

Enquête flash accueils de jour

Juin 2017

Le contexte de l'enquête

La Seine-Saint-Denis compte quinze lieux d'accueil de jour. Ces structures reçoivent et orientent des personnes en situation de précarité. Certaines accueillent tous les publics, d'autres réservent leur accès à un type de public spécifique. Les accueils de jour s'adressent à un public particulièrement précaire et constituent souvent pour les personnes durablement installées à la rue l'un des seuls liens avec les dispositifs d'accompagnement et d'accès au droit.

Cette enquête est pilotée au sein du groupe de travail des acteurs de la veille sociale¹ (dans le cadre de la mission de coordination territoriale du SIAO) qui réunit les accueils de jour, le 115, les équipes mobiles d'aide et le SIAO du département de Seine-Saint-Denis. Ses objectifs sont de mieux cerner le profil des personnes fréquentant les accueils de jour du département ainsi que de contribuer à la compréhension du phénomène du non-recours au numéro d'urgence 115 afin mieux évaluer le besoin réel de veille sociale et d'hébergement d'urgence sur le territoire.

Cette enquête flash est réalisée tous les trimestres. Après son lancement au mois de mars 2017, il s'agit ici de son second volet. Elle a pu être réalisée grâce à la participation de cinq accueils de jour, soit trois structures de moins qu'au mois de mars (**le Refuge, l'Accueil de jour Fontaine** de l'Amicale du Nid, **la Maison de la Solidarité, la Marmite et la Boutique Solidarité**). On peut cependant noter la participation de l'accueil de jour du Refuge, qui ne faisait pas partie des structures représentées lors du précédent volet de l'enquête.

Trois accueils de jour ont souligné une baisse globale de la fréquentation de leur structure durant cette période en raison du Ramadan. Le mois de juin est également marqué par la fermeture progressive des places d'hébergement hivernales et les remises à la rue que cela engendre.

Au total, 306 personnes soit 220 ménages ont été enquêtés sur une journée au début du mois de juin. Il faut préciser que 35% des ménages qui ont fréquenté ces structures pendant la journée de l'enquête n'ont pas pu être interrogés (refus de la personne, incompréhension due à la langue...). Le format de l'enquête a été légèrement modifié par rapport à celle du mois de mars. Il a notamment été décidé de la réaliser sur une seule journée, au lieu de deux. En raison de ce changement, il n'est pas possible de comparer les volumes des effectifs enquêtés entre mars et juin 2017.

Le profil des personnes accueillies

	personne	%	ménage	%	
	306	100%	220	100,0	total (personnes/ménages différents)
Typologie	143	47%	143	65%	Homme isolé
	25	8%	25	11%	Femme isolée
	8	3%	4	2%	Couple sans enfant
	127	42%	45	20%	Famille

¹ Le secteur de la veille sociale a été formalisé par la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions et formalisé en ces termes : « C'est un dispositif chargé d'informer et d'orienter les personnes en difficulté sociale, de leur proposer des solutions. Il doit garantir un accueil pour tous dans tous les territoires, quelles que soient la situation et l'origine géographique du demandeur ».

	83	27%	80	36%	En danger de rue
Situation d'hébergement	66	22%	49	22%	Solution d'hébergement personnelle
	39	13%	34	15%	Structure d'hébergement
	109	36%	49	22%	Mise à l'abri 115
	10	3%	9	4%	Non renseigné

La typologie des ménages enquêtés reste similaire à celle du mois de mars : 55% de personnes isolées (contre 53% lors de l'enquête du mois de mars) dont 47% d'hommes, 3% de couples sans enfant (contre 5% en mars) et 42% de familles, une proportion similaire à celle de l'enquête précédente.

Ménages : typologie
(effectif total: 306 personnes)



Ces chiffres recoupent cependant des réalités hétérogènes selon les accueils de jour. L'accueil de jour Fontaine (44% de l'effectif total en personnes, structure réservée aux femmes avec et sans enfant) représente à elle seule 91% de l'ensemble des ménages en famille enquêtés. La Maison de la Solidarité et la Boutique (37% de l'effectif total en personnes) représentent 68% des hommes isolés enquêtés.

27% des personnes interrogées se trouvaient en danger de rue, soit sept points de plus qu'au mois de mars. Cela peut être mis en lien avec les fermetures des structures d'hébergement hivernales qui s'effectuent depuis la fin du mois de mars. Parmi elles, une majorité d'isolés (83% d'hommes seuls et 8% de femmes seules), mais 9% des personnes en danger de rue étaient en famille.

36% des personnes enquêtées étaient à l'hôtel 115. Sans surprise, les personnes mises à l'abri sont en majorité des ménages avec enfant(s) (85%), 8% sont des hommes seuls, 5% des femmes seules et 2% des couples sans enfant.

13% des personnes interrogées résidaient en structure d'hébergement. Une grande majorité d'entre elles étaient des hommes seuls (72%), 10% des femmes seules, 5% des couples sans enfant et 13% des personnes en famille.

Au total, 49% des personnes étaient soit mises à l'abri à l'hôtel via le 115 soit hébergées en structure, soit trois points de plus qu'au mois de mars.

Enfin, 22% des personnes disposaient d'une solution d'hébergement personnelle, 7 points de moins qu'au mois de mars.

Situation d'hébergement
(effectif total: 306 personnes)



Recours et non-recours au 115

	personnes	%	ménages	%		
	80	26	53	24	Total recours 115	
	107	35	92	42	information non renseignée	
Recours au 115	<i>typologie</i>	37	46	37	70	Personne isolée
		0	0	0	0	Couple sans enfant
		43	54	16	30	Ménage avec enfant(s)
		<i>Situation d'hébergement</i>		23	29	20
	41	51	18	34	Mis à l'abri via le 115	
Non recours	54	65	54	68	En danger de rue n'ayant pas appelé le 115	
			0		Dont ménage avec enfant(s)	

80 personnes soit 26% de l'effectif total avait sollicité le 115 au cours de la semaine écoulée. Cette donnée est à relativiser car pour 107 personnes (35% du total des personnes), l'information n'a pas été renseignée. La moitié de ceux qui ont eu recours au numéro d'urgence étaient déjà mis à l'abri par le 115, ce qui laisse supposer que ces appels concernaient un renouvellement de prise en charge ou d'autres démarches liées à la gestion hôtelière. A l'inverse, 29% des appelants se trouvaient en situation de danger de rue. 54% des personnes appelantes étaient en ménage avec enfant(s), pour la plus part déjà pris en charge à l'hôtel, et 46% étaient des personnes isolées, en majorité en situation de rue.

54 personnes en situation de rue n'ont pas sollicité le 115. Le fort taux de non réponse à la question du recours au 115 nous amène à aborder ce chiffre avec précaution. Toutes étaient des personnes isolées (51 hommes et 3 femmes). Ainsi, **sur les 76 personnes en danger de rue** (et dont nous disposons de l'information concernant l'appel au 115), **54 n'ont pas fait appel au 115 dans la semaine écoulée soit un taux de non-recours de 71%** (contre 73% au mois de mars).

Ce chiffre peut être rapproché de celui dégagé par une enquête flash réalisée par la Fédération des Acteurs de la Solidarité les 8 et 9 mars dans 42 départements avec la Fédération nationale des Samu sociaux, auprès de personnes à la rue rencontrées dans le cadre des maraudes². Selon cette enquête, 67% des personnes rencontrées n'avaient pas sollicité le 115 durant ces deux jours (effectif total : 1 300 ménages). 78% des enquêtés étaient des hommes isolés.

Différencier les publics

Parmi les structures ayant répondu à l'enquête, on peut ainsi distinguer deux grandes catégories de public : D'une part, les personnes seules, majoritairement des hommes et pour une partie d'entre eux durablement installées à la rue (profil « grands exclus »). La Maison de la Solidarité et la Boutique sont très majoritairement fréquentées par ce public. D'autre part, les femmes avec ou sans enfant : L'accueil de jour Fontaine de l'Amicale du Nid est exclusivement réservés à ce public.

- *Hommes isolés et « grands exclus » - La Maison de la Solidarité et la Boutique*

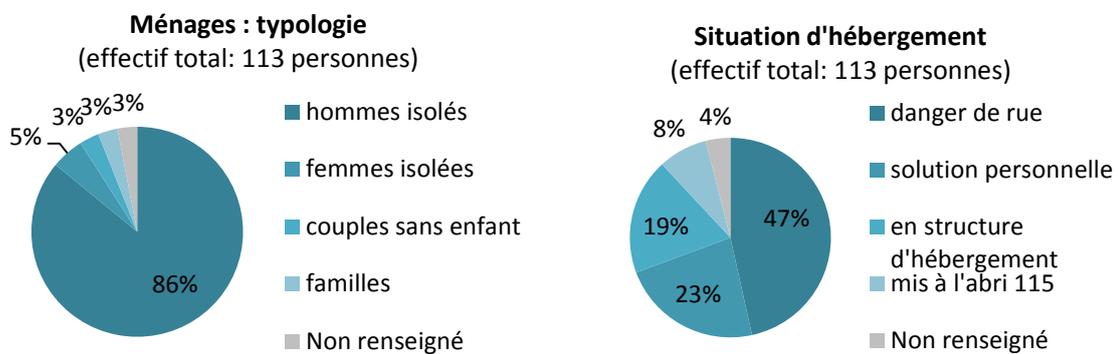
113 personnes soit 106 ménages ont fréquenté les accueils de jour de la Maison de la Solidarité et de la Boutique. 86% étaient des hommes isolés, 5% des femmes isolées, 3% des couples sans enfant et 3% des ménages avec enfant(s) (3% de non renseigné).

² Baromètre 115 – Synthèse hivernale 2016-2017, Fédération des Acteurs de la Solidarité.

47% d'entre eux étaient en danger de rue, pour 23% ils disposaient d'une solution personnelle d'hébergement, 19% étaient en structure d'hébergement, 8% étaient mis à l'abri via le 115 (et 4% de non-renseigné).

18 personnes ont fait appel au 115 (16% de ceux qui ont fréquenté ces structures) dont 8 étaient en situation de rue. A contrario, 39 personnes en danger de rue n'ont pas fait appel au 115. Ainsi, 65% des personnes à la rue ayant fréquenté ces structures n'ont pas au recours au numéro d'urgence.

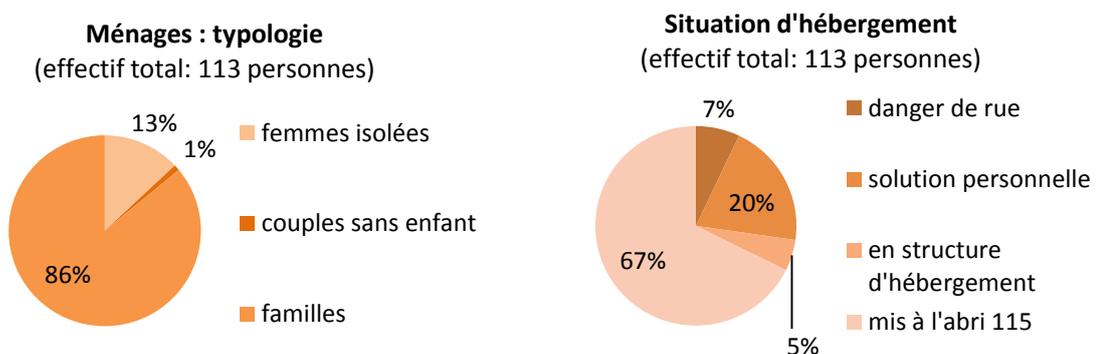
La fermeture des structures d'hébergement hivernales semble particulièrement se ressentir sur ces deux accueils de jour. Pour la Maison de la solidarité, entre les mois de mars et de juin, la part des personnes hébergées en structure est passée de 38% à 30% et dans le même temps, la part des personnes en danger de rue est passée de 36% à 40%. Pour la Boutique, la part des familles ayant fréquenté l'accueil de jour a chuté de 19% à 4% entre les deux enquêtes et la part des personnes isolées est passée de 75% à 82% de l'effectif. Les personnes en danger de rue représentent 51% de l'effectif (contre 33% en mars), la part des personnes mises à l'abri ou en structure d'hébergement a diminué d'autant (de 43% à 25% de l'effectif).



Les femmes avec et sans enfant : l'accueil de jour Fontaine (Amicale du Nid)

135 personnes soit 59 ménages ont été enquêtés à l'accueil de jour Fontaine. 86% étaient des ménages avec enfant(s) dont 54% de familles monoparentales (la part des familles a augmenté depuis le mois de mars où elle s'élevait à 78% de l'effectif total). 18% étaient des femmes seules et 2% des couples sans enfant (ils représentaient 7% de l'effectif au mois de mars).

67% de ces personnes étaient mises à l'abri via le 115, 20% disposaient d'une solution d'hébergement personnelle, 7% étaient à la rue et 5% étaient hébergées en structure. La veille saisonnière et les fermetures de structures ne semblent pas impacter les profils des personnes qui fréquentent cet accueil de jour. Entre mars et juin, la part des personnes en danger de rue a diminué de 5 points et celle des personnes mises à l'abri ou en structure d'hébergement a augmenté dans la même proportion.

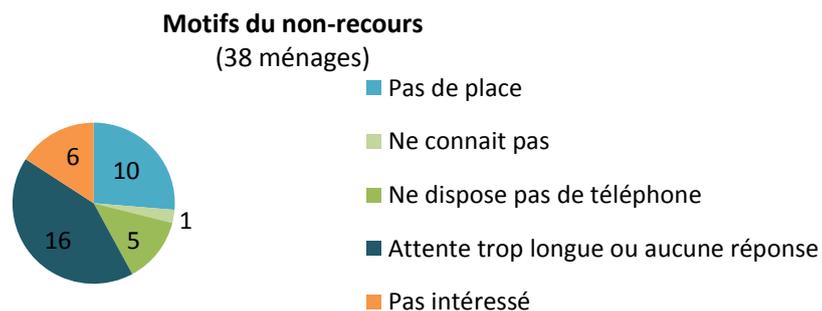


Enfin, l'accueil de jour de la Marmite peut être considéré comme une structure mixte car elle a été fréquentée au moment de l'enquête par 30 personnes soit 24 ménages, dont 63% d'hommes isolés et 30% de familles. Ici encore, l'effet de la fermeture des places hivernales semble se ressentir puisqu'entre les mois de mars et de juin, la part des familles dans l'effectif total a été divisée par deux et celle des isolés est passée de 40% à 63%. Le nombre de personnes en situation de rue a également fortement progressé sur cette période (de 3% à 23%).

Conclusion

En dépit d'une fréquentation plus faible des accueils de jour, et si l'échantillon des structures ayant participé à l'enquête diffère du précédent sondage effectué au mois de mars 2017, on peut cependant souligner que le taux de non-recours au 115 des personnes en danger de rue reste comparable à celui constaté lors de l'enquête réalisée au mois de mars. Ainsi, plus de **70% des personnes ayant fréquenté ces structures et se trouvant en danger de rue n'ont pas fait appel au numéro d'urgence** : cela concerne en grande majorité les personnes isolées.

Un élément qualitatif a été introduit dans ce volet de l'enquête concernant le motif du non-recours. Si cette information n'a été précisée que pour 16% des ménages à la rue, cela permet néanmoins d'apporter un éclairage au phénomène. 26 des 38 ménages concernés n'ont pas contacté le 115 par découragement face à l'attente et surtout à l'absence de solution d'hébergement.



La défaillance du numéro d'urgence à apporter des solutions aux personnes isolées en danger de rue génère découragement, renoncement, et amène une partie de ces personnes à disqualifier d'entrée de jeu cette possibilité. Ce constat questionne ainsi la pertinence de l'utilisation du 115 comme principal instrument d'observation et de quantification du besoin de mise à l'abri. Les demandes non-pourvues auprès du numéro d'urgence ne constituent en effet que la partie visible de la demande d'hébergement sur le territoire de Seine-Saint-Denis, la partie invisible étant relative d'une part aux personnes qui tentent de joindre le service sans succès (pour lesquelles la demande ne peut donc pas être comptabilisée en tant que telle) et d'autre part aux personnes qui n'ont plus recours au 115.