

Rapport d'activité 2021

COORDINATION DES
PSYCHOLOGUES DES LIEUX
D'ECOUTE DE L'AGGLOMERATION
GRENOBLOISE

www.lieux-ecoute38.info 
lieuxécoute38@gmail.com 

GRENOBLE ALPES METROPOLE

Direction générale adjointe au développement territorial
et aux politiques urbaines
Direction des politiques urbaines
Mission politique de la ville

Association ODTI
Solidarité Femmes Milena Fondation Boissel

Ville de Fontaine
Ville de Grenoble

CCAS de St-Egrève
Ville de Saint-Martin-d'Hères
CCAS de Saint-Martin-le-Vinoux

MEMBRES DE LA COORDINATION 2021 DES LIEUX D'ÉCOUTE PSYCHOLOGIQUE.	3
INTRODUCTION ET AVERTISSEMENTS MÉTHODOLOGIQUES	4
Présentation des Lieux d'écoute	5
L'implantation territoriale des Lieux d'écoute	5
Enjeux des Lieux d'écoute	6
Organisation de la coordination des Lieux d'écoute en 2021	7
Présentation de la Coordination et de ses enjeux	8
Organisation de la Coordination des Lieux d'écoute.....	8
Données clés d'activité des Lieux d'écoute et de la Coordination 2021	9
L'activité des Lieux d'écoute.....	9
L'activité de la Coordination.....	10
LE PUBLIC, LES PROBLÉMATIQUES ET LES PARTICULARITÉS DE 2020	11
Caractéristiques des personnes reçues	11
L'orientation des personnes reçues.....	13
Les orientations proposées aux personnes reçues	14
Problématiques rencontrées par le public.....	15
Particularités rencontrées au cours de l'année 2021	16
Conclusions et perspectives	16
Annexe n°1 – Détails des réunions mensuelles de la Coordination	17
Annexe n°2 – Détails des données quantitatives	18

MEMBRES DE LA COORDINATION 2021 DES LIEUX D'ÉCOUTE PSYCHOLOGIQUE

Point Écoute de Saint-Egrève — CCAS de Saint-Egrève, Karine BICHET

Point Écoute d'Echirolles — CCAS d'Echirolles, Céline ROMEUF et Marianne BARNEL

Point d'Écoute de Saint-Martin-le-Vinoux — CCAS Saint-Martin-le-Vinoux, Justine BLAISON (arrivée fin avril 2021)

Lieu d'Écoute et PAEJ Fontaine/Rive Gauche du Drac - Service Communal Hygiène Santé, Ville de Fontaine - Rana EL ZAOUK

Lieu d'Écoute Solidarité-Femmes Milena Grenoble, Isère — Fondation Georges Boissel — Aline FERNANDEZ, Mounia BOURAHLI

Lieu d'Écoute du Pôle Santé Migrants Association Observatoire des Discriminations et des Territoires Interculturels ODTI Jalil LEMSEFFER

Lieu d'Écoute du Service Communal d'Hygiène et de Santé Ville de Saint-Martin-d'Hères Géraldine BISON

Ville de Grenoble — Service Promotion de la Santé, Direction de la Santé Publique et Environnementale

Le Patio / Prémol / Les Balladins

Teisseire / Malherbe / Abbaye

Vieux Temple / Mistral – Centre de Santé

Sévil TAYAR, Carole RIONDET, Héroïse FANET, Martyna OLKIEWICZ, Marion TERMOZ-MASSON et Marion CANDIAGO

--

Animatrice de la Coordination des Lieux d'Écoute 2020 - 2021

Claire GUICHOU, consultante

Référente de la Métro

Claire NAMY, A compléter

INTRODUCTION ET AVERTISSEMENTS MÉTHODOLOGIQUES

Par convention avec la Métro, la Coordination s'est vue confiée le recueil de données quantitatives qui a lieu chaque 1er semestre de l'année civile. En 2021 comme en 2020, les données sont recueillies sur l'intégralité de l'année.

Les données relatives aux caractéristiques socioéconomiques des publics accueillis sont déclaratives, et ne font pas l'objet de questions systématiques de la part des psychologues. Aussi, les résultats présentés constituent une base de réflexion, d'échanges et de perspectives.

Pour la récolte et la compilation des données statistiques ainsi que l'élaboration du rapport d'activité de l'année 2021, Claire Guichou, animatrice de la coordination produit seule le rapport d'activité.

Cette année est marquée comme les années précédentes à des limites relatives :

- aux outils, dont la révision, a été réalisé au second semestre 2022,
- à l'important mouvement voir l'absence de psychologues sur les différents postes.

Présentation des Lieux d'écoute

Depuis les années 1990, la souffrance psychique s'est progressivement érigée en objet d'intervention publique : cette notion vient signer la reconnaissance d'une articulation étroite entre les diverses formes de précarité socio-économique et la détresse subjective, corrélation mise en exergue par le rapport STROHL-LAZARUS en 1995. Cette problématique a été notamment investie par les instances et acteurs de l'action sociale et de la politique de la ville : elle a, à ce titre, fait l'objet de création de dispositifs spécifiques et de cadres d'intervention inédits. L'« écoute psychologique » en fait partie : plus ou moins institutionnalisés selon les territoires, au carrefour de l'orientation, de l'accompagnement et du soin, ces dispositifs inaugurent de nouvelles postures cliniques.

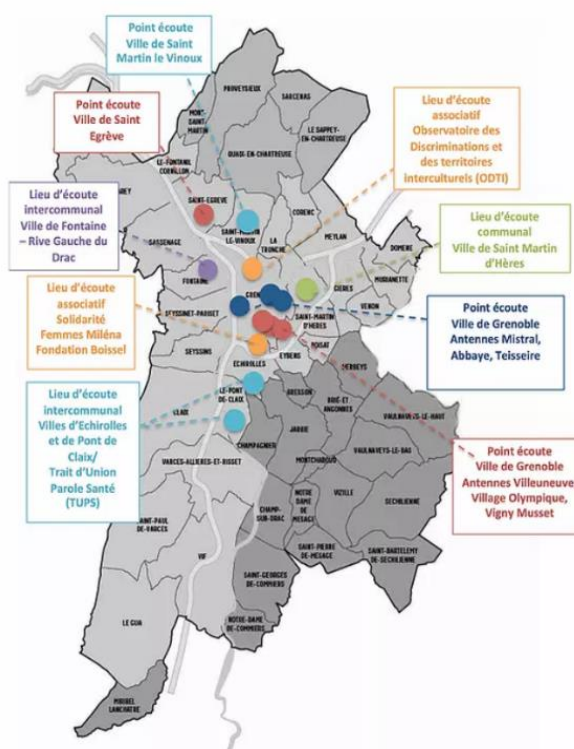
Les Lieux d'écoute sont des dispositifs offrant une écoute dispensée par des psychologues. Les personnes se présentent avec des problématiques diverses, par la suite, et si cela s'avère nécessaire, une orientation vers le soin ou le social est possible grâce aux réseaux constitués.

L'implantation territoriale des Lieux d'écoute

En 2021, la Coordination compte 6 dispositifs communaux ou intercommunaux et 2 associatifs. Au total, l'activité est répartie sur 14 « antennes » de l'agglomération grenobloise, en priorité, à proximité des quartiers politiques de la ville.

Les antennes des Lieux d'Écoute sont répartis de la manière suivante :

- 5 au cœur des quartiers prioritaires : la Luire-Viscose (Echirolles), le quartier Alpes-Mail-Cachin (Fontaine), l'Alma-Très Cloîtres — Chenoise et Villeneuve-Village Olympique (Grenoble)
- 6 à l'étroite limite d'autres quartiers prioritaires comme Vigny Musset, Abbaye, Teisseire, Mistral
- 2 en quartiers de veille active avec les Points d'écoute de Saint-Egrève et de Saint-Martin-le-Vinoux



Rappels concernant les enjeux des lieux d'écoute

En 2020, à la suite d'une enquête de l'ORSPERE-SAMDARRA, trois enjeux majeurs sont identifiés : l'importance de l'écoute et du soutien psychosocial, lutte pour la déstigmatisation et favoriser la co-construction entre les membres et les partenaires externes (les deux premiers enjeux sont explicités, le troisième est présenté in situ).

Les psychologues cliniciens assurent des interventions d'écoute auprès des personnes, elles n'ont pas vocation à se substituer aux interventions d'autres professionnels institutionnels ou libéraux. Régulièrement, les psychologues sont les intermédiaires entre les écoutés et les acteurs du système de santé et du social. La particularité réside donc dans leur positionnement interstitiel : entre l'articulation des problématiques psychologiques individuelles et des réponses de droit commun délivrées dans le champ de la santé mentale.

Enjeux des Lieux d'écoute

➤ Importance de l'écoute et du soutien psychosocial :

Le soutien apporté par les psychologues constitue la première phase d'un accompagnement. Aussi, parmi les personnes reçues, certaines n'ont pas la possibilité d'explicitier leur problématique lors d'un premier rendez-vous. De ce fait, il s'agit pour le psychologue de comprendre la problématique de l'écouté, tout en sachant qu'une demande formulée peut évoluer au cours des séances. Dans ce cas, il s'agit pour le professionnel de guider l'écouté afin de clarifier sa demande.

Cette étape met en avant un processus de co-construction entre les deux parties dans l'explication des problématiques rencontrées, mais également dans les solutions envisagées afin d'y remédier. La confidentialité des entretiens proposés aux publics permet d'instaurer une relation de confiance entre le psychologue et la personne reçue.

Les Lieux d'Écoute, divers dans leurs spécificités notamment ceux spécialisés dans l'accueil des femmes qui subissent des violences ou encore l'ODTI, spécialisé dans l'accueil des migrants permettent d'accompagner de manière plus spécifique ces publics.

➤ Lutte pour la déstigmatisation :

Les lieux d'écoute permettent de lutter contre la stigmatisation de deux façons :

- L'ensemble des professionnels participent, par leurs actions, à la déconstruction des stéréotypes liés à la santé mentale. La démarche globale permet une approche positive tournée vers le bien-être des individus tout en déstigmatisant les maladies psychiques qui ont encore une connotation majoritairement négative.
- Cette intention passe également par la localisation des antennes au sein d'espaces dans lesquels d'autres activités sont présentes comme les maisons des habitants ou des espaces pour les familles.

« Ces lieux [...] participent d'une déstigmatisation de la santé mentale en proposant des lieux non connotés, ce qui constitue une dimension importante pour l'accès aux soins en santé mentale de personnes a priori réfractaires à rencontrer psychologues et psychiatres ». ORSPERE-SAMDARRA, Les lieux d'écoute : état des lieux en Auvergne-Rhône-Alpes, septembre 2020

Organisation de la coordination des Lieux d'écoute en 2021

Le rapport d'activité 2020 soulignait la richesse, l'expérience et les compétences des membres dont l'ancienneté était un atout. L'année 2021 a été marquée par d'importants mouvements. Grenoble, Echirolles, Saint Martin d'Hères ont vu par exemple leurs moyens doublés. En concomitance, d'autres postes étaient vacants. En 2021, la coordinatrice c'est vu accueillir pas moins de X membres, dont certains, compte tenu du rythme, n'ont même pas été rencontrés.

La coordination des Lieux d'écoute n'a de sens que par l'implication de ces membres, c'est un travail de redéfinition qui s'est engagé.

Présentation de la Coordination et de ses enjeux

La Coordination des Lieux d'écoute existe depuis une vingtaine d'années. Constamment en évolution et adaptation à son contexte, les missions ont évolué au fil du temps. A ce jour, elles sont déléguées à un prestataire dans le cadre d'un marché public. Depuis 2019, il s'agit du cabinet EVALISS, représenté par Claire Guichou qui assure la fonction de coordinatrice.

Organisation de la Coordination des Lieux d'écoute

Pour réaliser sa mission, la coordinatrice établit en 2021 avec les psychologues membres de la Coordination, des rencontres quasi mensuelles avec une planification annuelle des rencontres, un ordre du jour, des invitations programmées à l'avance et un relevé de discussion.

Concernant l'observation et l'analyse de problématiques en lien avec les différentes formes de souffrance mentale, les données quantitatives collectées chaque année permettent la réalisation d'une veille et de voir certaines tendances se conforter ou au contraire disparaître petit à petit.

Enfin concernant la visibilité et la lisibilité du dispositif, elles sont assurées avec des rencontres avec des partenaires extérieurs et permettent d'étoffer les possibilités d'orientations dans le cas où celles-ci deviennent nécessaires. La Coordination des Lieux d'écoute remplit alors un rôle de plateforme pour les professionnels.

Les enjeux de la coordination sont :

- Aider les psychologues à partager leur vision du soutien et de l'orientation des personnes en souffrance psychique ou psychosociale en travaillant sur la notion de réseau (associatif, communal et intercommunal)
- Observer, proposer et analyser des problématiques communes
- Participer à rendre visibles et lisible les dispositifs d'écoute : auprès des acteurs sanitaires et sociaux du territoire

Données clés d'activité des Lieux d'écoute et de la Coordination 2021

L'activité des Lieux d'écoute

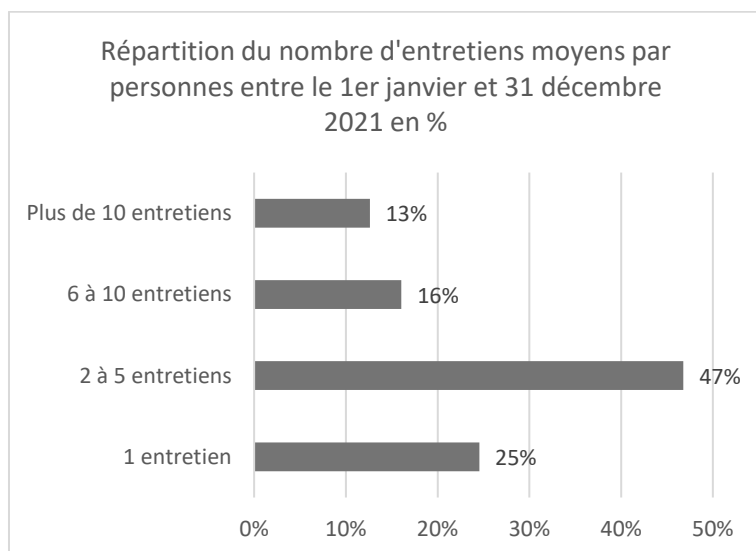
L'ensemble des données quantitatives des Lieux d'écoute est présent en annexe n° 2, le lecteur est invité à s'y référer afin d'avoir des détails supplémentaires.

Cette année, 948 personnes ont été reçues (vs 850 en 2020 et 1145 en 2019) et 461 entretiens téléphoniques ont eu lieu (vs 1078 en 2020 et 107 en 2019). Aussi, l'activité 2021 est marquée par le contexte sanitaire qui impose de nouvelles modalités de fonctionnement et une augmentation des écoutes à distance.

461 entretiens téléphoniques réalisés au cours de l'année 2021

220 personnes ont bénéficié au moins une fois d'un entretien téléphonique

D'autre part, une majorité de personnes soit 47 % ont eu entre 2 et 5 entretiens avec les professionnels.



En 2021, le nombre d'entretiens moyen par personne est de **5,2**

Il s'agit d'une moyenne en hausse par rapport à l'année précédente qui était de 3,8

En 2021, 7 réunions de la Coordination sont réalisées toutes dans les locaux de la métropole (voir détail en annexe n° 1).

Les thématiques de travail de la Coordination ont été les suivantes :

- La gestion opérationnelle des demandes de consultation dans les lieux d'écoute
- Le changement d'outils de recueil de données statistiques

Au premier semestre, peu de rencontres partenariales ont été organisées au profit de temps d'échanges entre les professionnels.

Au second semestre 2021, un travail d'appui et soutien au développement de l'outil de recueil de données statistiques a occupé les membres de la coordination.

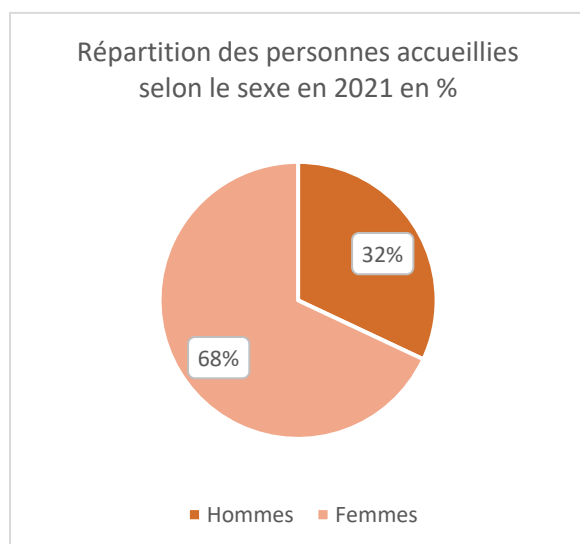
Au final, une seule rencontre eut lieu avec l'association Tempo qui dispose d'un lieu d'écoute et d'accompagnement pour les personnes atteintes d'infection, du VIH/SIDA ou encore d'hépatites.

LE PUBLIC, LES PROBLÉMATIQUES ET LES PARTICULARITÉS DE 2020

Caractéristiques des personnes reçues

Le public reçu au sein des Lieux d'écoute est diversifié : il dépend du contexte territorial de l'antenne, de la commune, de l'association et des partenaires qui orientent les personnes.

Concernant le public reçu, les données quantitatives recueillies nous révèlent :

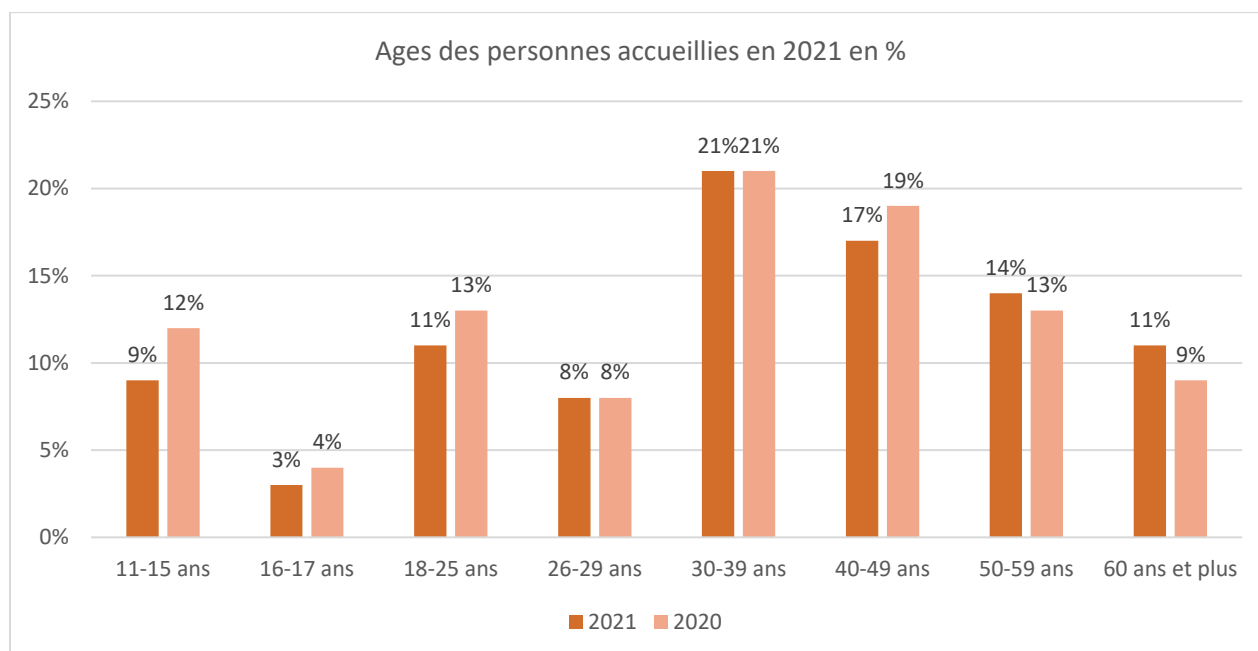


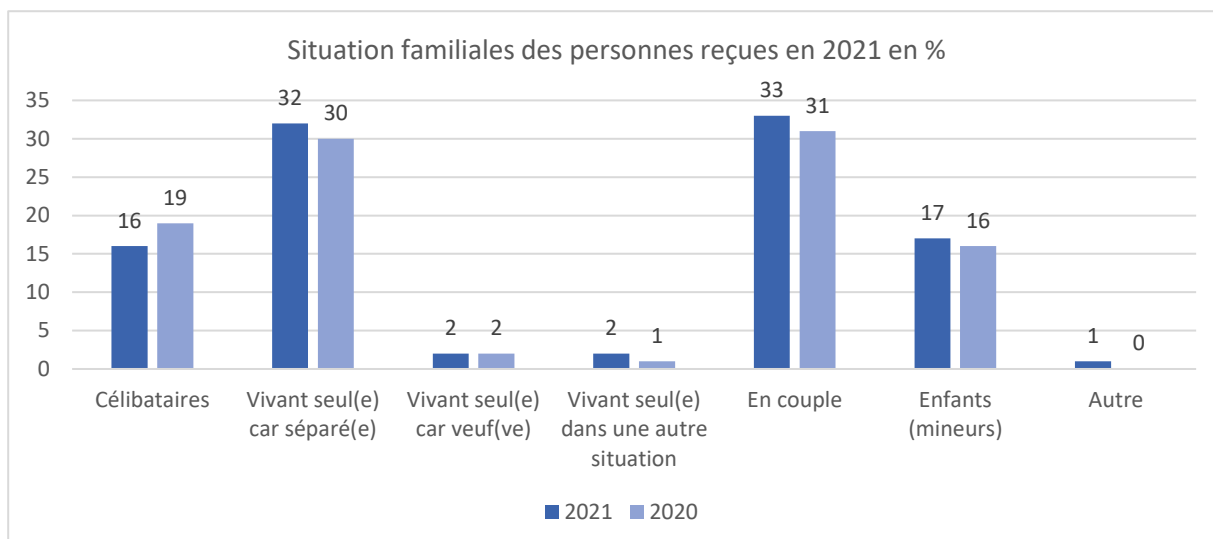
68 % de femmes reçues

32 % d'hommes reçus

Un **public féminin** dans la plupart des Lieux d'écoute conforme aux années précédentes

- Des personnes de tous âges viennent solliciter une écoute auprès des psychologues. La tranche d'âge la plus représentée est celle des **30 – 49 ans.**





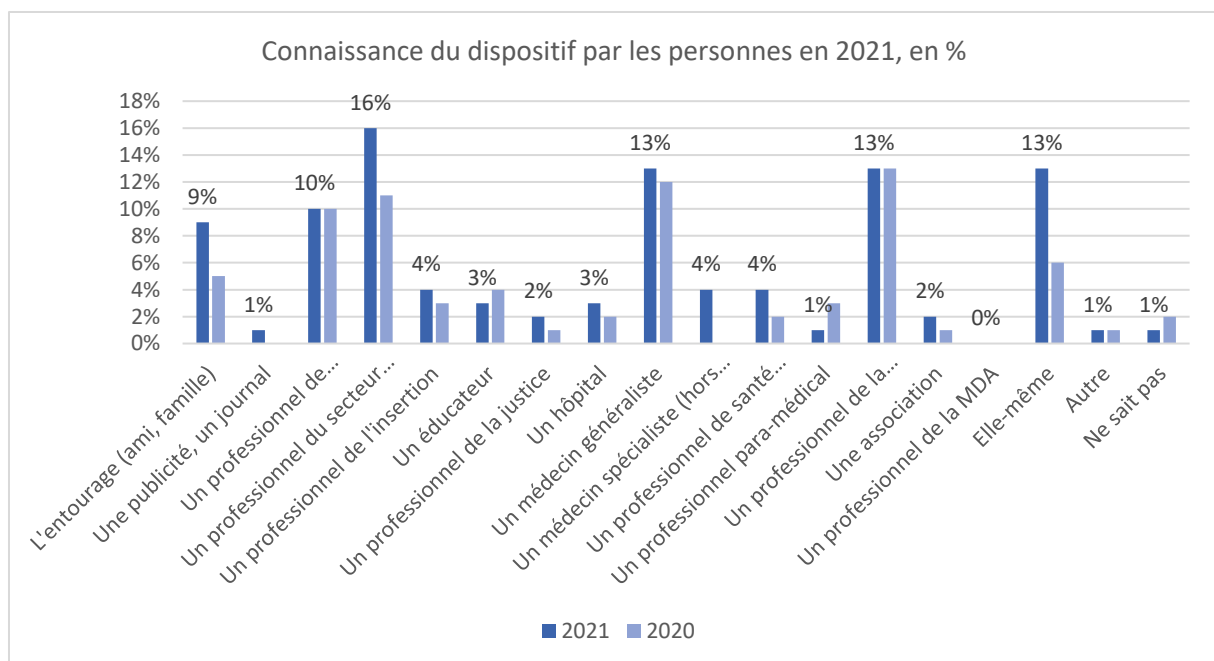
- Comme l'indique le graphique ci-dessus, le public reçu est en majorité isolé puisque **52 %** des personnes vivent seules (ce pourcentage comprend les célibataires, les personnes seules pour cause de séparation ou de perte du partenaire, etc.)
- De plus, une part considérable de personnes se trouvent en situation de précarité socioéconomique :
 - **23 %** bénéficient des minima sociaux tels que le revenu de solidarité active ou encore l'allocation aux adultes handicapés, bénéficiaires du minimum vieillesse ou encore en invalidité ou incapacité (forte progression)
 - **12 %** de bénéficient pas d'un domicile stable
 - **44 %** habitent un quartier politique de la ville (en augmentation par rapport à 2020 où il était question de 33 %).

En conclusion, les indicateurs d'observation de précarité restent stables en comparaison aux années précédentes.

L'orientation des personnes reçues

Concernant l'orientation initiale, les personnes sont orientées vers les Lieux d'écoute de la manière suivante (voir également graphique ci-dessous) :

- **41 %** du secteur social, dont **16 %** de professionnels, **13 %** de la maison de l'autonomie et **13 %** des professionnels travaillant dans les structures
- **22 %** du secteur de la santé, et paramédical (public et privé) dont 13 % de médecins généralistes
- **13 %** d'initiative personnelle (cette donnée est en baisse par rapport à 2019 dans la mesure où l'isolement contextuel dû à la crise sanitaire a limité les rapports sociaux des individus)
- **10,5 %** du secteur de l'enseignement



A la suite des entretiens entre l'écouté et le psychologue, des orientations vers des structures de nature diverse sont susceptibles d'être proposées vers le soin ou le social :

Concernant les orientations vers le soin proposées ou envisagées :

- 30% des personnes ont fait l'objet d'une proposition vers le soin (70% des personnes n'ont pas été orienté) :
 - 15 % vers un médecin spécialiste et 15% vers les services du PARI du CHAI
 - 12% vers les autres services (SMPU, CPEF)
 - 11% vers la médecine générale et 11% vers un psychiatre libéral
 - l'orientation vers les CMP représente seulement 10%

Concernant les orientations vers le social proposées ou envisagées :

- 23% des personnes ont fait l'objet d'une proposition vers le social
- 48% des orientations sont réalisées vers des activités culturelles et de loisirs
- 16% vers des structures socio-éducatives et 16% vers des structures d'accès aux droits
- 77% des personnes ne sont pas concernées

Les problématiques relevées sont identiques aux années précédentes comme décrites ci-dessous.

Des problématiques inchangées au regard des années précédentes

- Mal être général des personnes reçues : 16% (vs 19% en 2020)
- Conflits familiaux et soutien à la parentalité : 32% (vs 30% en 2020)
- Violences conjugales / subies : 17% (vs 22 % en 2020)
- Les autres problématiques sont également présentes mais de manière plus diffusent.

Maintien des résultats au sujet des problèmes d'addictions, les plus identifiés étant ceux :

- Liés à l'alcool et au cannabis qui concernent 2% des personnes reçues
- Liés à la consommation de tabac et aux autres addictions (jeux, internet, sexe etc.) 1%

Equivalence en termes de problèmes psychiatriques ou troubles psychologiques lourds :

- 11% des personnes reçues en présentent (vs 14% en 2020)
- 82% des personnes reçues n'en présentent pas

Conclusions et perspectives

L'année 2021 fut en continuité de 2020, ponctuée de confinement, couvre-feu et autres décisions étatiques nationales et locales pendant laquelle les psychologues ont dû s'adapter pour répondre aux demandes des personnes.

Ces particularités organisationnelles ont impacté non seulement les psychologues, mais également le public pour lequel des hypothèses sont à confirmer l'année prochaine (profil socio-économique).

Enfin, l'année 2021 s'est conclue sur le démarrage d'un chantier important à savoir le déploiement et mise en œuvre d'un nouvel outil de recueil de données statistiques qui sera partagé par l'ensemble des psychologues, dont la mise en œuvre aura lieu dès 2022.

Annexe n°1 – Détails des réunions mensuelles de la Coordination

- 1. Réunion le 12 janvier 2021, à la Métro :** retours sur les difficultés d'accès et de contact avec le CMP, partage concernant les services d'interprétiats, partage autour de la gestion opérationnelle des demandes de consultation et la gestion des listes d'attentes
- 2. Réunion du 2 mars 2021, à la Métro :** rencontre avec l'Osperre Samdara et échange sur le rapport produit
- 3. Réunion du 6 avril 2021, à la Métro :** échanges concernant le rapport d'activité 2021 et introduction de la stagiaire Déborah Chevalier qui en plus du rapport quantitatif va réaliser un travail qualitatif
- 4. Réunion du 25 mai 2021, à la Métro :** présentation du rapport d'activité et définition d'une feuille de 2021-2022
- 5. Réunion du 6 juillet 2021, à la Métro :** corrections du rapport d'activité
- 6. Réunion du 12 octobre 2021, à la Métro :** présentation de l'outil de recueil statistique
- 7. Réunion du 16 novembre 2021, à la Métro :** présentation du lieu d'écoute de l'association Tempo et démonstration du logiciel avec le service informatique de la Métro

Annexe n°2 – Détails des données quantitatives

	Lieux d'écoute com.	Lieux d'écoute spécif.	Année			
			2021	2020	2019	2018
Nombre de 1ers rdv non honorés	93	5	98	74	171	173
Nbre de personnes accueillies y compris 1er RDV non honorés	871	175	1046	924	1316	1225
% de nouvelles personnes accueillies en 2019 (y compris 1er RDV n.h)	80%	91%	82%	89%	90%	92%
% de 1er RDV non honorés	11%	3%	9%	8%	13%	14%
		5%				
Nbre de personnes accueillies hors 1er RDV non honorés	778	170	948	850	1145	1052
% de nouvelles personnes accueillies en 2019 (hors 1er RDV n.h)	78%	91%	80%	88%	89%	90%
Nbre moyen d'entretiens individuels	4,2	7,1	4,7	3,8	4,5	4,8
% de personnes ayant bénéficié d'au moins un entretien téléphonique	21%	35%	23%	26%	7%	19%
Nombre d'entretien par personne depuis le 1er janvier 2019						
1 entretien	28%	11%	21%	22%	26%	25%
2 à 5 entretiens	45%	55%	32%	42%	41%	43%
6 à 10 entretiens	15%	21%	24%	22%	17%	16%
Plus de 10 entretiens	12%	14%	23%	15%	16%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	-	-	42%	1%	48%	8%
Age des personnes accueillies						
Moins de 11 ans	6%	0%	4%	3%	9%	7%
11-15 ans	11%	1%	9%	8%	7%	10%
Moins de 15 ans	17%	1%	14%	12%	16%	17%
16-17 ans	3%	2%	3%	4%	2%	4%
18-25 ans	10%	13%	11%	13%	10%	9%
26-29 ans	8%	9%	8%	8%	8%	8%
30-39 ans	18%	33%	21%	21%	21%	22%
40-49 ans	14%	29%	17%	19%	22%	19%
50-59 ans	15%	10%	14%	13%	12%	12%
60 ans et plus	13%	3%	11%	9%	10%	8%
Total	99%	99%	99%	100%	100%	100%
NR ou NP	7%	4%	6%		27%	2%
Sexe						
Hommes	34%	23%	32%	27%	36%	32%
Femmes	66%	77%	68%	73%	64%	68%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	6%	4%	6%	0%	22%	0%
Situation familiale des personnes accueillies						
Célibataires	17%	12%	16%	19%	18%	14%
Vivant seul(e) car séparé(e)	25%	61%	32%	30%	27%	27%
Vivant seul(e) car veuf(ve)	3%	2%	2%	2%	2%	2%
Vivant seul(e) dans une autre situation	2%	3%	2%	1%	1%	3%
En couple	36%	19%	33%	31%	33%	32%
Enfants (mineurs)	21%	2%	17%	16%	19%	21%
Autre	1%	0%	1%	0%	0%	1%
Ne sait pas	1%	1%	1%	1%	0%	0%
Total	105%	100%	104%	100%	100%	100%
NR ou NP	13%	1%	11%	0%	8%	2%

	Lieux d'écoute com.	Lieux d'écoute spécif.	Année			
			2021	2020	2019	2018
Nombre d'enfants à charge						
% de personnes accueillies en 2016 de 18 ans et plus	73%	93%	77%	56%	61%	78%
% de personnes ayant des enfants mineurs ou majeurs à charge	51%	57%	52%	48%	68%	56%
Dont avec 1 enfant	16%	18%	16%	15%	21%	17%
2 enfants	16%	22%	18%	18%	23%	20%
3 enfants	13%	7%	11%	10%	17%	13%
4 enfants et +	5%	11%	6%	6%	6%	6%
NR "Nombre d'enfants"	1%	0%	1%	49%	1%	1%
Problématique(s) rencontrée(s)						
Problèmes liés à l'emploi	10%	6%	9%	5%	4%	6%
Soutien à la parentalité	15%	29%	18%	15%	20%	23%
(nouveau 2020) Dépendances	3%	2%	3%	1%	1%	1%
Difficultés scolaires ou de formation	7%	5%	7%	5%	6%	9%
Deuil (perte d'un proche)	7%	9%	7%	3%	3%	4%
Violence conjugale	6%	52%	14%	11%	10%	14%
Autres violences subies	11%	35%	15%	11%	9%	16%
Conflits familiaux	20%	22%	20%	15%	15%	21%
Conflits inter-générationnels	-	-	-	-	-	-
Vie amoureuse, difficultés de couple	11%	2%	9%	6%	8%	10%
Comportements invalidants	10%	7%	9%	9%	14%	18%
Pathologie somatique	13%	14%	13%	10%	10%	11%
Proche d'une personne en difficulté	4%	9%	5%	3%	9%	4%
Mal être général	29%	16%	27%	7%	28%	38%
Difficultés économiques	3%	4%	3%	0%	2%	2%
(nouveau 2020) Souffrance liée à la migration	4%	0%	2%	2%	4%	-
(nouveau 2020) Troubles alimentaires	#REF!	2%	3%	-	0%	-
Autre	3%	9%	4%	0%	4%	5%
Total	-	-	-	-	-	-
NR ou NP	2%	1%	2%	-	2%	2%
Connaissance du dispositif d'écoute						
L'entourage (ami, famille)	10%	6%	9%	5%	9%	11%
Une publicité, un journal	2%	0%	1%	0%	1%	2%
Un professionnel de l'Education Nationale	13%	4%	11%	10%	8%	15%
Un professionnel du secteur social	16%	21%	17%	11%	12%	18%
Un professionnel de l'insertion	3%	8%	4%	3%	2%	5%
Un éducateur	2%	12%	3%	4%	3%	4%
Un professionnel de la justice	1%	9%	2%	1%	2%	4%
Un hôpital	1%	12%	3%	2%	2%	3%
Un médecin généraliste	15%	9%	14%	12%	12%	14%
Un médecin spécialiste (hors santé mentale)	2%	12%	4%	0%	1%	0%
Un professionnel de santé mentale	5%	2%	5%	2%	4%	3%
Un professionnel para-médical	1%	2%	1%	3%	2%	2%
Un professionnel de la structure	6%	48%	14%	13%	12%	13%
Une association	1%	9%	3%	1%	1%	2%
Un professionnel de la MDA	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Elle-même	16%	6%	14%	6%	12%	16%
Autre	0%	2%	1%	1%	1%	1%
Ne sait pas	1%	1%	1%	2%	1%	0%
Total	-	-	-	-	-	-
NR ou NP	1%	0%	0%	1%	4%	3%

	Lieux d'écoute com.	Lieux d'écoute spécif.	Année			
			2021	2020	2019	2018
Origine géographique						
Quartiers Prioritaires QPV (ex ZUS, ZRU) dans la METRO	42%	53%	44%	44%	33%	42%
Quartiers de Veille Active QVA	5%	8%	6%	3%	3%	8%
Autres quartiers dans la METRO	16%	23%	17%	26%	16%	25%
Dans la METRO sans connaissance du quartier	12%	0%	10%	0%	27%	22%
En dehors de la METRO	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Refus	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas	24%	15%	23%	27%	21%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	13%	16%	13%	1%	-6%	0%
Emploi, scolarisation, formation						
Enfant de moins de 6 ans	1%	0%	1%	0%	2%	1%
Elève en primaire	4%	0%	3%	2%	6%	5%
Elève en collège	10%	2%	8%	5%	7%	9%
Lycéen(ne)	4%	1%	3%	4%	3%	4%
Lycéen(ne) parmi les 16-25 ans	29%	8%	24%	-	38%	33%
Etudiant(e)	3%	1%	3%	4%	3%	2%
Etudiant(e) parmi les 16-25 ans	24%	4%	20%	-	39%	16%
Formation	3%	4%	3%	2%	1%	2%
Actif(ve) (salarié(e), commerçant(e), libéral(e) autre)	29%	31%	30%	24%	29%	31%
Au foyer (sans activité)	7%	15%	9%	10%	14%	15%
Retraité(e)	10%	11%	10%	6%	8%	7%
Jeune chômeur ou en insertion	2%	2%	2%	1%	1%	2%
Jeune chômeur ou en insertion parmi les 16-25 ans	14%	12%	14%	-	15%	14%
Chômeur(se) de moins de 1 an	2%	5%	2%	2%	3%	3%
Chômeur(se) de plus de 1 an	5%	5%	5%	3%	4%	4%
Autre non actif(ve)	3%	7%	4%	5%	6%	8%
Ne sait pas	1%	2%	1%	0%	1%	1%
Minima social, incapacité, invalidité						
Bénéficiaire RSA	4%	27%	8%	7%	7%	12%
Bénéficiaire RSA parmi les 26-59 ans	8%	35%	15%	-	16%	19%
Bénéficiaire AAH	4%	2%	4%	3%	4%	4%
Bénéficiaire minimum vieillesse (ASV)	0%	1%	0%	0%	8%	1%
En invalidité ou incapacité	3%	2%	3%	2%	7%	2%
Ne sait pas	2%	35%	8%	7%	0%	3%
Emploi, scolarisation, formation						
Jeune déscolarisé (<16 ans)	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Jeune déscolarisé (<16 ans) parmi les moins de 16 ans	0%	50%	1%	-	2%	0%
Emploi précaire (emploi aidé sans RMI-RSA, dispositif d'insertion)	0%	2%	1%	1%	1%	1%
Emploi précaire parmi les 16-59 ans hors lycéens, étudiants	1%	3%	1%	-	2%	2%
Autre emploi précaire (temps partiel insuffisant, contraint, amplitude morcelée)	1%	13%	3%	3%	2%	2%
Autre emploi précaire parmi les 16-59 ans hors lycéens, étudiants	2%	14%	5%	-	4%	4%
Régularisation de séjour	3%	22%	6%	5%	7%	3%
Congé maladie	4%	2%	4%	2%	4%	2%
Congé maternité	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Congé parental d'éducation	1%	0%	0%	1%	1%	0%
Ne sait pas	0%	8%	2%	2%	3%	3%

	Lieux d'écoute com.	Lieux d'écoute spécif.	Année			
			2021	2020	2019	2018
Domicile stable						
La personne a un domicile stable	92%	72%	88%	87%	87%	86%
La personne n'a pas de domicile stable	8%	27%	12%	13%	13%	14%
Ne sait pas	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	13%	5%	11%	1%	9%	4%
Difficultés sociales, psychologiques, médiacales ou professionnelles						
Ponctuelles	26%	100%	77%	83%	52%	51%
Récurrentes	24%	0%	7%	16%	24%	29%
Chroniques	50%	0%	16%	1%	20%	16%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	3%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	89%	56%	83%	57%	9%	3%
Problèmes d'addictions						
Alcool	2%	2%	2%	2%	1%	2%
Cannabis	1%	5%	2%	1%	1%	2%
Tabac	1%	3%	1%	1%	0%	1%
Médicaments (non prescrits)	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Autres drogues illicites	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Autres (jeux, internet...)	1%	0%	1%	0%	0%	1%
Idées suicidaires	7%	8%	7%	8%	8%	9%
Problèmes psychiatriques ou troubles psychologiques lourds						
Oui	10%	12%	11%	2%	1%	14%
Non	81%	82%	82%	1%	1%	78%
Ne sait pas	8%	6%	8%	1%	0%	8%
Total	100%	100%	100%	0%	0%	100%
NR ou NP	12%	4%	11%	0%	0%	1%
Orientation proposée ou envisagée vers le soin						
Une orientation a été proposée ou envisagée vers le soin	25%	50%	30%	31%	34%	37%
Aucune orientation n'a été proposée ou envisagée vers le soin	75%	50%	70%	69%	66%	63%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	12%	5%	11%	2%	9%	3%
Type d'orientation proposée ou envisagée vers le soin (pers.concernées)						
CMP	21%	6%	10%	8%	10%	15%
Pôle Psychiatrie Précarité	-	-	-	-	-	-
MDA (espace santé)	9%	5%	5%	1%	2%	7%
Le PARI	22%	26%	15%	3%	5%	2%
Psychiatre libéral	20%	14%	11%	26%	22%	37%
Psychologue libéral	17%	4%	8%	5%	7%	16%
Structure spécialisée (CSAPA...)	7%	30%	9%	11%	9%	8%
Médecin spécialiste	11%	54%	15%	13%	8%	14%
Médecin généraliste	1%	53%	11%	17%	17%	25%
Service des urgences	8%	9%	5%	1%	3%	2%
Autres (SMPU, CPEF...)	10%	38%	12%	16%	16%	19%
Total	-	-	1,00	100	1	-
NR ou NP	2%	1%	2%	1%	2%	1%

	Lieux d'écoute com.	Lieux d'écoute spécif.	Année			
			2021	2020	2019	2018
Raisons des non orientations vers le soin						
% de personnes concernées par cet item	70%	47%	66%	48%	62%	62%
Déjà suivi	11%	26%	13%	12%	13%	11%
Pas nécessaire	66%	60%	65%	75%	67%	72%
Pas possible	3%	11%	4%	0%	7%	8%
Refus de la personne	5%	0%	4%	4%	3%	4%
Echec de l'orientation	-	-	-	-	-	-
Manque de disponibilité des professionnels	3%	0%	3%	4%	1%	0%
Eloignement géographique	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Interruption	10%	0%	8%	6%	6%	4%
Autre	3%	3%	3%	4%	3%	0%
Orientation proposée ou envisagée vers le social						
Une orientation a été proposée ou envisagée vers le social	20%	47%	23%	22%	24%	22%
Aucune orientation n'a été proposée ou envisagée vers le social	80%	171%	89%	83%	76%	78%
Total	100%	217%	112%	-	100%	100%
NR ou NP	14%	56%	21%	5%	10%	5%
Type d'orientation proposée ou envisagée vers le social (pers. concernées)						
Structure d'insertion professionnelle	2%	18%	6%	7%	9%	12%
Structure d'insertion sociale, juridique, administrative	6%	42%	13%	22%	30%	31%
Structure d'accès aux droits	17%	45%	23%	10%	11%	19%
Structure d'activités culturelles et de loisirs	68%	70%	69%	36%	55%	57%
Structures soci-éducatives	16%	52%	23%	16%	15%	28%
MDA (espace accueil)	1%	30%	7%	5%	9%	8%
Autres	2%	9%	3%	4%	10%	9%
Total	-	-	-	-	-	-
NR ou NP	7%	6%	7%	2%	2%	1%
Raisons des non orientations vers le social (pers. concernées)						
% de personnes concernées par cet item	71%	75%	71%	53%	69%	75%
Déjà suivi	37%	76%	44%	40%	35%	33%
Pas nécessaire	48%	23%	43%	56%	56%	57%
Pas possible	5%	1%	5%	0%	4%	5%
Refus	3%	0%	2%	1%	1%	1%
Echec de l'orientation	-	-	-	-	-	-
Manque de disponibilité des professionnels	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Eloignement géographique	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Interruption	6%	1%	5%	2%	3%	3%
Autre	1%	0%	0%	1%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%