

→ 14 ET 15 JANVIER

2020



Étude nationale maraudes et samu sociaux sur le sans-abrisme

EN PARTENARIAT AVEC :



Fédération
des acteurs de
la solidarité

Sommaire



→ INTRODUCTION A L'ÉTUDE..... 03

→ PROFIL DES MARAUDES ET SAMU SOCIAUX PARTICIPANT·E·S 04

→ PROFIL DES MÉNAGES RENCONTRES 05

1	La rencontre avec le ménage	05
2	Composition familiale	06
3	L'âge de la personne référence.....	07
4	Les animaux domestiques	07
5	Le téléphone portable	07
6	L'aspect général de santé du ménage	08
7	Le parcours d'errance.....	09

→ LE NON-RECOURS 10

8	Appel au 115	10
9	Temps sans hébergement	12
10	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).....	12
11	Demande(s) de prestation(s)	12
12	Prestation(s) proposée(s)	13

→ CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE 14

→ Cette étude a été réalisée par Constance Gerard dans le cadre de sa mission pour la Fédération nationale des samu sociaux (FNSS) sous la supervision de Guillaume Cheruy. Nous la remercions vivement pour la qualité de son travail. Nous remercions également les associations qui ont participé à cette enquête et les samu sociaux membres de la FNSS sans qui ce document n'aurait pas pu voir le jour.



→ INTRODUCTION À L'ÉTUDE

Les maraudes et les Samu Sociaux jouent un rôle déterminant dans l'accompagnement des personnes sans-abri, pour aller vers les personnes à la rue et initier un parcours d'insertion. Leurs actions et leurs missions nécessitent d'être mieux valorisées. La Fédération Nationale des Samu Sociaux s'engage sur ce front depuis plusieurs années, et, en 2018, a fait paraître le premier référentiel de missions des maraudes et Samu Sociaux¹ en partenariat avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale et la Fédération des acteurs de la solidarité. Cependant, l'observation sociale par et au bénéfice du travail des maraudes et des personnes sans-abri reste à la marge de la statistique publique. Trop peu d'études exhaustives et qualitatives sont réalisées pour comprendre la situation et la prise en charge des personnes sans-abri, et rend peu visible la réalité vécue par ces derniers.

Dans le cadre de leur mission d'animation et de représentation des Samu sociaux et des maraudes, **la Fédération Nationale des Samu Sociaux (FNSS) avec l'appui technique de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) a lancé, pour remédier à cette carence, une étude nationale les 14 et 15 janvier 2020.** Il s'agit de la poursuite d'une observation sociale déjà engagée. Une « enquête flash » avait été menée en 2017. Elle se construisait sous des modalités différentes. La FNSS a souhaité faire évoluer cette enquête. L'étude se menait sur deux jours afin d'éviter les comptes doubles du nombre de ménage.

L'étude a été adressée à toutes les maraudes et tous les Samu sociaux de France métropolitaine et des DOM, quelle que soit la composition des équipes (intervenant-e-s sociaux-ales, intervenant-e-s médicaux-les, bénévoles, etc.).

Cette étude vise à consolider l'observation sociale pour améliorer qualitativement les dispositifs de prises en charge des personnes à la rue en :

- proposant un outil commun d'observation de l'activité des maraudes et des Samu sociaux,
- donnant de la visibilité sur l'activité des maraudes et les publics qu'elles rencontrent,
- disposant d'éléments de connaissance sur le profil des personnes à la rue rencontrées par les maraudes, leurs parcours, leurs demandes et les réponses qui leur sont apportées.

L'étude se compose d'un questionnaire « ménage rencontré » et d'un questionnaire « maraude ».

Dans la présente étude, le terme « ménage » définit soit :

- une personne seule,
- un couple sans enfant,
- une personne seule avec enfant(s),
- un couple avec enfant(s).

Si les personnes rencontrées dans un même groupe se considèrent comme constituant plusieurs unités familiales (grands parents, frères et sœurs, etc.), les équipes maraudes remplissaient un questionnaire « ménage rencontré » pour chaque unité familiale du groupe.

Le questionnaire « ménage rencontré » porte sur les éléments recensés lors de la rencontre avec le ménage, notamment les caractéristiques sociodémographiques, les données sur l'accès à l'hébergement et au logement, et les demandes exprimées auprès des équipes de maraude et prestations proposées.

Le questionnaire « maraude » est renseigné par les équipes et porte sur les moyens humains, le fonctionnement, et les avis par rapport à l'étude réalisée.

Avec 707 « ménages rencontrés » le 14 et 15 janvier 2020 et 55 maraudes et Samu Sociaux participants, le volume de l'échantillon est suffisant pour rendre possible une analyse des données récoltées, afin de donner une vision globale des réalités du sans-abrisme. Cette analyse a permis de dégager des récurrences et des clefs de lecture pour appréhender la situation du sans-abrisme en France.

Pour la restitution de cette étude, le choix de l'angle du non-recours a été privilégié dans son approche globale (hébergement/logement, droits sociaux, accompagnement social).

Une recherche sur le profil des ménages qui ont pu être rencontrés par les équipes maraudes permettra d'analyser les éventuelles caractéristiques qui mèneraient au non-recours. Enfin, l'étude se penchera précisément sur les réalités du non-recours en s'interrogeant sur les pratiques et les démarches réalisées par les personnes sans-abri.

Dans l'étude, le non-recours sera défini en utilisant la définition de l'ODENORE² : « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. [...] Entre non connaissance, non orientation, non proposition, non réception et non demande, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation. »

¹ <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/referentiel-missions-evaluation-2018-4.pdf>

² Observatoire des non-recours aux droits et services <https://odenore.msh-alpes.fr/>

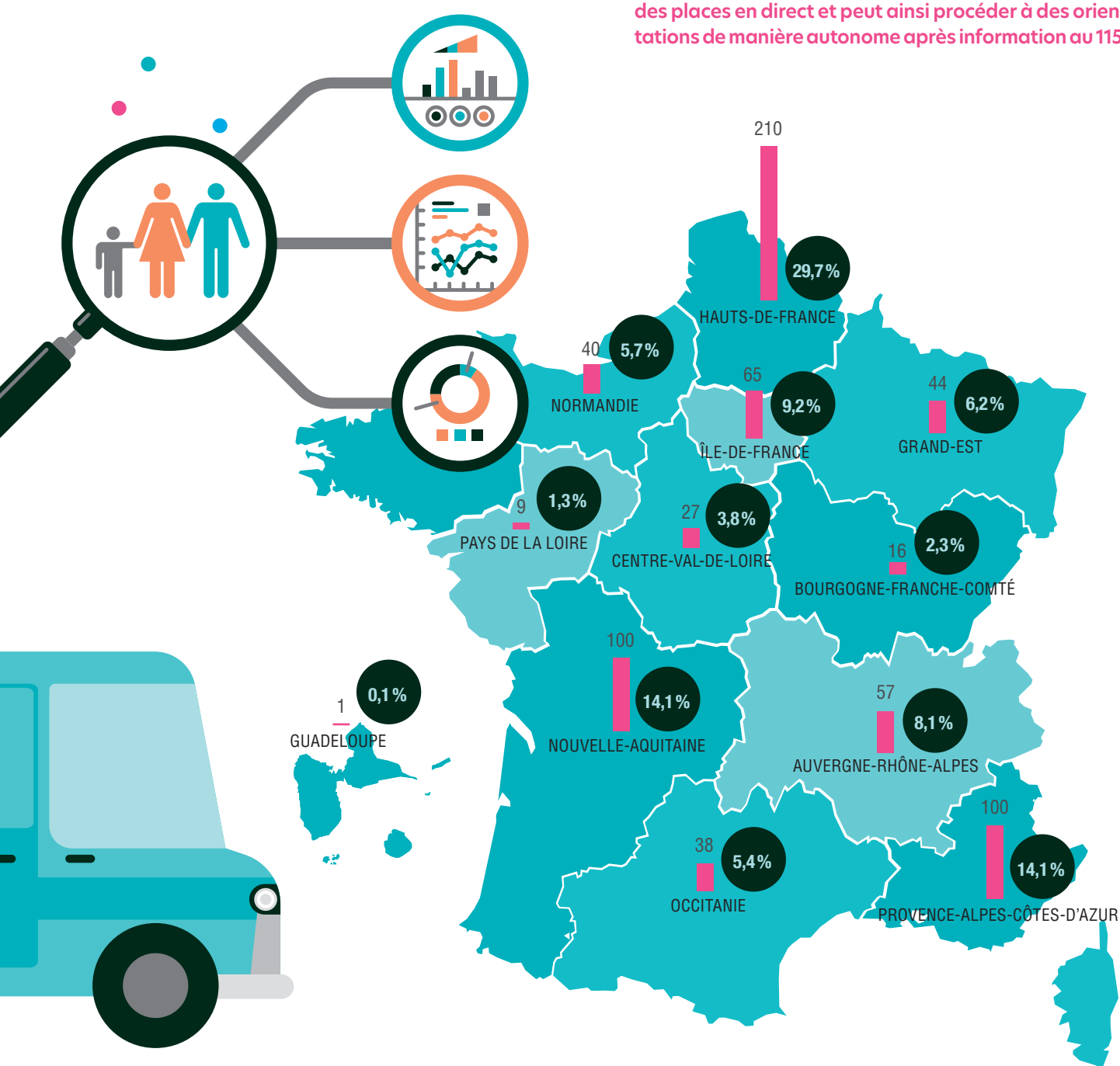
→ PROFIL DES MARAUDES ET SAMU SOCIAUX PARTICIPANT·E·S

Ce sont **12 régions** et **39 départements** qui ont participé à cette étude pour **707 questionnaires** « ménages rencontrés » saisis dont la répartition par région se retrouve dans le schéma ci-après. Nous précisons que l'échantillon de maraudes et donc de ménages rencontrés est faible sur Paris, le Samu social de Paris n'ayant pas participé à cette étude faute de disponibilité.

Les équipes maraudes et Samu Sociaux³ participant à l'étude étaient pour la plupart constituées d'au moins un·e intervenant·e social·e avec **56 %** d'entre elles et d'au moins un·e bénévole pour **55 %**.

Sur le total des maraudes interrogées, seules **20 %** bénéficient des qualifications médicales d'un·e Infirmier·e Diplômé·e d'État (IDE)⁴.

Enfin, un peu plus de 1 maraude sur 3 (**38 %**) possède des places en direct et peut ainsi procéder à des orientations de manière autonome après information au 115.



³ Afin de faciliter la lecture nous utiliserons le terme maraude pour évoquer les maraudes et samu sociaux.

⁴ Pour l'organisation des maraudes, des données proviennent du deuxième questionnaire dit « « maraude » rempli par 55 équipes.

→ PROFIL DES MÉNAGES RENCONTRÉS



1 • La rencontre avec le ménage

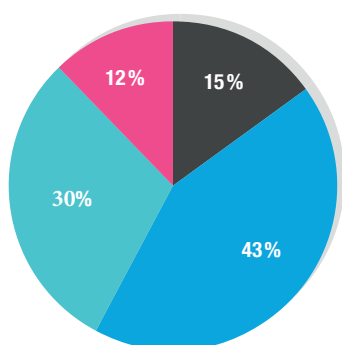
Ici, l'intérêt est de mettre à plat les réalités de terrain des équipes maraudes. L'objectif est de comprendre comment des composantes s'entremêlent et interfèrent dans la rencontre et l'accompagnement des personnes sans-abri.

L'idée est d'analyser le cadre dans lequel le ménage a été rencontré. Les premières constatations sont les suivantes :

- **15%** des ménages sont rencontrés suite à un signalement
- **42%** dans le cadre d'un parcours balisé⁵
- **30%** dans le cadre d'un parcours exploratoire (ou au hasard)



MODALITÉS DE RENCONTRE



■ Rencontré suite à un signalement ■ Parcours exploratoire (au hasard)
■ Parcours balisé ■ Dans le cadre d'un rendez-vous

Les 14 et 15 janvier, peu de ménages sont rencontrés suite à un signalement et la majorité dans le cadre d'un parcours balisé ou exploratoire (au hasard).

Lorsque les ménages ont été rencontrés suite à un signalement, **37%** venaient de la part du ménage lui-même quand **31%** des signalements étaient effectués par le 115. Les signalements sont réalisés par un partenaire pour **18%**, et par un tiers pour **13%**. Ces taux ont des effectifs plutôt faibles donc nécessite d'être nuancés. Néanmoins, cela montre le souhait du ménage à être aidé.

Le travail des équipes maraudes se construit notamment autour de la notion « d'aller-vers »⁶. Les Samu Sociaux et maraudes interagissent avec les personnes en allant à leur rencontre, que ce soit par le biais de réponse aux signalements ou par des parcours balisés ou exploratoires. Il s'agit d'une spécificité de l'intervention. L'aller-vers est une notion et pratique sociale de plus en plus présente sur le terrain, notamment dans le cadre de maraude. L'aller-vers a différents enjeux. Il a en particulier pour but de lutter contre le non-recours en proposant un autre type d'accompagnement aux personnes. Il a aussi pour objectif de construire une relation de confiance et de faire émerger une ou plusieurs demande(s) par le ménage.

Cette démarche comporte deux composantes :

- le déplacement physique vers les lieux fréquentés par la personne,
- l'ouverture vers la personne dans sa globalité, sans jugement et avec respect à travers la recherche d'une posture professionnelle⁷ ainsi que d'activités favorisant spécifiquement l'établissement d'un contact, d'un lien avec l'accompagnement social⁸.

Les équipes maraudes sont en contact réguliers avec **48%** des ménages rencontrés le jour de l'étude. Les équipes ont rencontrés pour la première fois **36%** des ménages. Les maraudes connaissent relativement bien la situation des ménages sans-abri. Cependant, lors de la sortie pendant laquelle l'étude avait lieu, **15%** des ménages rencontrés ne l'avaient jamais été auparavant, laissant supposer que les ménages soit :

- sont nouvellement arrivées sur le territoire (venant d'autres départements par exemple),
- émergent pour la première fois dans l'urgence sociale,
- n'ont pas ou plus sollicité les maraudes depuis longtemps.

⁵ Parcours d'une maraude prévue à l'avance en fonction de la connaissance du terrain de l'équipe et des lieux où des ménages se trouvent régulièrement

⁶ Charte « Ethique et Maraude », 2018, <https://www.espace-ethique.org/sites/default/files/charte-ethique-maraude.pdf>

⁷ On peut définir la posture professionnelle comme « une attitude, une conduite à tenir guidée par des valeurs, plus qu'une position à occuper ou d'une prise de décision dans une situation donnée. Elle renverrait davantage au « soi professionnel » et même au « soi personnel » (Chamla, 2010, p. 64) en phase avec son histoire et son implication », Portal, Brigitte. « Des mots et des sens. Posture, positionnement, évaluation... », Le sociographe, vol. 37, no. 1, 2012, pp. 19-26.)

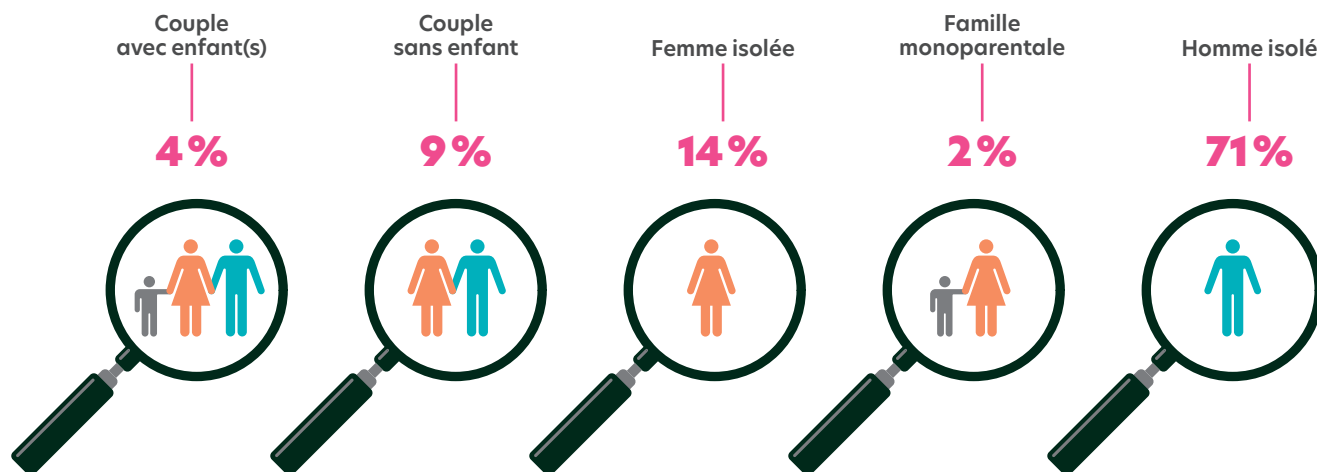
⁸ Document interne de la Fédération des Acteurs de la Solidarité « Concertation sur l'Aller-Vers »



2 • Composition familiale

La composition familiale des ménages rencontrés est dans **71% des situations des hommes isolés avec précisément 499 hommes isolés rencontrés. Nous avons en parallèle 14% de femmes isolées, 10% de couples sans enfant, 4% de couples avec enfant(s) et 2% de familles monoparentales.**

COMPOSITION FAMILIALE DU MÉNAGE



À titre d'information, dans l'étude de 2017 menée par la FNSS et la FAS⁹, les équipes avaient rencontré **78%** d'hommes isolés et 11% de femmes isolées. L'INSEE, dans son étude de 2012¹⁰, avait dénombré **38%** de femmes sans-domicile¹¹. Dans celles-ci, ce sont **5%** qui sont sans-abri, et **9%** qui sont en hébergement collectif qui doit être quitté le matin. On suppose que la moins forte présence des femmes par rapport aux hommes dans la rue se justifie par l'hypothèse de politiques de stabilité dans l'hébergement plus favorable aux femmes qu'aux hommes¹².

En 2017, l'étude menée par la FNSS et la FAS avait relayé **6%** de familles (couples avec enfant[s] ou familles monoparentales) et **5%** de couples sans enfant ou groupes d'adultes. Ces taux sont inchangés pour les dites familles, et ont augmentés de **5** points pour les couples sans enfant. Quant à l'INSEE, son étude avait pu montrer que la plupart des personnes sans-domicile vivent seul-e-s avec **65%** d'entre e-u-x-lles et **88%** des sans abri. Le taux de la présente étude nationale maraudes atteint les **84%** de sans-abri isolé-e-s. On suppose ainsi bien une mise en œuvre de politiques publiques d'hébergement de plus en plus en faveur des familles (couples avec enfants et familles monoparentales)¹³.

⁹ https://www.federationsolidarite.org/images/stories/PDF/3.Synthese_enquete_maraudes_VF.pdf

¹⁰ L'hébergement des sans-domiciles en 2012, INSEE Première, N°1455, Juillet 2013

¹¹ « Dans le cadre de l'enquête auprès des personnes fréquentant les lieux d'hébergement ou de restauration gratuite, une personne est qualifiée de « sans-domicile » un jour donné si la nuit précédente elle a eu recours à un service d'hébergement ou si elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, abri de fortune). » Site de l'INSEE

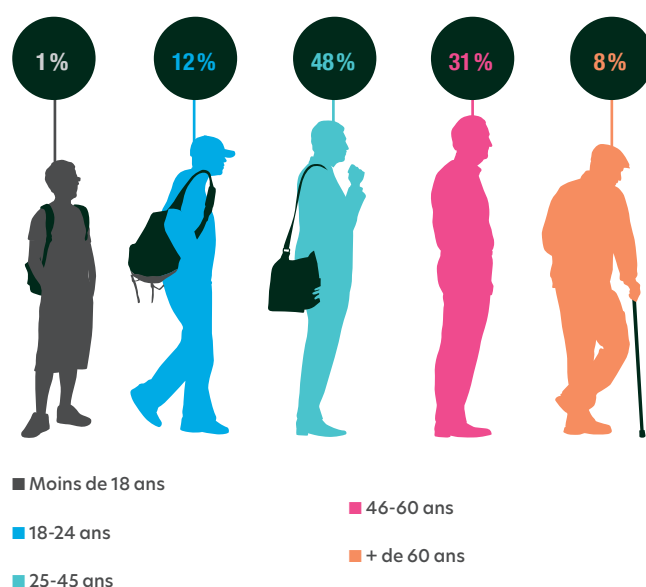
¹² « Les femmes seules bénéficient de conditions d'hébergements plus stables : elles sont moins souvent sans abri que les hommes seuls et plus rarement hébergées dans des centres que l'on doit quitter dans la journée (6% contre 20%). Elles sont plus fréquemment hébergées en logement associatif (31% contre 19% des hommes seuls). » ibid INSEE Première, Juillet 2013

¹³ Slimani Laura, Chérut Guillaume, Maëlle Lena, « Family homelessness in France » Feantsa, https://www.feantsa.org/public/user/Resources/magazine/2019/Autumn/1_Family_homelessness_in_France_-_an_overview_Laura_Slimani_Guillaume_Cherut_Maëlle_Lena.pdf

3 • L'âge de la personne référence

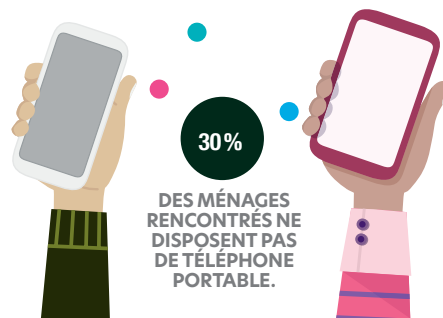
Pour les caractéristiques d'âge, le choix a été fait de s'intéresser à l'âge de la « personne de référence », c'est-à-dire la personne avec laquelle l'équipe maraude est le plus souvent en contact. **Les données relèvent que l'âge de la personne de référence le plus représenté se situe entre 25 et 45 ans avec 48% des ménages rencontrés, contre 31% de 46-60 ans ou 12% de 18 à 24 ans. Ces taux ne varient que très peu en comparaison à l'étude qui avait été menée en 2017** par la FNSS et la FAS. En 2017, **47%** des personnes rencontrées avaient entre 26 et 45 ans, et **29%** pour les 46-60 ans. L'âge des personnes sans-abri n'a que très peu évolué en 3 ans.

ÂGE DE LA PERSONNE DE RÉFÉRENCE



4 Les animaux domestiques

La présence d'animaux constitue un des freins à l'accès à l'hébergement pour les personnes sans-abri car il existe peu de places d'hébergement permettant leur accueil. L'acceptation d'une proposition d'hébergement demande une séparation entre la personne et son ou ses animaux. Si une part finalement réduite de personnes à la rue possède un ou des animaux (**17%**) le fait de posséder au moins un animal peut être un élément déterminant du non-recours.



5 • Le téléphone portable

Le 115 est un numéro gratuit. Depuis quelques années, les cabines téléphoniques ont disparu. Dans ce cadre, il est intéressant de voir quels sont les moyens dont disposent les personnes à la rue pour solliciter le 115 ou d'autres services dans le cadre de leurs démarches leur permettant d'accéder à leurs droits.

30% des ménages rencontrés ne disposent pas de téléphone portable. Pour les ménages en possédant un (**70%**), plus de la moitié (**59%**) est équipée d'un smartphone. En ce qui concerne les possesseurs, la petite majorité des ménages (**52%** d'entre eux) ne décrit pas de problèmes rencontrés avec leur téléphone. **Pour les autres, les principales problématiques exprimées sont la recharge du téléphone avec 32% des ménages et l'obtention d'une connexion ou d'un crédit téléphonique avec 21%. Les difficultés liées à l'usage du téléphone portable peuvent se cumuler : 14% des ménages avec un téléphone portable ont des difficultés à garder la batterie de leur portable ainsi qu'à avoir une connexion.**

En ce qui concerne celles et ceux qui ne possèdent pas de téléphone (**30%**), ils-elles se retrouvent extrêmement limité·e·s quant à leur possibilité d'accès à des outils numériques de plus en plus essentiels depuis la dématérialisation généralisée des services publics. Si l'on ajoute que près de la moitié des possesseurs de téléphone expriment des problèmes assez lourds d'usage (**48%**), alors on peut en conclure que l'accès au numérique et à un moyen de communication est une problématique majeure pour les ménages rencontrés.

Avoir ou non un téléphone portable a un impact sur le non-recours, comme sur des outils tels que le 115¹⁴. Solinum a pu publier une étude sur l'usage du numérique chez les personnes sans-abri¹⁵. L'étude montre que **« les personnes sans-abri sont peu à l'aise avec les démarches administratives en ligne. », expliquant qu'il s'agit d'un « fait inquiétant dans un contexte d'administration "tout numérique" à l'horizon 2022. » Les personnes sans-abri « ne sont pas réfractaires à ces outils : 37% vont quotidiennement sur les réseaux sociaux, mais à l'inverse de ceux-ci, les démarches en ligne ne sont pas intuitives, inadaptées au format mobile, et non traduites ».** Le téléphone portable et notamment le smartphone apparaissent comme nécessaires pour les personnes sans-abri mais ne permettent pas pour autant un accès illimité aux sites internet qui n'autorisent pas une navigation par téléphone, et ne rendent pas toujours le recours à leurs droits accessible.

¹⁴ Cf. partie « Le non-recours »

¹⁵ Disponible à l'adresse du site : <http://www.solinum.org/wp-content/uploads/2019/09/Pr%C3%A9carit%C3%A9-connect%C3%A9e-Etude.pdf>



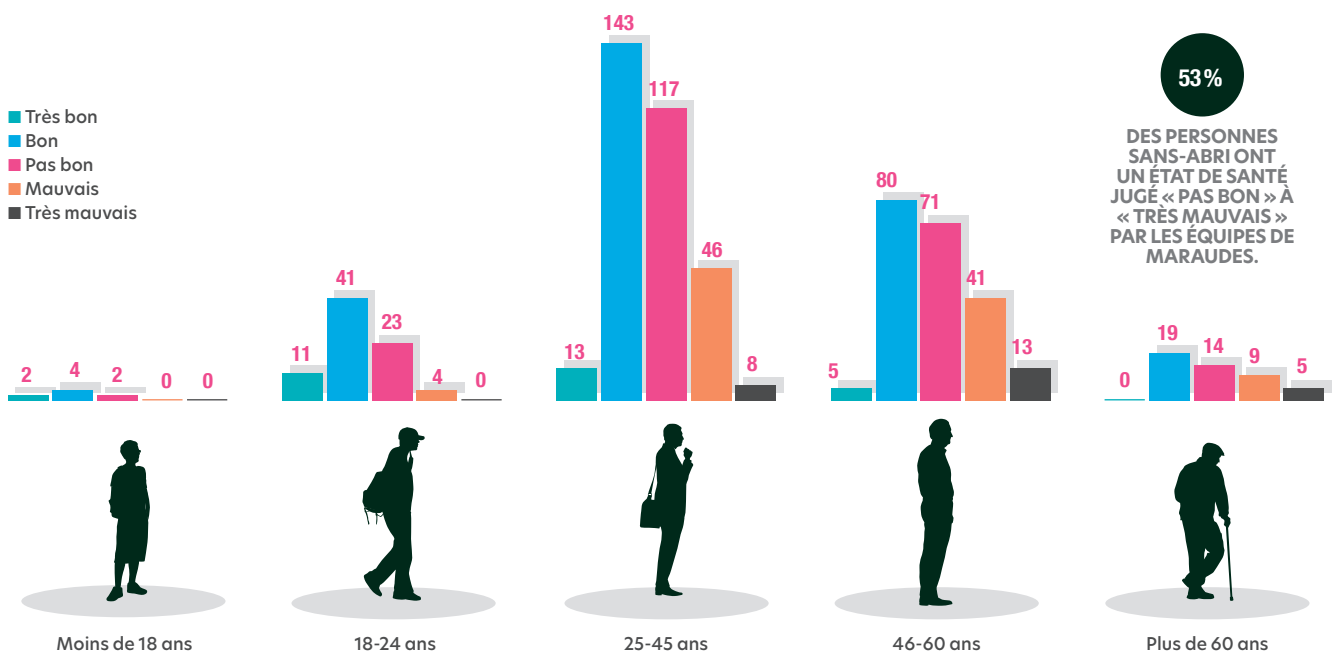
6 • L'aspect général de santé du ménage

Pour cette thématique nous avons choisi de poser une question liant l'appréciation de l'équipe maraude par rapport à l'aspect de santé général du ménage. Certaines équipes ne se sentaient pas légitimes à l'idée de partager leur appréciation sur un état de santé, appréciation souvent laissée aux professionnel-le-s de santé pouvant émettre un diagnostic. Dans cette étude, l'accumulation de données de diagnostic n'a pas été recherchée. La compréhension, avec toutes les représentations propres à une équipe maraude de l'appréhension de l'aspect de santé général du ménage, était appréciée.

Nous avons pu observer que **43%** des ménages ont un aspect de santé général jugé « Bon » par les équipes maraudes contre **34%** pour « Pas bon », **15%** « Mauvais » et **4%** « Très mauvais ».

Si **5%** des 18-24 ans ont un état de santé général décrit comme mauvais par les équipes maraudes, ce taux augmente avec l'âge, avec **14%** des 25-45 ans et **20%** des 46-60 ans. Dans la même logique, les 46-60 sont **38%** dans un état de santé général « bon » alors que pour les 25-45 ans, le taux est de **44%**, et de **52%** pour les 18-24 ans.

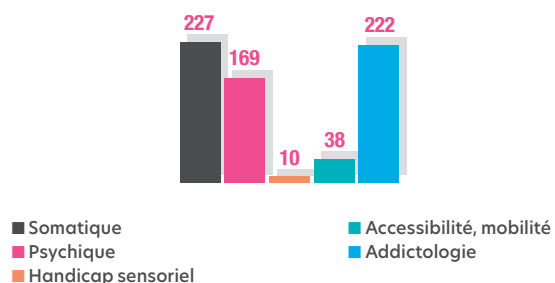
L'ASPECT DE SANTÉ GÉNÉRAL DES MÉNAGES SELON L'ÂGE



Ces taux sont d'autant plus intéressants qu'ils font écho à une étude menée par l'INSEE en 2017¹⁶ sur l'état de santé général de la population française. Des différences notables apparaissent. Les hommes de 50 à 74 ans jugeaient leur état de santé « Mauvais » à seulement **9%** d'entre eux. Ce taux diminue pour les hommes de 30-49 ans avec **4%** d'entre eux. Ces taux sont similaires pour les femmes. **Les personnes sans-abri vont donc avoir un état de santé « Mauvais » beaucoup plus jeune et plus souvent que la population générale.**

Toujours sur la base d'une appréciation de l'équipe de maraude, une majorité observe des problèmes de santé pour **56%** des ménages. Ces problèmes de santé varient en étant soit somatiques pour **55%** des ménages, psychiques pour **41%**, de l'ordre d'un handicap sensoriel pour **2%**, de l'accessibilité ou de la mobilité pour **9%**, et d'addictologie pour **54%** des ménages rencontrés.

PROBLÈMES DE SANTÉ DES MÉNAGES PERÇUS PAR LES ÉQUIPES MARAUDES



Selon l'appréciation des équipes de maraude, certains ménages ont des problèmes de santé de plusieurs ordres. Cet aspect cumulatif a été constaté pour **110 ménages (27%)** avec des problèmes somatiques et d'addictologie.

¹⁶ Disponible à l'adresse du site : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4238405?sommaire=4238781> Rappelons que dans cette étude la population répond directement en interrogeant son propre état de santé alors que dans l'étude ci-présente ce sont les équipes maraudes elles-mêmes qui ont notés leur appréciation



7 • Le parcours d'errance

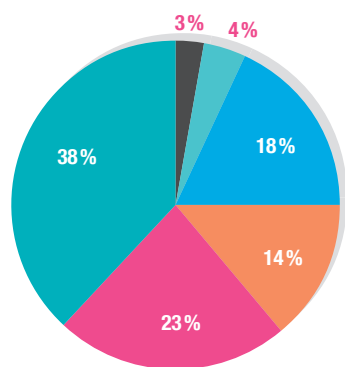
« L'errance peut se définir en général comme le déplacement indéfini ou provisoire, dans un temps plus ou moins continu, sur un ou plusieurs territoires. [...] L'errance s'apparente surtout à un déplacement constant, à une mobilité continue. [...] Il ne s'agit pas cependant d'une circulation qui s'apparente à l'exploration, à la flânerie, mais plutôt à une situation d'exclusion et d'absence de moyens habituels de subsistance. [...] La personne en situation d'errance est dans une perspective de subsistance à court terme, plutôt que dans la recherche des solutions à long terme¹⁷. »

Les équipes ont rencontré 84 % de ménages qui n'avaient pas de logement, contre **12 %** qui ont déclaré avoir un logement¹⁸. Cette question et les réponses apportées interrogent le parcours d'errance de la personne. Concernant la durée de la situation de sans-domicile vécue par les ménages rencontrés, **38 %** n'avaient pas de logement depuis plus de 3 ans contre **23 %** de ménages n'en ayant pas depuis moins de 3 ans à un an, et **18 %** entre 1 mois et moins de 6 mois.

Le taux de non-logement depuis plus de 3 ans ne concerne pas une composition familiale particulière. **35 %** des hommes isolés n'ont pas de logement depuis plus de 3 ans. Ce taux baisse de 10 points pour les femmes isolées et les couples sans enfant (composition familiale les plus représentées dans notre étude), avec respectivement **23 %** et **24 %** de ces catégories de ménages. S'il est nécessaire de considérer le fait qu'en dehors des hommes isolés, les effectifs de l'étude sont faibles, le taux de femmes sans logement depuis plus de 3 ans montre une forte présence de ces dernières en situation de rue sur une longue période. On peut émettre l'hypothèse que les femmes sont plus difficilement repérées par les maraudes et seules celles à la rue depuis longtemps sont connues.

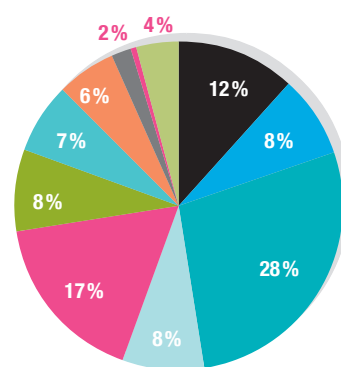
Les ménages rencontrés dorment pour la plupart d'entre eux sous un abri naturel ou urbain (**28 %**). **12 %** d'entre eux, dorment sous tente. Pour les autres ménages, les abris peuvent varier de la voiture (8%), de l'habitat de fortune (9%), du porche d'immeuble (8%) ou encore du parking (7%).

TEMPS SANS LOGEMENT



■ Moins d'une semaine
■ Moins d'un mois
■ Entre 1 mois et moins de 6 mois
■ Entre 1 an et moins de 3 ans
■ Plus de 3 ans

TYPE D'ABRIS



■ Tente
■ Voiture, camion ou caravane
■ Sous un abri naturel ou urbain
■ Habitat de fortune
■ Non observable
■ Porche d'immeuble
■ Parking
■ Aucun
■ Hôpital
■ Métro /Gare
■ Squat

La moitié des ménages déclare ne pas avoir de logement depuis plus d'un an, laissant donc supposer que leur parcours d'errance et les problématiques qui les accompagnent ne sont pas de moins longue durée.

¹⁷ Exil et errance, Claudio Bolzman, Dans Pensée plurielle 2014/1 (n° 35), pages 43 à 52.

¹⁸ Le fait d'avoir un logement dépend des représentations et ne veut pas forcément dire que la personne n'est pas hébergée chez un tiers, dans un logement insalubre ou un squat.

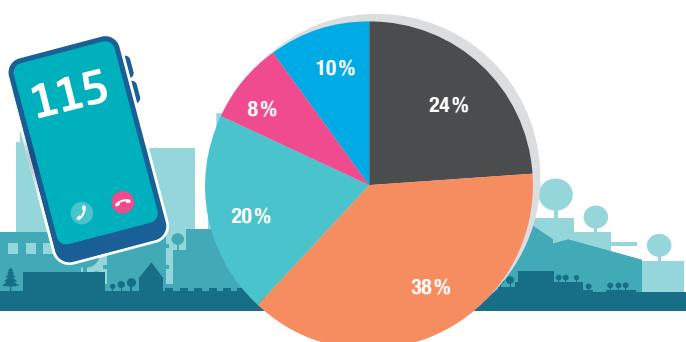
→ LE NON-RECOURS

1 • Appel au 115

Dans un premier temps, l'étude s'intéresse aux questions du non-recours par le biais des appels réalisés au 115.

À la question de la fréquence d'appel au 115, trois modalités de réponses ressortent. La première, « Jamais » détient un taux de 38% correspondant à 264 ménages. Ce taux baisse de 18 points, soit 20%, pour un dernier appel passé il y a plus d'un mois. Les ménages ayant appelé le 115 il y a moins de 24 heures représentent 24%. 76% des personnes rencontrées n'ont donc pas sollicité le 115 pour une place d'hébergement le jour de la rencontre. C'est une augmentation de 9 points par rapport à la dernière enquête. L'hypothèse retenue est la suivante : les ménages sans-abri sont pour la plupart dans le non-recours, et dans ce cas-ci, dans la non-demande au 115.

APPEL AU 115



■ Il y a moins de 24 heures
■ Jamais
■ Il y a plus d'un mois
■ Dans la semaine
■ Il y a plus d'une semaine



SELON LA COMPOSITION FAMILIALE

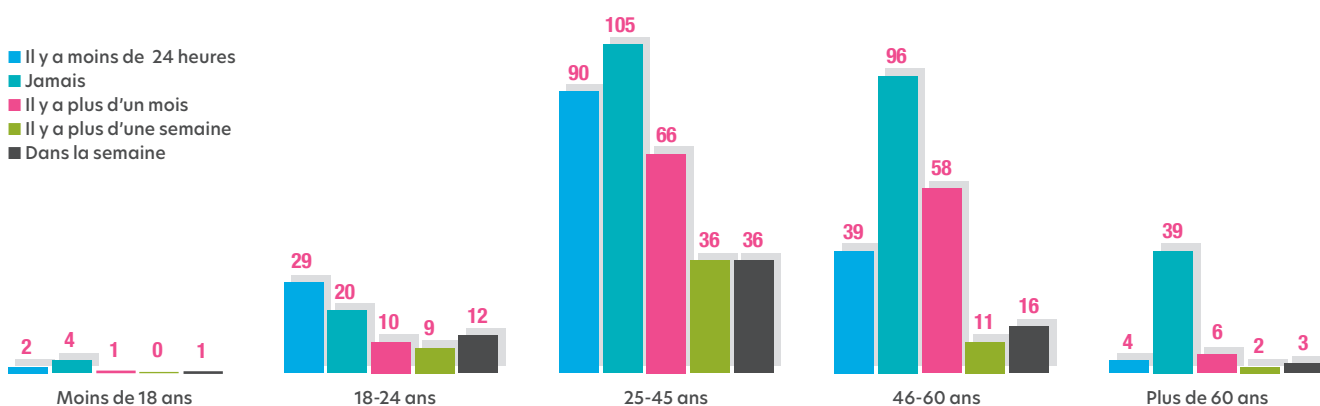
Plusieurs constats se posent en faisant le lien entre la composition familiale et la fréquence de la demande au 115 : 28% des femmes isolées ont appelé le 115 il y a moins de 24 heures contre 19% des hommes isolés. Ce taux est égal à 27% pour les couples sans enfant. Les taux sont similaires pour les femmes isolées ainsi que les hommes isolés lorsqu'il s'agit de ne jamais appeler le 115 avec 40% des femmes isolées et 41% des hommes isolés. Les hommes isolés sont 21% à avoir appelé le 115 il y a plus d'un mois contre 17% des femmes isolées.

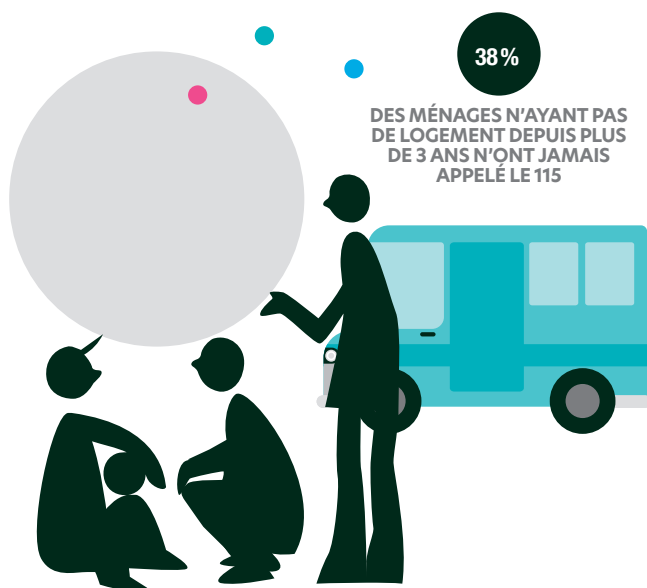
Si les femmes isolées sont davantage à appeler régulièrement le 115 contrairement aux hommes isolés, il-elle-s sont aussi nombreux-ses dans le cas d'un non-recours au 115. Si l'INSEE évoque en 2012, que les femmes « bénéficient de conditions d'hébergement plus stables que les hommes », elles restent touchées par le non-recours.

SELON L'ÂGE DE LA « PERSONNE DE RÉFÉRENCE »

Plus la personne de référence du ménage est âgée, plus le pourcentage correspondant à n'avoir jamais appelé le 115 est fort : 32% des 25-45 ans n'ont jamais appelé le 115, contre 43% des 46-60 ou 72% des plus de 60 ans. Le schéma inverse est montré pour les appels il y a moins de 24 heures, avec 7% des plus de 60 ans, 18% des 46-60 ans, et 27% des 25-45 ans. Les personnes plus âgées vont donc être plus enclines à ne pas recourir au 115.

L'APPEL AU 115 SELON L'ÂGE





SELON LE TEMPS SANS LOGEMENT ET SANS HÉBERGEMENT

Si **38 %** des ménages n'ayant pas de logement depuis plus de 3 ans n'ont jamais appelé le 115, ce taux chute à **10 %** pour les personnes n'ayant plus de logement depuis moins d'un mois. Pour les ménages n'ayant plus de logement depuis moins d'un mois, leur taux d'appel au 115 il y a moins de 24 heures s'élèvent à **62 %** contre **53 %** pour ceux qui n'ont pas de logement depuis moins de 6 mois à 1 mois.

Il existe un lien entre le fait de ne pas avoir de logement depuis un certain temps et l'appel au 115. Non pas que l'appel au 115 permette une orientation vers un logement, mais plus la durée sans logement est longue, moins les ménages recourent au 115. Les taux de ménages n'ayant pas appelé le 115 depuis plus d'un mois permettent de constater l'abandon de cette démarche par les personnes sans-abri. L'abandon peut se justifier par des refus réitérés ou par des expériences négatives ou inadaptées aux propositions du 115. Plus la durée sans logement est importante, plus le taux de non-appel depuis plus d'un mois est fort. Si **27 %** des ménages n'ayant pas de logement depuis plus de 3 ans n'ont pas appelé le 115 depuis plus d'un mois, ce taux chute de 15 points pour les ménages n'ayant pas de logement depuis moins de 6 mois à 1 mois.

En se penchant sur le lien entre le temps sans hébergement et les appels réalisés au 115, le même constat est fait. Les ménages qui n'ont jamais été hébergés sont pour la moitié dans la situation de n'avoir jamais appelé le 115, contre **29 %** pour ceux n'ayant pas eu d'hébergement depuis plus d'un mois ou **9 %** de ceux ayant été hébergés la veille. Un ménage qui a été hébergé la veille aura un taux plus important d'appel au 115 il y a moins de 24 heures avec **72 %** contre **17 %** de ceux n'ayant pas d'hébergement depuis plus d'un mois. **Si l'on a déjà été hébergé, on recourt plus facilement au 115.**

RAISONS DU NON-RECOURS ET POSSESSION D'UN TÉLÉPHONE

Pour mieux comprendre dans quels cas les personnes n'appelaient pas le 115, le questionnaire contenait une question sur les raisons du non-recours au 115¹⁹.

Dans l'écrasante majorité, si le ménage rencontré n'a pas appelé le 115 dans la semaine, c'est pour 389 d'entre eux parce qu'ils disent ne pas le souhaiter, soit **85 %**. Les deux autres possibilités de réponses « Ne connaît pas le 115 » et « Ne possède pas de téléphone » ont été renseignées pour seulement respectivement 33 et 63 ménages rencontrés. Le bon taux de connaissance de la part des différents ménages peut être dû au fait que les personnes ne connaissant pas le 115 n'ont pas participé à cette étude pour cause d'invisibilité ou de problèmes de barrière de la langue.

En croisant les données sur la possession d'un téléphone et le dernier appel au 115 le constat suivant est posé : **de nombreux ménages n'appelant pas le 115 ne possédaient pas de téléphone. Ceci vient confirmer l'importance de disposer d'un téléphone pour recourir au 115.** **35 %** des ménages possédant un téléphone ont appelé le 115 il y a moins de 24 heures. Ce taux baisse de 25 points pour les ménages n'ayant pas de téléphone portable, soit un taux à **10 %**. En revanche, lorsque les ménages n'ont pas de téléphone, ils n'ont majoritairement jamais appelé le 115 avec un taux égal à **47 %** contre **26 %** pour les ménages ayant un téléphone. Même s'il est nécessaire de prendre en compte les effectifs plus réduits pour les ménages n'ayant pas de téléphone, le fait d'avoir ou non un téléphone joue sur la capacité à prendre contact avec le 115. L'absence de téléphone crée donc le non-recours et, au contraire, la possession d'un téléphone génère le recours. **L'hypothèse contractée est donc la suivante : le 115 n'est pas adapté pour les personnes sans-abri qui n'ont pas de téléphone et devient de fait un facteur d'exclusion pour ces dernières.**

MOYENS DE CONTACT DU 115

Pour la plupart des ménages qui contactent régulièrement le 115, **73 %** des ménages le font avec leur téléphone personnel alors que **16 %** le font avec l'aide d'un-e intervenant-e du secteur sanitaire et / ou social. Les autres réponses comme commerçant-e, proche ou passant-e atteignent respectivement les **1 %**, **10 %**, et **3 %**.



¹⁹ Réponses à choix multiples

2 • Temps sans hébergement

L'étude s'intéresse en parallèle au temps sans logement, au temps sans hébergement. La majorité des ménages rencontrés n'ont pas eu d'hébergement depuis plus d'un mois avec **27%** d'entre eux. **22%** d'entre eux n'ont jamais été hébergés. **16%** ont eu un hébergement la veille du passage de l'équipe maraude. Deux profils sont donc représentés : ceux avec un hébergement plutôt régulier, et d'autres qui ne le sont plus ou ne l'ont jamais été.

SELON LA COMPOSITION FAMILIALE DU MÉNAGE

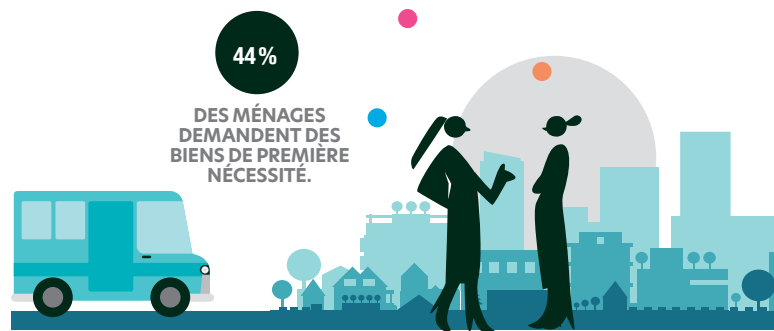
Si **16%** des hommes isolés n'ont jamais été hébergés, ce taux reste particulièrement important pour les femmes isolées avec **14%** d'entre elles. Les femmes isolées sont plus nombreuses que les hommes isolés à avoir été hébergées la veille avec respectivement **20%** contre **9%**. **Si les femmes ont probablement plus facilement accès aux hébergements, elles restent nombreuses à ne pas être hébergées.**

SELON LA POSSESSION D'UN TÉLÉPHONE

Tout comme pour l'appel au 115, ce sont bien les personnes qui ont un téléphone qui ont obtenu une place en hébergement plus récemment. **16%** des personnes ayant un téléphone ont eu un hébergement la veille, contre **9%** des personnes sans téléphone. Si le ménage ne possède pas de téléphone, il n'aura, dans **21%** des cas, jamais été hébergé. **Cela peut confirmer l'hypothèse que le fait d'avoir un téléphone contribue au recours aux droits des personnes sans-abri.** En se basant sur l'étude réalisée par Solinum²⁰, une « *minorité de personnes utilise le numérique dans leur quotidien pour trouver des informations sur l'accès aux droits ou pour la recherche d'emploi et d'associations.* » L'étude de Solinum démontre, que malgré la possession d'un téléphone, certaines démarches administratives restent inadaptées. « **58%** [des personnes sans-abri] ne sont pas autonomes dans leurs démarches administratives. En effet, les sites institutionnels sont encore peu adaptés aux terminaux mobiles et restent complexes pour la population en général. »

3 • Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)

« Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation a pour vocation de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement, de traiter avec équité les demandes, de coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement, de contribuer à la mise en place d'observatoires locaux²¹. »



La plupart des ménages rencontrés disent ne pas avoir une demande de SIAO active (56%) c'est-à-dire qu'ils n'ont pas rencontré de travailleur social ayant fait une demande auprès du SIAO pour une demande d'hébergement/logement. Le fait de ne pas avoir de demande active augmente avec l'âge avec **52%** des 25-45 ans, contre **57%**, pour les 46-60 ans, et **63%** des plus de 60 ans. **Malgré un souhait de simplification des démarches initiées par la création des SIAO en 2010, la plupart des ménages rencontrés par les maraudes n'ont pas une demande active auprès de ce dernier.**

4 • Demande(s) de prestation(s)

Toujours à partir de cette question du non-recours, l'étude s'est aussi intéressée aux demandes formulées aux équipes maraudes. **71%** des ménages rencontrés ont au moins fait une demande à l'équipe maraude, soit **470** ménages. À contrario, ce sont **29%** des ménages rencontrés qui ne demandent rien.

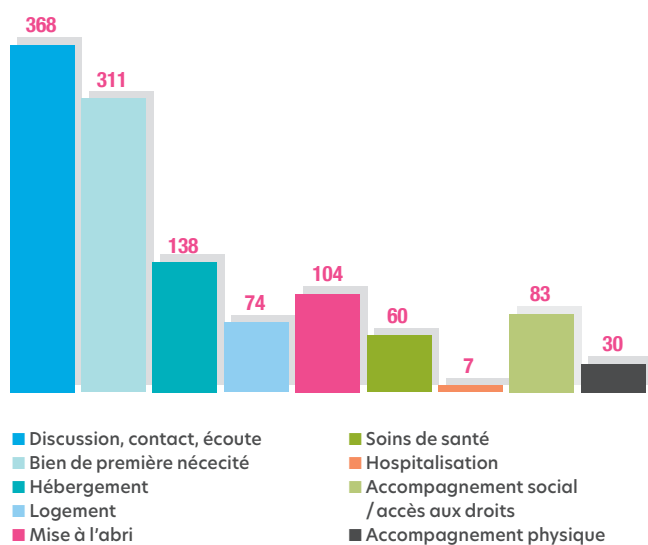
Dans le détail des demandes exprimées²², certaines ressortent plus que d'autres. **52%** des ménages souhaitent une discussion, un contact. Le premier besoin est donc celui de l'échange comme préalable à toutes démarches accompagnées par la maraude. **44%** des ménages demandent des biens de première nécessité. Les ménages ne demandent que peu de fois un logement avec **11%** d'entre eux, contre **20%** pour un hébergement ou **15%** pour une mise à l'abri. **On peut supposer que les ménages ne demandent pas directement un logement car ils savent qu'il est très rare d'avoir une possibilité de (re)logement et qu'ils considèrent que les maraudes ne peuvent pas proposer de logement.** Les ménages vont plutôt se pencher vers une demande d'hébergement ou de mise à l'abri. Le souhait d'être accompagné dans ses droits n'est représenté qu'à hauteur de **12%** de ménages. Alors qu'on avait pu constater la présence de problèmes de santé observés par les maraudes pour **56%** des ménages, l'étude ne recense que **13%** de demandes pour des soins de santé. Cette différence accentue l'aspect de non-demande qui émerge de la part des sans-abri. **L'hypothèse suivante est formulée : les demandes des ménages varient en fonction des représentations et connaissances que les personnes sans-abri ont du travail des équipes maraudes.**

²⁰ Disponible à l'adresse du site : <http://www.solinum.org/wp-content/uploads/2019/09/Pr%C3%A9carit%C3%A9-connect%C3%A9-Etude.pdf>

²¹ Disponible à l'adresse du site : https://www.federationsolidarite.org/images/stories/2_les_actions/accueil_et_hebergement/actualites/C3%A9s/circulaire-17-decembre-2015.pdf

²² Réponses à choix multiples

DEMANDE DE PRESTATIONS PAR LE MÉNAGE RENCONTRÉ



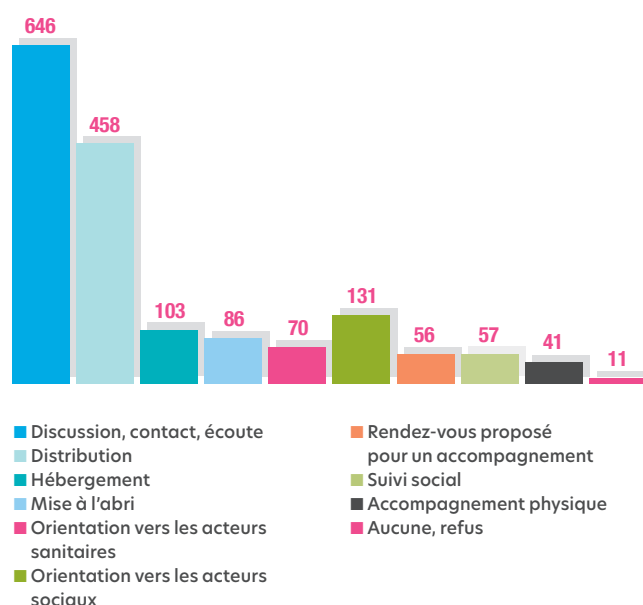
Plus l'âge avance, moins le ménage est en demande. Pour les 18-24 ans, **56%** d'entre eux demandent des biens de première nécessité, contre **47%** des 25-45 ans, **40%** des 46-60 ans, et **20%** des plus de 60 ans.

5 • Prestation(s) proposée(s)²³

La discussion, le contact et l'écoute sont 9 fois sur 10 (**91%**) un préalable à la proposition d'aides ou services lors des rencontres faites par les maraudes. La distribution de bien de première nécessité est par la suite proposée près de 2 fois sur 3 (**65%**).

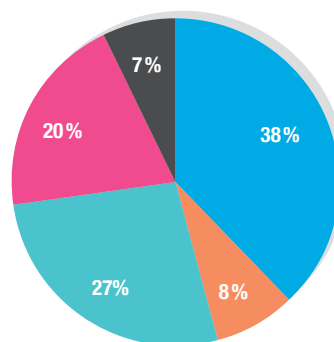
Une proposition d'hébergement ou de mise à l'abri ne concerne que très peu de ménages avec respectivement 15% et 12%. L'orientation vers les acteurs sociaux est effectuée auprès des ménages lors de 19% des rencontres.

PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LA MARAUDE AU MÉNAGE



Lorsqu'une prestation « hébergement » a été proposée, l'étude cherchait à affiner le résultat et les réponses étaient à choix multiples. Sur les **103** ménages rencontrés à qui on a proposé un hébergement, **37** ont été orientés vers une place du 115, **8** vers une place en gestion directe de la maraude. Ce sont **26** ménages qui n'ont pas eu de place disponible, **20** qui ont refusé la prestation, et **7** qui n'ont pas pu avoir la place d'hébergement en raison d'une non-adaptation de celle-ci au profil du ménage.

SUITE À LA PROPOSITION D'UN HÉBERGEMENT



■ Orientation vers une place du 115
■ Orientation vers une place en gestion direct de la maraude
■ Pas de place disponible
■ Refus du ménage
■ Refus d'orientation par l'équipe en raison de places non adaptées

→ RECOMMANDATIONS DE LA FNSS

ISSUES DES CONCLUSIONS DE LA PRÉSENTE ÉTUDE ET APRÈS UN TRAVAIL COLLABORATIF ENTRE LES ADMINISTRATEURS-TRICES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, LA FNSS ÉMET LES RECOMMANDATIONS SUIVANTES À L'ATTENTION DES DÉCIDEURS POLITIQUES ET FINANCEURS DES DISPOSITIFS DES SAMU SOCIAUX ET MARAUDES.

1 Pérenniser à l'année les effectifs de maraudes afin d'assurer une réponse et un accompagnement sur le long terme des ménages rencontrés. Nous avons montré que beaucoup d'entre eux n'avaient pas eu accès à un logement/hébergement depuis plusieurs mois, que les mêmes étaient dans le non-recours au 115 et au SIAO. Seule une action soutenue dans le temps permettra la réelle mise en place du service public de la rue au logement. Seule cette volonté politique d'intégration des maraudes dans la réforme structurelle du Logement D'Abord en leur donnant des moyens concrets à l'année (pour faire accéder) permettra l'accès des personnes sans-abri (directement à un logement, sans délai et sans passer obligatoirement par les structures d'hébergement en partant du principe que le ménage est apte à habiter un logement moyennant un accompagnement adapté) dans le non-recours à cette nouvelle politique publique

2 Au regard de l'état de santé dégradé des personnes rencontrées dans la rue (plus jeune et plus fréquemment que la population générale), **améliorer les qualifications médicales des maraudes et Samu Sociaux** en s'assurant que, dans chaque département, des équipes soit constituées a minima par une IDE. En fonction des spécificités des territoires, cette montée en compétences doit passer par l'augmentation des moyens des associations gestionnaires et/ou par **un découplage des politiques publiques qui permettrait au secteur AHI de tirer parti des compétences et moyens des ARS au bénéfice des personnes sans-abri.**

3 Pourvoir les maraudes et Samu Sociaux de places d'hébergement en gestion autonome afin de procéder à des orientations promptes et adaptées à une situation appréciée par des professionnel·le·s en contact direct avec le ménage.

4 Ne pas restreindre le suivi des activités des maraudes et Samu Sociaux à un suivi d'activité exclusivement quantitatif. Des indicateurs de performance ne permettent pas de s'assurer d'une connaissance exhaustive du territoire et de la situation de ménages sans-abri très isolés. La démarche éthique de l'aller vers est essentielle pour rencontrer des personnes dans la non demande. Seule une démarche exploratoire dans le cadre d'un parcours au hasard permet

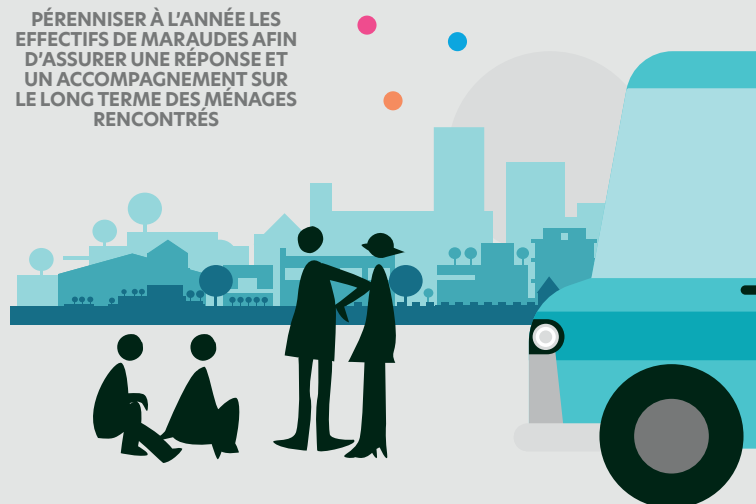
de rencontrer des personnes dites invisibles. Cette démarche demande du temps et ne peut être quantifiée par des indicateurs de performance (exemple : nombre de personnes rencontrées par maraude).

5 Adapter les moyens des maraudes et Samu Sociaux aux besoins des personnes sans-abri, notamment sur une dimension « Accès au numérique » afin de pourvoir à la nécessité actuelle d'être muni d'un téléphone pour accéder à ses droits et ainsi lutter contre le non-recours. À ce jour, plusieurs actions sont prioritaires : **dons de téléphone, de cartes SIM et de recharges de crédits, accompagnement à l'usage du téléphone, aux services administratifs et sociaux en ligne et recharge de la batterie.**

6 L'absence de téléphone créant le non-recours au 115 et, au contraire, la possession d'un téléphone générant le recours au 115, ce service d'urgence doit s'adapter aux moyens des personnes sans-abri en leur permettant d'y accéder par d'autres canaux que le téléphone. **La possibilité d'ouvrir un ou plusieurs accueils physiques, éventuellement décentralisés, pour l'enregistrement et le suivi de la demande d'hébergement et de logement doit être privilégié quand cela est possible.**

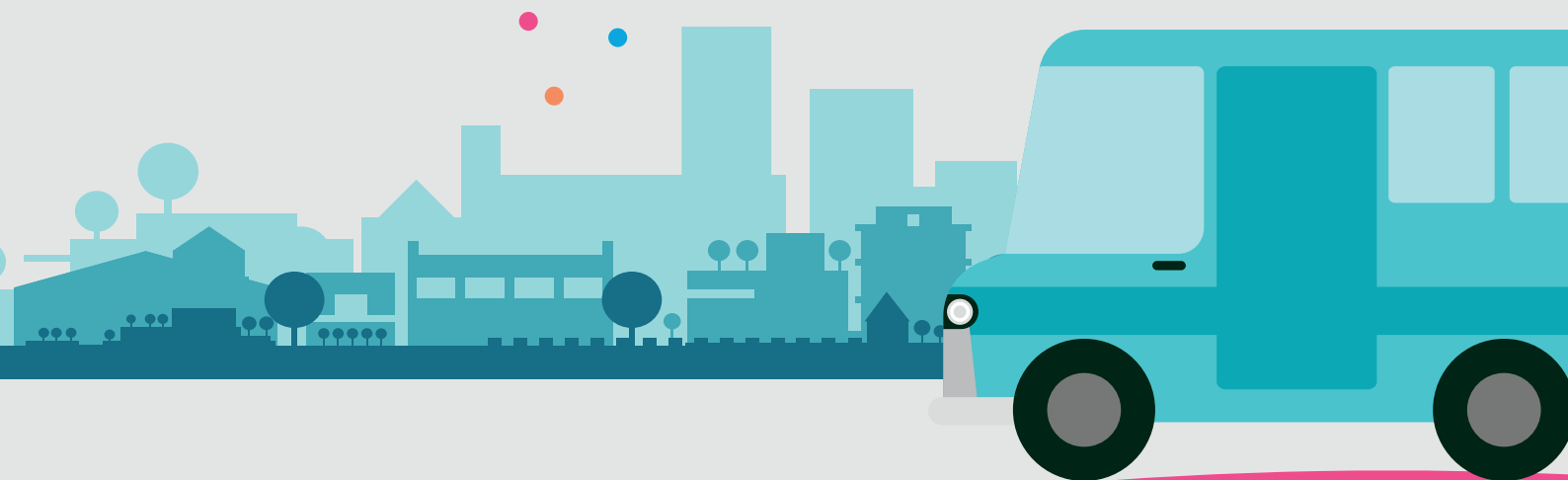
7 **Consolider les financements publics des associations gestionnaires de maraudes de manière à faciliter le travail d'harmonisation de recueil de données entre maraudes,** valoriser leur observation et les intégrer notamment dans les démarches des nuits solidaires organisées par les municipalités.

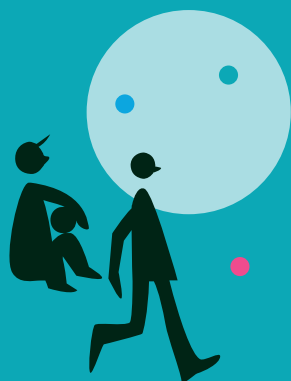
PÉRENNISER À L'ANNÉE LES EFFECTIFS DE MARAUDES AFIN D'ASSURER UNE RÉPONSE ET UN ACCOMPAGNEMENT SUR LE LONG TERME DES MÉNAGES RENCONTRÉS



→ ONT PARTICIPÉ À CETTE ÉTUDE

LA CROIX ROUGE FRANÇAISE
LES RESTOS DU CŒUR
SAMU SOCIAL DE L'OISE
ALYNÉA
SAMU SOCIAL ALTEA CABESTAN
ABEJ SOLIDARITÉS
CMAO
PAOLA SOLIDARITÉS
EQUIPE MOBILE PRÉCARITÉ SANTÉ EMPS
ACSEA
LE SECOURS POPULAIRE
ASSOCIATION D'INFORMATION ET D'ENTRAIDE MOSELLANE AIEM
SAMU SOCIAL DE SEINE-ET-MARNE
SIAO 67
ASSOCIATION L'AVITARELLE
CCAS DEUX-SÈVRES
UDAUS
SAMU SOCIAL LA MUT'
SAMU SOCIAL 93
SIAO 62
ACCUEIL DE JOUR ADJ MARSEILLE
OMEGA ANGOULÊME
MVS 44
ASSOCIATION LAÏQUE PRADO
COMITÉ D'ACCUEIL CREUSOIS
FOYER INTERNATIONAL D'ACCUEIL ET DE CULTURE PAS DE CALAIS
ASSOCIATION DE SOUTIEN DORDOGNE
ASSOCIATION LA PASSERELLE
LA TRAVERSE
LE LIEN
ACCUEIL DE JOUR ALISES





Les maraudes et les Samu Sociaux jouent un rôle déterminant dans l'accompagnement des personnes sans-abri, pour aller vers les personnes à la rue et initier un parcours d'insertion. Leurs actions et leurs missions nécessitent d'être mieux valorisées.

La Fédération Nationale des Samu Sociaux s'engage sur ce front depuis plusieurs années, et, en 2018, a fait paraître le premier référentiel de missions des maraudes et Samu Sociaux en partenariat avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale et la Fédération des acteurs de la solidarité.

En savoir plus : www.samusocial-federation.org

Contact : contact@samusocial-federation.org

→ 14 ET 15 JANVIER

2020



Étude nationale maraudes et samu sociaux sur le sans-abrisme

EN PARTENARIAT AVEC :



Fédération
des acteurs de
la solidarité

fédération nationale des
samusociaux