réalisées par le SIAO avec les partenaires de la veille sociale, un repérage et une caractérisation des situations ont été réalisés permettant d'identifier notamment les vulnérabilités des ménages hébergés et d'accompagner les personnes sans suivi social – SIAO du Maine-et-Loire

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

- Dans le même temps, la proportion de nuitées attribuées aux couples avec enfant est passée de 44% (2 mars) à 37% (13 mai) et celles des femmes seules avec enfant de 31% (2 mars) à 26,5% (13 mai).

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 SIAO qui ont eu la possibilité de déployer l'hôtel pour des personnes seules ont tous insisté sur la nécessité d'accompagner les personnes seules à l'hôtel et ils ont constaté que des personnes très éloignées de l'hébergement depuis plusieurs années ont accepté d'être hébergées. Et l'accompagnement réalisé auprès d'eux a permis de recréer un lien social.

C> LES NUITÉES AU 115 DE PARIS

Précision méthodologique

En sollicitant le SIAO de Paris, les personnes peuvent bénéficier de plusieurs types de nuitées : celles attribuées par le 115, celles attribuées par le SIAO, celles relevant du droit de priorité (nuitées pour des personnes hébergées sur le BOP 177 mais qui pour la très grande majorité n'ont pas appelé le 115 notamment suite à des évacuations, expulsions...).

Concernant la composition familiale, 3 catégories sont constituées : les hommes (hommes seuls et hommes en couple sans enfant), les femmes (femmes seules et femmes en couple sans enfant) et les familles (couples avec enfants et familles monoparentales).

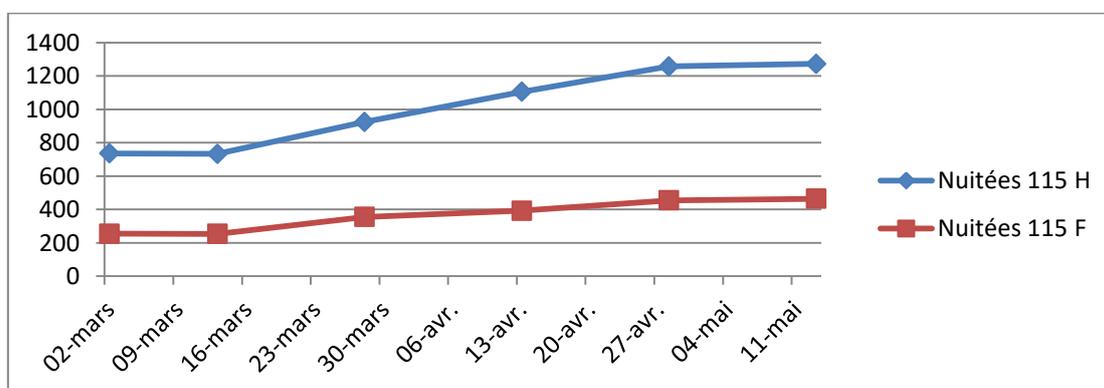
Les personnes en couple sans enfants sont catégorisées dans les hommes et les femmes : elles représentent entre 6 et 8 % des demandeurs et 12 et 15% des demandeurs isolés. Du fait de l'insuffisance de places pour les couples, elles sont souvent hébergées sur les places isolées si elles acceptent d'être séparées.

- Les nuitées ont augmenté de 18% entre le 2 mars et le 13 mai – cf tableau 3 de l'annexe

L'augmentation la plus importante concerne les nuitées pour les hommes qui ont augmenté de 21% passant de 3 621 nuitées à 4 379 nuitées. L'augmentation pour les femmes est moins importante (9%), ainsi que pour les familles (8%) qui étaient majoritairement hébergées avant la crise.

Les nuitées strictement 115 ont augmenté de 73% pour les hommes et 82% pour les femmes.

Graphique 3 : les nuitées au 115 de Paris pour les hommes seuls et les femmes seules



Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

- Entre le 1^{er} lundi du mois de mars 2020 et le 1^{er} lundi du mois de mai 2020, le nombre de personnes hébergées en CHU isolés a augmenté 68%, le nombre de personnes hébergées en CHU famille est resté quasiment stable (2%) et le nombre de personnes hébergées en hôtel a augmenté de 11%.

Le nombre de places attribuées le jour-même a considérablement diminué (-79%) car la quasi-totalité des places sont attribuées et que les personnes restent dans les hébergements.

Tableau 7 : Les personnes hébergées selon les lieux d'hébergement

Personnes hébergées (urgence)	mars	avril	mai	<i>évolution mai / mars</i>	
CHU isolés	1159	1353	1951	792	68%
CHU familles	3736	3742	3805	69	2%
Hôtel	14661	15990	16250	1589	11%
total personnes	19556	21085	22006	2450	13%
dont places attribuées jour même	421	83	87	-334	-79%

Par rapport à l'année 2019 aux mêmes dates (1^{er} lundi de chaque mois), les personnes hébergées en CHU isolés en mai ont augmenté de 61%, en CHU familles de 38%, en hôtel de 10%.

VI> LES DEMANDES D'HEBERGEMENT

Précision méthodologique : l'analyse des demandes porte sur les éléments suivants :

Informations analysées	Comptabilisation
Demandes comptabilisées	Demandes créées + renouvellements (moins de 10% des demandes)
Nature des demandes	Demandes pourvues et demandes non pourvues (refus 115 et usagers)
Périodicité	Du lundi au vendredi – activité moins importante le samedi et dimanche
Informations analysées	Le nombre total de demandes créées et les demandes pour absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage (refus 115)

A> LES DEMANDES CREEES ET LES DEMANDES NON POURVUES

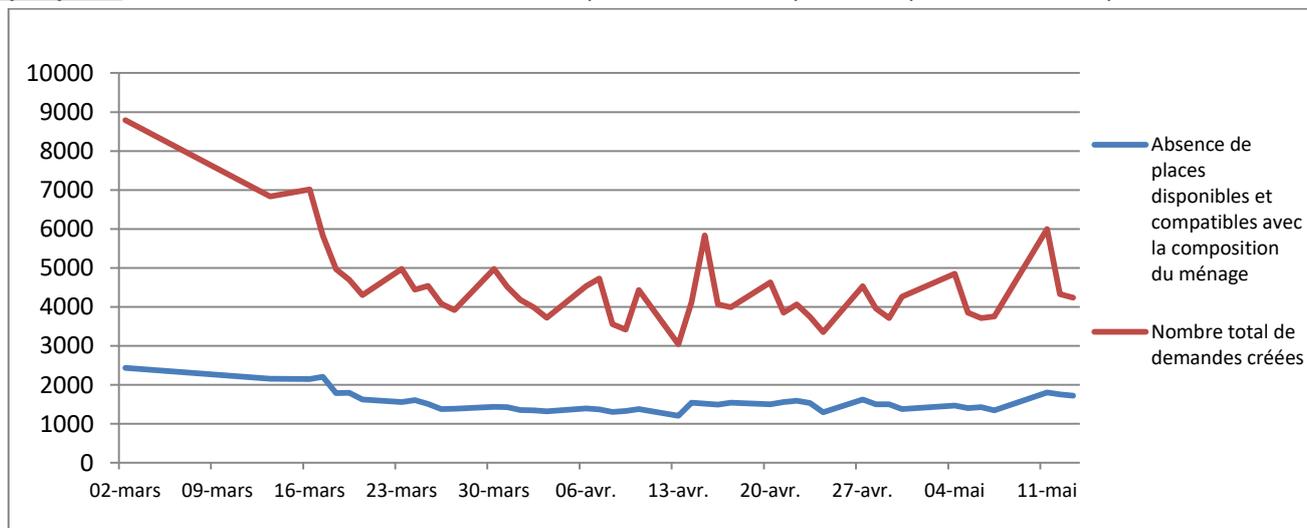
Les demandes créées ont évolué en dent de scie sans logique particulière. Cette évolution pourrait s'expliquer par l'organisation interne des SIAO en lien avec des jours d'attribution de places ou des durées de séjour.

Deux « pics » sont visibles le 30/03 et le 14/04 qui correspondent aux jours de renouvellement des prises en charge sur le dispositif hôtelier (nuitées attribuées à la quinzaine. SIAO du Calvados

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).

Graphique 4 : Les demandes créées et les demandes pour absence de places disponibles ou compatibles



Les DNP ont été très faibles à partir du confinement car la DDCS a à la fois financé des nuitées d'hôtel et des transports en taxi, pour permettre l'acheminement des personnes vers les structures qui avaient de la place. SIAO de La Manche

Si le nombre national de DNP a diminué, cette évolution a été **hétérogène selon les départements** où certains ont connu une augmentation du nombre de DNP malgré l'augmentation des places mobilisées car le nombre de personnes qui sollicitaient le 115 restait important.

En Haute-Garonne, la baisse a été peu sensible malgré l'ouverture de places. Les DNP sont restées à un niveau élevé chaque semaine. Semaine du 2/03 : 680 (334 ménages), semaine du 23/03 : 662 (408 ménages), Semaine du 06/04 : 551 (381 ménages), semaine du 20/04 : 609 (435 ménages), semaine du 27/04 : 584 (398 ménages). Les DNP sont cependant moins élevées qu'en 2019 (semaine du 08/04/2019 : 919 DNP – semaine du 22/04/19 : 915 DNP).

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

B> LES DNP SELON LA TYPOLOGIE DU PUBLIC

Les demandes non pourvues pour absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage ont évolué 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%).

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 ont fluctué différemment selon les compositions familiales et selon les dates avec une succession de ↘ et ↗.

Les hommes seuls sont ceux qui ont la proportion de DNP la plus importante quelle que soit la période.

Sur la période du 13 mars au 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 groupes avec enfant, les groupes d'adultes sans enfant ont ↘ puis ↗ puis ↘.

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

Le nombre de DNP a été fluctuant au cours de la période surtout à cause de l'impossibilité d'accueillir les hommes seuls ou en groupes sur Périgueux qui concentre la majorité des appels. A l'inverse, pas de DNP pour les familles et les femmes victimes de violence. SIAO de Dordogne

Tableau 8 : Evolution des DNP selon la composition du ménage

Composition du ménage	13-mars	27-mars	13/27 mars	28-avr	Evolution 27mars/28avril	13-mai	Evolution 28avril/13mai	Evolution 13mars/13mai
Couple avec enfant	575	209	-63,7%	246	17,7%	330	34,1%	-42,6%
Couple sans enfant	161	57	-64,6%	102	78,9%	106	3,9%	-34,2%
Enfant / Mineur en famille	6	4	-33,3%	9	125,0%	10	11,1%	66,7%
Enfant / Mineur isolé	5	7	40,0%	7	0,0%	7	0,0%	40,0%
Enfants / Mineurs en groupe	2	0	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	-100,0%
Femme seule	153	98	-35,9%	135	37,8%	180	33,3%	17,6%
Femme seule avec enfant(s)	304	99	-67,4%	149	50,5%	258	73,2%	-15,1%
Groupe avec enfant(s)	255	149	-41,6%	156	4,7%	127	-18,6%	-50,2%
Groupe d'adultes sans enfant	106	74	-30,2%	91	23,0%	74	-18,7%	-30,2%
Homme seul	573	676	18,0%	598	-11,5%	612	2,3%	6,8%
Homme seul avec enfant(s)	15	11	-26,7%	6	-45,5%	17	183,3%	13,3%
Total général	2155	1384	-35,8%	1499	8,3%	1721	14,8%	-20,1%

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Parmi les personnes ayant eu des DNP durant la période, les hommes seuls sont proportionnellement les plus nombreux : 27% le 13 mars et 36% le 13 mai – cf *tableau 4 de l'annexe*. Ils sont les plus nombreux tout au long de la période.

Viennent ensuite les couples avec enfant : 27% le 13 mars mais leur proportion diminue le 13 mai : 19%.

C> LES DEMANDES ET LES DNP AU 115 DE PARIS

- Entre le 2 mars et le 13 mai, les demandes enregistrées par le 115 ont diminué de 54% passant de 1 480 à 680 - cf *tableau 5 de l'annexe*.

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).

Les demandes augmentent à nouveau le 28 avril.

- Entre le 2 mars et le 13 mai, les DNP pour absence de places disponibles ont diminué de 43,5% passant de 920 à 520.

L'évolution n'a pas été identique pour toutes les compositions familiales – cf *tableau 5 de l'annexe*.

En effet les DNP 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.

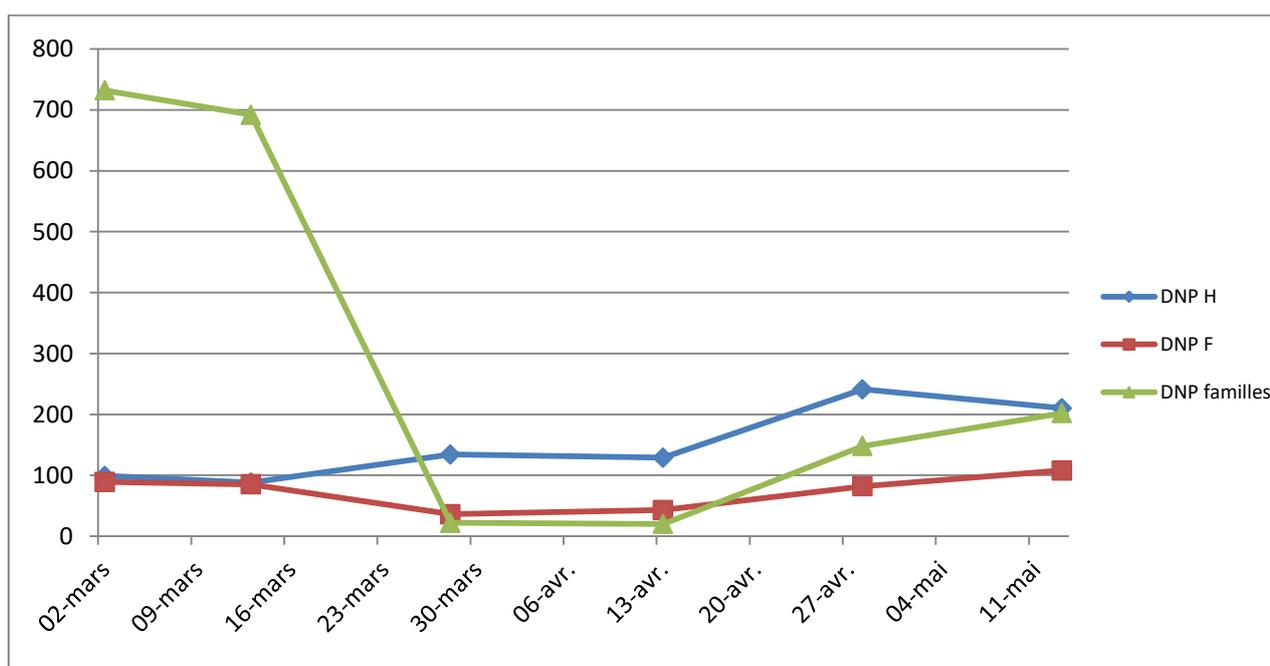
Les DNP des hommes n'ont cessé d'augmenter au cours de la période.

Les DNP 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).

Graphique 5 : Les demandes non pourvues selon la composition du ménage



Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

D> LES DNP DANS LES DEPARTEMENTS LES PLUS TENDUS LE 9 AVRIL

L'analyse par département du taux de DNP pour absence de places disponibles ou compatibles portant sur la journée du 9 avril 2020 montre que le taux de DNP varie selon les départements.

Les taux de DNP les plus importants sont dans les territoires les plus tendus : il varie de 58% à Paris à 100% dans l'Isère.

Ainsi la majorité des personnes qui ont sollicité le 115 dans ces départements n'a pas pu être hébergée, faute de places. Le nombre de personnes restées sans solution varie de 76 (Haute-Garonne) à 275 (Paris).

	Demandes	DNP (absence place dispo ou compatible)	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.

Parmi les personnes en DNP, 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.

Tableau 9 : Les DNP dans les territoires les plus tendus selon la composition du ménage

Personnes	Homme seul	Femme seule	Personnes en famille	Couple/groupe sans enfant	TOTAL
Gironde	62	14	53	4	133
%	47%	11%	40%	3%	100%
Haute Garonne	34	11	27	4	76
%	45%	14%	36%	5%	100%
Hérault	48	4	36	8	96
%	50%	4%	38%	8%	100%
Isère	14	3	60	14	91
%	15%	3%	66%	15%	100%
Nord	81	12	104	20	217
%	37%	6%	48%	9%	100%
Paris	188	64	23	0	275
%	68%	23%	8%	0%	100%
Rhône	47	13	116	30	206
%	23%	6%	56%	15%	100%

La répartition par classe d'âge des DNP le 9 avril montre que 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) où les familles restent sans solution – cf *tableau 6 de l'annexe*.

VII> LES DEMANDES DE PRESTATION

Précision méthodologique

Périodes analysées : du 02/03 au 08/03 (semaine 10 avant le confinement) – du 23 au 29/03 (semaine 13) – du 13 au 19/04 (semaine 16).

Les demandes de prestation ne sont pas enregistrées par tous les départements (notamment dans le 93). Il en est de même pour l'activité des maraudes. => Les données sont sous-estimées.

Au niveau national, le nombre de demandes de prestation a légèrement diminué (16%) entre la semaine 10 et la semaine 16.

	02 au 08/03 (semaine 10)	23 au 29/03 (semaine 13)	13 au 19/04 (semaine 16)
Nombre de prestations	5 305	4 602	4 458

A> LES DEMANDES DE PRESTATION 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.

Graphique 6 : les demandes de prestation selon le type d'appelant

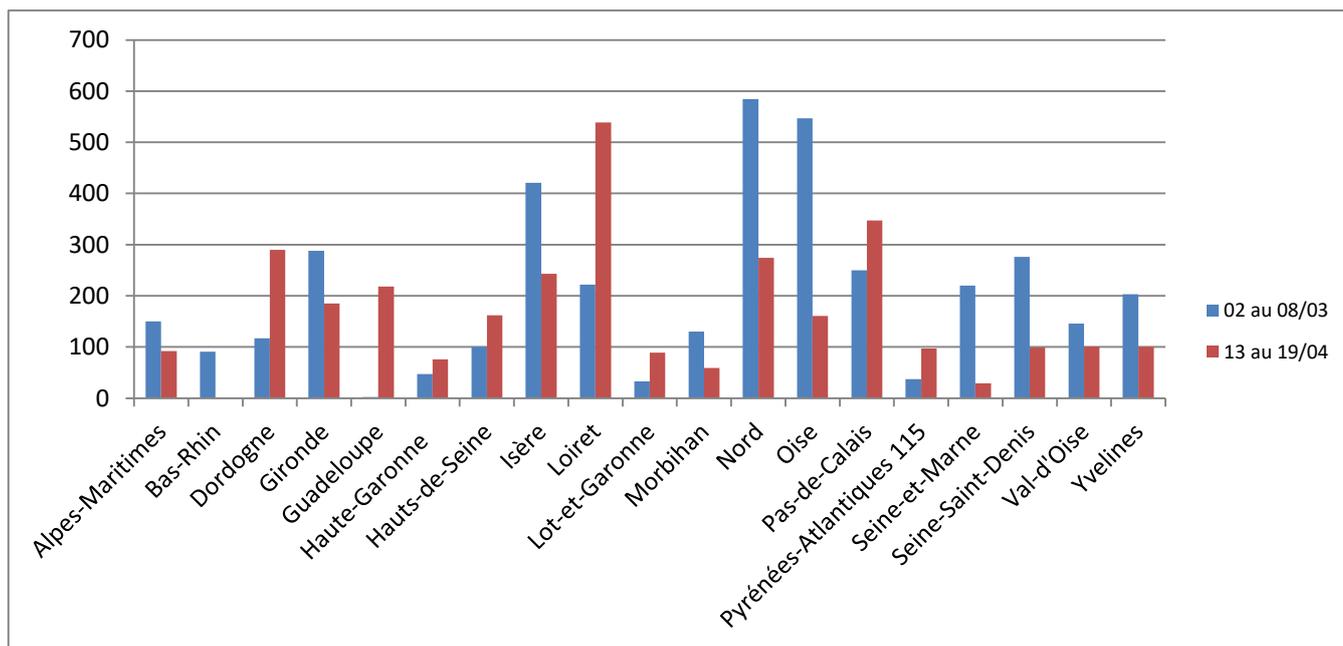


B> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LES DEPARTEMENTS

On constate de grosses disparités selon les départements :

- avec des départements où 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 où il a considérablement augmenté : Dordogne (117 à 290), Loiret (222 à 539 demandes), Guadeloupe (2 à 218 demandes).

Graphique 7 : Les demandes de prestation dans les départements ayant connu une évolution importante



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.

A titre illustratif, au sein d'une même région, en Ile-de-France, les demandes de prestations ont diminué considérablement sauf dans les Hauts-de-Seine où elles ont augmenté suite aux demandes des personnes essentiellement à l'hôtel sollicitant le 115 pour bénéficier de denrées alimentaires, produits d'hygiène, vêtements...

Le nombre de demandes a été quasiment multiplié par 3 en période de crise car le 115 régulait les rdv pour l'accès à l'hygiène, le passage des équipes mobiles et la distribution alimentaire. SIAO de Dordogne

Le nombre de demandes de prestation a doublé en volume à partir de la semaine 12 du fait de l'augmentation des interrogations des personnes sur les mesures prises dans le cadre du Covid-19 et sur la question de la distribution alimentaire. SIAO de Loire-Atlantique

La proportion de demandes de prestation est passée de 2% (1^{ère} quinzaine) à 8% (2^{ème} quinzaine) – SIAO de Haute-Garonne

Au début du confinement, de nombreux dispositifs de veille sociale ont fermé ou leur fonctionnement a été ralenti. Les personnes se retrouvaient ainsi sans possibilité de s'alimenter, de rencontrer un travailleur social, de se doucher, de laver leur linge, de discuter avec d'autres personnes. Elles étaient dans un isolement total. L'alimentation a été un des problèmes les plus prégnants. Des chèques service ont été débloqués par les services de l'Etat pour palier à la situation.

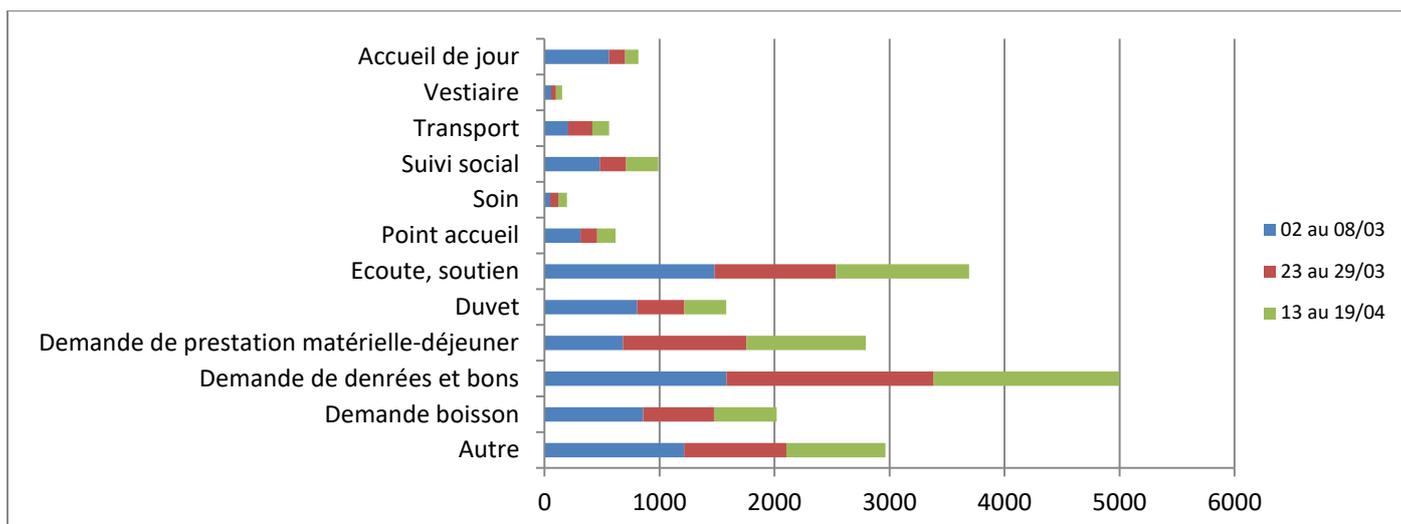
C> LES DEMANDES DE PRESTATION SELON LES DEMANDES EXPRIMEES

La nature des demandes a évolué en lien avec le confinement et la fermeture de dispositifs de la veille sociale.

Quelle que soit la semaine, les deux principales demandes sont les demandes de denrées/bons et les demandes liées à l'écoute/au soutien. Les demandes de prestation matérielle/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.

Graphique 8 : les demandes de prestation selon la nature des demandes exprimées

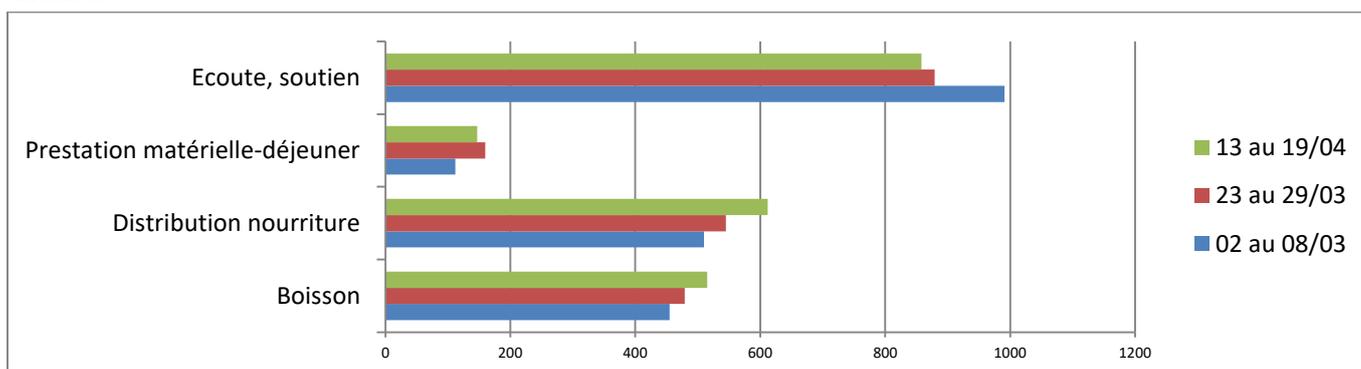


Le besoin d'écoute/soutien est important durant cette période trouble où les personnes avaient besoin d'être informées sur les mesures prises dans le cadre du Covid-19 et d'être écoutées par rapport à leurs difficultés. Plusieurs lignes téléphoniques d'écoute spécialisées ont été créées durant cette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

Le 115 a assuré un rôle majeur de régulation, d'information et de soutien pour les personnes à la rue.

D> LES DEMANDES DE PRESTATION SUITE A UN CONTACT AVEC UNE EQUIPE MOBILE

Le nombre d'utilisateurs rencontrés a évolué passant de 1 354 à 1 021 puis 1 046. La principale prestation suite à un contact est l'écoute/le soutien. Les personnes rencontrées pour lesquelles une prestation a été enregistrée dans SI 115 (effectif faible/personnes rencontrées par les maraudes) ont besoin d'un accompagnement durant cette période difficile.



E> L'ACTIVITE DES EQUIPES MOBILES DU 115 DE PARIS

Précision méthodologique : Les données de 2019 sont mentionnées entre parenthèse, en italique.

Les équipes mobiles du Samusocial de Paris sillonnent les rues de Paris tous les soirs. Lorsqu'elles rencontrent des personnes, elles peuvent solliciter le 115 pour solliciter une place d'hébergement sur des places mises à disposition pour les personnes rencontrées par les équipes mobiles.

Au cours de la période, 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.

L'activité de 2020 est fortement réduite par rapport à celle de 2019 compte-tenu du contexte.

Tableau 10 : le nombre de places attribuées et DNP via les équipes mobiles

	13 au 31 mars (19 jours)	1 ^{er} au 30 avril (1 mois)	1 ^{er} au 13 mai (13 jours)
Nombre de places attribuées	257 (430)	88 (610)	23 (246)
Nombre de demandes non pourvues	92 (52)	140 (83)	51 (37)

Le nombre de places attribuées via les équipes mobiles a diminué parce que les centres d'hébergement n'acceptaient plus les prises en charge à la nuitée : les équipes avaient peu ou pas de places à distribuer. Et le nombre de DNP a diminué compte-tenu de l'augmentation du nombre de places disponibles qui a engendré une diminution du nombre de personnes à la rue.

- Les prestations proposées par les équipes mobiles aux personnes rencontrées sont essentiellement de 3 ordres : les soins infirmiers (une IDE est présente dans chaque équipe mobile), la nourriture et les duvets/vêtements.

Tableau 11 : les prestations proposées aux personnes par les équipes mobiles

	2 mars au 8 mars	23 au 29 mars	13 au 19 avril
Soins infirmiers	7 (19)	6 (9)	8 (17)
Nourriture	184 (118)	274 (130)	250 (126)
Duvets/Vêtements	143 (75)	176 (95)	144 (78)

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 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).

VIII> LES NOUVEAUX APPELANTS AU 115

Précision méthodologique

La « date de la 1^{ère} demande » est renseignée automatiquement lors de l'enregistrement de la 1^{ère} demande d'une personne.

Pour les nouveaux appelants, la date de la 1^{ère} demande = date de la dernière demande = date de la réponse.

Biais méthodologique : la date étant créée automatiquement, de nouveaux appelants peuvent être créés artificiellement en cas de migration des données comme c'est le cas pour le SIAO du 93.

A> LES PREMIERES DEMANDES AU 115

Au niveau national, les demandes réalisées le jour J représentent environ 15% des demandes – cf *tableau 7 de l'annexe*.

Le nombre et la proportion de premiers appelants ont peu évolué entre le 10 avril et le 15 mai. Leur nombre a même diminué de 31% entre le 2 mars et le 15 mai. Mais plusieurs SIAO ont constaté une augmentation des personnes qui appellent le 115 pour la première fois.

L'hypothèse est que si le nombre de nouveaux appelants n'a pas évolué significativement, les nouveaux appelants ne sont plus les mêmes.

Les nouveaux appelants étaient essentiellement des demandeurs d'asile. Leur nombre a diminué avec la réduction des procédures d'asile. SIAO du Bas-Rhin.

Afin d'approfondir le sentiment du personnel 115, une analyse plus approfondie des caractéristiques des répondants a été réalisée afin de voir s'il est possible de montrer qu'il s'agit de :

- personnes arrivées récemment sur le territoire,
- personnes qui ne recouraient pas au 115 précédemment car elles arrivaient à assurer leur autonomie mais avec la fermeture des accueils de jour, bains douche et la fin des prestations alimentaires, elles doivent solliciter le 115 pour s'en sortir,
- personnes connues qui sollicitent à nouveau le 115 après plusieurs mois ou années car elles pensent qu'il y a des places disponibles et/ou ne peuvent plus faire face à la situation seules.

Pour les nouveaux appelants, les informations analysées sont la typologie du public, la situation au moment de la demande et le lieu où les personnes ont dormi la veille.

Mme X, âgée d'une cinquantaine d'années, vivant dans sa voiture depuis 2 ans, a sollicité le 115 pour la 1^{ère} fois car elle ne pouvait plus bénéficier d'aide alimentaire, accéder aux piscines pour se laver ou aller aux WC dans les centres commerciaux. Elle a pu être hébergée dans un CHRS urgence et une demande SIAO a été réalisée et orientée vers de la sous-location. « L'aller vers » et le travail d'évaluation ont porté leurs fruits. Les demandes des nouveaux appelants représentaient 20% des demandes quotidiennes. SIAO du Maine-et-Loire.

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

B> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 PAR DEPARTEMENT

Une analyse des premières demandes par département les 13 mars, 13 avril et 13 mai montre que la majorité des départements ont connu l'évolution suivante - cf *tableau 8 de l'annexe*

- ↘ des premières demandes au 115 entre le 13 mars et le 13 avril
- ↗ entre le 13 avril et le 13 mai avec un nombre de premières demandes le 13 mai quasiment identique à celui du 13 mars.

Quelques départements ont connu une évolution du nombre de nouveaux appelants :

- ↗ importante : Bas-Rhin (6 à 14), Bouches-du-Rhône (22 à 30 personnes), Finistère (5 à 10), Guyane (de 0 à 26 personnes), Hauts-de-Seine (14 à 38), Hérault (15 à 20), La Réunion (7 à 15), Loiret (5 à 11), Oise (2 à 13), Pyrénées Orientales (8 à 12), Val-de-Marne (6 à 21), Val d'Oise (7 à 20), Yvelines (4 à 11).
- ↘ importante : Essonne (9 à 3), Gironde (21 à 16), Haute-Garonne (19 à 0), Haut-Rhin (11 à 4), Isère (12 à 6), Loire (12 à 2), Nord (19 à 12), Pas-de-Calais (13 à 2), Rhône (18 à 12), Seine-Saint-Denis (62 à 31), Tarn (24 à 1), Vaucluse (18 à 2).

Le nombre de nouveaux ménages a augmenté à partir de la semaine 12 (27% des ménages distincts appelants sont nouveaux en février, 39% en mars, 45% en avril). La proportion de familles parmi les nouveaux ménages est passée de 22% en janvier à 12% en avril alors qu'en volume, le nombre est resté stable. Il faut noter que des personnes qui ne sollicitaient plus ou très peu le 115 ont recommencé à appeler et des personnes en non-recours ont commencé à appeler. Ces dernières personnes sont considérées comme des primo appelants même si elles étaient déjà connues de l'urgence sociale. SIAO de Loire Atlantique
La quasi-totalité des personnes déjà connues étaient hébergées et quasi disparition des demandeurs d'asile primo-arrivants. Les appels concernaient majoritairement des personnes nouvelles (sauf les personnes exclues de centres d'hébergement) : femmes victimes de violence, sortants de prison, personnes mises à la rue par des tiers ou la famille suite à la difficulté de vivre ensemble le confinement ou parce que présentant des symptômes Covid-19. SIAO de l'Oise
En avril, les nouveaux appelants ont représenté la moitié (50%) des appels totaux enregistrés par le 115 contre 40% en mars et 37% en février de la même année. Ceci peut s'expliquer par le confinement généralisé qui a permis à un nouveau public d'être mis à l'abri plus facilement (commodité à joindre le 115 et places supplémentaires à l'hôtel). SIAO du Val-d'Oise

C> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 SELON LA COMPOSITION DU MENAGE

Les évolutions du nombre de nouveaux appelants sont différentes selon les compositions du ménage avec essentiellement des diminutions entre le 2 mars et le 13 mai : - 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 – cf *tableau 9 de l'annexe*

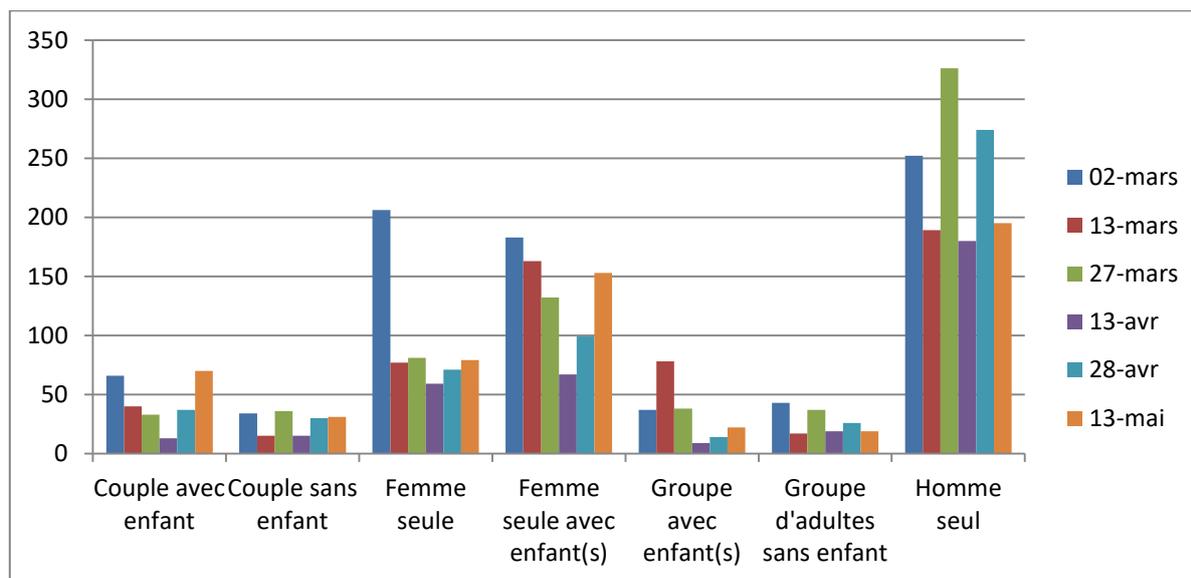
L'évolution pour chaque composition du ménage est très fluctuante au cours de la période.

Ainsi pour les hommes seuls, on a une évolution en dent de scie : ↘↗↘↗↘. Cette évolution est sans doute liée à plusieurs facteurs.

On peut émettre l'hypothèse que du fait de la diminution des demandes au 115 entre le 13 et le 27 mars rendant le 115 plus accessible, conjuguée à la fermeture des dispositifs de veille sociale, les hommes seuls ont pu contacter le 115 plus facilement et ils ont de nouveau recouru à ce dispositif qui a été en capacité de leur attribuer un hébergement.

Puis leur nombre a diminué entre le 27 mars et le 13 avril car il restait peu de personnes à la rue.

Graphique 9 : les premières demandes selon la composition du ménage



D> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 DE PARIS SELON LA COMPOSITION DU MENAGE

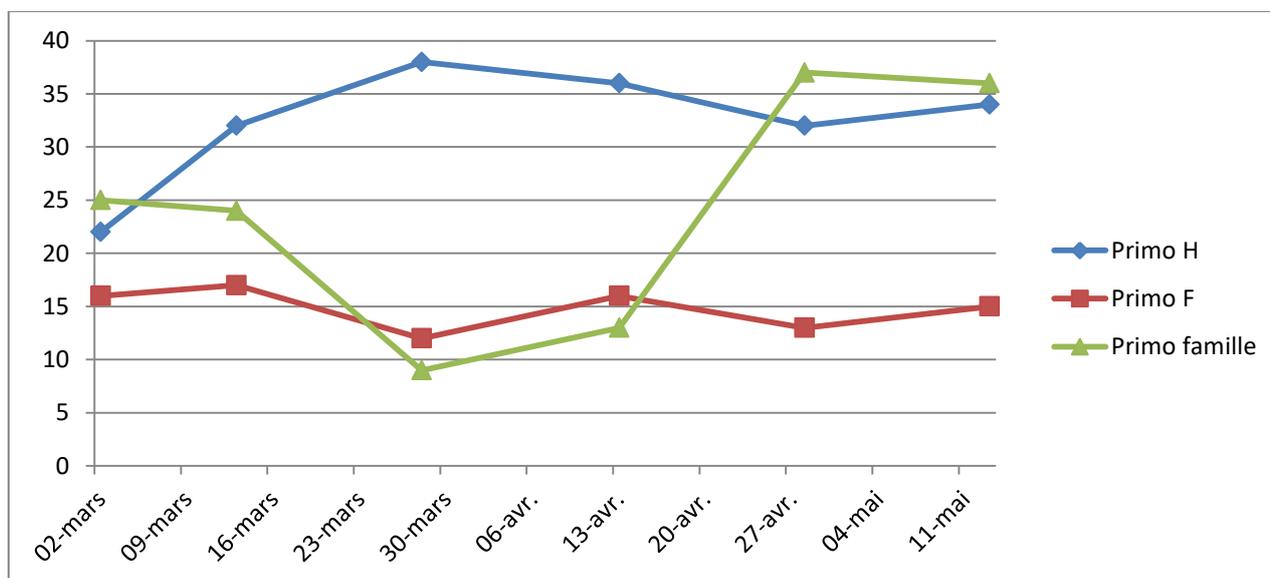
Au 115 de Paris, contrairement à la tendance nationale, le nombre de nouveaux demandeurs a augmenté de 35% entre le 2 mars et le 13 mai passant de 63 à 85 personnes par jour.

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, on constate un retour sur le 115 du public isolé qui n'arrivait plus à solliciter le 115. SIAO de Paris.

Graphique 10 : les premières demandes au 115 selon la composition du ménage



Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

E> LES PREMIERES DEMANDES AU 115 SELON LA SITUATION AU MOMENT DE LA DEMANDE ET LE LIEU OU LE MENAGE A DORMI LA VEILLE

Précision méthodologique : La situation « hôtel 115 » n'est pas cohérente avec le fait d'être un nouvel appelant au 115. Heureusement, l'effectif est faible.

La majorité des nouveaux demandeurs sont à la rue au moment de leur demande au 115, quelle que soit la période. Mais la proportion de personnes à la rue diminue passant de 79% le 2 mars à 70% le 13 mai. La proportion de personnes hébergées chez des amis ou chez la famille a augmenté passant de 4% à 5,5% et de 1% à 4%. Les conditions du confinement ont sans doute détériorées la situation des personnes. Les nouveaux demandeurs dans les accueils de jour, les institutions publiques et la location du parc public ont diminué au cours de la période à cause de la fermeture des dispositifs de la veille sociale et du fait que les personnes ont pu rester dans les institutions où elles étaient.

Tableau 12 : les premières demandes selon la situation des personnes au moment de la demande

	02-mars	%	13-mars	%	27-mars	%	13-avr	%	27-avr	%	13-mai	%	evolution 2mars/13mai
À la rue	664	78,9	385	64,1	500	72,5	287	76,5	349	62,0	407	69,8	-38,7
Accueil de jour, service social, association	56	6,7	47	7,8	32	4,6	8	2,1	12	2,1	29	5,0	-48,2
AUDA	0	0,0	0	0,0	6	0,9	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0,0
Autre	5	0,6	12	2,0	20	2,9	20	5,3	25	4,4	24	4,1	380,0
CADA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,2	1	0,2	0,0
Colocation	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
Détention	1	0,1	0	0,0	10	1,4	0	0,0	1	0,2	1	0,2	0,0
Dispositif hivernal	2	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	-100,0
Dispositif médical (LHSS / LAM, autre)	0	0,0	2	0,3	2	0,3	1	0,3	0	0,0	2	0,3	0,0
Errance résidentielle	1	0,1	2	0,3	1	0,1	1	0,3	2	0,4	1	0,2	0,0
Expulsion locative du privé	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,4	0	0,0	0,0
Expulsion locative du public	0	0,0	1	0,2	0	0,0	3	0,8	4	0,7	1	0,2	0,0
Hébergé chez amis - autre	32	3,8	27	4,5	33	4,8	24	6,4	40	7,1	32	5,5	0,0
Hébergé chez famille	9	1,1	24	4,0	7	1,0	14	3,7	19	3,4	24	4,1	166,7
Hébergement de stabilisation	2	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	-50,0
Hébergement d'insertion	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
Hébergement d'urgence	5	0,6	0	0,0	5	0,7	2	0,5	0	0,0	8	1,4	60,0
Hôtel (hors 115)	0	0,0	2	0,3	5	0,7	2	0,5	5	0,9	4	0,7	0,0
Hôtel 115	6	0,7	52	8,7	48	7,0	3	0,8	77	13,7	13	2,2	116,7
Institutions publiques (hôpital, maison de	48	5,7	15	2,5	10	1,4	2	0,5	9	1,6	11	1,9	-77,1
Location parc privé	2	0,2	5	0,8	4	0,6	7	1,9	12	2,1	18	3,1	800,0
Location parc public	9	1,1	23	3,8	6	0,9	0	0,0	3	0,5	5	0,9	-44,4
Logement foyer	0	0,0	3	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
PEC-ASE	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0,0
Résidence Sociale	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0,0
Total général	842	100,0	601	100,0	690	100,0	375	100,0	563	100,0	583	100,0	-30,8

On constate une recrudescence des appels au 115 au motif d'une fin d'hébergement chez un tiers ou du domicile familial (mise à la rue de personnes parfois très jeunes), des séparations avec sortie du domicile conjugal, souvent assorties de violence. SIAO du Calvados

L'analyse des nouveaux demandeurs selon les lieux où le ménage a dormi la veille confirme les observations précédentes – cf tableau 10 de l'annexe.

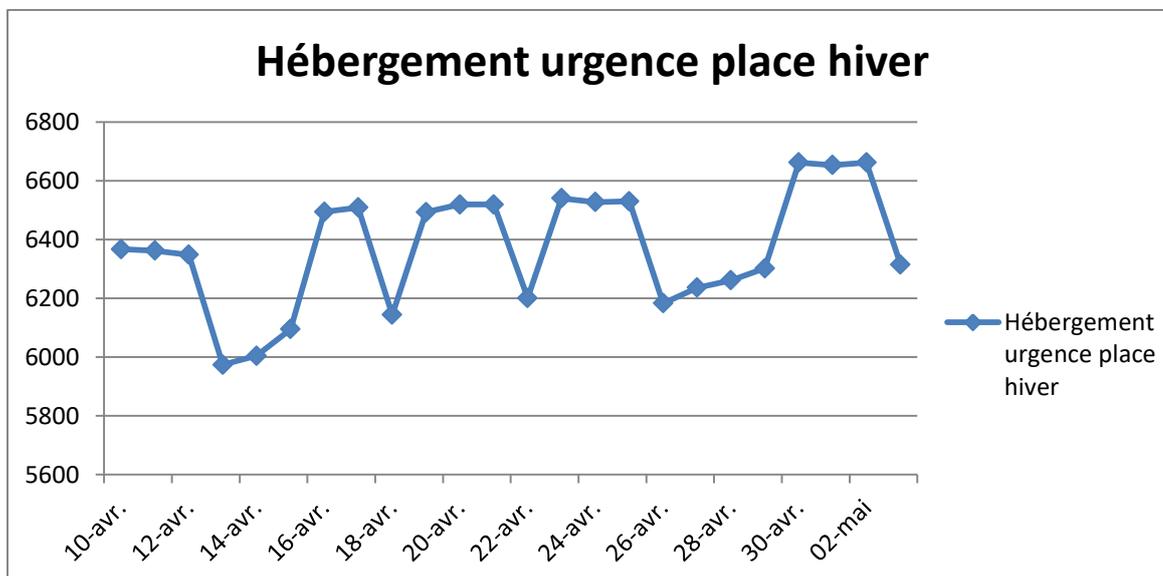
La majorité des nouveaux appelants au 115 ont dormi à la rue la veille et leur proportion a diminué passant de 47,5% le 2 mars à 42% le 13 mai.

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%.

IX> ANNEXE

Graphique 1 : Evolution des nuitées dans l'hébergement d'urgence place hiver



Graphique 2 : Evolution des nuitées dans l'hébergement d'urgence et les hôtels

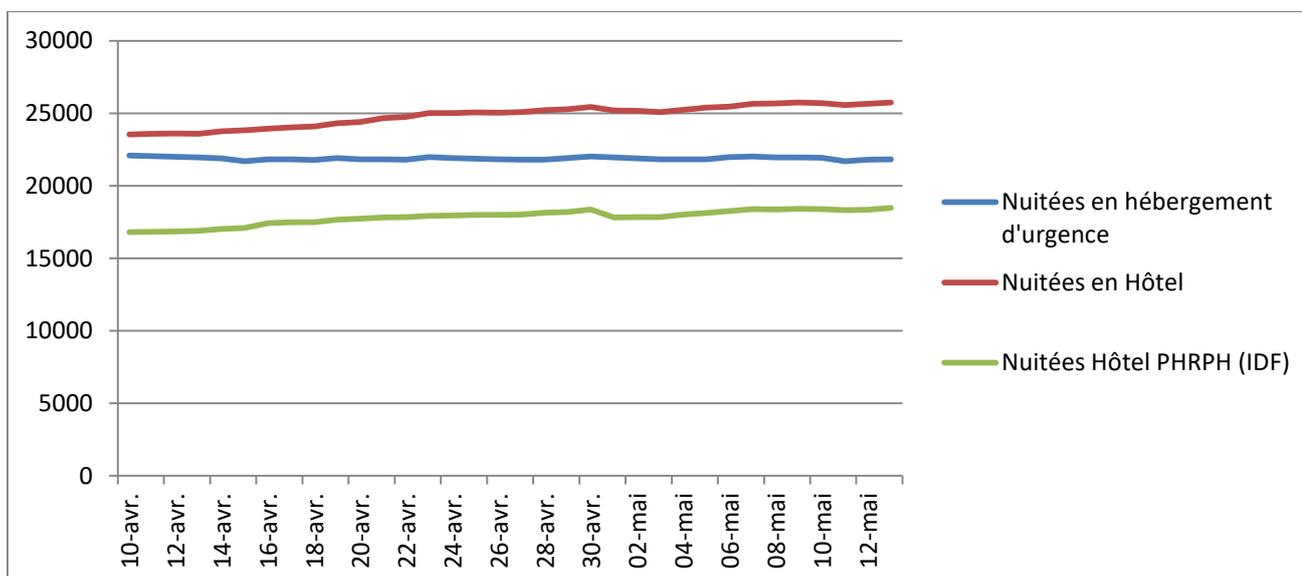


Tableau 1 : Evolution des nuitées à l'hôtel par composition du ménage

	02-mars	13-mars	28-mars	13-avr	28-avr	13-mai
Couple avec enfant	8586	8619	8930	9176	9317	9427
Evolution %		0,4	3,6	2,8	1,5	1,2
Couple sans enfant	389	401	582	673	760	837
Evolution %		3,1	45,1	15,6	12,9	10,1
Enfant / Mineur en famille	55	55	59	55	61	65
Evolution %		0,0	7,3	-6,8	10,9	6,6

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Enfant / Mineur isolé	14	13	36	48	52	58
Evolution %		-7,1	176,9	33,3	8,3	11,5
Enfants / Mineurs en groupe	19	14	13	13	11	11
Evolution %		-26,3	-7,1	0,0	-15,4	0,0
Femme seule	614	647	868	1053	1270	1347
Evolution %		5,4	34,2	21,3	20,6	6,1
Femme seule avec enfant(s)	6080	6071	6173	6375	6662	6826
Evolution %		-0,1	1,7	3,3	4,5	2,5
Groupe avec enfant(s)	2694	2679	2742	2780	2787	2749
Evolution %		-0,6	2,4	1,4	0,3	-1,4
Groupe d'adultes sans enfant	425	431	593	643	688	657
Evolution %		1,4	37,6	8,4	7,0	-4,5
Homme seul	519	510	1680	2483	3307	3448
Evolution %		-1,7	229,4	47,8	33,2	4,3
Homme seul avec enfant(s)	265	255	286	294	294	310
Evolution %		-3,8	12,2	2,8	0,0	5,4
Total général	19660	19695	21962	23593	25209	25735
Evolution % total		0,2	11,5	7,4	6,8	2,1

Tableau 2 : Evolution de la proportion des nuitées à l'hôtel selon la composition du ménage

Composition du ménage	02-mars	%	13-mars	%	28-mars	%	13-avr	%	28-avr	%	13-mai	%
Couple avec enfant	8586	43,7	8619	43,8	8930	40,7	9176	38,9	9317	37,0	9427	36,6
Couple sans enfant	389	2,0	401	2,0	582	2,7	673	2,9	760	3,0	837	3,3
Enfant / Mineur en famille	55	0,3	55	0,3	59	0,3	55	0,2	61	0,2	65	0,3
Enfant / Mineur isolé	14	0,1	13	0,1	36	0,2	48	0,2	52	0,2	58	0,2
Enfants / Mineurs en groupe	19	0,1	14	0,1	13	0,1	13	0,1	11	0,0	11	0,0
Femme seule	614	3,1	647	3,3	868	4,0	1053	4,5	1270	5,0	1347	5,2
Femme seule avec enfant(s)	6080	30,9	6071	30,8	6173	28,1	6375	27,0	6662	26,4	6826	26,5
Groupe avec enfant(s)	2694	13,7	2679	13,6	2742	12,5	2780	11,8	2787	11,1	2749	10,7
Groupe d'adultes sans enfant	425	2,2	431	2,2	593	2,7	643	2,7	688	2,7	657	2,6
Homme seul	519	2,6	510	2,6	1680	7,6	2483	10,5	3307	13,1	3448	13,4
Homme seul avec enfant(s)	265	1,3	255	1,3	286	1,3	294	1,2	294	1,2	310	1,2
Total général	19660	100,0	19695	100,0	21962	100,0	23593	100,0	25209	100,0	25735	100,0

Tableau 3 : Les nuitées totales au 115 de Paris selon la composition du ménage

Dates	Somme nuitées Hommes	Somme nuitées Femmes	Somme nuitées Familles	total nuitées
02-mars	1907	1927	18158	21992
13-mars	2011	1907	18378	22296
28-mars	2045	2011	19294	23350
13-avr	2221	2045	19366	23632
28-avr	2280	2106	19461	23847
13-mai	4379	2102	19529	26010
Evolution 2 mars/13 mai	129,6	9,1	7,6	18,3

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Tableau 4 : Proportion de DNP selon la composition familiale

Composition du ménage	13-mars	%	27-mars	%	13-avr	%	28-avr	%	13-mai	%
Couple avec enfant	575	26,7	209	15,1	225	18,7	246	16,4	330	19,2
Couple sans enfant	161	7,5	57	4,1	55	4,6	102	6,8	106	6,2
Enfant / Mineur en famille	6	0,3	4	0,3	4	0,3	9	0,6	10	0,6
Enfant / Mineur isolé	5	0,2	7	0,5	4	0,3	7	0,5	7	0,4
Enfants / Mineurs en groupe	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Femme seule	153	7,1	98	7,1	94	7,8	135	9,0	180	10,5
Femme seule avec enfant(s)	304	14,1	99	7,2	97	8,1	149	9,9	258	15,0
Groupe avec enfant(s)	255	11,8	149	10,8	120	10,0	156	10,4	127	7,4
Groupe d'adultes sans enfant	106	4,9	74	5,3	42	3,5	91	6,1	74	4,3
Homme seul	573	26,6	676	48,8	556	46,2	598	39,9	612	35,6
Homme seul avec enfant(s)	15	0,7	11	0,8	6	0,5	6	0,4	17	1,0
Total général	2155	100,0	1384	100,0	1203	100,0	1499	100,0	1721	100,0

Tableau 5 : Les demandes et les DNP selon la composition du ménage au 115 de Paris

Dates	LES DEMANDES				LES DNP			
	Hommes	Femmes	Familles	Total	Hommes	Femmes	Familles	Total
02-mars	309	142	1029	1480	99	89	732	920
13-mars	301	140	931	1372	88	85	692	865
28-mars	181	63	51	295	134	36	22	192
13-avr	191	73	98	362	129	43	20	192
28-avr	300	99	248	647	241	82	148	471
13-mai	266	144	270	680	210	108	202	520
% 2mars/13 mai	-13,9	1,4	-73,8	-54,1	112,1	21,3	-72,4	-43,5

Tableau 6 : Les DNP selon l'âge dans les territoires tendus

Classes d'âge	Gironde	Haute Garonne	Hérault	Isère	Nord	Paris	Rhône
0-2 ans	5	1	4	8	7	2	8
3-17 ans	22	9	15	26	58	7	44
18-24 ans	14	19	10	10	34	50	38
25-39 ans	51	22	36	30	66	138	70
40-49 ans	28	18	23	10	33	48	31
50-64 ans	13	7	5	6	15	27	14
65 ans et plus	0	0	3	1	4	3	1
Total personnes	133	76	96	91	217	275	206

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Tableau 7 : Les premières demandes au 115

Dates	1ère demande au 115	nbre total demandes	% 1ère demande
10-avr	902	4435	20
13-avr	375	3038	12
14-avr	692	4119	17
15-avr	708	5834	12
16-avr	820	4065	20
17-avr	817	3993	20
20-avr	602	4634	13
21-avr	712	3849	18
22-avr	685	4065	17
23-avr	580	3748	15
24-avr	548	3355	16
27-avr	586	4530	13
28-avr	563	3955	14
29-avr	504	3712	14
30-avr	603	4263	14
04-mai	554	4854	11
05-mai	518	3852	13
06-mai	491	3712	13
07-mai	498	3755	13
11-mai	659	5995	11
12-mai	534	4326	12
13-mai	583	4236	14
14-mai	665	4888	14
15-mai	576	4273	13

Tableau 8: Les premières demandes au 115 selon les départements

	13-mars	13-avr	%	13-mai	%	evolution 13mars/13mai
Ain	12	4	-66,7	11	175,0	-8,3
Aisne	1	7	600,0	5	-28,6	400,0
Allier	3	2	-33,3	4	100,0	33,3
Alpes-Maritimes	11	4	-63,6	14	250,0	27,3
Ardèche	1	1	0,0	0	-100,0	-100,0
Ardennes	1	2	100,0	0	-100,0	-100,0
Ariège	0	0	0,0	1	0,0	0,0
Aube	3	6	100,0	2	-66,7	-33,3
Aude	6	1	-83,3	7	600,0	16,7
Bas-Rhin	6	4	-33,3	14	250,0	133,3
Bouches-du-Rhône	22	10	-54,5	30	200,0	36,4
Calvados	6	1	-83,3	9	800,0	50,0

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Charente	1	2	100,0	2	0,0	100,0
Charente-Maritime	11	2	-81,8	13	550,0	18,2
Cher	1	0	-100,0	0	0,0	-100,0
Corse-du-Sud	0	1	0,0	0	-100,0	0,0
Côte-d'Or	2	2	0,0	1	-50,0	-50,0
Côtes-d'Armor	6	2	-66,7	2	0,0	-66,7
Deux-Sèvres	1	0	-100,0	0	0,0	-100,0
Dordogne	0	1	0,0	2	100,0	0,0
Doubs	6	5	-16,7	1	-80,0	-83,3
Drôme	11	0	-100,0	9	0,0	-18,2
Essonne	9	11	22,2	3	-72,7	-66,7
Eure	3	3	0,0	4	33,3	33,3
Eure-et-Loir	4	0	-100,0	1	0,0	-75,0
Finistère	5	2	-60,0	10	400,0	100,0
Gard	6	5	-16,7	8	60,0	33,3
Gers	2	0	-100,0	0	0,0	-100,0
Gironde	21	5	-76,2	16	220,0	-23,8
Guadeloupe	1	3	200,0	3	0,0	200,0
Guyane	0	4	0,0	26	550,0	0,0
Haute-Garonne	19	8	-57,9	0	-100,0	-100,0
Haute-Loire	0	0	0,0	1	0,0	0,0
Haute-Marne	4	1	-75,0	1	0,0	-75,0
Haute-Savoie	13	2	-84,6	11	450,0	-15,4
Hauts-Pyrénées	2	0	-100,0	4	0,0	100,0
Haute-Vienne	2	1	-50,0	0	-100,0	-100,0
Haut-Rhin	11	2	-81,8	4	100,0	-63,6
Hauts-de-Seine	14	4	-71,4	38	850,0	171,4
Hérault	15	26	73,3	20	-23,1	33,3
Ille-et-Vilaine	13	8	-38,5	16	100,0	23,1
Indre	1	2	100,0	0	-100,0	-100,0
Indre-et-Loire	5	0	-100,0	4	0,0	-20,0
Isère	12	7	-41,7	6	-14,3	-50,0
Jura	0	0	0,0	1	0,0	0,0
La Réunion	7	10	42,9	15	50,0	114,3
Landes	1	2	100,0	4	100,0	300,0
Loire	12	3	-75,0	2	-33,3	-83,3
Loire-Atlantique	10	5	-50,0	13	160,0	30,0
Loiret	5	2	-60,0	11	450,0	120,0
Loir-et-Cher	1	0	-100,0	0	0,0	-100,0
Lot	3	1	-66,7	0	-100,0	-100,0
Lot-et-Garonne	1	2	100,0	3	50,0	200,0
Maine-et-Loire	7	9	28,6	1	-88,9	-85,7
Manche	0	0	0,0	2	0,0	0,0
Marne	7	4	-42,9	4	0,0	-42,9
Martinique	4	9	125,0	1	-88,9	-75,0
Mayenne	1	2	100,0	4	100,0	300,0

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Mayotte	1	0	-100,0	0	0,0	-100,0
Meurthe-et-Moselle	0	3	0,0	0	-100,0	0,0
Meuse	0	3	0,0	1	-66,7	0,0
Morbihan	4	0	-100,0	3	0,0	-25,0
Moselle	13	6	-53,8	16	166,7	23,1
Nièvre	0	0	0,0	2	0,0	0,0
Nord	19	20	5,3	12	-40,0	-36,8
Oise	2	2	0,0	13	550,0	550,0
Orne	2	2	0,0	1	-50,0	-50,0
Paris	0	3	0,0	0	-100,0	0,0
Pas-de-Calais	13	10	-23,1	2	-80,0	-84,6
Puy-de-Dôme	7	1	-85,7	8	700,0	14,3
Pyrénées-Atlantiques	7	3	-57,1	0	-100,0	-100,0
Pyrénées-Orientales	8	10	25,0	12	20,0	50,0
Rhône	18	6	-66,7	12	100,0	-33,3
Saône-et-Loire	2	1	-50,0	0	-100,0	-100,0
Sarthe	0	0	0,0	4	0,0	0,0
Savoie	4	0	-100,0	5	0,0	25,0
Seine Maritime	6	7	16,7	2	-71,4	-66,7
Seine-et-Marne	16	11	-31,3	18	63,6	12,5
Seine-Saint-Denis	62	16	-74,2	31	93,8	-50,0
Somme	8	4	-50,0	4	0,0	-50,0
Tarn	24	1	-95,8	1	0,0	-95,8
Tarn-et-Garonne	2	1	-50,0	6	500,0	200,0
Territoire de Belfort	0	1	0,0	0	-100,0	0,0
Val-de-Marne	6	17	183,3	21	23,5	250,0
Val-d'Oise	7	20	185,7	20	0,0	185,7
Var	5	3	-40,0	1	-66,7	-80,0
Vaucluse	18	5	-72,2	2	-60,0	-88,9
Vendée	4	1	-75,0	4	300,0	0,0
Vienne	2	0	-100,0	3	0,0	50,0
Vosges	1	0	-100,0	3	0,0	200,0
Yonne	4	1	-75,0	1	0,0	-75,0
Yvelines	4	17	325,0	11	-35,3	175,0
Total général	601	375	-37,6	583	55,5	-3,0

Tableau 9 : Les nouveaux appelants selon la composition du ménage

	02-mars	%	13-mars	%	27-mars	%	13-avr	%	28-avr	%	13-mai	%	Evolution 2mars/13 mai
Couple avec enfant	66	7,8	40	6,7	33	4,8	13	3,5	37	6,6	70	12,0	6,1
Couple sans enfant	34	4,0	15	2,5	36	5,2	15	4,0	30	5,3	31	5,3	-8,8
Enfant / Mineur en famille	3	0,4	2	0,3	0	0,0	1	0,3	1	0,2	0	0,0	-100,0
Enfant / Mineur isolé	7	0,8	7	1,2	5	0,7	5	1,3	2	0,4	9	1,5	28,6
Enfants / Mineurs en groupe	6	0,7	2	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	-100,0
Femme seule	206	24,5	77	12,8	81	11,7	59	15,7	71	12,6	79	13,6	-61,7

Impact du COVID-19 sur l'activité du 115 et le public pris en charge - FAS

Femme seule avec enfant(s)	183	21,7	163	27,1	132	19,1	67	17,9	99	17,6	153	26,2	-16,4
Groupe avec enfant(s)	37	4,4	78	13,0	38	5,5	9	2,4	14	2,5	22	3,8	-40,5
Groupe d'adultes sans enfant	43	5,1	17	2,8	37	5,4	19	5,1	26	4,6	19	3,3	-55,8
Homme seul	252	29,9	189	31,4	326	47,2	180	48,0	274	48,7	195	33,4	-22,6
Homme seul avec enfant(s)	5	0,6	11	1,8	2	0,3	7	1,9	9	1,6	5	0,9	0,0
Total général	842	100,0	601	100,0	690	100,0	375	100,0	563	100,0	583	100,0	-30,8

Tableau 10 : Les nouveaux appelants selon les lieux où les ménages ont dormi la veille

Lieux où le ménage a dormi	02-mars	%	13-mars	%	27-mars	%	13-avr	%	27-avr	%	13-mai	%	Evolution 2mars/13 mai
Autre	29	3,4	21	3,5	48	7,0	25	6,7	20	3,6	31	5,3	6,9
Commissariat de police	0	0,0	3	0,5	6	0,9	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0,0
Domicile parental	11	1,3	8	1,3	4	0,6	7	1,9	10	1,8	5	0,9	-54,5
Domicile personnel ou conjugal	55	6,5	73	12,1	54	7,8	35	9,3	62	11,0	67	11,5	21,8
Etablissement de cure, post-cure	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0,0
Foyers	2	0,2	7	1,2	0	0,0	1	0,3	5	0,9	1	0,2	-50,0
Hébergement mobile ou de fortune	13	1,5	15	2,5	7	1,0	6	1,6	7	1,2	7	1,2	-46,2
Hébergement par des tiers	140	16,6	94	15,6	70	10,1	77	20,5	83	14,7	118	20,2	-15,7
Hôpital général	31	3,7	12	2,0	11	1,6	2	0,5	18	3,2	7	1,2	-77,4
Hôpital psychiatrique	0	0,0	3	0,5	8	1,2	0	0,0	3	0,5	6	1,0	0,0
Hôtel financé par une association	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,2	1	0,2	0,0
Hôtel payé par le 115	11	1,3	52	8,7	48	7,0	3	0,8	78	13,9	15	2,6	36,4
Hôtel payé par le conseil général	2	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,2	3	0,5	50,0
Hôtel payé par le ménage	6	0,7	7	1,2	8	1,2	3	0,8	13	2,3	6	1,0	0,0
Information non renseignée	82	9,7	60	10,0	57	8,3	26	6,9	22	3,9	50	8,6	-39,0
Prison	3	0,4	1	0,2	8	1,2	0	0,0	3	0,5	0	0,0	-100,0
Refus de répondre	3	0,4	5	0,8	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,2	-66,7
Rue	401	47,6	198	32,9	351	50,9	177	47,2	223	39,6	247	42,4	-38,4
Structure de stabilisation	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0,0
Structure d'insertion	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,3	3	0,5	0	0,0	0,0
Structure d'urgence	53	6,3	39	6,5	9	1,3	10	2,7	10	1,8	16	2,7	-69,8
Total général	842	100,0	601	100,0	690	100,0	375	100,0	563	100,0	583	100,0	-30,8