

Activité du 115 de Paris et caractéristiques des personnes hébergées via le 115 et les EMA en 2011

Lorsqu'une personne joint le 115, une série de renseignements relatifs à la demande et aux caractéristiques de la personne concernée par l'appel sont relevés et saisis dans le système d'information ALOHA-4D. Chaque appel pris donne ainsi lieu à la création d'une « fiche d'hébergement » où figure notamment l'objet de la demande (hébergement, changement d'orientation, demande d'informations...) et la réponse apportée. Dans le cas d'un hébergement, si plusieurs nuits consécutives sont attribuées lors de l'appel, une fiche sera créée chaque jour, de manière automatique, pour chaque nuitée attribuée. Les données concernant les caractéristiques de la personne faisant l'objet de l'appel sont quant à elles saisies dans des « fiches personnes » qui contiennent des informations sociodémographiques (date de naissance, sexe, situation familiale, nationalité...). Les fiches hébergements et les fiches personnes sont liées par un numéro d'identification permettant de suivre les demandes et les hébergements de chaque usager dans la durée, et de constituer ainsi des suivis de cohortes. Les fiches concernant l'hébergement des personnes prises en charge par les équipes mobiles d'aide (EMA) sont également enregistrées dans ce système d'information.

Au début de chaque année, les données de l'année écoulée sont transmises à l'Observatoire afin d'y subir un traitement statistique et d'intégrer les nouvelles informations dans les cohortes. La première tâche effectuée, en collaboration entre l'Observatoire et le pôle régulation du 115, est l'apurement de la base par le biais d'une recherche de doublons. Plusieurs personnes sont impliquées dans ce travail qui consiste à repérer les personnes connues sous différentes identités, et à rassembler toutes les informations les concernant sous un seul identifiant afin d'éviter les doubles comptes. Pour l'année 2011, un peu moins de 5,5% des fiches personnes ont ainsi été repérées comme étant des doublons d'usagers déjà connus dans le système d'information, chiffre relativement stable dans le temps. Les différentes analyses effectuées chaque année sur la base de données du 115 sont aussi l'occasion de repérer de nouvelles incohérences, datant parfois de plusieurs années et qui sont systématiquement corrigées au moyen d'une recodification d'un certain nombre d'informations, permettant ainsi une amélioration continue des données et des outils d'information.

L'analyse présentée ici traitera d'une part de la demande et de la réponse apportée à celle-ci, et d'autre part des caractéristiques des publics d'usagers du 115 de Paris. Les personnes sont scindées en deux catégories : « familles » et « isolées ».

La distinction est faite entre ces deux groupes en raison de la réponse apportée à la demande, qui diffère : la demande est quasi-systématiquement pourvue pour les familles, logées la plupart du temps en hôtel, tandis que la prise en charge est moins systématique pour les personnes isolées, qui seront le plus souvent logées en centre d'hébergement d'urgence où les places sont plus limitées. Les familles sont considérées comme telles dès lors qu'elles sont constituées d'au moins un enfant mineur accompagné d'au moins un adulte, ou qu'il s'agit d'une femme enceinte d'au moins 3 mois (avec certificat de grossesse).

Demandes et nuitées d'hébergement attribuées en 2011

Pour l'année 2011, la base de données contient un peu plus de **2 379 000 fiches d'hébergement**¹, soit 17% de plus qu'en 2010. Ces fiches d'hébergement se répartissent ainsi :

- 1 807 000 fiches pour des usagers en famille ;
- 572 000 fiches pour des usagers isolés, dont :
 - o 81 000 pour des hébergements en « lits de santé » (74 000 en lits halte soin santé (LHSS) et 7 000 en lits d'accueil médicalisé (LAM))
 - o 491 000 pour des hébergements hors lits de santé,

Ces fiches d'hébergement ont donné lieu à plus de **2 265 000 nuitées d'hébergement**, soit 17% de plus qu'en 2010.

1. Les lits de santé

a. L'hébergement des isolés en lits de santé

En 2011, parmi les 81 000 fiches d'hébergement en lits de santé, près de 98% ont abouti à une nuitée attribuée par le 115 ou les EMA (tableau 1) : chaque nuit, en moyenne, 198 personnes « isolées » ont été hébergées en LHSS via ces dispositifs, et 19 personnes en LAM. En 2011, des demandes en lits de santé ont été faites pour 1 264 personnes², et 955 ont été hébergées. Les demandes en LHSS ont concerné 1 256 personnes, dont 946 ont été hébergées³ ; les demandes en LAM ont concerné 30 personnes, toutes ont été hébergées. Les chiffres concernant les LHSS varient par rapport à l'année passée (-25% d'hébergés mais seulement -1% des nuitées), tandis que le nombre de places et les conditions d'attribution n'ont pas été modifiés. La baisse nettement plus importante du nombre d'usagers que de nuitées entrainera donc une augmentation de la durée de séjour (voir 1.b.i)

Parmi les 30 usagers des LAM, 21 ont également été hébergés en LHSS et sont comptabilisés dans les usagers des LHSS.

¹ Hors fiches signalements. Une fiche d'hébergement est créée pour chaque « demande d'hébergement ». Une demande d'hébergement se définit comme un appel téléphonique, une prise en charge par les EMA ou, le plus fréquemment, une prolongation d'hébergement. Les places d'hébergement sont attribuées pour une ou plusieurs nuits successives et à chaque nuit correspond une fiche d'hébergement. De plus, nous comptons une fiche d'hébergement par personne. Par exemple, dans une situation où un couple avec deux enfants fait appel au 115 et obtient un hébergement en hôtel pour 31 nuits, nous dénombrerons 31 nuits x 4 personnes = 124 fiches d'hébergement.

² Il s'agit bien ici, comme dans l'ensemble du document, d'un nombre de personnes différentes. Une même personne exprimant plusieurs demandes dans l'année ne sera comptabilisée que comme une seule personne.

³ Ces chiffres concernent l'ensemble des places en LHSS régulées par le 115 de Paris, et pas seulement les places des LHSS du Samusocial de Paris.

Tableau 1. Distribution des fiches « lits de santé » en fonction de la réponse apportée aux personnes

	LHSS		LAM		Ensemble	
Ensemble des hébergements	72 373	97,3%	6 900	100,0%	79 273	97,6%
ROPE (refus d'orientation par l'équipe)	720	1,0%	0	0,0%	720	0,9%
DNP (demande non pourvue)	302	0,4%	0	0,0%	302	0,4%
ROPP (refus d'orientation par la personne)	95	0,1%	0	0,0%	95	0,1%
Autre ⁴	863	1,2%	0	0,0%	863	1,1%
Ensemble des non hébergements	1 980	2,7%	0	0,0%	1 980	2,4%
TOTAL	74 353	100%	6 900	100%	81 253	100%

Source des données : ALOHA-4D

b. La population des personnes hébergées en lits de santé

i. Sexe, âge et situation matrimoniale des personnes isolées hébergées en LHSS

Au cours de l'année 2011, sur les 946 personnes hébergées en LHSS, 13% étaient des femmes. L'écart d'âge entre les sexes est faible : l'âge moyen des femmes est de 48,6 ans, contre 49,7 ans pour les hommes. L'âge médian⁵, qui partage la population en deux, est de 50 ans dans les deux cas. Parmi les 30 personnes hébergées en LAM, 3 sont des femmes. L'âge moyen de ces dernières est de 53,7 ans, contre 58,0 ans pour les hommes. L'âge médian s'élève quant à lui à 51 ans pour les femmes et à 56 ans pour les hommes.

Aucune des personnes hébergées en LAM ne s'est déclarée en couple, alors que c'est le cas de près de 8% des femmes en LHSS, contre moins de 1% des hommes.

ii. Nombre de nuitées des personnes isolées hébergées en lits de santé

En 2011, 72 373 nuitées ont été attribuées en LHSS, soit près de 77 nuitées en moyenne (contre 61 nuitées par personne hébergée en 2010). Ce nombre est relativement important et lié à la fonction même de ces établissements, où les personnes sont accueillies pour y être soignées et s'y reposer. La durée d'hébergement est donc plus élevée qu'en hébergement simple (CHUS ou hôtel) : 12% des personnes hébergées en LHSS en 2011 y ont passé au moins 180 jours, soit 6 mois. On note également que la durée d'hébergement varie légèrement en fonction du sexe (71 nuits pour les femmes contre 77 nuits pour les hommes) mais varie surtout en fonction de l'âge. Les personnes âgées de moins de 50 ans auront passé en moyenne 66 nuits, contre 102 nuits pour les personnes de 50 ans ou plus.

Les personnes hébergées en LAM ont une durée d'hébergement plus importante, liée aux caractéristiques de ce type de prise en charge. En effet, la durée moyenne de prise en charge s'élève à 230 jours et 13% des usagers auront été hébergés du 1^{er} janvier au 31 décembre. Le petit nombre de femmes ne permet pas de comparer cette durée en fonction du sexe, mais, comme en LHSS, on note que cette durée d'hébergement augmente en fonction de l'âge.

⁴ La catégorie « autre » correspond aux orientations de la personne vers d'autres services, à la transmission (par exemple vers un autre 115) mais aussi à toutes les autres situations qui ont entraîné l'ouverture d'une fiche sans pour autant qu'il y ait une demande d'hébergement à l'origine, par exemple les demande d'arrêt d'hébergement lors de séjour long, les annulations d'hébergement par les usagers, les appels pour des renseignements, etc.

⁵ L'âge médian est l'âge qui sépare la population en 2 parties égales. En 2010, 50% des femmes hébergées en LHSS ont moins de 49 ans et 50% ont plus de 49 ans. Contrairement à l'âge moyen, l'âge médian n'est pas influencé par les extrêmes ; ainsi lors du calcul de l'âge moyen, une personne très jeune ou une personne très âgée va influencer la valeur de l'âge moyen, ce qui n'est pas le cas dans le calcul de l'âge médian qui se contente de partager la population en deux parties égales.

2. Les isolés hors lits de santé

a. L'hébergement des isolés hors lits de santé

En 2011, sur les 490 539 fiches d'hébergement « hors lits de santé », plus de 411 200, soit 84%, ont abouti à un hébergement (tableau 2) : chaque nuit, en moyenne, 1 126 personnes « isolées » ont été hébergées via le 115 ou les EMA, contre 1 092 en 2010. Le nombre de nuitées attribuées a quant à lui augmenté de 3% entre 2010 et 2011 (la variation observée entre 2009 et 2010 était de +18%). Les CHUS constituent 67% des nuitées attribuées à des personnes isolées, contre 33% de nuitées en hôtel.

Tableau 2. Distribution des fiches en fonction de la réponse apportée aux personnes isolées

	Isolés hors lits de santé	
Hébergement en CHUS	273 926	55,8%
Hébergement en hôtel	137 294	28,0%
Ensemble des hébergements	411 220	83,8%
ROPE (refus d'orientation par l'équipe)	5 745	1,2%
DNP (demande non pourvue)	43 466	8,9%
ROPP (refus d'orientation par la personne)	13 828	2,8%
Autre⁶	16 280	3,3%
Ensemble des non hébergements	79 319	16,2%
TOTAL	490 539	100%

Source des données : ALOHA-4D

Il y a eu, en 2011, 17 879 demandeurs, parmi lesquels 8 494 ont été hébergés (-14% par rapport à 2010). La baisse de ce nombre d'usagers, au regard de l'augmentation du nombre de nuitées va entraîner une augmentation du nombre moyen de nuitées attribuées dans l'année.

b. La population des isolés hors lits de santé

i. Sexe, âge et statut matrimonial des personnes isolées hébergées hors lits de santé

En 2011, 8 494 personnes ont été hébergées au moins une nuit via le 115 ou les EMA, soit 14%⁷ de moins qu'en 2010. Le nombre de femmes hébergées en 2011 a diminué en valeur absolue (-7%) mais a augmenté en valeur relative puisqu'elles passent de 17% à 19% du total des hébergés. Le nombre d'hommes hébergés diminue donc quant à lui de manière plus importante (-19%).

Contrairement à l'année 2010 où l'âge des femmes et des hommes isolés hébergés était identique (38 ans en moyenne pour les deux), on observe à la fois un vieillissement et un écart entre les sexes en 2011 puisque, si la moyenne des personnes hébergées s'élève à 39,2 ans, elle est de 38,5 ans pour les femmes et 39,2 ans pour les hommes.

Parmi l'ensemble des personnes hébergées au moins une nuit en 2011, on comptait 16% de moins de 25 ans (14% en 2010), et 6% de 60 ans et plus (6% également en 2010). Comme en 2010 les femmes sont plus nombreuses dans ces groupes d'âges extrêmes : 23% chez les moins de 25 ans, contre 6% chez les hommes, et 8% chez les 60 ans et plus contre 6% chez les hommes.

⁶ Cf. note de bas de page n°4

⁷ La variation entre 2009 et 2010 était quant à elle de +7%.

Le statut matrimonial déclaré par les hommes et les femmes hébergés en tant qu'isolés en 2011 varie selon le sexe mais varie assez peu selon l'âge, surtout chez les hommes. Dans l'ensemble, 7% des personnes hébergées en tant qu'isolées déclarent être en couple : 17% parmi les femmes contre 4% parmi les hommes. Parmi les moins de 50 ans, près de 18% des femmes hébergées en 2011 déclarent être en couple, contre seulement 4% des hommes. Au-delà de 50 ans, 14% des femmes déclarent être en couple, contre 4% des hommes.

ii. Nombre de nuitées des personnes isolées hébergées hors lits de santé

En 2011, 411 220 nuitées ont été attribuées hors lits de santé à des personnes isolées, soit une moyenne de 48 nuitées par personne hébergée, contre 40 l'an passé. Le nombre moyen d'hébergements attribués dans l'année varie en fonction de l'âge et du sexe : les personnes de moins de 50 ans auront passé en moyenne 43 nuits en CHUS ou en hôtel (62 nuits en moyenne pour les femmes 39 pour les hommes), contre 67 nuits pour les personnes de plus de 50 ans (75 nuits pour les femmes, 66 nuits pour les hommes). Le nombre moyen de nuitées varie également en fonction du type d'hébergement. Ainsi les personnes hébergées en hôtel ont un nombre de nuitées plus important que celles hébergées en centre d'hébergement et ce quel que soit le sexe (même si la différence entre CHUS et hôtel est plus marquée chez les hommes que chez les femmes).

3. L'hébergement des personnes en famille⁸

Dans 98% des cas, les personnes en familles obtiennent un hébergement : en 2011, près de 1 774 900 nuitées leur ont été attribuées (tableau 3), soit une moyenne quotidienne de 4 863 nuitées et une augmentation de 22% par rapport à 2010 (l'augmentation entre 2009 et 2010 était de 30%). Dans 98% des cas, les personnes hébergées en famille sont dirigées vers des hôtels.

Pour l'année 2011, 17 609 personnes en famille ont contacté le 115 de Paris, parmi lesquelles 11 431 ont été hébergées, soit une augmentation de 2% par rapport à 2010 (contre +26% entre 2009 et 2010 et 26% également entre 2008 et 2009).

Tableau 3. Distribution des fiches en fonction de la réponse apportée aux personnes en famille

	Personnes en famille	
Hébergement en CHUS	32 401	1,8%
Hébergement en hôtel	1 742 460	96,4%
Ensemble des hébergements	1 774 861	98,2%
ROPE (refus d'orientation par l'équipe)	5 977	0,3%
DNP (demande non pourvue)	6 610	0,4%
ROPP (refus d'orientation par la personne)	3 883	0,2%
Autre	15 960	0,9%
Ensemble des non hébergements	32 430	1,8%
TOTAL	1 807 291	100%

Source des données : ALOHA-4D

a. Les personnes hébergées en famille en 2011

i. Sexe, âge et statut matrimonial des personnes en famille

⁸ On ne traitera ici que des données concernant les familles prises en charge par le 115 de Paris. Ne sont pas comptabilisées les familles suivies par OMF, l'APTM, la CAFDA ou le 115 93, même si leurs hébergements sont gérés par le PHRH.

En 2011, 3 728 familles ont été hébergées via le 115. Elles étaient 3 709 en 2010. Ces familles représentent 11 431 personnes, soit 2% de plus qu'en 2010, et se composent de 3,1 personnes en moyenne. Cette population se caractérise par la présence d'enfants mineurs, qui représentent la moitié des personnes hébergées en famille (n = 5 761) : 58% d'entre eux ont moins de 5 ans (n = 3 357).

Les enfants âgés de moins de 1 an représentent une part également très importante : 24% des mineurs, soit 42% des moins de 5 ans. Les enfants sont âgés en moyenne de 5 ans, les hommes adultes de 35,1 ans, contre 31,1 ans pour les femmes.

Les femmes sont surreprésentées parmi cette population des personnes en famille : elles forment 57% de l'ensemble, et 66% des adultes. Cette surreprésentation s'explique par la structure même de ces familles, en majorité monoparentales, parmi lesquelles plus de 95% ont une femme à leur tête.

II. Nombre de nuitées des personnes hébergées en famille

En 2011, 1 774 861 nuitées d'hébergement ont été attribuées aux 11 431 personnes en famille, soit une augmentation de 22% par rapport à 2010. Le nombre moyen de nuitées par personne durant l'année s'élève à 155. Ce nombre de nuitées varie en fonction du statut du chef de ménage, les hommes seuls accompagnés d'enfants étant hébergés sur des durées beaucoup moins longues (123 nuits en moyenne) que les familles en couple (152 nuits en moyenne) ou que les femmes seules avec enfants (162 nuits en moyenne).

Par ailleurs, 18% des personnes sont hébergées sur l'ensemble de l'année (17% pour les familles monoparentales, 19% pour les familles « nucléaires »).

4. Comparaison avec les années précédentes

En 2011, qu'il s'agisse du nombre de personnes hébergées ou du nombre de nuitées, d'importantes évolutions à la hausse étaient observées. En 2011 les variations sont inégales chez les personnes isolées (nombre d'usagers en diminution mais nombre de nuitées en augmentation) et en augmentation chez les personnes en familles, mais sans aucune mesure avec l'augmentation observée chez ce public ces deux dernières années.

Le nombre de personnes hébergées au moins une nuit a diminué de 14% pour les personnes isolées (-25% pour les personnes en LHSS, -14% pour les personnes hors LHSS) et augmenté de 2% pour les personnes en famille.

Le nombre de nuitées d'hébergement a quant à lui augmenté de 3% pour les isolés (-1% en LHSS, +3% en hébergement simple) et de +22% pour les familles. Les personnes en familles, qui représentaient 15% des hébergements et 13% de la population des hébergés en 1999 représentent, en 2011, 79% des hébergements et 57% des personnes hébergées.

Synthèse de l'année 2011 :

Nuitées attribuées et personnes hébergées via le 115 ou les EMA en 2011

	Ensemble	Isolés en lits de santé	Isolés hors lits de santé	Familles
Nombre de fiches dans le 4D (arrondi)	2 379 000	81 000	491 000	1 807 000
Nuitées d'hébergement (arrondi)	2 265 400	79 300	411 200	1 774 900
% de nuitées par rapport au volume des fiches	95%	98%	84%	98%
Nombre moyen de nuitées attribuées par jour	6 207	217	1 127	4 863
Nombre de personnes hébergées	20 131 ⁹	955	8 494	11 431
Nombre moyen de nuitées par personne hébergée	113	83	48	155

Source des données : ALOHA-4D

Caractéristiques des personnes hébergées en 2011

	Ensemble	Isolés en lits de santé	Isolés hors lits de santé	Familles
Nombre de familles				3 728
Nombre de mineurs				5 761
Part des mineurs				50,4%
% de femmes adultes	36,7%	13,4%	18,7%	65,9%
% de moins de 25 ans parmi les adultes	14,3%	2,7%	13,0%	17,6%
% de 60 ans et plus	4,9%	22,7%	6,9%	0,4%
Age moyen des hommes adultes	38,8 ans	49,9 ans	39,2 ans	35,1 ans
Age moyen des femmes adultes	33,6 ans	48,8 ans	38,5 ans	31,1 ans

Source des données : ALOHA-4D

Pyramide des âges des usagers hébergés en 2011



Source des données : ALOHA-4D

⁹ La somme des différents statuts n'est pas égal au nombre total de personne car certains usagers peuvent être hébergés en lits de santé et, à un autre moment de l'année, en isolé en hébergement simple, ou encore passer du statut d'isolé à celui de famille – ou inversement – au cours de l'année.

ANNEXE 1 : Méthodologie

Afin d'estimer au plus juste le nombre d'usagers du 115 de Paris et du SIAO-UP, plusieurs extractions sont réalisées. Les données proviennent du logiciel Aloha-4D, dont les encadrées ci-dessous présentent l'organisation.

Encadré 1 : L'organisation des données dans Aloha (Partie 1/2)

Lorsqu'une personne contacte le 115, ou que son référent social contacte le SIAO, une série d'informations relatives à la demande et aux caractéristiques de la personne concernée par l'appel sont relevées et saisies dans le système d'informations ALOHA-4D (le 115 remplissant ainsi sa mission de veille sociale comme son cahier des charges initial lui impose) :

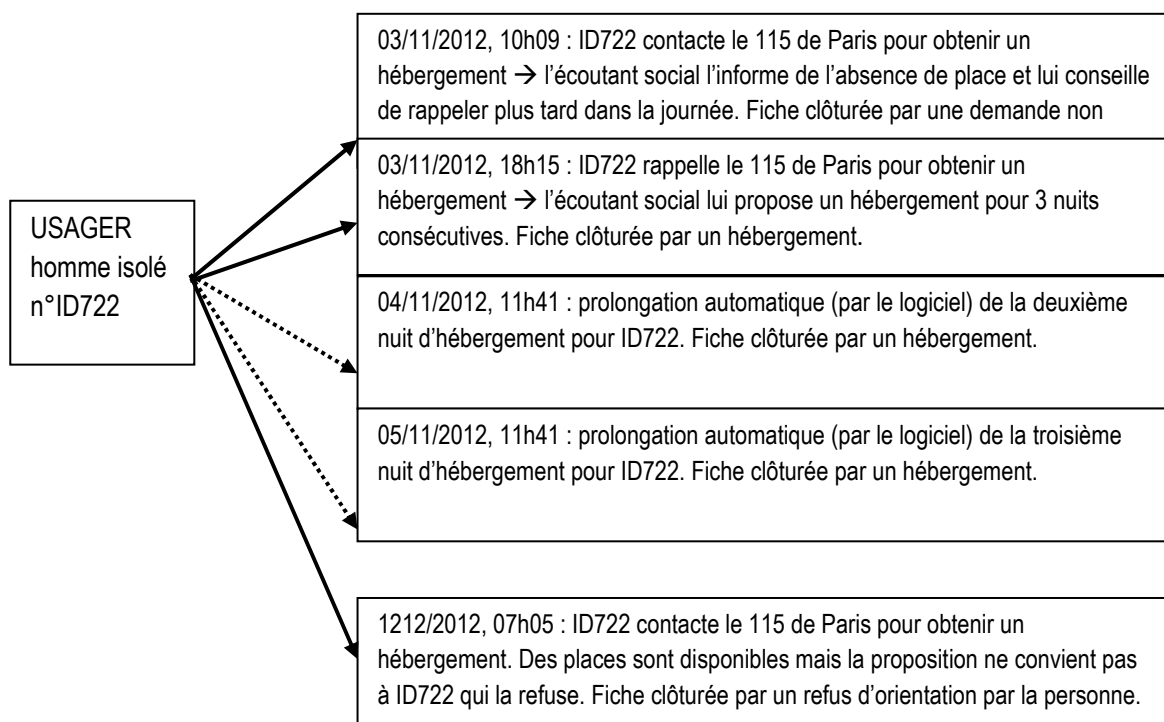
- Les informations relatives à la demande sont saisies dans des « fiches d'hébergement » qui contiennent des données sur la date de la demande, sur la « catégorie » d'appel (usager, professionnel, particulier, institution...), sur l'objet de la demande (hébergement, changement d'orientation, demande d'informations...) et sur la réponse apportée
- Les données concernant les caractéristiques de la personne concernée sont saisies dans des « fiches personnes » qui contiennent quant à elles des informations socio démographiques sur les usagers (date de naissance, sexe, situation familiale, nationalité...).

Dans la base de données, les fiches hébergements et les fiches personnes sont liées par un numéro afin de toujours faire correspondre l'ensemble des informations. Les bases 115 et SIAO ont la même structure fiche personne/fiche(s) hébergement(s).

Exemple 1 :

Fiches personne

Fiches hébergement



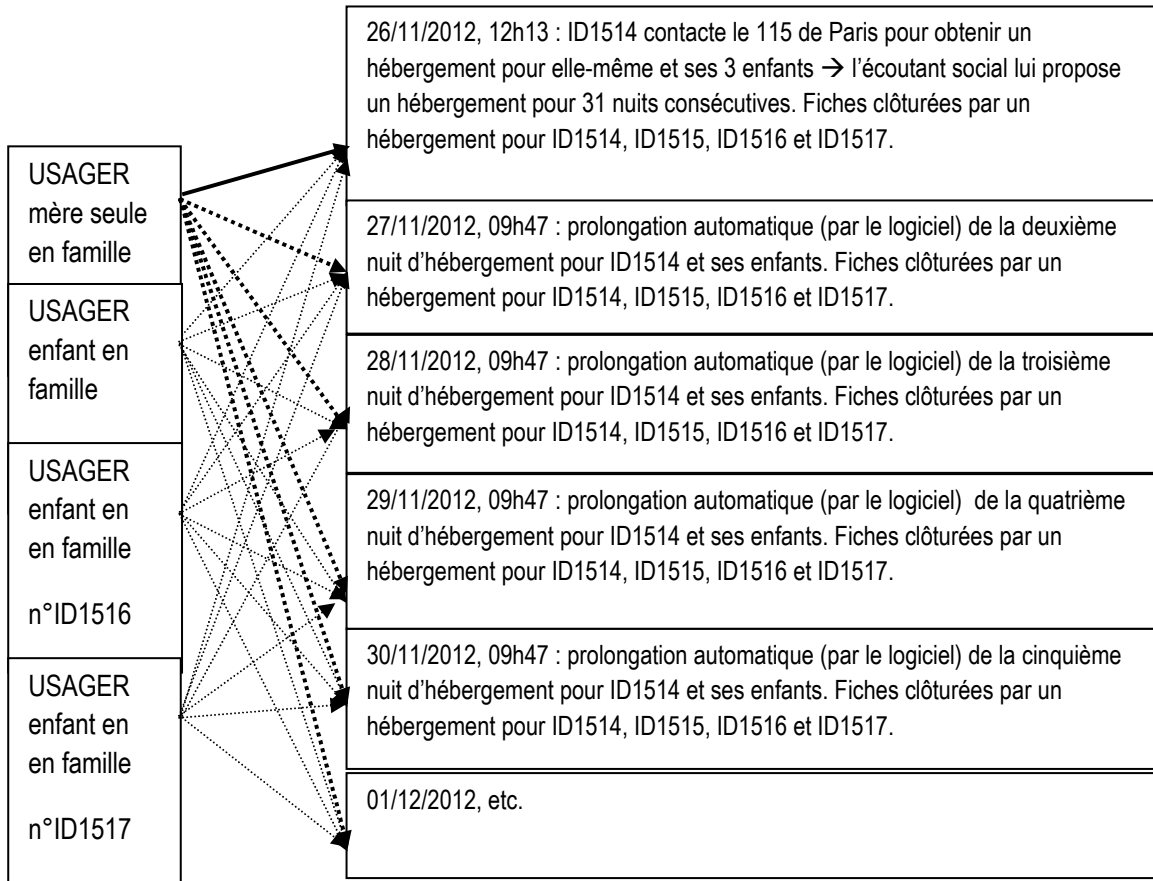
Dans cet exemple 1, une personne isolée (« pas en famille ») aura contacté le 115 de Paris 3 fois : 5 fiches d'hébergement seront enregistrées, parmi lesquelles 3 donneront lieu à une nuitée, 1 à une demande non pourvue et 1 à un refus d'orientation par la personne (ROPP).

Suite Encadré 1 : L'organisation des données du 115 de Paris (Partie 2/2)

Exemple 2 :

Fiches personne

Fiches hébergement



Dans cet exemple 2, une seule personne en famille aura contacté le 115 de Paris mais à cette personne correspondent 4 demandeurs au total (la mère elle-même et ses 3 enfants). La mère n'a appelé qu'une fois mais 31 nuits consécutives d'hébergement lui sont attribuées. Seront donc comptabilisées ici 31 nuits x 4 personnes = 124 fiches d'hébergement correspondant à 124 nuitées attribuées.

SYNTHESE

Synthèse de l'année 2011 :

- ✓ 2 265 400 nuitées attribuées (+17% par rapport à 2010)
- ✓ 20 131 personnes hébergées (-5% par rapport à 2010)
- ✓ Le nombre de personnes en famille, hébergées, est toujours en augmentation malgré un ralentissement de la croissance (+2%)
- ✓ Le nombre de personnes isolées, hébergées hors lits de santé, diminue de 14%
- ✓ Le nombre moyen de nuitées attribuées dans l'année passe de 40 à 48 pour les personnes isolées hors lits de santé
- ✓ 76% des personnes pour qui une demande de lits en LHSS a été faite seront hébergées
- ✓ 48% des isolés qui contacteront le 115 de Paris seront hébergés au moins une nuit
- ✓ 65% des personnes en famille qui contacteront le 115 de Paris seront hébergées au moins une nuit
- ✓ Le nombre de nuitées attribuées aux familles augmente de 22% tandis que celui attribué aux isolés (hors lits de santé) augmente de 3%
- ✓ La part des femmes isolées (hors lits de santé) augmente de 2 points pour représenter 19% de cette population
- ✓ 23% des femmes isolées ont moins de 25 ans, contre 6% des hommes
- ✓ 58% des mineurs en famille ont moins de 5 ans ; près d'1/4 des mineurs en famille ont moins de 1 an
- ✓ 51% des familles sont monoparentales
- ✓ 95% des familles monoparentales ont une femme à leur tête