

Bilan Hiver 2006/2007
115 de Paris – Observatoire du samusocialdeParis

Au sortir de cet hiver, un bilan d'étape de l'activité du 115 de Paris peut d'ores et déjà être mené sur cette période courant du 1^{er} Novembre 2006 au 31 Mars 2007. Ceci autour de 2 thèmes qui sont la prise d'appels du 115 et le public ayant recours au numéro d'urgence parisien.

1. La prise d'appels du 115 de Paris au cours de l'hiver 2006 / 2007

Au bénéfice du déménagement de sa régulation téléphonique du site de l'Hospice St Michel vers de nouveaux locaux implantés à Ivry-sur-Seine, le 115 de Paris aura mis à profit l'année 2006 pour **améliorer significativement sa prise d'appels**. Ainsi, on constate entre les hivers 2005/2006 et 2006/2007 :

- **Une chute de 51,9% des appels totaux**. Soit un effectif de 352 313 réitérations d'appels composées en moins par les usagers avant de joindre un permanencier du 115 de Paris¹.
- **Une augmentation de la prise d'appels (nombre d'appels pris) de 4%** par les équipes d'écoutes. Sachant qu'en terme de ressources humaines, le renfort hivernal 2006/2007 n'aura comporté que 12 ETP supplémentaires, là où celui de l'année passée comptait 20 ETP.

Tableau 1 – Nombre total d'appels reçus par le 115 de Paris, nombre total d'appels différents et nombre total d'appels répondus lors des hivers 2004/2005, 2005/2006 et 2006/2007

	Appels totaux	Appels différents	Appels pris
Hiver 2004/2005	884 696	175 633	140 955
Hiver 2005/2006	678 821	nc ²	153 562
Hiver 2006/2007	326 308	167 781	159 782
Evolution hiver 2005/2006 - 2006/2007	-51,9%	-	+4%

Quant à l'hiver 2006/2007, en considérant que le nombre d'appels différents est l'indicateur le plus proche du « volume » réel de personnes contactant le 115 de Paris, 159 782 appels ont été pris sur les 167 781 appels différents, soit **plus de 95% des appels différents**³.

2. Le public du 115 de Paris

a. les personnes

Sur le total de 19 600 personnes différentes ayant effectué une demande auprès du 115 entre le 1^{er} Novembre 2006 et le 31 Mars 2007, plusieurs évolutions sont repérables (cf tableau 2 page suivante) :

¹ Cette forte diminution des réitérations obtenue lors de l'hiver 2006/2007 est à rapprocher de celle déjà observée sur toute l'année 2006, au cours de laquelle le nombre de réitérations a décrié de 1 069 306 appels par rapport à 2005 (passant d'un effectif de 2 589 237 appels en 2005 à 1 519 877 appels en 2006).

² Pour des raisons techniques, cet indicateur n'aura pu être produit sur cette période.

³ Cette plus grande fluidité du 115 de Paris aura d'ailleurs été confirmée par les usagers eux-mêmes au moment d'une enquête de satisfaction menée H24 le 28 Février 07 et le 09 Mars 07.

- Une **augmentation du nombre de personnes en familles** (+ 14,9%) et du nombre de **femmes seules** (+ 9,9%)
- Les hommes seuls représentent un peu moins de la moitié (49,4%) des usagers concernés par une demande auprès du 115 de Paris. Si leur nombre ne cesse d'augmenter en effectif, la place qu'occupent ces hommes seuls dans la population des demandeurs tend à diminuer attendu qu'ils représentaient plus de la moitié des demandeurs lors de l'hiver 2005/2006.
- Au total, **7,7% d'usagers** (soient 1 408 individus) **de plus auront appelé le 115 de Paris cet hiver 2006/2007** par rapport à celui 2005/2006

Tableau 2 – Nombres de personnes, selon l'état civil, ayant effectué au moins une demande lors de l'hiver 2006/2007 ; nombre de personnes, selon l'état civil, ayant effectué au moins une demande lors de l'hiver 2005/06 et évolution entre ces deux hivers

Public	Nombre d'individus demandeurs lors de l'hiver 2005/2006	Nombre d'individus demandeurs lors de l'hiver 2006/2007	Evolution en % par rapport à l'hiver 2005/2006
Personnes en famille (adultes+enfants)	6 172	7 094 (dont 3 avec animal)	+ 14,9 %
Personnes en couple sans enfant	768	746 (dont 8 avec animal)	- 2,9 %
Femmes seules	1 853 (dont 5 avec animal)	2 037 (dont 4 avec animal)	+ 9,9 %
Hommes seuls	9 363 (dont 52 avec animal)	9 677 (dont 48 avec animal)	+ 3,4 %
Mineurs seuls	36	46	non pertinente
TOTAL	18 192	19 600	+ 7,7 %

b. les premiers appels

Participant à cette hausse du nombre de demandeurs au 115 de Paris, le nombre de 1^{ers} appels (dits 1ers samu) aura également augmenté par rapport à l'hiver 2005/2006. Le tableau 3 témoigne de ce phénomène : on observe une **augmentation du nombre de 1ers appels par rapport à l'hiver 2005/2006** : + 17% en Janvier 2007 ; + 19% en Février 2007 ; + 13% en Mars 2007.

Tableau 3 – Nombres de 1ers appels isolés et familles de l'hiver 2006/2007

Mois	Hiver 2005/2006			Hiver 2006/2007		
	1ers appels isolés	1ers appels familles	total 1ers appels	1ers appels isolés	1ers appels familles	total 1ers appels
novembre	1368	230	1598	1234	202	1436
décembre	1483	210	1693	1401	166	1567
janvier	1348	202	1550	1582	237	1819
février	1134	181	1315	1358	206	1564
mars	1138	205	1343	1300	217	1517
Total	6741	1028	7769	6875	1028	7703

c. les signalements

Cet hiver ayant été plus doux que le précédent, un **nombre réduit de signalements relativement à l'hiver 2005/2006** était attendu pour cette année. En l'occurrence, ceci s'est vérifié puisque 9 033 signalements ont été enregistrés cet hiver contre 14 770 lors de l'hiver 2005/2006, soit une baisse de 38% (5 737 d'écart entre les 2 périodes).

d. les demandes

Autre élément de comparaison : les demandes formulées au 115 de Paris. Le tableau 4 (page suivante) rend compte d'un accroissement général du leur nombre au cours de l'hiver 2006/2007.

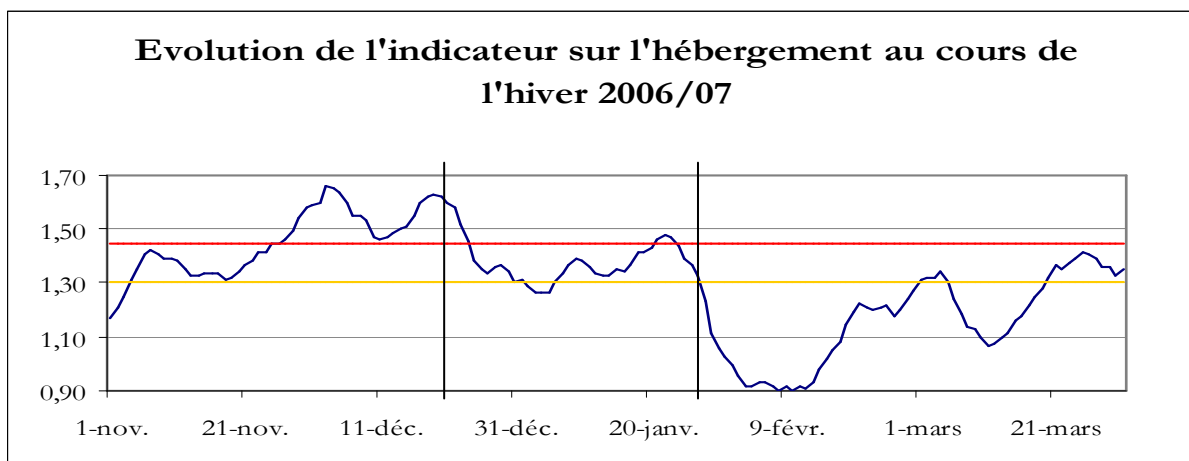
Tableau 4 – Nombre total de demandes enregistrées au cours de l'hiver 2006/2007 par type de public, évolution relativement à l'hiver 2005/2006 et nombre moyen de demandes par individus selon son état civil

Public	Nombre de demandes	Evolution en % par rapport à l'hiver 2005/2006	Nombre moyen de demandes par individu
Personnes en famille (adultes+enfants)	496 867 (dont 157 avec animal)	+ 19,2 %	70,0
Personnes en couple sans enfant	20 589 (dont 262 avec animal)	+ 0,7 %	26,6
Femmes seules	42 306 (dont 160 avec animal)	+ 15,9 %	20,8
Hommes seuls	157 112 (dont 828 avec animal)	- 7,3 %	16,2
Mineurs seuls	48	non pertinente	1,0
TOTAL	716 922	+ 11,4 %	36,6

Si le nombre de demandeurs différents s'est apprécié de 7,7 %, **le nombre de demandes totales s'est accru de 11,4 %**. Ainsi, non seulement le nombre d'individus demandeurs a augmenté entre les hivers 2005/2006 et 2006/2007 mais le nombre moyen de demande par personne a également augmenté (+3 %). 716 922 demandes ont donc été adressées au 115 de Paris durant l'hiver 2006/2007 (environ 73 000 demandes de plus). **Près de 7 demandes sur 10 ont été émises par des personnes en famille, tandis qu'un peu plus d'une sur cinq concernait des hommes seuls.** Les autres groupes de demandeurs représentent donc une part de la demande relativement faible : les femmes seules ont émis 6% des demandes, les couples sans enfant 3%.

e. les demandes non pourvues

Le nombre de demandes non pourvues a permis au cours de cet hiver 2006/2007 de mesurer la tension sur le dispositif d'hébergement. En effet, parmi les indicateurs envoyés quotidiennement à l'Etat-Major de Zone figurait un indice construit en effectuant le rapport entre le nombre de demandes d'hébergement sur le nombre de places à attribuer. Le graphique ci-dessous rapporte l'évolution de cet indice du 1^{er} Novembre 2006 au 31 Mars 2007 : la première barre verticale représentant le passage au niveau II le 20 Décembre 2006 tandis que la seconde symbolise l'ouverture, le 29 Janvier 2007, de centres d'hébergement dans les bases militaires situées en banlieue.



3 temps sont repérables dans l'évolution de l'indicateur d'hébergement du 115 de Paris au cours de l'hiver 2006/2007 :

- Lorsque le niveau II a été déclenché le 20 Décembre 2006, 27 puis 50 places ont été mises à disposition du 115 de Paris, ce qui aura permis de faire notablement baisser l'indicateur, sans pour autant le faire descendre en dessous de 1,3, valeur qui avait été définie comme "seuil d'alerte".
- L'ouverture de centres en région à partir du 29 Janvier 2007 aura provisoirement contribué à infléchir l'indicateur d'hébergement (plus de 200 places ont été ouvertes jusqu'à la fin de l'hiver).
- La fermeture progressive de certains de ces hébergements, conjuguée au passage en centre de stabilisation des structures dédiant jusqu'alors des places au 115 de Paris, aura inversé le mouvement imprimé à l'indicateur, le faisant à nouveau dépasser 1,3 sur la fin du mois de mars 2007.

A titre comparatif, lors de l'hiver 2005/2006, ce même indicateur n'est que très rarement resté supérieur à 1,4. Lors de cet hiver 2006/2007, **dès la fin du mois de Novembre 2006 et dès la mi-Mars 2007, le dispositif d'hébergement était saturé.**

En conclusion, **le 115 de Paris entend poursuivre ses efforts** pour améliorer le service rendu aux usagers de plus en plus nombreux faisant appel à lui et notamment en terme de disponibilité téléphonique, de qualité d'orientation et d'accès au PARSA.

Pour ce faire, afin de ne pas entamer l'efficacité proche de 100% de cette régulation d'urgence obtenue entre le 1^{er} Novembre 06 et le 31 Mars 07, **la pérennisation d'un maximum des 12 ETP** de permanenciers « hivernaux » (déjà formés) **s'avère nécessaire pour donner au 115 de Paris les moyens d'assurer pleinement sa mission** de service public auprès des personnes à la rue.