

2. DEUXIEME PARTIE : CONCEPTION ET PREPARATION DE L'ENQUETE

Auteur : Bernadette Guiot de la Rochère

2.1 La population enquêtée : les usagers des services d'aide

2.1.1 Les services retenus

2.1.1.1 Les services d'hébergement

Les services d'hébergement retenus dans le champ de l'enquête sont les Centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) assurant un hébergement (financement par l'Aide sociale à l'hébergement, relevant de l'État), les centres maternels (financement par l'Aide sociale à l'enfance, relevant des Conseils généraux), les hôtels sociaux, les centres d'accueil associatifs ou communaux non conventionnés à l'aide sociale, les places réservées à l'urgence dans des structures telles que les foyers de jeunes travailleurs (FJT), les foyers de travailleurs migrants (FTM), les résidences sociales, les chambres d'hôtel louées par des associations ou des organismes publics, les communautés de travail. L'enquête n'a pas été organisée dans les Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) et les Centres provisoires d'hébergement (CPH), car les entretiens se sont déroulés en français. On dispose néanmoins de données venant de France Terre d'Asile pour estimer la taille de cette population.

Ces institutions sont gérées par des organismes publics ou privés, le plus souvent des associations. Les organismes à caractère public sont gérés par des centres communaux d'action sociale (anciens Bureau d'Aide sociale) ou des structures départementales. Pour certains de ces hébergements (notamment les CHRS et certains centres maternels), les personnes versent une participation financière en fonction de leurs ressources. Celle-ci peut prendre la forme d'un travail dans le centre. Certaines de ces structures sont réservées à des publics spécifiques, notamment les centres maternels où sont logées des femmes enceintes à partir du cinquième mois de grossesse et des femmes isolées avec leurs enfants de moins de 3 ans. Enfin, les hôtels sociaux sont gérés par des associations dont certaines sont propriétaires. Des places de CHRS peuvent être gérées comme des hôtels sociaux, pour des séjours de courte durée, avec admission en urgence. Les places en hôtel social sont le plus souvent financées par l'ALT¹⁵.

Les services d'hébergement retenus dans le champ de l'étude se distinguent d'une part des foyers-logement et d'autre part des logements du parc social. Seules les personnes hébergées au titre de l'urgence dans des foyers-logement sont considérées comme sans-domicile. Par contre, dès lors qu'ils acquittent une redevance, les résidents des foyers-logement (FJT, FTM, résidence sociale) sortent du champ des sans-domicile. Ils ont une autonomie plus grande que les personnes qui dépendent de l'aide sociale. Dans ces foyers-logement, la durée de séjour est d'au moins un an, contre 6 mois renouvelables dans les CHRS et les centres maternels. De la même façon, il importe d'établir une limite précise entre le logement social qui implique la signature d'un bail de location et l'hébergement en logement par l'intermédiaire d'un centre ou d'une association¹⁶.

La catégorie des foyers-logement (FJT, FTM, résidence sociale) représente un cas limite de service d'hébergement à la frontière entre l'hébergement temporaire et le logement social. Les résidences sociales ont été instituées en 1995 pour développer des structures d'hébergement ouvertes à d'autres catégories que celles traditionnellement accueillies dans les foyers (jeunes, travailleurs immigrés, personnes âgées, handicapés) pour

¹⁵ L'Alt : aide aux associations logeant à titre temporaire des personnes défavorisées. Malgré la généralisation des aides personnelles au logement, certains ménages ne pouvaient en bénéficier en raison de durée de séjour trop courte dans leur hébergement. Pour favoriser l'accueil de ces ménages, la loi du n°91-1406 du 31/12/91 a institué l'Alt pour les ménages prioritaires au titre du plan départemental d'urgence. Elle est versée par les Caf exclusivement aux associations ayant conclu une convention annuelle Alt avec l'État.

¹⁶ Beaucoup de structures d'hébergement œuvrent dans le domaine du relogement. Par l'intermédiaire de logements « passerelles » ou de baux glissants, elles essaient d'accompagner les hébergés vers le logement de droit commun. Mais pendant une période intermédiaire, les hébergés acquittent un loyer sans être locataires à part entière. Tant qu'ils versent leur loyer au centre ou à l'association, ils sont considérés comme sans-domicile, même s'ils se déclarent locataires et/ou perçoivent une allocation logement.

prendre en compte la diversité des publics touchés par la précarité et en particulier ceux qui ont des difficultés à accéder à un logement. Les autres cas limites pour lesquels il a fallu trancher sont le cas des hébergements dans les congrégations religieuses, tous les cas de logement temporaire (sous-location, logement à titre gratuit par une association). Ces cas d'occupation temporaire n'ouvrant pas l'accès à un statut de droit commun ont tendance à se développer bien que leur statut juridique soit flou (accès sur prescription sociale, intervention de médiateurs, durée de séjour limitée). Devait-on et avait-on les moyens de les prendre en compte dans le champ de l'enquête ? Les CPH n'auraient-ils pas été coûteux à enquêter (nécessité de faire appel à des interprètes) ?

Dans les agglomérations de taille moyenne, la spécialisation des structures est beaucoup moins importante que dans l'agglomération parisienne. Dans une agglomération de taille moyenne, il est fréquent qu'une structure d'hébergement accueille, dans un même lieu, des demandeurs d'asile, des réfugiés mais également des personnes ayant des difficultés d'accès au logement (hébergement CHRS). Contrairement à la composante CHRS, les composantes CADA et CPH ne figurent pas dans le champ de l'enquête. Il a été décidé de conserver ces structures mixtes dans le champ de la base des sites. Il paraît difficile d'exclure la composante CPH ou CADA ce qui supposerait que l'identification des liens puissent être suffisamment précise pour porter sur une fraction du centre d'hébergement. La question suivante s'est donc posée : ces centres d'hébergement mixtes doivent-ils être conservés dans la base des services ?

2.1.1.2 les distributions de repas chauds

L'aide alimentaire se présente sous deux formes : la distribution d'une part de repas tout préparés, et d'autre part de colis alimentaires. L'étude ne retient que les distributions de repas chauds car les colis alimentaires, qui représentent la grande majorité de l'aide alimentaire distribuée en France, sont principalement destinés à des personnes disposant d'un logement¹⁷. Les distributions de repas chauds se caractérisent par le fait qu'elles proposent à heures fixes de la nourriture directement consommable au moins une fois par semaine pendant la période d'enquête, et donc s'adressent davantage à la population sans-domicile. La distribution a lieu soit dans un local spécialement conçu pour la restauration soit sur un emplacement fixe (rue, place), la distribution s'effectuant alors au moyen d'une camionnette.

Il importe de définir précisément la notion de repas du midi en donnant une plage horaire de référence précise. Elle ne doit pas être trop longue afin qu'il ne soit pas possible de prendre deux repas dans cet intervalle de temps (un petit déjeuner et un repas du midi par exemple), ce qui serait incohérent avec le principe d'identification¹⁸ des liens avec la base des services. Mais elle ne doit pas non plus être trop petite pour ne pas exclure les personnes qui ne prennent qu'un seul repas dans la matinée qui fait office de petit déjeuner et de repas de midi.

2.1.2 Le champ géographique

Le champ de l'enquête est constitué des agglomérations de plus de 20 000 habitants du territoire métropolitain. Plusieurs éléments ont été pris en considération pour définir ainsi le champ géographique et choisir, comme unité de tirage du premier degré du plan de sondage, les agglomérations plutôt que les communes.

Au préalable, le territoire rural et les DOM-TOM ont été éliminés du champ de l'enquête, la collecte par l'intermédiaire des services d'aide n'ayant de sens que dans les zones géographiques où il existe un réseau d'assistance tourné vers les personnes sans-domicile. Or, comme l'a montré l'examen du fichier des établissements sanitaires et sociaux, la plupart des communes rurales et des agglomérations¹⁹ de moins de 5 000 habitants en sont totalement dépourvues.

Ensuite, il a fallu choisir le découpage géographique le plus approprié au tirage des unités primaires. Plusieurs possibilités étaient envisageables, selon la nature des unités géographiques échantillonnées (communes, agglomérations) et le nombre de degrés de tirage : un échantillonnage à deux degrés (tirage d'agglomérations puis de communes urbaines) ou bien un échantillonnage à un seul degré (tirage de communes urbaines ou

¹⁷ D'après l'enquête Panel européen (1994-2000), 350 000 ménages en logements (soit 1,5 % de l'ensemble des ménages) déclarent recevoir une aide en nature (nourriture, vêtements) provenant de services sociaux ou d'associations au cours d'une année. Il s'agit pour environ la moitié de ménages vivant en dessous du seuil de pauvreté (soit moins de 50 % du revenu médian par unité de consommation) ; 1 ménage pauvre vivant en logement ordinaire sur 10 déclare y avoir recours. On ne distingue pas d'évolution significative de ces taux de recours entre 1994 et 2000.

¹⁸ C'est-à-dire qu'un individu ne peut consommer qu'une seule unité de type « service x jour d'enquête », le service étant une prestation à un moment de la journée fixé.

¹⁹ Les limites entre territoire urbain et territoire rural sont redéfinies à l'occasion de chaque recensement. Leur tracé fait intervenir la notion d'agglomération de population. Une agglomération est définie comme un ensemble d'habitations telles qu'aucune ne soit séparée de la plus proche de 200 mètres, et abritant au moins 2000 habitants. Ces seuils, 200 mètres pour la continuité de l'habitat et 2 000 pour la population, résultent de recommandations adoptées au niveau international.

d'agglomérations). Un tirage d'agglomérations a finalement été retenu. Tout d'abord, le niveau communal n'a pas paru optimal du point de vue de l'inventaire des services. Dans la mesure où certaines sources d'informations sont souvent centralisées au plan régional ou départemental, il semblait plus aisé de demander aux fédérations d'associations ou aux DDASS la liste des structures d'accueil de leurs départements plutôt qu'une liste par commune, qui aurait nécessité de leur part un travail supplémentaire. Un tirage de communes n'a pas non plus semblé judicieux sur le plan de l'organisation du réseau d'enquêteurs. Il aurait été coûteux de former des équipes d'enquêteurs pour réaliser des entretiens dans des communes périphériques d'agglomérations dont la commune centre n'aurait pas été sélectionnée. Enfin, en optant pour un tirage de communes, l'information recueillie dans les semainiers aurait été de moins bonne qualité qu'avec un tirage d'agglomérations. Les contacts du répondant avec les services d'aide dans la semaine précédant l'interview sont d'autant mieux identifiés que l'enquêteur a pu vérifier que les lieux figuraient dans le répertoire. Or si le répondant avait fréquenté des services d'aide de communes non échantillonnées l'enquêteur aurait eu de la peine à les coder ne sachant pas s'il relevait du champ de l'enquête puisque l'inventaire n'y aurait pas été réalisé. On aurait donc perdu le bénéfice de l'utilisation des semainiers. En raison de la localisation des services d'aide, ces déplacements intercommunaux sont fréquents notamment dans les agglomérations de taille moyenne, les distributions de repas, généralement situées dans la commune centre, accueillent des habitants des communes périphériques.

Il restait à choisir le seuil minimum pour tirer les agglomérations. La nécessité d'élargir au maximum le champ de l'enquête aux petites agglomérations s'opposait à celle de regrouper les enquêtes. En effet, beaucoup d'enquêtes se déroulant tard le soir, il aurait été difficile d'imposer aux enquêteurs des déplacements de nuit après des enquêtes difficiles, et payer des frais d'hébergement aurait été assez coûteux. L'alternative qui aurait consisté à former un grand nombre d'enquêteurs sur de nombreuses agglomérations ne paraissait pas souhaitable, d'autant que certains n'auraient interrogé que quelques individus. En effet, dans les agglomérations de moins de 20 000 habitants le fichier FINESS indique très peu de CHRS et de centres maternels, ce qui laissait penser que le nombre de structures d'accueil était relativement faible voir souvent nul (partie 4). En dessous de 50 000 habitants des problèmes d'organisation ou/et d'inefficacité étaient prévisibles, à cause de la nécessité d'assurer à chaque enquêteur localisé un minimum de questionnaires, et de façon plus secondaire, d'avoir des taux de sondage inférieurs à 100%, ce qui obligeait à donner des probabilités de tirage différentes aux prestations (et donc des poids initiaux différents) selon les tailles d'agglomérations. La taille minimum des agglomérations a donc été fixée à 20 000 habitants, seuil au-dessus duquel ces problèmes restaient mineurs.

Pour mieux vérifier notre hypothèse selon laquelle les agglomérations de petite taille étaient faiblement équipées en structure d'accueil pour les personnes sans-domicile, il a été décidé d'effectuer un inventaire dans un échantillon de 80 agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants.

De manière générale, le site et l'association ou l'organisme qui le gère appartiennent à la même agglomération. L'appartenance du site au champ géographique est alors aisée à établir. Mais on peut rencontrer deux cas de figure épineux :

- il se peut qu'un gestionnaire soit responsable de lieux d'hébergement dispersés sur plusieurs agglomérations dont certaines n'appartiennent pas à l'échantillon ;
- une association ou un organisme peut proposer des services sur des sites qui varient au cours du temps ; il est alors impossible de connaître leur adresse avant d'avoir conduit l'enquête téléphonique, leur localisation pouvant varier d'une période à une autre, ces services n'étant pas liés à un site précis, et leur configuration géographique étant complexe. C'est le cas de la distribution de repas itinérante, et de l'hébergement dispersé soit en chambre d'hôtel soit en appartement. Dans la première phase de l'inventaire, il n'a pas été possible d'identifier les sites correspondants à ce type de services (i.e. : les endroits où s'arrêtent le camion de distribution, l'adresse de l'hôtel ou des appartement mis à disposition).

2.1.3 La période de collecte de l'enquête

L'enquête s'est déroulée sur une période de quatre semaines au cours du mois de janvier et février 2001, à l'exclusion des week-end. Le choix de la période d'enquête a été dicté d'une part par les contraintes de temps qui ont pesé sur l'enquête préalable auprès des services et, d'autre part, par l'existence de variations hebdomadaires, mensuelles et saisonnières dans l'offre de services et dans l'utilisation qui en est faite par les personnes sans-domicile. L'enquête préalable auprès des services ne pouvait pas commencer avant que l'ensemble des centres d'hébergement et des services de restauration gratuite n'aient ouvert leurs portes. Elle s'est déroulée donc nécessairement entre le début du mois de novembre et la fin du mois de décembre 2000. Comme la collecte repose sur l'interrogation de personnes contactées dans un lieu d'hébergement ou de restauration, une telle enquête doit se dérouler pendant les mois d'hiver, période de l'année où les personnes sans-domicile recourent le plus à ces formes d'assistance. En effet, il est probablement moins pénible de dormir dehors à des périodes de l'année où les températures sont plus clémentes. Les week-end ont été exclus du champ temporel de l'enquête

parce qu'il paraissait difficile de solliciter les enquêteurs le week-end alors qu'ils étaient déjà amenés à travailler en soirée mais aussi pour éviter les problèmes liés aux fermetures de certaines des structures pendant ces périodes. Enfin, la collecte s'est étalée sur un mois pour tenir compte des variations mensuelles dans l'utilisation des services et dans les comportements qui pourraient découler de l'épuisement progressif des ressources financières dont le renouvellement est mensuel (salaires et prestations sociales).

Le dispositif ainsi mis en place excluait du champ de l'enquête les personnes sans-domicile qui utilisent les services exclusivement le week-end. Il ne permettrait pas non plus d'apprécier, les variations saisonnières de l'effectif de la population des personnes sans-domicile. Pourtant, il est probable que l'effectif de la population visée par l'enquête varie au cours de l'année du fait par exemple des abandons de logement plus nombreux en hiver à cause de l'augmentation du coût des factures d'électricité ou de chauffage, ou des expulsions qui commencent après la fin de la période d'interdiction (partie 5).

2.2 Inventaire des services d'aide et enquête téléphonique auprès des responsables

L'objectif de l'inventaire était de constituer une base exhaustive des services d'aide existant à la fin de l'année 2000, destinés aux personnes sans-domicile et situés dans les agglomérations du champ de l'enquête et d'obtenir pour chacun de ces services des informations indispensables au deuxième degré du tirage de l'échantillon (les couples service x jour) ainsi qu'à l'organisation de la collecte. Par ailleurs, cet inventaire a permis de dresser un répertoire des services présents dans chaque agglomération pour permettre aux enquêteurs de coder correctement les structures d'aide fréquentées par les répondants au cours de la semaine précédant l'entretien.

L'inventaire a été réalisé dans 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants où a eu lieu l'enquête (cf. premier degré du sondage) mais aussi dans 80 agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants, l'objectif étant d'étudier l'importance des services d'aide dans les agglomérations de petites tailles où il n'avait pas été prévu de conduire l'enquête individu. Ce travail a été réalisé en collaboration étroite avec les 17 directions régionales concernées par l'enquête.

Cet inventaire a permis de recenser tous les services d'accueils de jour, d'hébergement et de restauration bien que finalement la collecte n'ait eu lieu que dans les deux derniers services. La réalisation de cet inventaire a duré 16 mois et s'est déroulée en trois phases :

- la constitution de la base des structures à partir d'informations obtenues au niveau national, régional et local ;
- l'enquête téléphonique auprès des structures ;
- la constitution de la base de sondage des services d'aide en passant d'une base de structures à celle de services.

Liste des 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants et des 17 directions régionales de gestion*

DR d'Alsace	DR de Champagne-Ardenne	DR de Haute-Normandie
Bâle (Suisse) - Saint-Louis	Laon	Elbeuf
Guebwiller	Meaux	Évreux
Mulhouse	Reims	Eu
Strasbourg	Saint-Quentin	Le Havre
Thann - Cernay	Troyes	Rouen
DR d'Aquitaine	DR d'Île-de-France	
Bayonne	Paris	
Bordeaux		
Dax	DR de Languedoc-Roussillon	DR des Pays de la Loire
Marmande	Avignon	Angers
Périgueux	Montpellier	Le Mans
Pau	Narbonne	Nantes
	Nîmes	
DR d'Auvergne	Perpignan	DR de Poitou-Charentes
Clermont-Ferrand		Poitiers
	DR de Lorraine	Rochefort
DR de Bourgogne	Bar-le-Duc	La Rochelle
Besançon	Metz	
Chalon-sur-Saône	Nancy	DR de PACA
Dijon	Saint Dié	
Montbéliard	Sarreguemines	La Ciotat
	DR de Midi-Pyrénées	Draguignan
DR de Bretagne	Albi	Grasse - Cannes - Antibes
Brest	Toulouse	Marseille - Aix-en-Provence
Caen		Nice
Cherbourg	DR du Nord-Pas-de-Calais	Toulon
Lisieux	Amiens	
Lorient	Béthune	DR de Rhône-Alpes
Quimper	Boulogne-sur-Mer	Annecy
Rennes	Calais	Grenoble
Saint-Brieuc	Cambrai	Lyon
Saint-Lô	Douai	Saint-Étienne
	Dunkerque	Roussillon
DR du Centre	Lens	Villefranche-sur-Saône
Chartres	Lille	
Orléans	Maubeuge	
Tours	Valenciennes	

2.2.1 Constitution de la base des structures

Cette première phase a consisté à obtenir les coordonnées téléphoniques de l'ensemble des structures, situées dans les agglomérations concernées par l'inventaire, qui offrent gratuitement ou quasi gratuitement au moins l'un des trois services suivants : hébergement, distribution de repas ou accueil de jour. Deux types de sources ont été utilisées : des listes ou fichiers nationaux et des données obtenues auprès d'acteurs locaux.

2.2.1.1 Les sources nationales

Pour constituer les premiers fichiers régionaux, 7 sources différentes ont été utilisées : 4 sources principales (en format numérique) et trois sources complémentaires (en format papier).

Les quatre sources principales :

- la source de la FNARS

La FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale) fédère au niveau national plus de 550 associations et organismes publics. Ces derniers gèrent près d'un millier d'établissements et plus de 8 000 salariés. La FNARS édite un annuaire papier des établissements d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion. Cet annuaire est réalisé à partir d'une enquête faite auprès des associations. Les résultats de l'enquête de 1999 ont été utilisés, résultats publiés dans l'édition 2000/2001.

- la source FINESS

Le Fichier National des Établissements Sanitaires et Sociaux (FINESS) rassemble les informations relatives aux établissements et services sanitaires et sociaux. Ce fichier d'établissements est utilisé par le Ministère des Affaires Sociales, les DDASS et DRASS, les préfetures et caisses d'assurance maladie en particulier pour les procédures de fixation de tarifs (prix de journée ou budget global). Ce fichier sert aussi à des fins statistiques (lancement d'enquêtes) et donne lieu à une diffusion. Pour l'inventaire les catégories suivantes ont été retenues : les Accueils Mère-enfant (ou centre maternel), les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale conventionnés et les accueils non conventionnés. L'extraction de ces données a été réalisée fin août 1999.

- la source SIRENE

SIRENE est le répertoire officiel d'immatriculation de toutes les entreprises et établissements situés sur le territoire français. Dans ce répertoire, l'activité « autres hébergements sociaux » codes APE 853 E a permis de retrouver des établissements appartenant au champ de l'enquête. Les autres activités qui pourraient être concernées ne sont pas suffisamment détaillées dans la nomenclature d'activité de SIRENE pour permettre de retrouver facilement d'autres établissements.²⁰ L'extraction de ces données a été réalisée début juillet 1999.

- la source « accueils solidaires »

Cette source comprend les structures mentionnées dans l'annuaire Accueils solidaires. L'annuaire a été édité en 1999 par l'association Communication 1901 à la suite d'une étude nationale sur les accueils de jours (réalisée pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Solidarité - Comité national pour les accueils de jour).

- Les 3 sources complémentaires

- la source des FFBA

La FFBA (Fédération Française des Banques Alimentaires) aide les banques alimentaires départementales qu'elle fédère à collecter des denrées, les stocker, les transporter et les répartir. Les banques alimentaires reçoivent des denrées alimentaires, souvent non commercialisables, offertes gratuitement par des fabricants et des moyennes ou grandes surfaces. Les pouvoirs publics mettent également à leur disposition des surplus de l'Union européenne. Enfin, des particuliers se montrent généreux lors de collecte de vivres dans les grandes surfaces ou dans les écoles. Les banques alimentaires redistribuent gratuitement tout au long de l'année les produits qu'elles ont reçus à des associations caritatives et humanitaires, centre d'aide ou d'accueil au niveau local. Les 9/10 de l'aide alimentaire apportée par les clients de ces banques prend la forme de colis alimentaires (boîtes de conserve, aliments à cuire destinés à des ménages équipés en matériel de cuisine et disposant donc d'un logement). Seulement 1/10 des clients des banques alimentaires distribuent de la nourriture prête à être consommée (des repas) et appartiennent donc au champ de l'enquête.

²⁰ En particulier les établissements 853 K (autres formes d'hébergement et d'action sociale) et 913A (organisations religieuses)

La liste transmise par la FFBA regroupait des associations, des communautés, des centres d'hébergements ayant répondu à une enquête menée par la FFBA de novembre 1996 à mars 1997 soit un tiers seulement des clients des banques alimentaires qui proposent des repas ou des casse-croûte. La liste comportait uniquement le nom de l'association et le nom de la commune.

- La liste issue du pré-recensement des communautés

De façon à préparer le recensement de 1999, l'INSEE a réalisé courant 1998 en lien avec les mairies, un pré-recensement des communautés. Ce pré-recensement avait pour objectif de lister toutes les communautés existantes selon leurs catégories et d'évaluer leurs tailles. Pour ce faire, des listes ont été établies à partir du recensement de 1990 et des informations provenant des ministères de tutelle, puis validées par les mairies durant l'été 1998.

Les personnes recensées dans les centres d'hébergement et concernées a priori par l'inventaire sont en principe classées dans les catégories 6 et 7 définies de la façon suivante :

6 - personnes recueillies dans un centre d'hébergement ou un centre d'accueil pour une très courte durée,

7 - personnes recueillies dans un centre d'hébergement ou un centre d'accueil pour une plus longue période.

Ces catégories ne correspondent pas parfaitement avec l'inventaire. En effet, si elles comprennent les CHRS ou les centres maternels, elles incluent également les pouponnières.

Pour les agglomérations concernées, il a été fourni une liste issue du pré-recensement des communautés de catégorie 6 et 7 avec leurs noms, leurs adresses, le numéro et le nom de la commune, le numéro de district, le nom et le numéro de téléphone du responsable de la collectivité. Dans ces listes, figuraient également les communautés de catégorie 8 (autre cas) dans lesquelles avaient pu se glisser des communautés du champ de l'enquête.

- Recensement des communautés de 1999

Seul le nombre de personnes recensées en 1999, par type de communauté et au niveau infra-communal (par district) était alors disponible. Pour chaque agglomération du champ de l'enquête, il a donc été fourni une liste donnant par commune le nombre de personnes recensées, par district, pour les communautés les plus proches du champ de notre enquête à savoir les catégories 6 (centre d'hébergement ou d'accueil pour très courte période) les communautés 7 (les centres d'hébergement ou d'accueil pour plus longue période) et 8 (autre cas). Sur cette liste ne figurait pas le nom de la communauté. Il était difficile de savoir si la communauté recensée appartenait bien au champ de l'enquête et de ce fait d'établir le lien avec l'inventaire.

2.2.1.2 Les sources régionales

Ces sources viennent en complément des sources nationales qui n'étaient pas exhaustives.

- Les sources issues des contacts de la DR

Les directions régionales ont établi des contacts avec trois types de structures, en commençant par celles qui a priori devaient apporter le plus d'informations²¹

- les CCAS (Centres communaux d'action sociale) des communes centre des 80 agglomérations, les DDASS (Directions Départementales de l'Action Sanitaire et Sociale), les structures gestionnaires du numéro « 115 » ;

- des organismes spécialisés et des fédérations d'associations (FNARS, ORS) ;

- des associations caritatives et culturelles (Secours catholique, Secours populaire, Restaurants du cœur, Les croix rouges françaises, Les sociétés de Saint Vincent de Paul).

- Les sources issues de l'enquête auprès d'organismes locaux

Par ailleurs les directions régionales ne pouvant contacter tous les organismes et associations susceptibles d'apporter des informations, il a été lancé, dans les agglomérations concernées, une enquête au moyen d'un questionnaire papier auprès : des CCAS (en dehors de ceux des communes centre des agglomérations de plus de

²¹ Les coordonnées de ces différentes structures ont été fournies aux directions régionales sous forme de liste papier.

20 000 habitants contactés directement par les directions régionales les adresses ayant été récupéré dans le fichier SIRENE), des paroisses protestantes et catholiques²², des Banques Alimentaires Départementales.

- Aux directeurs des CCAS, il est demandé une liste des structures situées dans leur commune, offrant au moins un des trois services d'aide aux sans-domicile (hébergement, restauration, accueil de jour) ; aux curés et aux pasteurs, si leur paroisse offre de façon régulière au moins un des trois services (et si oui, lesquels) ou bien si une association distribue des aides dans leur paroisse (et si oui, laquelle) ; aux directeurs des Banques Alimentaires Départementales, la liste des associations ou des organismes clients de la banque et servant des repas.

Ainsi 4893 courriers ont été envoyés se répartissant de la façon suivante :

Nombre de courriers envoyés pour les 160 agglomérations

Régions de gestion	Aux paroisses*	Aux CCAS/mairie	Aux banques alimentaires	TOTAL
Île-de-France	556	221	13	790
Champagne-Ardenne	82	83	5	170
Haute-Normandie	170	123	3	296
Centre	168	132	4	304
Bourgogne	71	59	3	133
Nord-Pas-de-Calais	386	316	3	705
Lorraine	146	64	3	213
Alsace	198	72	1	271
Pays de la Loire	135	51	5	191
Bretagne	153	80	6	239
Poitou-Charentes	45	18	3	66
Aquitaine	142	101	6	249
Midi-Pyrénées	107	73	2	182
Rhône-Alpes	297	179	5	481
Auvergne	11	17	1	29
Languedoc-Roussillon	116	30	4	150
Provence- Alpes-Côte d'Azur	310	109	4	423
TOTAL	3093	1728	72	4893

* Une cinquantaine de courriers ont été retournés, l'adresse étant erronée.

Les taux de réponse ont varié selon les régions mais globalement plus de la moitié des paroisses, des CCAS/mairies et des banques alimentaires ont répondu. Les paroisses ont répondu ne pas avoir de services réguliers d'aides aux personnes sans-domicile mais quelques-unes les accueillent ponctuellement. Néanmoins un certain nombre d'entre elles ont été considérées comme faisant partie du champ de l'enquête. Par contre, environ un cinquième des CCAS et des mairies qui ont répondu ont communiqué des adresses de structures.

Une lettre de relance a été envoyée auprès des mairies et des CCAS.

2.2.1.3 Construction de la base des structures

La Direction générale a adressé à chaque direction régionale un fichier contenant les structures de sa région susceptibles d'appartenir au champ de l'enquête c'est-à-dire les structures offrant a priori au moins un service d'hébergement, de restauration ou d'accueil de jour. Ce fichier couvrait le champ géographique des 160 agglomérations concernées par l'inventaire et a été élaboré à partir des sources Fnars, Finess, Sirene, et Accueils solidaires. Il comportait des informations concernant la structure (noms, adresse, numéro de téléphone et éventuellement la capacité d'accueil). Le fichier dans son ensemble soit pour les 160 agglomérations contenait

²² Le fichier d'adresse des paroisses provient de l'association « Chrétiens Médias » et transmis en juillet 1999. Pour l'ensemble de la France, il comprend 12 681 paroisses catholiques et protestantes et également quelques adresses d'aumônerie et de couvents. Il a fallu retravailler ce fichier pour ne conserver que les coordonnées des paroisses des agglomérations concernées par l'inventaire.

3204 structures dont 98,6% concernent les 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants. L'origine de la source a été conservée au moyen d'un identifiant.

Taille des fichiers en nombre d'observations envoyés aux régions selon les différentes sources pour les 160 agglomérations

Régions de gestion	Source FNARS	Source FINESS	Source SIRENE	Source Accueils Solidaires	TOTAL	dont pour les 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants
Île-de-France	174	166	163	342	845	845
Champagne-	22	24	28	22	96	94
Haute-Normandie	38	47	50	44	179	178
Centre	31	22	41	30	124	119
Bourgogne	28	26	34	19	107	100
Nord-Pas-de-	79	81	125	45	330	325
Lorraine	29	21	20	33	103	103
Alsace	31	23	24	40	118	118
Pays-de-la-Loire	40	26	32	26	124	124
Bretagne	38	42	45	28	153	148
Poitou-Charentes	10	14	9	11	44	43
Aquitaine	29	29	29	35	122	122
Midi-Pyrénées	24	18	38	30	110	101
Rhône-Alpes	68	54	82	62	266	263
Auvergne	1	4	7	5	17	16
Languedoc-	27	22	23	37	109	108
PACA	87	64	113	93	357	352
TOTAL	756	683	863	902	3204	3159

Remarques :

- Le fichier initial FNARS contenait 1323 structures au niveau France entière dont 845 dans le champ géographique des 160 agglomérations de l'inventaire et dont 756 dans le champ géographique et des services (en particulier les CADA et CPH ont été supprimé) de l'enquête SD-2001. Ces 756 structures comprennent 10 893 places en urgence et 27 025 en insertion.

- Le fichier initial FINESS contenait 808 observations au niveau France entière avec les catégories Accueils Mère-enfant (ou centre maternel), Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale conventionnés et accueils non conventionnés, dont 683 était dans le champ géographique des 160 agglomérations de l'inventaire.

- Le fichier initial des « accueils solidaire » contenait 1 411 structures au niveau France entière ; dont 902 dans le champ géographique des 160 agglomérations de l'inventaire.

Pour extraire de ces fichiers les 160 agglomérations concernées par l'inventaire, il a fallu les apparier avec la base des données communales (BDCOM). Cette opération s'est révélée fastidieuses car les sources Finess, Fnars, « Accueil solidaire » ainsi que le fichier des paroisses ne comportaient aucun code géographique mais simplement le nom de la commune et son code postal.

Les directions régionales ont alors supprimé les structures répertoriées plusieurs fois (certaines par exemple figuraient à la fois dans les sources FNARS, FINESS et SIRENE) ou manifestement hors du champ de l'enquête (par exemple des maisons de retraites). Elles ont rajouté les sources obtenues localement ou en réponse aux questionnaires adressés aux paroisses, aux CCAS et aux banques alimentaires. Elles ont également complété ce fichier en récupérant des informations manquantes (par exemple le numéro de téléphone). Il était également demandé aux directions régionales de compléter leurs inventaires grâce aux trois listes papier issus du recensement des communautés et de la fédération des banques alimentaires. Cette opération terminée, la base comprenait 2 742 structures.

2.2.2 Contenu et gestion de l'enquête téléphonique auprès des responsables

Quatre objectifs étaient assignés à l'enquête téléphonique : éliminer les structures hors-champ, identifier les différents services proposés par les structures, décrire les règles de fonctionnement des services de manière à anticiper les méthodes de tirage des individus et enfin connaître la fréquentation des services un jour moyen de janvier 2000 de manière à pouvoir réaliser le deuxième degré du tirage de l'échantillon des visites (cf. partie 4.2)

2.2.2.1 Plan du questionnaire

Le questionnaire est constitué de 7 parties permettant de repérer 6 services.

Partie Filtre (F)

La première partie intitulée Filtre Services (F) sert à repérer tous les services d'une structure qui sont :

- Hébergement en logements Dispersés (HD)
- Hébergement en chambres d'Hôtel (HH)
- Hébergement Regroupé (HR)
- Restauration Fixe (RF)
- Restauration Itinérante (RI)
- Accueil de jour (AC)

Cette partie vise également à éliminer les structures hors-champ: les structures n'offrant aucun service d'hébergement, de restauration ou d'accueil principalement destinées aux sans-domicile, par exemple les services de distribution de colis alimentaires, les hébergements réservés aux réfugiés ou demandeurs d'asile, les centres de cure ou thérapeutiques, les résidences sociales, les foyers de jeunes travailleurs ou les foyers de travailleurs migrants, les accueils assurant seulement la distribution de vêtements ou des soins médicaux

- Partie hébergement (HD, HH et HR)

Dans le questionnaire, quatre types de services peuvent être distingués

- Hébergement en logements Dispersés (HD)

Cette partie concerne les structures proposant des hébergements dispersés, éclatés. Cet hébergement peut être en appartements, en studios ou en maisons individuelles et pas obligatoirement à l'adresse de la structure. Les hébergés vivent dans ces logements de façon indépendante. Soit le logement appartient à l'organisme gestionnaire, soit l'organisme ou l'association paye le loyer pour la personne hébergée.

- Hébergement en chambres d'hôtel (HH)

Cette partie s'adresse aux structures qui proposent des chambres de façon ponctuelle en général pour une durée assez courte (quelques jours). Il peut s'agir de chambres d'hôtel ou de places réservées par une association ou un organisme (un CCAS par exemple) en foyer de jeunes travailleurs ou de travailleurs migrants ou en résidence sociale. Au moment de l'enquête téléphonique, ce sont bien les associations qui réservent ces chambres qui ont été interrogées. Par exemple, on a interrogé un CCAS qui réserve des lits dans un FJT ou dans un hôtel et non le FJT ou l'hôtel en tant que tel.

- Hébergement Regroupé (HR) **de courte et longue durée**

Cette partie est pour les structures qui proposent des lits en chambres, en dortoirs, en appartements ou en studios à l'adresse de la structure. Ces lits sont regroupés dans une même structure et les personnes hébergées ne sont pas indépendantes. Elles partagent en particulier les parties communes et sont soumises à un règlement intérieur.

Les questions de cette partie sont un peu plus détaillées que dans les parties HD et HH. Outre la catégorie des personnes hébergées et leur nombre, on s'intéresse aux heures d'accès du service pour les hébergés et on opère une distinction entre l'hébergement d'urgence et l'hébergement pour des durées moyennes ou longues. Pour simplifier, on définit les places en urgence comme celles offertes en admission immédiate (sans procédure spécifique) ou pour des durées de séjour courtes, inférieures à 15 jours. Les places qui ne répondent pas à la définition de l'urgence ci-dessus ou pour lesquelles l'enquêté n'arrive pas à donner de définition précise sont considérées comme étant hors urgence.

Il est fréquent qu'une même structure offre à la fois un service d'hébergement dispersé et un service d'hébergement regroupé. Par ailleurs, de nombreux services d'hébergement regroupé ont des places réservées à l'urgence ainsi que des places dites d'insertion c'est-à-dire de moyen et long séjour.

- Partie Restauration (RF, RI, PM à CS)

Dans le questionnaire, la partie restauration donne lieu à la description de deux services.

- Restauration Fixe (RF)

Un service de restauration est considéré comme fixe s'il est à une adresse précise. Il offre un déjeuner ou un dîner (les petits déjeuners sont exclus du champ de l'enquête).

On distingue la restauration du midi de celle du soir.

- Restauration Itinérante (RI)

Un service de restauration itinérante offre des repas (déjeuner ou dîner) apportés par une camionnette sur un lieu identique d'un jour à l'autre (ou d'une semaine à une autre) (une place, une gare, une contre-allée, etc.). On distingue la restauration du midi de celle du soir et également les différents lieux de restauration, chaque lieu étant décrit de manière précise. Ainsi, les Restaurants du cœur peuvent offrir un repas le lundi place de la Nation, le mardi place de la République et le dimanche aux Invalides.

2.2.2.2 Justification des questions par rapport aux objectifs de l'enquête

- Pour le tirage des services et le nombre d'enquêtes à réaliser

- Nombre d'adultes fréquentant le service

Pour les services d'hébergement, de restauration ou d'accueil, il est demandé le nombre d'adultes fréquentant le service : soit de façon précise à l'unité près, soit en indiquant une tranche (entre 50 et 100, entre 150 et 250...). Cette information, qui n'a pas toujours été aisée à obtenir, visait à connaître de façon aussi précise que possible la fréquentation du service, un jour donné du mois de janvier 2000, soit une année avant l'enquête. C'était un élément indispensable pour le tirage des services et estimer le nombre d'enquêtes à y réaliser (cf partie 4).

- Périodes de fermeture du service

Pour chacun des services, il est demandé les périodes précises d'interruption du service au cours de l'année (la période de référence étant l'année 1999, dernière année avant l'enquête téléphonique).

- Jour de fermeture du service

Pour les services d'hébergement regroupé, de restauration et d'accueil, des questions portent sur les jours précis d'ouverture du service, de façon à ne pas enquêter un jour de fermeture du service. Pour les services d'hébergement dispersé ou en chambre, il est implicite que le service est ouvert tous les jours de la période de fonctionnement.

- Public fréquentant le service

Pour les services d'hébergement il est demandé le type de public hébergé : hommes seuls ou avec enfant(s), femmes seules ou avec enfant(s), couples avec ou sans enfant, enfant(s) non accompagné(s).

Par ailleurs pour simplifier le questionnement, les services de restauration et/ou d'accueil ne sont pas décrits si les personnes les fréquentant sont quasiment toutes hébergées. De même les services d'accueil ne sont pas décrits si les personnes les fréquentant sont quasiment les mêmes que celles prenant leurs repas.

- Pour décrire les règles de fonctionnement des services afin d'anticiper les méthodes de tirage le jour de la visite

- Heure d'arrivée dans les services

Pour prévoir l'organisation de la collecte, il était important de connaître les heures d'arrivée et/ou de départ dans les différents services pour savoir à quel moment les enquêteurs devaient se rendre dans les services. Ainsi, pour l'hébergement regroupé il est demandé les heures d'admission des hébergés, pour l'hébergement regroupé en urgence si les admissions peuvent se faire toute la nuit, pour la restauration les heures de distribution des repas, pour l'accueil l'importance de la fréquentation selon la plage horaire.

- Existence de liste

Initialement, il était prévu d'interroger les structures sur l'existence d'une liste des personnes fréquentant leurs services un jour donné. Cette question visait à anticiper la méthode de tirage des individus : avec ou sans liste. Dans la version définitive du questionnaire, cette question a été supprimée par crainte d'un mauvais accueil des responsables des structures pouvant comprendre que l'on s'intéressait nominativement à la population fréquentant leurs services.

- Pour valider la base des structures

- L'année d'ouverture du service

L'année d'ouverture des différents services est demandée de façon à connaître globalement pour une année donnée le nombre de nouveaux services. Cette question visait à connaître plus particulièrement le nombre de nouveaux services pour l'année en cours (2000) et étudier s'il était conforme à ce qui était attendu. L'objectif était de s'assurer qu'il n'y avait a priori pas trop de services oubliés.

- Nouveau service

Pendant l'entretien téléphonique les enquêteurs étaient invités à s'informer de l'existence de nouvelles structures auprès de leurs interlocuteurs.

2.2.2.3 Déroulement de l'enquête téléphonique

L'enquête a été testée par les directions régionales d'Ile-de-France et de Pays-de-la-Loire dans des agglomérations hors de l'échantillon afin de se rendre compte de la durée d'interview et de la compréhension des questions. Ce test a permis en particulier de mieux comprendre l'organisation des services d'hébergement et d'affiner les termes, la réalité de ces services ayant parfois de mal à se glisser dans les nomenclatures de l'enquête. Il a fallu en particulier définir ce qui était attendu derrière les mots urgence et insertion, et logement dispersé ou regroupé.

Elle a eu lieu dans la mesure du possible auprès des responsables de la structure les plus à même de répondre aux différentes questions.

L'enquête téléphonique s'est déroulée sur trois mois (de février à la mi-avril 2000 et trois semaines en septembre pour l'enquête complémentaire). Il était important qu'elle ait lieu avant le 15 avril date à laquelle certains centres suspendent leurs activités. L'entretien téléphonique a duré en moyenne 20 minutes auquel il a fallu ajouter le temps de contact avec le responsable de la structure et le temps de relecture du questionnaire. Préalablement à l'enquête toutes les structures ont reçu un courrier (lettre-avis) leur en expliquant les objectifs.

Nombre de structures ayant fait l'objet d'une enquête téléphonique

Régions de gestion	Nombre de structures ayant fait l'objet d'une enquête téléphonique
11 Île-de-France	879
21 Champagne-Ardenne	96
23 Haute Normandie	141
24 Centre	108
26 Bourgogne	97
31 Nord Pas de Calais	229
41 Lorraine	60
42 Alsace	72
52 Pays de la Loire	86
53 Bretagne	115
54 Poitou Charentes	51
72 Aquitaine	111
73 Midi-Pyrénées	180
82 Rhône-Alpes	174
83 Auvergne	29
91 Languedoc-Roussillon	59
93 PACA	255
Ensemble	2742

Cette enquête s'est faite en direction régionale en partie par des gestionnaires et en partie par des enquêteurs : 4 DR ont réalisé cette enquête sans enquêteur. Dans les 13 autres DR, l'enquête s'est faite en partie par des gestionnaires de l'INSEE et en partie par des enquêteurs. 29 enquêteurs ont été recrutés pour un coût total de près de 345 000 francs (51 700 euros).²³

Seulement 6 structures ont refusé de répondre à l'enquête, quelques impossibles à joindre et globalement une très bonne acceptation par les différents organismes ou associations contactés. La difficulté a été de trouver la bonne personne à enquêter, le responsable n'étant pas toujours disponible ou facilement identifiable dans le cas des structures avec plusieurs services. Par ailleurs parmi ces 2 742 structures, 9 étaient en dehors du champ géographique de l'enquête et 84 dans des agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants.

²³ La saisie des questionnaires a été réalisée dans l'atelier de saisie de la direction régionale d'Alsace. Les fichiers transmis ont été des fichiers .TXT convertis en fichier SAS pour la suite des opérations.

Encadré : quelques exemples de structures d'accueil

Les descriptions présentées ci-dessous ont été rédigées par des enquêteurs soit au moment de l'enquête téléphonique soit pendant la collecte . Elles montrent la complexité de certaines institutions, tant d'un point de vue institutionnel que spatial et de manière plus générale la difficulté à appréhender le champ des structures.

Des structures d'accueil polyvalentes

- En plus de l'hébergement et de la restauration, le centre, ouvert toute l'année propose aux occupants un atelier de réadaptation professionnelle pour 50 personnes (35 heures de travail par semaine), un bilan social et administratif et des soins médicaux gratuits (radios des poumons, visite d'un médecin généraliste chaque samedi matin). Ce centre d'hébergement est financé par la DDASS.

Des structures éclatées sur plusieurs sites

- L'association a pour mission de s'occuper en priorité des adolescents et jeunes adultes en difficultés. Le foyer fonctionne depuis 1997. Il héberge des jeunes filles de 15 à 21 ans (11 places en internat ou 19 places à l'adresse du centre, et 2 appartements de T3 dispersés sur Marseille (4 places au total)). Ces jeunes filles doivent apprendre à se réinsérer, retourner dans le milieu scolaire, apprendre à faire la cuisine, à devenir un peu plus autonomes. Elles sont adressées à ce centre par les travailleurs sociaux et le Tribunal pour enfants (juges). L'association est subventionnée par le Conseil Général et la PJJ.

- Dans cette communauté de vie et de travail, 4 lits sont réservés à l'accueil d'urgence dans un "bungalow" indépendant. Les lits ne sont pas occupés en permanence car le lieu de la communauté est en dehors de la ville et moins facilement accessible. Si une place se libère dans la Communauté de vie, les hébergés "en urgence" peuvent (s'ils le souhaitent) intégrer la Communauté et rester pour une durée illimitée.

- Le centre est une grande maison bourgeoise du 19^e siècle entourée d'un agréable jardin. 12 studios sont regroupés sur 2 étages. Ils concernent uniquement des séjours de 6 mois à 1 an. La partie consacrée à l'accueil d'urgence se trouve en rez-de-chaussée : il s'agit d'une véranda et d'un bureau étroit. L'hébergement d'urgence proprement dit est situé dans un foyer de jeunes travailleurs de 226 lits en plein cœur d'une cité à 10 minutes des bureaux ; il comprend 15 lits répartis en 6 studios (2 studios couples, 1 studio à 2 lits, et 3 studios avec 3 lits).

Quelques très petites structures

- Le Secours Catholique fonctionne sur la commune depuis 1998. Il dispose d'un local à la Paroisse St Pierre et d'un lieu d'hébergement à la Paroisse également . Il s'agit d'une chambre (ne pouvant accueillir qu'une personne à la fois) avec douche, eau chaude et toilettes sur le palier, chauffée en hiver, accueillant le plus souvent des habitués, des sans-domicile de la commune. Cette chambre accueille des personnes toute l'année et pour l'année 1999 a accueilli 5 personnes. Le Secours Catholique aide les hébergés dans leurs démarches administratives, leur donne des vêtements ou des colis alimentaires.

Le Secours Catholique propose un accueil de jour (lundi après-midi, mercredi après-midi, jeudi matin et après-midi). Leur fonction principale est d'aider toute personne pour les démarches administratives, financières. Ils distribuent vêtements et denrées alimentaires. De manière tout à fait exceptionnelle, il peut arriver qu'ils payent une nuit d'hôtel à des SDF. En 1999 le cas s'est produit 3 fois.

- L'association a été créée en 1994. C'est une association loi 1901 qui regroupe les habitants d'un même quartier adhérents pour la somme de 50 F par mois à l'association. Cette association est également aidée financièrement par la commune, le Conseil Régional, le Conseil Général et la CAF pour l'ALT. Le service d'hébergement proposé comprend un seul logement, un appartement de Type 4 dans un immeuble collectif. L'association loge en ALT 2 familles par an, la période maximum d'occupation étant de 6 mois. C'est l'association qui paye le loyer à un propriétaire. Une personne de l'association, un "parrain" est désigné pour suivre et aider la famille pendant les 6 mois pour toutes démarches administratives et surtout pour leur trouver un logement définitif avant leur départ.

Des structures d'hébergement parfois difficiles à distinguer des appartements thérapeutiques

- L'association créée en 1990 est financée par la DDASS, le Conseil Général et la Mairie de Marseille et de Martigues. La mission de cette association est d'héberger gratuitement pour un séjour de 6 mois à 1 an les personnes malades victimes du SIDA et de leur apporter un accompagnement en matière de soins et de recherche de logement définitif. Elle dispose de 15 appartements en coordination thérapeutique et de 5 appartements en transition. L'association reçoit les intéressés sur RDV (adressés par les assistantes sociales des

hôpitaux) au siège de l'association et assure le paiement des loyers pendant 6 mois à 1 an pour chaque personne hébergée.

- Le foyer d'hébergement est un centre d'aide par le travail ouvert aux adultes de plus de 18 ans étant handicapés. Le centre est ouvert sans interruption toute l'année et accueille environ 50 personnes (de sexe mixte) essentiellement handicapées sur dossiers COTOREP. Ces centres ne proposent et ne disposent d'aucune place réservée pour les sans-domicile.

... des services de ramassage ou d'orientation

Ce service de prévention de nuit fonctionne du lundi au vendredi de 21 H 00 à 04 H 00 du matin. Une ou plusieurs équipes de 3 personnes (1 psychologue + 1 policier + 1 éducateur social) vont à la rencontre des mineurs ou majeurs de - de 25 ans dans les rues de la ville (secteur centre ville) pour une prévention de la délinquance et la protection des mineurs dehors la nuit. Cette équipe distribue des bons pour un hébergement de nuit en chambre d'hôtel, ou bien en UHU (hébergement d'urgence), ou bien ramène les mineurs chez eux.

Le gestionnaire de la structure peut être multiple

Dans le cadre du Plan Local de Solidarité, la mairie a choisi de « déléguer » à différentes associations l'accompagnement des personnes en difficulté. Les petits déjeuners du matin sont servis par les bénévoles du Secours Catholique. Ils sont en partie fournis par les Restaurants du Cœur et complétés par la mairie. La restauration du soir est confiée à l'association « Miroir et différence », et servie dans un local mis à disposition par les Petites Sœurs des Pauvres. Depuis cette année afin d'assurer un suivi dans l'accompagnement vers la réinsertion, les distributions de repas s'étendront à l'année entière, avec un repas quotidien servi le midi en dehors de la période hivernale. La distribution de repas servis à la place le midi incombe à l'Association « Espoir 93 ». Tous les repas sont cuisinés sur place. Le local est prêté par l'église Luthérienne. Le reliquat de nourriture du lundi midi permet à celle-ci d'offrir un repas le lundi soir.

Des structures qui ne sont pas toujours financées par des organismes publics

- La communauté de travail s'occupe de la "récupération de dons des particuliers". Ce lien existe depuis 1957, accueille en permanence 43 personnes qui peuvent rester pour une durée illimitée. L'hébergement et la restauration sont gratuits et les occupants perçoivent chaque semaine une allocation pour le travail qu'ils effectuent. Cette communauté de vie et de travail s'autofinance et accueille uniquement des hommes. Quatre personnes sont salariées de l'Union centrale des Communautés Emmaüs.

- Le centre d'hébergement qui dépend de l'Association d'Insertion des Restaurants du Cœur est un lieu de vie et d'insertion. Ouvert toute l'année, il accueille des sans-domicile pour une durée non imposée et non limitée. Les personnes peuvent se nourrir et dormir gratuitement, peuvent aussi participer aux travaux de la ferme pédagogique. On les aide à se réinsérer, soit dans la vie active, soit à retrouver leur cellule familiale, selon les cas. Ce centre d'hébergement n'étant ni un CHRS ni en ALT, il n'est financé que par les "Restos du Cœur" .

2.2.3 *Traitement du fichier de l'enquête téléphonique et constitution de la base de sondage des services d'aide*

Par manque de temps, cette validation s'est faite uniquement sur les 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants.

2.2.3.1 Validation de l'inventaire auprès des structures concernées

Dans un premier temps, toutes les structures recensées et a priori dans le champ de l'enquête ont reçu par courrier le résultat de l'inventaire de leur agglomération (de leur arrondissement pour Paris et de leur département pour les communes de la banlieue parisienne) afin qu'ils le valident : soit en supprimant des structures recensées par erreur soit au contraire en le complétant (structures oubliées et/ou créées au cours de l'année. Par cette opération, on répondait à la demande des associations qui souhaitaient vérifier l'inventaire et d'autre part la base initiale a été enrichie par un effet « boule de neige».

Nombre de structures, des agglomérations de plus de 20 000 habitants ayant reçu les listes à valider par région

11 - Île-de-France	597
21 - Champagne-Ardenne	45
23 - Haute Normandie	65
24 - Centre	37
26 - Bourgogne	50
31 - Nord Pas de Calais	152
41 - Lorraine	38
42 - Alsace	43
52 - Pays de la Loire	71
53 - Bretagne	42
54 - Poitou Charentes	56
72 - Aquitaine	90
73 - Midi-Pyrénées	69
82 - Rhône-Alpes	113
83 - Auvergne	15
91 - Languedoc-Roussillon	49
93- PACA	170
TOTAL	1702

Les structures ont globalement bien répondu à cette lettre soit en indiquant qu'elles ne connaissaient pas d'autres structures, soit en communiquant de nouvelles adresses, soit en ajoutant des précisions sur leur propres activités.

2.2.3.2 Apurement du fichier issu de l'enquête téléphonique

La priorité a été donnée aux informations indispensables au tirage des services. Les questionnaires ont été systématiquement vérifiés et corrigés dans les cas suivants :

- erreurs de filtres (partie remplie à tort ou l'inverse)
- effectifs manquants ou manifestement erronés (trop élevés par exemple)
- incohérence sur les dates d'interruption

Quelques structures ont dû être recontactées par téléphone quand l'information obtenue était insuffisante.

Ainsi environ 350 questionnaires ont été corrigés suite à ces vérifications et contrôles. Enfin, certains enregistrements ont été détruits car la (ou les) structure(s) existai(en)t déjà dans la base sous un autre nom.

2.2.3.3 L'enquête téléphonique complémentaire

Par ailleurs, de nouvelles structures ont été récupérées suite au courrier de validation et à de nouvelles informations recueillies auprès de différents organismes. 218 structures nouvellement répertoriées ont été enquêtées par téléphone en septembre 2000. Un peu plus de la moitié (117) étaient dans le champ de l'enquête et

sont venues alimenter la base, un tiers (68) étaient hors champ, 6% (13) avaient en fait déjà été interrogées, les autres étant impossible à joindre.

Beaucoup de structures arrêtent leurs activités une partie de l'été (et parfois du printemps) et peuvent ne reprendre leurs activités qu'en octobre ou novembre. Pour des raisons de calendrier, la mise à jour s'est faite durant l'été à une période où il était parfois difficile de recontacter les structures pour avoir des informations supplémentaires. De même, l'enquête téléphonique complémentaire a été réalisée en septembre à un moment où toutes les structures n'avaient pas encore ouvert leurs portes. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'étudier le recouvrement des communautés recensées lors du recensement de 1999 (catégorie 6 et 7) et les structures inventoriées.

2.2.3.4 Les structures hors-champ

Après l'enquête téléphonique et les diverses vérifications, 1 005 structures, soit près d'un tiers de celles qui avaient été répertoriées, se sont avérées en dehors du champ. Ces hors champ proviennent essentiellement de structures ajoutées par les directions régionales (42%), notamment des paroisses qui déclaraient offrir de l'hébergement mais de façon exceptionnelle ou qui avaient des services d'accueil destinés à toute la population et non aux seuls sans-domicile. Parmi les nombreux hors-champ, on compte également des structures issues du guide des accueils de jour dit « Accueil solidaires » (25 %) et du répertoire des entreprises issues du fichier « Sirène » (16%). Ces deux sources n'étaient pas vraiment adaptées au champ de l'enquête : elles ont apporté plus de confusion qu'elles n'ont servi à enrichir la base des structures. Il faut noter qu'à l'origine il avait été envisagé d'enquêter dans ce type de structure ce qui explique la consultation de ces base de données.

Comme le montre l'analyse des réponses en clair données aux questions « filtre » de la première partie du questionnaire, les hors-champ ont été plus nombreux dans le domaine de la distribution de repas que dans celui de l'hébergement. En effet, dans le cas de l'hébergement le recoupement des différentes sources a donné des résultats satisfaisants et a conduit à un nombre de hors-champ limité car le réseau d'hébergement rassemble pour l'essentiel des structures stables, reposant sur des personnels salariés et financées par des administrations publiques.

Les trois quarts des structures hors-champ étaient soit des distributions de colis alimentaires, soit des accueils de jour non destinés prioritairement à des personnes sans-domicile (par exemple des lieux d'écoute ou d'orientation tournés vers les personnes démunies en général). Un quart des structures hors-champ ont déclaré un service d'hébergement. Il s'agissait principalement de foyers-logement accueillant des jeunes travailleurs ou des travailleurs migrants, de centres d'hébergement pour demandeurs d'asile ou pour réfugiés, voire parfois de maisons de retraite ou d'établissements médicaux assurant un hébergement. Dans la pratique, il n'a pas été aisé de délimiter la frontière entre les structures du champ de l'enquête et ces établissements. Ainsi lorsqu'un CCAS ou une association fait appel à un foyer de jeunes travailleurs pour héberger des jeunes gens sans logement, c'est le CCAS (ou le centre d'hébergement) qui est considérée comme la structure hébergeante et non le foyer de jeunes travailleurs. On peut aussi citer les services de restauration accueillant pour un prix modique des personnes en situation difficile mais pas forcément sans-domicile ou les hébergements où l'hébergé doit payer un petit loyer.

Activités des hébergements hors-champ (en %)

Foyers de jeunes travailleurs	27
Foyers de travailleurs migrants	14
Hébergements pour réfugiés ou demandeurs d'asile	9
Résidences sociales	9
Foyers pour mineurs	7
Appartements thérapeutiques	5
Foyer d'handicapés	5
Maisons de retraite	2
Autres cas (maisons religieuses, hébergement pour famille de détenus, hébergement pour famille d'enfants hospitalisés, centres de soins pour toxicomanes...)	22
Total	100

Source : enquête téléphonique auprès des structures ; février, mars, septembre 2000 . Structures ayant déclaré des services d'hébergement mais hors champ de l'enquête.

Lecture : 27% des hébergements hors-champ sont des foyers de jeunes travailleurs.

Activités de restaurations et accueils de jour hors-champ (en %)

Communautés religieuses (entraides paroissiales,...)	19
Distribution de colis alimentaire, maraude, épicerie sociale	18
Accueil sous forme d'écoute et/ou d'information	9
Siège de la structure n'assurant aucun service	8
Accueil auprès de personnes le plus souvent « démunies » mais pas exclusivement destiné aux sans-domicile	7
Services destinés à des publics spécifiques : chômeurs, rmistes, toxicomanes, alcooliques, handicapés, retraités	7
Centre de soins	6
Service destiné à des mineurs	4
Vestiaire	3
Aide à la recherche d'un logement	2
Atelier d'insertion	2
N'existe plus	1
Autre Cas (service de domiciliation, de formation, service pour une population particulière etc)	14
Total	100

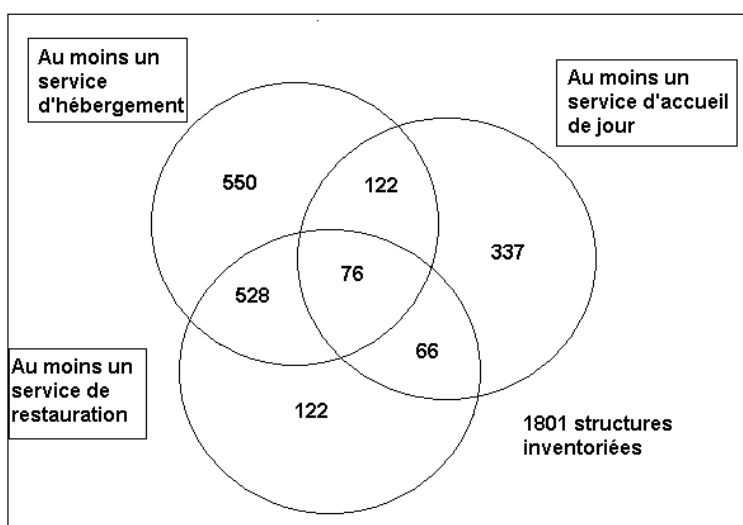
Source : enquête téléphonique auprès des structures ; février, mars, septembre 2000. Structures ayant déclaré des services de restauration ou d'accueil hors champ de l'enquête

2.2.3.5 De la base des structures à la base des services

La base finale contient, pour les 80 agglomérations, 1801 structures²⁴ dont 337 ont uniquement un service d'accueil de jour.

²⁴ Au final, la source FNARS a alimenté un tiers de la base, les sources régionales (courriers aux associations et les différents contacts régionaux) un autre tiers, le dernier tiers provenant des autres sources.

Répartition des 1801 structures selon les services proposées



source : base des services issus de l'enquête téléphonique ; octobre 2000

Ainsi, dans les 80 agglomérations échantillonnées de plus de 20 000 habitants, la répartition des services en octobre 2000 est la suivante : 1276 services d'hébergement, 792 services de restauration et 601 services d'accueil de jour.

2.3 Sources et justifications des questions

2.3.1 Orientations et problématiques

Deux approches complémentaires ont présidé à la construction du questionnaire ; il fallait pouvoir décrire les conditions de vie des sans-domicile dans leur spécificité (approche spécifique) tout en comparant leur situation à celles des personnes disposant d'un logement personnel (approche généraliste).

2.3.1.1 Une enquête généraliste ou spécialisée ?

Les approches -spécifiques et généralistes- sont largement complémentaires. En effet, grâce aux questions empruntées aux enquêtes auprès des ménages, il est possible de cerner les particularités des personnes sans-domicile par rapport à celles qui disposent d'un logement et ainsi d'évaluer les conséquences de la privation de logement. Mais, les conséquences de la privation de logement sur la santé, la sociabilité, l'accès au marché du travail, ne pourront être analysées que si les conditions de vie dans la rue ou l'hébergement en institution sont précisément décrites et si la durée de la privation de logement est connue, ce qui constitue une des difficultés majeures de l'enquête.

Une enquête sur les conditions de vie en l'absence de domicile

L'enquête permet d'abord de répondre à des questions spécifiques sur les conditions de vie dans la rue et dans les institutions, sur les pratiques qui en découlent, comme l'accès aux aides et la recherche de logement. En effet, de même que l'on interroge les ménages en logement sur leur vie quotidienne, le confort de leur habitation, leur emploi du temps, il est nécessaire d'avoir des informations de même nature pour les personnes privées de domicile tout en prévoyant un aménagement des questions pour tenir compte des contraintes qui pèsent sur leur vie quotidienne : dépendance vis-à-vis des structures d'accueil, difficultés rencontrées dans l'exercice de la vie sentimentale et familiale, incertitude sur la durée de l'hébergement, temps passé à la recherche de différentes ressources (hébergement, alimentation, habillement...). La construction de telles questions a demandé une réflexion approfondie sur les périodes de référence car les personnes sans-domicile passent des temps variables dans les centres d'hébergement.

L'enquête menée par l'INED auprès des services destinés aux personnes sans-domicile a montré qu'il était extrêmement difficile d'exploiter les informations réglementaires données par les responsables de centres d'hébergement - informations souvent très minutieuses et complexes, peu comparables entre elles - pour connaître la réalité vécue par les personnes qui y sont hébergées. Par ailleurs, les renseignements existants sur la qualité et le confort des centres d'hébergement comportent de nombreuses lacunes. L'annuaire de la FNARS et l'enquête du SESI auprès des centres d'hébergement fournissent des informations sur le type d'hébergement (en distinguant les dortoirs, les chambres partagées, les appartements) mais d'une part, ils ne portent que sur une partie des centres d'hébergement et d'autre part, les informations qu'ils fournissent sont insuffisantes pour décrire la qualité de l'hébergement.

Outre ces thématiques spécifiques, le questionnaire aborde une grande variété de sujets traités dans les enquêtes traditionnelles, notamment les enquêtes réalisées auprès des ménages à bas revenus.

Une enquête généraliste

Les travaux réalisés par l'INED en 1995 et 1998 (confirmés *a posteriori* par les premiers résultats de l'enquête) ont incité à construire un questionnaire généraliste autorisant des comparaisons multiples entre les populations logées et les autres. Certes les personnes privées de logement sont dans une situation extrême, qui marque une rupture avec le monde ordinaire. Mais, elles sont très proches socialement des individus logés les plus pauvres, comme l'attestent la proximité de leurs origines sociales, les rapports qu'ils entretiennent avec des institutions comme le marché du travail ou l'aide sociale et enfin les aller-retour entre le non-logement et le mal-logement. Comme l'avait montré l'enquête de l'INED, les deux tiers des enquêtés ont un jour été locataires de leur logement. Par ailleurs, trois enquêtés sur dix mentionnent une activité professionnelle.

La privation de logement étant plutôt la dernière étape d'un processus de désaffiliation, il convient, donc, lorsqu'on analyse certains phénomènes sociaux, de ne pas séparer les populations qui habitent un logement de celles qui n'en ont pas. En effet, il faut toujours garder présent à l'esprit que l'ensemble des situations de logement (et de non logement) constitue un continuum et donc qu'il importe de pouvoir toutes les décrire dans le même référentiel. De cette manière, on améliore la connaissance de situations qui peuvent paraître marginales au plan national comme le recours à l'aide sociale, la grande précarité, le chômage de longue durée, la morbidité liée à la pauvreté, l'isolement social ou l'illettrisme, mais dont l'importance et la nature sont mal appréciées quand on ne s'intéresse qu'aux personnes ayant un domicile.

Dans cette perspective, les nomenclatures traditionnelles (revenus, logement,...) ont été affinées de manière à englober la situation des sans-domicile, tout en conservant leur cohérence d'ensemble. Ainsi, la nomenclature des situations vis-à-vis du logement proposées par F. Clanché et testées par l'INED dans le cadre des travaux du CNIS a été mise en œuvre dans le questionnaire moyennant quelques aménagements. En particulier, afin d'éviter les questions redondantes de l'application stricte de cette dernière, elle a été adaptée aux trois types de situations mis en avant par le groupe de travail du CNIS : structures hors normes et hors structures ; structures collectives ; logement ordinaire.

2.3.1.2 La place des questions biographiques

Pour analyser les processus qui conduisent à la perte du logement, les questions rétrospectives sont essentielles. Un des objectifs de l'enquête est d'évaluer la durée de la privation de logement et de tenter de l'expliquer par un certain nombre d'événements individuels comme la perte de l'emploi ou les problèmes familiaux. Ainsi, l'INED a montré que les hommes se situaient plutôt dans le premier cas et les femmes dans le second. Toutefois, il n'est pas certain que ces différents facteurs soient indépendants les uns des autres et isolables aisément : les ruptures familiales peuvent être accélérées par la perte d'emploi, la perte du logement mettre en péril la vie familiale. Un questionnement extrêmement précis est nécessaire.

De nombreuses études monographiques²⁵ montrent que les questions rétrospectives, dans le temps trop court de l'enquête par questionnaire, manquent souvent leur objectif. Les raisons invoquées sont de trois ordres : la confusion entre l'enquête statistique et les procédures de suivi social accroît le risque d'enregistrer des récits de vie conventionnels destinés d'ordinaire aux travailleurs sociaux ; les répondants éprouvent des difficultés à se souvenir de certains éléments d'informations faute de support pour fixer leur mémoire ; enfin, ils peuvent être embarrassés par des questions biographiques quand leur histoire professionnelle et surtout familiale est souvent faite d'échecs et de pertes successives. Les questions sur leur vie quotidienne actuelle pourraient au contraire

²⁵ C. Lanzarini, « Un autre monde. Situations extrêmes et tactiques de survie des sous-prolétaires à la rue. » Thèse de sociologie Paris 8, 1997.

d'avantage motiver les personnes sans-domicile à répondre à l'enquête, car leur utilité serait peut-être plus immédiatement perceptible par rapport à l'intérêt de questions qui les renverraient à leur passé. Ce point est important car les répondants peuvent légitimement considérer qu'ils perdent leur temps à répondre à cette enquête alors qu'ils ont des préoccupations plus importantes (trouver un hébergement, un travail, etc.).

Parole d'enquêté :

« Il y a beaucoup de questions qui reviennent et le questionnaire ne m'apporte pas de solutions sur ma précarité. Je souhaite que cette enquête aboutira plus tard à améliorer le système actuel. Il y a beaucoup de manque d'informations sur les centres d'hébergement. Bon courage et merci de s'intéresser aux plus démunis ».

Les difficultés sont telles qu'il paraissait ambitieux de restituer avec un grand degré de précision les parcours professionnels, familiaux et résidentiels des enquêtés. Il a donc fallu procéder à des arbitrages entre les périodes couvertes et la précision des informations demandées. On atteint ici une des limites de l'outil, également soulignée par les concepteurs des enquêtes parisiennes et lyonnaises.

Le choix effectué ne s'éloigne que sur deux points de la thématique de l'enquête élaborée par l'INED en 1995 : d'une part, elle fait une place plus large à la description de la vie quotidienne des personnes sans-domicile en insistant particulièrement sur les contraintes liées à leurs conditions d'hébergement ; d'autre part, elle donne un peu plus d'importance à la question de l'accès aux droits sociaux (minima sociaux, travail, logement, carte santé) qu'elle aborde à travers les relations que les personnes sans-domicile entretiennent avec un certain nombre d'institutions. Pour ce dernier aspect, les enseignements de l'enquête sur les difficultés d'accès au logement des populations à bas revenus dans le grand Lyon (MRIE et INSEE, 1995) ont été intégrés ainsi que ceux de l'enquête auprès des bénéficiaires du RMI (INSEE, 1998). Contrairement aux enquêtes américaine et québécoise, les questions traitant de la santé occupent une place réduite.

2.3.2 Présentation du questionnaire

2.3.2.1 Le plan du questionnaire

Le questionnaire se compose de 17 parties (de A à Q) et se termine par une partie réservée à l'enquêteur (cf. partie 9.6.3). Le plan du questionnaire reflète deux types de préoccupations :

- les informations nécessaires au calcul des pondérations sont collectées dans les premières minutes de l'interview ; ainsi le semainier est placé au début du questionnaire tout entretien interrompu avant son remplissage étant inexploitable ;
- les questions gênantes (sur la famille, la santé, les conditions de séjour pour les étrangers, le rappel d'événement douloureux survenus pendant l'enfance) sont en nombre limité. Ils ne sont placés ni au début du questionnaire -pour limiter les interruptions précoces- ni à la fin - pour ne pas assombrir la fin de l'entretien ; ainsi le questionnaire commence par une évocation des conditions d'hébergement et s'achève par une partie consacrée à l'utilisation des services d'aides et le recours aux prestations sociales. Enfin, les questions sur les revenus et les difficultés financières sont placées au milieu du questionnaire. Autant, il paraît justifié de poser les questions sur les revenus en fin de questionnaire lorsque l'on s'adresse à des ménages aisés, autant cette nécessité est moins forte quand on s'entretient avec des personnes très démunies.

Première page

Elle recueille les informations nécessaires à la gestion de la collecte notamment l'identifiant du questionnaire qui est construit à partir d'un numéro d'ordre et du code de la visite (lui-même composé de l'identifiant de la structure suivi de la date de la visite). Ainsi identifié, le questionnaire peut être classé dans les fiches « visite » et « service » qui lui sont associées. La première page du questionnaire sert aussi à indiquer si le répondant est interrogé pour la première ou la deuxième fois.

Partie A : Les caractéristiques socio-démographiques

Cette partie comporte des questions habituellement posées aux personnes habitant un logement ordinaire comme l'année et le pays de naissance, le sexe et la nationalité. La situation familiale est abordée brièvement sans référence aux enfants qui pourraient ne pas vivre avec le répondant.

Partie B : Fréquentation des services et situation vis-à-vis du logement

La partie B comporte deux calendriers hebdomadaires sur la fréquentation des services. La dernière question de la partie B oriente les répondants dans la partie C s'ils ont fréquenté, la veille de l'enquête, un lieu d'habitation de type 1 (chambre ou dortoir dans un hébergement collectif), dans la partie D, s'ils étaient dans un lieu de type

2 (appartement ou chambre (hors hébergement collectif)) ou dans un lieu de type 3 (chambre d'hôtel) et enfin, ils sont aiguillés dans la partie E, s'ils ont dormi dans un lieu de type 4 (hébergement de fortune ou lieu public). On remarque que les modalités 1, 2, 3, et 4 de la dernière question de la partie B correspondent au premier niveau de la nomenclature des lieux d'habitation (voir ci-dessus).

Parties C, D, E : Les conditions de vie dans les lieux d'hébergement

Dans ces parties figurent des questions relatives aux conditions de vie : confort et degré d'indépendance si la personne est hébergée dans une structure collective (C), accès aux équipements sanitaires, mode de chauffage, raisons pour lesquelles elle ne s'est pas rendue dans un centre d'hébergement si elle dort dans la rue ou dans un abri de fortune (E), confort si elle loge en appartement (D), mais également statut d'occupation (locataire, sans titre d'occupation, hébergé par une association ou un organisme, hébergé par une autre personne). Certaines questions sont communes aux parties (C) et (E) comme par la possibilité de laisser ses affaires ou de recevoir du courrier, la nécessité de travailler pour avoir le droit de séjourner dans un endroit.

Partie F : Stabilité et précarité résidentielle

Alors que les trois parties précédentes étaient filtrées, la partie F concerne l'ensemble des personnes enquêtées. La partie F permet d'apprécier la plus ou moins grande précarité du séjour dans l'endroit habité, les allées et venues entre la rue, les centres d'hébergement, et le logement d'amis ou de membres de la famille.

Partie G : Calendrier mensuel, parcours résidentiel

L'objectif de cette partie est d'évaluer l'ancienneté de la privation de logement et ceci grâce à deux fenêtres d'observation : une fenêtre d'un an (le calendrier annuel) et une fenêtre qui s'ouvre à partir du moment où la personne enquêtée a quitté le logement dont elle était propriétaire, locataire ou résidente. Cette approche entraîne malheureusement quelques redondances pour les personnes qui ont perdu leur logement dans l'année qui précède l'enquête. Par ailleurs, cette partie recueille des informations sur la situation familiale du répondant quand il avait 10 ans (les questions sont formulées de la même manière que dans l'enquête PCV sur les Transmissions familiales) et sur le temps passé en institution ou dans une famille d'accueil.

Partie H : Démarches de recherche de logement

Cette partie est centrée sur les démarches entreprises pour trouver un logement dans l'année qui précède l'enquête et sur l'issue de ces démarches selon les types d'interlocuteurs rencontrés (mairie, organisme HLM, préfecture, associations).

Partie I : Les revenus et les difficultés financières

Les répondants sont interrogés sur la composition de leurs ressources (y compris les dons en argent, les prestations sociales) et sur le montant global, sur leur éventuelle pratique de la mendicité, et enfin sur leurs difficultés financières (endettement). Le relevé des revenus est souvent source d'omissions ou d'oublis de la part des personnes interrogées. Pour essayer d'avoir l'information la plus fiable possible, les trois premières questions font un inventaire des différents types de revenus dont dispose l'enquêté et les personnes qui vivent avec lui. Le but de cette question est d'aider l'enquêté à bien prendre en compte toutes les ressources dont il dispose pour estimer son revenu. Les questions sur les difficultés financières sont reprises des enquêtes PCV et RMI.

Partie J : Occupation principale

Les questions de la partie J sont la base des classements principaux, en actifs ayant un emploi, actifs sans emploi (chômeurs), inactifs. Elles permettent également de repérer les inscrits comme demandeurs d'emploi, qu'il soient ou non chômeurs. Par rapport aux filtres habituels des enquêtes Emploi, la nomenclature d'activité isole le cas des personnes qui ne peuvent pas travailler en raison des conditions de leur séjour en France. Regroupé sous le terme vague de « réfugié non autorisé à travailler » ces personnes sont orientées directement vers la partie M.

Partie K : Activité professionnelle de ceux qui travaillent

Répondent aux questions de cette partie toutes les personnes qui travaillent. La partie K porte sur l'activité professionnelle principale. Pour les répondants ayant plusieurs professions, l'activité principale est celle que l'enquêté déclare telle. Les questions sont tirées de l'enquête RMI, elles-mêmes conçues pour être largement comparables à celles de l'enquête Emploi.

Partie L : Chômage, recherche d'emploi

Cette partie concerne les personnes qui se sont déclarées chômeuses, celles qui cherchent un emploi et celles qui souhaiteraient travailler bien que ne cherchant pas d'emploi. Elle collecte l'ancienneté de la période de chômage, les circonstances de la perte ou de l'abandon du dernier emploi, le type de profession recherchée, les démarches entreprises pour obtenir un emploi.

Partie M : Formation et expérience professionnelle

Contrairement aux deux parties précédentes, la partie M et les suivantes s'adresse à tous les répondants. Il leur est demandé d'indiquer leur niveau d'étude, leurs compétences en matière de calcul, d'écriture et de lecture et de résumer leur passé professionnel : périodes de travail et interruptions (travail régulier, travail régulier suivi d'une période de chômage, activités saisonnières sur plusieurs années, périodes alternant chômage et activité, etc.)

Partie N : Les relations

Dans cette partie, on s'intéresse aux contacts sociaux des personnes enquêtées. Le premier objectif est d'évaluer les possibilités d'entraide et de mesurer leur degré d'isolement. Le second objectif est de mesurer l'intensité et la fréquence des violences qu'elles ont pu subir au cours des deux années précédentes. La plupart des questions sont comparables à celles des enquêtes PCV sur ce sujet (capacité à décrire des amis, sentiment de solitude, personnes ressources en cas de coups durs ou de problèmes financiers, agressions éventuellement subies).

Partie O : Santé, handicaps, couverture sociale

La partie O est conçue pour évaluer l'état de santé de la population sans-domicile et décrire les comportements individuels en matière de santé, notamment le recours aux équipements sanitaires et l'accès à la/l'existence d'une couverture maladie. Les répondants sont interrogés de façon détaillée sur les circonstances qui les ont conduits à être hospitalisés (quand l'événement s'est produit au cours des 12 derniers mois). On sait en effet, que l'hôpital est souvent la seule structure de soins que fréquentent les personnes les plus défavorisées. La plupart des questions de cette partie sont empruntées à des enquêtes en population générale (enquête PCV Comportements vis-à-vis de la santé ou HID)

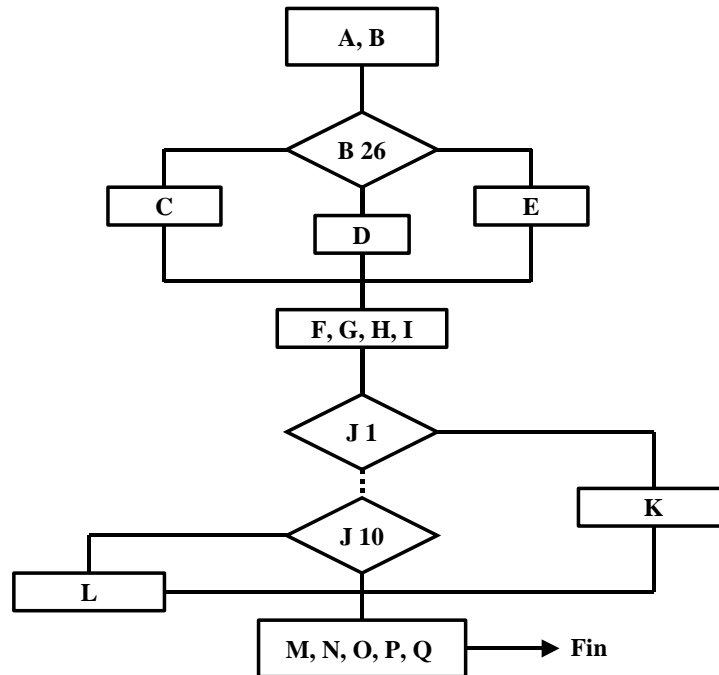
Partie P : La famille, l'enfance

Dans les enquêtes traditionnelles de l'INSEE, l'ensemble des individus qui partagent un même logement constituent un ménage. A défaut de recourir à la notion de ménage, on essaye de connaître la nature des liens familiaux grâce à un tableau général portant sur les contacts avec les membres de la famille ou les amis, et à un tableau indiquant l'âge et le sexe des enfants qui ne vivent pas avec l'enquêté ainsi que le lieu où ils habitent (famille d'accueil, foyer, logement indépendant). Ce tableau vient en complément de celui sur l'âge et le sexe des enfants qui vivent avec l'enquêté (question A6). On essaye de reconstituer l'entourage familial (encore vivant) des individus et d'évaluer la fréquence des contacts avec cet entourage. L'ensemble de ces questions permet de cerner l'isolement par rapport à la famille (parents et enfants essentiellement). Une question sur la situation professionnelle des parents a été introduite pour apprécier l'origine sociale du répondant. Enfin, des questions d'une enquête PCV de l'INSEE sur les événements qui se sont produits pendant la jeunesse ont été intégrées. Ces questions visent à observer si certaines ruptures survenues pendant la jeunesse de l'enquêté (divorce, décès, maladies graves des parents), sont susceptibles d'expliquer les difficultés rencontrées dans le processus de socialisation.

Partie Q : Utilisation des services, recours aux aides

Les questions de la partie Q ont trois objectifs : connaître l'usage de services qui n'entrent pas dans le champ de l'enquête comme les accueils de jour, les distributions de colis alimentaires, de vêtements, de tickets repas, et apprécier l'utilisation des services sociaux (CAF, CPAM, CCAS) et le recours aux travailleurs sociaux. L'accès au RMI fait l'objet de questions spécifiques qui devraient apporter des éléments d'information sur les caractéristiques des allocataires et sur les raisons du non-recours pour les autres.

Le plan du questionnaire



Les principaux filtres sont indiqués par des losanges.

Il faut noter qu'il n'est pas possible d'utiliser les informations de la base « services » pour décrire l'hébergement des personnes qui déclarent dormir régulièrement dans un centre d'hébergement mais qui ne l'ont pas fréquenté la semaine précédant l'enquête

2.3.2.2 Les périodes de référence

Les périodes de référence sont d'un an pour la plupart des questions sauf quand la comparaison avec une autre enquête paraissait souhaitable (questions sur les agressions (N9-N11) ou sur les démarches de recherche d'emploi (L6)), ou que le mois semblait la référence la mieux adaptée, notamment pour les revenus (I1-I7) et l'utilisation des services d'aide (Q1-Q3). Autre exception, la période de référence est d'une semaine pour ce qui concerne la malnutrition car les questions sur ce thème sont articulées au semainier (B5-B12).

Quand il s'agit de décrire les conditions de vie selon le mode d'hébergement, la période de référence est la veille. Dans les versions antérieures du questionnaire, les enquêtés étaient invités à décrire l'endroit où ils dormaient toutes les nuits ou presque. Ceux qui ne dormaient jamais au même endroit étaient interrogés sur le dernier centre d'hébergement ou le dernier endroit dans la rue fréquenté dans la semaine précédant l'enquête. Dans la version finale, les questions ne portent plus sur l'endroit occupé de façon régulière mais sur l'endroit où la personne a dormi la veille de l'enquête. Cette référence est plus claire pour les personnes qui viennent juste de changer de mode d'hébergement. En outre, leurs réponses sont vérifiables par comparaison avec les informations données dans le semainier (jour J-1). Ensuite, le risque de manquer les séjours très brefs est plus faible (séjour dans la rue ou chez des amis ou de la famille). Mais, un inconvénient demeure : on demande à des enquêtés de décrire de façon très précise un endroit que certains d'entre eux fréquentent pour la première fois (cas des entrants).

2.3.3 La nomenclature des lieux d'habitation

Il existe une seule et même nomenclature des lieux d'habitation pour l'ensemble du questionnaire : elle sert au codage du semainier (partie B) et du parcours résidentiel (partie G), comme à la description du lieu d'habitation (partie C, D, E). Elle intègre deux des dimensions de la nomenclature CNIS/Clanché ; le type d'habitat d'une part (premier niveau de la nomenclature) et le statut d'occupation, d'autre part (deuxième niveau). Quant à la stabilité dans le lieu d'habitation, la troisième dimension de la nomenclature CNIS/Clanché, elle peut être mesurée grâce aux questions de la partie F (« Stabilité et précarité résidentielle ») comme celles sur la durée de séjour autorisée, la possibilité d'être hébergé par des parents ou des amis. La stabilité sera également appréhendée par des questions des parties D et E sur le fait de pouvoir laisser ses affaires d'une nuit sur l'autre.

La nomenclature des lieux d'habitation distingue des situations qui peuvent ne pas l'être dans le langage usuel. Ainsi le terme de squat (dans le langage usuel) peut recouvrir des situations très différentes au sens de cette nomenclature. « Squatter » signifie aussi bien « être hébergé chez des amis », « habiter un logement sans titre d'occupation », « dormir dans un bâtiment désaffecté ». De la même manière l'expression « dormir dans la rue » a souvent un sens plus large que le fait de dormir au sens strict sur la voie publique (voir annexe : Dormir dans la rue, dehors, dans un squat, extraits d'entretiens réalisés par Evelyne Pochet). Il est donc nécessaire de s'assurer que la réponse de l'enquêté correspond bien à la nomenclature définie par l'enquête

Les lieux d'habitation sont classés dans une nomenclature emboîtée à deux niveaux : le premier niveau est la forme de l'habitat, le deuxième niveau, le statut d'occupation.

2.3.3.1 La forme de l'habitat : premier niveau de la nomenclature des lieux d'habitation

On distingue quatre grandes formes d'habitat :

1. Dortoir ou chambre dans un hébergement collectif (y compris Algéco ou wagons aménagés)
2. Logement (y compris maison individuelle, caravane, mobil-home).
3. Chambre d'hôtel
4. Lieux non prévus pour l'habitation

Cette nomenclature des lieux d'habitation est distincte de la nomenclature des services, par laquelle on caractérise les différents lieux d'enquête.

Il n'y a pas de règle de passage de la nomenclature des services à celle des lieux d'habitation

Dans la nomenclature des services d'hébergement, on distingue en effet :

- l'hébergement dispersé en logement ;
- l'hébergement dispersé en chambre (chambre d'hôtel, place réservée au titre de l'urgence en foyer de jeunes travailleurs de travailleurs migrants ou en résidence sociale) ;
- l'hébergement regroupé en urgence ;
- l'hébergement regroupé hors urgence ;

La logique sous-jacente à cette nomenclature était de distinguer d'une part, les services regroupés à l'adresse de la structure (l'hébergement regroupé) et d'autre part, les services qui ne sont pas localisés à l'adresse de la structure (l'hébergement dispersé). L'hébergement dispersé comprend soit les logements éclatés gérés par la structure soit les places réservées par la structure dans d'autres types de foyers (FJT, FTM, résidence sociale). Certaines modalités de réponse sont proches, il est donc important de savoir les distinguer.

La distinction entre les catégories 1 et 2

La catégorie 2 regroupe aussi bien les logements indépendants que les logements situés dans une structure collective. Dans le cas d'une structure collective, un logement (catégorie 2) se distingue d'une chambre (catégorie 1) par l'existence d'une cuisine, d'un coin cuisine, ou d'une installation fixe pour cuisiner. Ainsi, dès lors qu'ils sont équipés d'une cuisine, des studios regroupés dans un même centre appartiennent à la catégorie « logement » (2) bien qu'ils soient tous situés dans le même établissement.

Il ne faut pas confondre une chambre dans une structure collective et une chambre dans un logement où d'autres personnes sont également logées. Une structure collective se caractérise par l'existence de règles de vie commune souvent inscrites dans un règlement intérieur (heures des repas, heures d'entrées et de sorties des résidents) et par la présence de personnel d'encadrement (directeur, éducateurs, bénévoles). En revanche, les personnes logées dans un même logement jouissent d'une plus grande autonomie : elles décident elles-mêmes des règles de vie commune (repas, approvisionnement, nettoyage) et aucune équipe d'encadrement n'est présente sur place.

Enfin, une chambre hors hébergement collectif est considérée comme un logement et relève de la catégorie 2 de la nomenclature.

La distinction entre les catégories 1 et 3

Il ne faut pas confondre une chambre dans un hôtel social et une chambre d'hôtel payée par une association ou par la personne elle-même. Un hôtel social est une structure collective (voir annexe A) et à ce titre entre dans la catégorie 1, la chambre d'hôtel relève au contraire de la catégorie 3.

La distinction entre les catégories 2 et 4

La frontière entre un lieu non prévu pour l'habitation (catégorie 4) et un logement (catégorie 2) peut être parfois difficile à établir. Les caravanes et les mobil-homes appartiennent à la catégorie 2. En revanche, les wagons, les baraques de chantiers (souvent nommé algéco), les caves et les greniers relèvent de la catégorie 4.

2.3.3.2 Le statut d'occupation : deuxième niveau de la nomenclature

Le niveau fin de la nomenclature (sur 2 chiffres) prend en compte le statut de la personne par rapport au lieu d'habitation. Pour ce qui concerne le séjour dans la rue ou dans un lieu public, le statut d'occupation est donné par le caractère plus ou moins privatif du lieu occupé. Le découpage proposé s'appuie sur les recommandations issues des entretiens qualitatifs (Association IRIS).

TYPES DE LIEU D'HABITATION

◆ **Dortoir ou chambre dans un hébergement collectif (y compris Algéco ou wagons aménagés)**

11. Centre d'hébergement :

- foyer d'urgence
- CHRS
- centre maternel
- hôtel social
- asile de nuit
- communauté de travail

12. Place réservée au titre de l'urgence dans :

- un foyer de jeunes travailleurs
- un foyer de travailleurs migrants
- une résidence sociale

13. Autre foyer (foyer de jeunes travailleurs, de travailleurs migrants, résidence sociale, foyer de la DDASS...) où la personne a le statut de résident

14. Hôpital, clinique, maison de soins ou de convalescence, établissement de cure

15. Prison

16. Autre

◆ **Logement (y compris maison individuelle, caravane, mobil-home). Le logement peut être dans une structure collective**

21. Logement dépendant d'une association, d'un centre d'hébergement ou d'un organisme

22. Logement dont la personne est propriétaire, locataire, sous-locataire, résidente

23. Logement squatté, occupé sans titre

24. Logement où la personne est hébergée par un particulier (ami, famille)

◆ **Chambre d'hôtel**

31. Chambre d'hôtel payée par une association, un centre d'hébergement ou un organisme

32. Chambre d'hôtel payée par la personne

◆ **Lieux non prévus pour l'habitation**

41. Hébergement de fortune (tente, hall d'immeuble, bâtiment désaffecté, cave, grenier, voiture)

42. Espace public (gare, métro, centre commercial, bâtiment public, pont, parking, jardin public, terrain vague, voie ferrée)

Il est particulièrement important de savoir distinguer les modalités 11, 12, 21, 31 des autres modalités de la nomenclature des lieux d'habitation

Modalités 12 et 13

Une personne hébergée au titre de l'urgence dans une structure comme un foyer de jeunes travailleurs, un foyer de travailleurs migrants, ou une résidence sociale ne paie pas de redevance pour son hébergement, et n'a pas le statut de résidente. Elle est classée en 12. En revanche une personne logée en foyer de jeune travailleur (ou en autre foyer-logement) sera classée en 13 dès lors qu'elle paie son logement et qu'elle a le statut de résidente.

Modalités 21 et 22

Les personnes hébergées en logement par une association, ou un organisme ont tendance à considérer qu'elles sont chez elles. Il faut explicitement leur demander si elles sont locataires (ou propriétaires) de leur logement ou bien si c'est une association (ou un organisme) qui les loge ou bien qui paie le loyer à leur place. Si la personne paie une partie du loyer à l'association (à l'organisme) on considère qu'elle est dans le cas 21 (le logement dépend de l'association ou organisme). Une personne qui habite un logement dans une résidence sociale et paie une redevance est classée en 22.

Modalités 11, 31 et 32

Quand un enquêté dit dormir à l'hôtel, il faut faire la distinction entre hôtel social [type 11], chambre d'hôtel payée par une association (ou un organisme) [type 31] et chambre d'hôtel payée par la personne elle-même [type 32]. Elle ne le dit pas spontanément.

Modalité 23 et 41 (ou 42)

Le terme de squat désigne dans le langage courant aussi bien un logement qu'un hébergement de fortune que l'on occupe sans avoir de titre d'occupation. Pour distinguer les deux cas, l'enquêté doit pouvoir dire s'il dort dans un logement ou bien ailleurs (un lieu non prévu pour l'habitation).

2.3.4 Le semainier

Le calendrier hebdomadaire aussi appelé « semainier » sert à recueillir le nombre de distributions de repas et le nombre de services d'hébergement fréquentés au cours de la semaine précédente. Son bon remplissage est essentiel car ces informations sont utilisées pour calculer les pondérations individuelles (cf. partie IV).

Le premier calendrier permet de recueillir les types d'endroits où le répondant a mangé depuis sept jours, et le deuxième, les lieux d'habitation qu'il a fréquentés pendant cette même période.

Le type de repas et le type d'hébergement sont codés au moyen de deux nomenclatures. Si le lieu d'habitation entre dans les catégories 11, 21 ou 22 de la nomenclature des lieux d'habitation, l'enquêteur indique le code « structure » correspondant. De la même façon si le repas consommé entre dans la catégorie des repas distribués gratuitement, alors la structure où ce type de repas a été pris doit être codée. De cette façon, les liens avec la base des services peuvent être identifiés. Cette partie répond avant tout à une exigence méthodologique, mais elle pourra également servir à décrire très précisément l'usage des services d'aide sur une courte période, le non-recours partiel, la durée de séjour dans les centres. Cette partie vise également à évaluer la proportion de personnes qui ne mangent pas à tous les repas.

B4	<i>Où vous êtes-vous procuré un repas les 7 derniers jours</i>
B5	<i>Où avez-vous dormi les 7 dernières nuits ?</i>

L'objectif du semainier (question B4 et B5) est de savoir si la personne interrogée a beaucoup ou peu fréquenté les services d'hébergement et de restauration gratuite qui sont dans le champ de l'enquête.

On demande à la personne interrogée

- où elle a mangé à midi
- où elle a mangé le soir
- où elle a dormi le soir

tous les jours de la semaine précédente, en commençant par la veille. Le semainier se présente sur deux doubles pages. Chaque ligne du semainier est composée de 3 vignettes (une pour le repas de midi, une pour le repas du soir, une pour la nuitée). Le semainier est renseigné en ligne plutôt qu'en colonne.

2.3.4.1 Les questions sur les repas

B4

Où vous êtes-vous procuré un repas les 7 derniers jours

Le type de repas

Le « type de repas » est la première information à obtenir. On donne un sens très large au terme de repas puisqu'il inclut toutes les formes de nourriture, des plus élaborées (le repas cuisiné) aux plus simples (les sandwiches, les soupes, les biscuits, etc.). Les types de repas sont décrits dans la carte code 4 mais figurent également sur le questionnaire page 6 et 7. Un repas est défini soit par le lieu où il est consommé (point soupe, cantine du centre où la personne dort, chez la personne, chez sa famille ou ses amis) soit par sa provenance (aliments emportés d'une distribution gratuite, aliments donnés par des particuliers ou des commerçants, aliments récupérés). Le repas de midi est celui qui est pris entre 11 heures et 15 heures et le repas du soir toute nourriture consommée après 17 heures.

01. *Repas ou sandwich pris dans un point-soupe ou une distribution gratuite ou un restaurant social très peu coûteux (y compris le restaurant ou la cantine d'un centre où la personne ne dort pas)*
02. *Repas pris dans le restaurant ou la cantine du foyer, du centre où la personne dort*
03. *Repas cuisiné chez la personne*
04. *Repas pris chez des membres de la famille ou chez des amis, des connaissances*
05. *Repas ou sandwich acheté dans un café, un restaurant, une restauration rapide...*
06. *Nourriture emportée la veille, ou le matin d'un un point-soupe ou d'une distribution gratuite*
07. *Aliments donnés (hors point-soupe et distribution gratuite)*
08. *Aliments récupérés*
09. *Autre*
10. *N'a pas mangé*
99. *Ne sait pas*

Certaines modalités de réponse sont proches mais il est important de pouvoir les distinguer.

Modalités 01 et 02

Si un jour donné, la personne interrogée mange à midi (ou le soir) dans le centre d'hébergement où elle dort, on code « 02 » pour le type de repas du midi (ou du soir). Comme le centre d'hébergement où elle dort est décrit dans la vignette adjacente, il est ensuite aisé d'en déduire l'endroit où elle a pris son repas. En revanche, si la personne interrogée mange dans le restaurant ou la cantine d'un centre d'hébergement où elle ne dort pas (parce qu'elle dort chez elle par exemple) alors il vous faut coder « 01 ».

Modalités 01 et 03

Considérons le cas d'une personne hébergée dans un centre. Si elle mange, dans sa chambre ou son studio, un repas cuisiné par le centre, on indique le code « 01 ». Par contre, si elle prépare elle-même son repas, on indique le code « 03 ».

Modalités 01 et 07

Lorsque la personne interrogée reçoit de la nourriture (ou un ticket restaurant) d'un particulier, d'un commerçant, d'un membre de sa famille (hors repas pris dans la famille), quand on lui offre un repas au restaurant, quand une association (Croix-Rouge, Samu social, maraude) lui apporte à manger, il faut coder « 07 ». De même, si elle cuisine à partir de colis alimentaires qui lui ont été donnés, le code « 07 » est approprié. Mais si elle se rend elle-même dans un point-soupe, une distribution de repas, il faut coder « 01 ».

Modalités 01 et 06

Dans le cas où la personne interrogée consomme de la nourriture qu'elle a prise la veille (ou l'avant-veille) dans une distribution gratuite ou un point-soupe, on doit coder « 06 » et non pas « 01 ». On code également « 06 » quand l'enquêté mange, le soir (ou à midi), de la nourriture qu'il a récupéré le jour même, à midi (ou au petit déjeuner) dans un point-soupe ou une distribution gratuite, ou la cantine d'un centre d'hébergement. A l'origine, cela aurait dû servir au calcul des pondérations du fait de la présence de l'enquêté dans un lieu de la base de service même s'il n'y mangeait pas, mais ces liens n'ont finalement pas été utilisés²⁶.

Le code structure et l'adresse, la commune et le département

Dans le cas d'un type de repas 01, le codage de la structure (sur 4 positions) se fait au moyen du répertoire des structures transmis par la Direction régionale. Pour les services de restauration fixe il faut indiquer l'adresse de la structure telle qu'elle figure dans le répertoire après avoir obtenu la confirmation par l'enquêté qu'il s'agit bien de l'adresse de l'établissement où il a mangé. Par contre pour les services de restauration itinérante, sont mentionnés le nom de la structure et l'adresse du lieu de distribution (place, gare, métro, ...)

Exemple 1 : nom de la structure : *Les restos du Cœur*

adresse : *Gare de l'Est*

commune : *PARIS X^e*

département : *75*

Exemple 2 : nom de la structure : *Camions du Cœur*

adresse : *Place du Campo Santo*

commune : *ORLÉANS*

département : *45*

Exemple de remplissage : La veille de l'enquête Monsieur Y a mangé à midi au « resto du cœur » et le soir dans le centre d'hébergement où il a également dormi. Le remplissage de la première vignette se fait dans l'ordre suivant : comme le repas du soir est de type 02, il ne faut indiquer ni le nom ni l'adresse de la structure .

2.3.4.2 Les questions sur les lieux d'habitation

Le « type de lieux d'habitation » est la première information à obtenir pour remplir les vignettes concernant les endroits où la personne a dormi.

B5

Où avez-vous dormi les 7 dernières nuits ?

Les variables à renseigner sont le type de lieux d'habitation c'est-à-dire le type de lieu où la personne a dormi pendant les 7 jours précédents et quand le type de lieu est 11, 12, 21, et 31, la vignette est complétée par le code et l'adresse de la structure qui figurent dans le répertoire.

Le code structure et l'adresse, la commune et le département

Dans le cas d'un lieu d'habitation de type 11, 12, 21, et 31, le codage de la structure (sur 4 positions) se fait au moyen du répertoire des structures transmis par la Direction régionale.

S'il s'agit d'un centre d'hébergement, d'un foyer d'urgence, d'un CHRS, d'un centre maternel, d'un hôtel social ou d'un asile de nuit [type 11], on note le nom et l'adresse du centre.

S'il s'agit d'un logement dépendant d'une association ou d'un organisme [type 21] ou d'une place réservée au titre de l'urgence dans un foyer de jeunes travailleurs (FJT), un foyer de travailleurs migrants (FTM), une résidence sociale [type 12] ou encore d'une chambre d'hôtel payée par une association [type 31], on note le nom et l'adresse de cette association ou de cet organisme.

B6

Dans le semainier sur les repas, la variable « type de repas » est-elle toujours renseignée ?

Il se peut que l'enquêté ait des difficultés à se remémorer tous les lieux où il a pris ses repas. Dans ce cas, on se contente d'une estimation du nombre de repas de type 01 pris dans la semaine à midi et le soir, sans

²⁶ L'INED avait aussi renoncé à l'utiliser du fait de la complexité impliquée par l'intégration de ces liens dans le calcul déjà délicat des pondérations.

nécessairement connaître le nom et l'adresse de la structure ou encore les jours exacts. Si toutes les variables type de repas (valeurs prises entre 01 et 10) sont renseignées, les questions de rattrapage ne sont pas posées. Par contre, si une fois au moins l'enquêté n'a pas pu donner de réponse à la question sur le type de repas (réponse 99 « ne sait pas » dans une vignette au moins) la question B17 et les suivantes sont posées.

B17

Dans le semainier, la personne a-t-elle déclaré avoir mangé au moins une fois, soit à midi, soit le soir, dans un point-soupe, une distribution gratuite ou un restaurant social très peu coûteux ?(question filtre pour l'enquêteur)

B18

Depuis un mois, vous est-il arrivé de manger un repas ou un sandwich dans un point-soupe ou une distribution gratuite ou un restaurant social très peu coûteux ? (question pour l'enquêté au cas où la réponse à B17 est non)

Ce récapitulatif sert à identifier les personnes qui n'ont eu recours à aucune distribution gratuite la semaine précédant l'enquête (le code 01 ne figure sur aucune des 14 vignettes). On demande ensuite à ces personnes, dans la sous-question suivante, si, depuis un mois, elles ont fréquenté au moins une fois une distribution gratuite.

B20

Dans le semainier, la personne a-t-elle déclaré avoir dormi au moins une fois dans un centre d'hébergement (type [11]), ou un FJT(FTM, résidence sociale) (type [12]) ou dans un logement dépendant d'une association (type [21]), ou dans une chambre d'hôtel payée par une association (type [31]) ?

B21

Depuis un mois, vous est-il déjà arrivé de dormir au moins une fois dans un centre d'hébergement ou dans un logement dépendant d'une association ou dans une chambre d'hôtel payée par une association ?

Ce récapitulatif sert à identifier les personnes qui n'ont eu recours à aucun service d'hébergement pendant la semaine précédant l'enquête (les codes 11, 12, 21, 31 ne figurent sur aucune des 7 vignettes). On demande ensuite à ces personnes, dans la sous-question suivante, si, depuis un mois, elles ont fréquenté au moins une fois de tels lieux.

B26

***Vous venez de me dire que vous avez dormi hier dans**
Rappeler la réponse obtenue dans le semainier (journée J-1)
C'est bien cela ?*

2.4 Description du mode de collecte

Les opérations de terrain sont plus nombreuses que pour une enquête traditionnelle auprès des ménages. Cette spécificité est liée à l'existence de deux contraintes importantes : d'une part, les enquêteurs doivent procéder à la sélection des individus à enquêter quelques minutes avant le démarrage de l'interview : le degré trois du tirage leur est entièrement confié ; d'autre part, les personnes visées par l'enquête ne sont pas contactées directement chez elles, comme dans le cas des enquêtes auprès des personnes en logement, mais par l'intermédiaire d'associations ou de centres d'hébergement. Ces acteurs constituent donc des intermédiaires incontournables de la collecte. Compte tenu de ces deux contraintes, il a fallu élaborer un mode de collecte spécifique, en partie inspiré des pratiques de l'INED et de celles du Bureau of the Census mais adapté au réseau d'enquêteurs de l'INSEE. Plusieurs modes d'organisation du travail des enquêteurs étaient envisageables selon le degré de spécialisation des tâches qui leur étaient confiées. Une organisation originale reposant sur un travail en équipe a été mise en place à la suite de 6 tests menés dans 7 directions régionales de l'INSEE et concernant environ 400 questionnaires.

2.4.1 La décomposition des activités liées à la collecte

Quel que soit le mode d'organisation envisagé, le travail des enquêteurs se décompose en six étapes :

La semaine précédant la visite

- 1) prise de rendez-vous avec le responsable de la structure pour une prévisite ;

2) prévisite sur le terrain pour présenter l'enquête, obtenir la coopération des responsables de services et apprécier les conditions matérielles de la réalisation de la collecte : vérification des heures d'ouverture, recherche d'un lieu approprié pour réaliser l'interview, choix d'un mode de sélection aléatoire des enquêtés et d'une procédure de décompte du nombre de prestations servies ;

Le jour de la visite

(ou la veille pour les activités 3 et 4 dans le cas des centres d'hébergement disposant d'une liste de résidents)

- 3) sélection aléatoire des enquêtés (tirage à partir d'une liste de résidents, tirage dans une file d'attente ou à l'entrée d'un bâtiment) en limitant le nombre de refus ;
- 4) mesure de la fréquentation pendant la période de l'enquête de manière à restituer la probabilité avec laquelle les enquêtés ont été échantillonnés ;
- 5) réalisation des interviews dans les meilleures conditions possibles ;
- 6) envoi à la direction régionale des matériaux de collecte et des questionnaires vérifiés

Les étapes 3-4-5 doivent se dérouler simultanément dans toutes les structures autre que les centres d'hébergement disposant d'une liste de résidents. Elles nécessitent une répartition des tâches le jour de la visite entre un enquêteur dont la fonction est d'échantillonner et de dénombrer et un enquêteur dont la fonction est de conduire les entretiens. Par ailleurs, les activités 1-2-3-4 doivent être si possible réalisées par la même personne. A cela s'ajoute une contrainte supplémentaire : un enquêteur ne doit jamais être seul sur un site. Cela explique la nécessité d'adapter le mode d'organisation de la collecte (soit la répartition de tâches plus ou moins spécialisées) aux contraintes de terrain. Les expériences menées par l'INED et le Bureau of Census reposaient sur une spécialisation des tâches. Un des objectifs des tests de la collecte était de savoir s'il était préférable qu'un enquêteur remplisse toujours la même fonction pendant la durée de la collecte -échantillonnage (activités de 1 à 5), ou bien interview (6)- pendant toute la durée de la collecte ou bien s'il était au contraire souhaitable qu'il exerce alternativement l'une et l'autre.

2.4.2 Les tests de la collecte

Au total, une quarantaine d'enquêteurs ont participé aux tests de la collecte. Ils ont visité plus d'une centaine de services dont une cinquantaine de lieux d'hébergement, une trentaine de lieux de restauration et autant d'accueil de jour. Ce n'est qu'à partir du cinquième test que la décision a été prise de ne pas réaliser l'enquête dans les accueils de jour mais de se limiter aux services d'hébergement et aux distributions de repas chauds. Deux raisons essentielles ont motivé ce choix. Tout d'abord, leur prise en compte aurait fortement alourdi la charge de travail pour réaliser l'inventaire des structures retenues. Ensuite, les tests ont permis de vérifier l'hypothèse selon laquelle l'usage des seuls accueils de jour était extrêmement rare. Aussi, le gain de qualité de la mesure apportée par l'ajout de ce type de structures, était beaucoup trop faible par rapport au coût de cet ajout. Les enquêteurs ont réalisé un peu plus de 350 questionnaires.

2.4.2.1 Le calendrier des tests

Six tests et une enquête pilote ont été organisés dans sept directions régionales :

DR test	Agglomérations concernées	Durée du test (y .c. période de formation)	Nombre d'enquêteurs	Nombre de questionnaires réalisés
Rhône-Alpes (1)	Lyon	Du 27/09/1999 au 06/10/1999	3	12
Ile-de-France	Paris	Du 22/11/1999 au 06/12/1999	6	48
Bretagne	Brest, Quimper, Lorient	Du 20/01/2000 au 18/02/2000	3	48
PACA	Marseille, Cannes -Grâce-Antibes	Du 27/01/2000 au 24/02/2000	6	48
Nord-Pas-de-Calais	Lille, Valenciennes, Douai	Du 20/03/2000 au 18/04/2000	6	30
Rhône-Alpes (2)	Lyon, Annecy, Grenoble, Saint-Etienne	Du 29/05/2000 au 29/06/2000	10	108
Midi-Pyrénées	Toulouse, Albi	Du 25/08/2000 au 15/10/2000	6	44
Alsace	Strasbourg, Thann-Cernay	Du 25/08/2000 au 15/10/2000	5	36

2.4.2.2 Objectifs des tests et bilan

Outre le test du questionnaire et des méthodes de tirage aléatoire dont nous ne rendrons pas compte ici, deux objectifs étaient assignés à l'ensemble des tests : tester l'organisation du réseau d'enquêteurs, initier les responsables régionaux à la méthode de collecte plusieurs mois avant l'enquête en taille réelle.

A. Premier objectif : tester plusieurs modes d'organisation des enquêteurs

Encadré : l'organisation du travail des enquêteurs dans l'enquête du Bureau of Census (National Survey of Homeless Assistance Providers and Clients, 1996)

L'organisation du travail était fortement hiérarchisée un peu à la façon du recensement à l'INSEE ; les enquêteurs (Field Representatives) étant encadrés par des superviseurs (Supervisor Field Representative) en position intermédiaire entre les enquêteurs et le responsable de l'office régional. La formation des Superviseurs s'étalait sur deux jours et demi. Elle était principalement consacrée à l'apprentissage des modes de tirage aléatoire.

Le rôle du superviseur

1. Prendre contact avec la structure par téléphone

- identifier l'interlocuteur approprié - propriétaire, gestionnaire, responsable, ou toute autre personne ayant autorité ;
- déterminer si la structure propose toujours le service pour lequel elle a été sélectionnée, si elle est ouverte pendant la période de l'enquête, et enfin si elle remplit les critères de taille minimale ;
- sélectionner un site, si la structure en comprend plusieurs ;
- prendre rendez-vous pour la visite d'agrément.

2. Rencontrer le responsable de la structure en vue d'obtenir son accord pour l'enquête

- obtenir la signature par la personne autorisée de l'agrément appelé Memorandum of Understanding.

3. Organiser une prévisite

- sélectionner un arrêt particulier pour les services mobiles ;
- observer le fonctionnement du service sélectionné ;
- définir le type de configuration à laquelle il appartient ;
- choisir une méthode d'échantillonnage des clients du service ;
- collecter l'information nécessaire pour pouvoir sélectionner la date et l'heure des interviews (date et heures d'ouverture du service).

4. Echantillonner les personnes à enquêter et organiser les interviews

- réunir l'équipe des enquêteurs (Field Representatives) sur les lieux de l'enquête en temps et heure ;
- sélectionner un échantillon de clients du service parmi ceux qui sont présents ;
- superviser les interviews réalisées par les enquêteurs et aider ceux-ci en cas de difficultés ;
- rassembler les résultats de la collecte et les transmettre à l'office régional.

Trois modes d'organisation ont été testés : le partage des tâches entre les enquêteurs d'un même trinôme (Rhône-Alpes, Ile-de-France), la spécialisation au sein d'un trinôme (Bretagne, PACA, Nord-pas-de-Calais) et enfin une organisation mixte où selon les agglomérations et le réseau d'enquêteurs disponibles, la DR a opté pour des binômes ou des trinômes spécialisés ou non.

Equipe en	spécialisation des tâches	partage des tâches
....	un enquêteur de l'équipe est échantillonneur pendant toute la collecte, les autres sont interviewers	les enquêteurs de l'équipes sont selon les jours d'enquête échantillonneurs ou interviewers
... binôme	Rhône-Alpes (2) : Annecy(*)	Rhône-Alpes (2) : Saint-Etienne
....trinôme	Bretagne, PACA, Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes (2) : Lyon	Rhône-Alpes (1), Ile-de-France Rhône-Alpes (2) : Grenoble

(*) A Annecy, les deux enquêteurs étaient spécialisés dans l'administration des questionnaires. Les 5 prévisites et les 5 tirages au sort ont été réalisés par la DR.

Le bilan ne permet pas d'affirmer avec certitude qu'un mode d'organisation est meilleur qu'un autre. Il se dégage cependant un certain nombre d'enseignements :

Certains enquêteurs préfèrent passer des questionnaires : ils estiment que le contact avec les associations et le tirage aléatoire ne relèvent pas de leurs compétences ou de leur métier, d'autres, qui habitent en banlieue, soulignent que l'échantillonnage entraîne deux fois plus de déplacements que l'administration de questionnaires pour une rémunération à peu près équivalente.

Inversement, d'autres enquêteurs préfèrent le rôle de l'échantillonneur. La rencontre avec les associations, qui tranche avec leur pratique habituelle, est vécue comme enrichissante.

Enfin, une majorité des enquêteurs qui étaient polyvalents ont apprécié de participer aux deux versants de l'enquête. Ils disent mieux comprendre les associations et leurs usagers. Pour certains, l'échantillonnage demande beaucoup de disponibilités, l'organisation de l'équipe et le tirage aléatoire sont considérés comme des opérations lourdes, ils pensent qu'il serait préférable d'en répartir le poids sur plusieurs enquêteurs. Enfin, ils rappellent que le remplacement d'un enquêteur défaillant est plus aisé dans une équipe polyvalente.

Quelques enquêteurs et observateurs régionaux soulignent qu'un trinôme peut avoir des difficultés à s'organiser si un des enquêteurs n'est pas à la fois le responsable de la coordination de l'équipe, et l'interlocuteur privilégié de la DR.

Les concepteurs ont repéré par ailleurs que les règles d'échantillonnage étaient mieux respectées dans les équipes spécialisées, l'argumentation plus assurée. En revanche, dans les lieux de restauration, la coopération des enquêteurs pour le tirage aléatoire s'est avérée très bénéfique. Elle semble plus facile dans le cas de la polyvalence.

La formation est beaucoup plus aisée lorsque tous les enquêteurs sont spécialisés. Il faut en particulier former moins d'enquêteurs à l'échantillonnage (partie la plus délicate et la plus nouvelle pour les enquêteurs).

A l'issue des 6 tests, une organisation mixte a été préconisée²⁷: d'un côté, un échantillonneur polyvalent, qui peut à l'occasion prendre en charge certains questionnaires lorsque le tirage aléatoire est simple, d'un autre côté des interviewers spécialisés qui se consacrent uniquement aux entretiens.

Deuxième objectif : impliquer les directions régionales

L'enquête étant nouvelle, il a paru essentiel que l'ensemble des DR se prépare très tôt aux différentes phases de l'enquête . Toutes les directions régionales ont donc suivi au moins un test soit à titre d'organisatrice soit à titre d'observatrice. Les DR Rhône-Alpes, Nord-Pas-de-Calais et Paca ont chacune organisé ou suivi deux tests.

²⁷ C'est-à-dire qu'il fallait s'y tenir dans la mesure du possible.

7 directions régionales test	10 directions régionales invitées
Rhône-Alpes (1)	
Ile-de-France	Nord-Pas-de-Calais
Bretagne	Pays-de-la-Loire Poitou-Charentes
PACA	Languedoc-Roussillon
Nord-Pas-de-Calais	Haute-Normandie Champagne-Ardenne
Rhône-Alpes (2)	Paca
Midi-Pyrénées	Languedoc-Roussillon Aquitaine
Alsace	Bourgogne Lorraine

2.4.3 Le déroulement des visites

2.4.3.1 Les notions de structure, service et visite

Le mode d'organisation de la collecte repose sur les notions de structures, services et visites. Une structure peut comprendre un ou plusieurs services mais la collecte se déroule uniquement dans les services sélectionnés.

Exemple :

Dans la région du Nord-Pas-de-Calais, deux services de la structure appelée « La balise sociale » ont été sélectionnés. Il s'agit de la restauration fixe le midi, et de l'hébergement regroupé hors urgence.

Les services de grosse taille sont visités deux ou trois fois. Mais dans la mesure du possible, une même structure n'est jamais visitée plus de trois fois. On repère deux catégories de services selon l'existence ou non d'une liste des usagers :

les services de type 1, qui ont une liste de leurs usagers, soit :

- l'hébergement dispersé en logement ;
- l'hébergement dispersé en chambre (chambre d'hôtel, place en foyer de jeunes travailleurs, de travailleurs migrants, en résidence sociale) ;
- l'hébergement regroupé hors urgence.

les services de type 2, qui n'ont pas de liste de leurs usagers, soit :

- l'hébergement regroupé en urgence ;
- la restauration fixe le midi ;
- la restauration fixe le soir ;
- la restauration itinérante le midi ;
- la restauration itinérante le soir

Cette distinction est fondamentale puisqu'elle conditionne l'organisation de la collecte. Une visite est le déplacement d'enquêteurs dans un service donné à une date donnée.

2.4.3.2 Le rôle de l'échantillonneur et de l'interviewer

L'échantillonneur

L'enquêteur « échantillonneur » a pour fonction principale l'échantillonnage, cependant il administre des questionnaires dans les services de type 1, il est donc polyvalent.

Trois à quatre semaines avant le jour de la visite, l'échantillonneur prend contact par téléphone avec le responsable de la structure pour convenir d'un rendez-vous. Au cours de la visite de repérage (appelée « prévisite »), il présente l'enquête au responsable et l'interroge sur le mode de fonctionnement du service (ou des services si plusieurs services ont été sélectionnés). Dans la mesure du possible, il observe le déroulement du service pendant la période d'ouverture. Ses observations lui permettent de choisir la méthode de tirage aléatoire à employer le jour de l'enquête. Il s'assure auprès du responsable que la méthode envisagée pourra être mise en œuvre. Enfin, il convient avec lui des modalités de l'enquête (heures, lieu de déroulement des interviews, aide de la part de l'équipe d'encadrement, etc.). Si la structure n'est pas disponible à la date fixée, l'échantillonneur propose en dernière instance des dates de remplacement, en ayant auparavant consulté les enquêteurs de son équipe pour s'assurer de leurs disponibilités.

Le jour de la visite, l'échantillonneur tire un échantillon d'enquêtés. Deux situations peuvent se présenter selon que le service dispose ou non d'une liste de ses usagers. Dans les services dotés d'une liste de leurs usagers (les services de type 1), le tirage aléatoire est rapide ; après avoir effectué son tirage sur liste, l'échantillonneur administre deux questionnaires pendant que l'enquêteur interviewer passe deux questionnaires. En revanche, dans les services pour lesquels il n'existe pas de liste des usagers (les services de types 2), la présence de trois enquêteurs est requise : l'échantillonneur consacre toute la durée de la visite au dénombrement des personnes fréquentant le service et à la sélection des quatre enquêtés tandis que les deux enquêteurs interviewers interrogent, en parallèle, chacun deux personnes l'une à la suite de l'autre.

L'interviewer

L'enquêteur interviewer se consacre à la passation des questionnaires. De manière générale, au cours d'une visite, l'interviewer réalise, l'un à la suite de l'autre, deux questionnaires. La phase de contact est limitée puisque l'échantillonneur a déjà convaincu la personne de participer à l'enquête. Dans le cas particulier de l'hébergement dispersé en logement, la visite désigne, pour l'interviewer, le (ou les) déplacement(s) nécessaires pour contacter deux personnes sélectionnées par l'échantillonneur. Dans le cas de l'hébergement dispersé en chambre (chambre d'hôtel, place en FJT, FTM, résidence sociale), la visite désigne le déplacement pour contacter une personne sélectionnée par l'échantillonneur.

Le mode de contact des personnes logées en appartements dispersés ou en chambre (hôtel, FJT, FTM ...) diffère du mode de contact dans les structures collectives :

- soit il s'apparente au mode de collecte des enquêtes « Ménage » classiques. Chaque enquêteur interviewer prend alors directement contact avec la personne à enquêter et réalise le questionnaire à son domicile ;
- soit le responsable de la structure se propose comme intermédiaire et donne rendez-vous à l'enquêté dans la structure pour que l'enquêteur interviewer y administre le questionnaire. Ce dernier mode de prise de contact est souvent préférable.

Dans l'une ou l'autre des situations, la date de l'entretien fait l'objet d'un accord entre l'enquêté et l'enquêteur.

2.4.3.3 Organisation des visites selon le type de service visité

Dans les services de type 1, les visites sont effectuées par un échantillonneur et un interviewer. Dans les services de type 2, les visites sont réalisées par un échantillonneur et deux interviewers. En règle générale, une équipe d'enquêteurs réalise quatre questionnaires par visite. Cependant, dans quelques cas particuliers, le nombre de questionnaires à réaliser n'est pas égal à 4.

- dans le cas de l'hébergement dispersé en chambre (chambre d'hôtel, place en FJT, en FTM, en résidence sociale) il est prévu de réaliser 2 questionnaires (un par l'enquêteur échantillonneur, et un par l'enquêteur interviewer chargé de cette visite) ;
- dans les services dont l'effectif est inférieur à 4, il sera demandé aux enquêteurs de réaliser le plus grand nombre de questionnaires possible.

Parfois deux ou trois équipes d'enquêteurs réalisent ensemble une visite. Dans les services où le nombre de questionnaires à réaliser est de 8, deux équipes d'enquêteurs participent à la visite, chaque équipe réalisant 4 questionnaires. Dans les services de type 1, l'échantillonnage est réalisé par un seul échantillonneur il est accompagné de trois enquêteurs qui réalisent chacun deux questionnaires. L'échantillonneur réalise également deux questionnaires. Par contre, dans les services de type 2, un échantillonneur est requis, il réalise la prévisite et le tirage mais n'administre aucun questionnaire. Dans les services où le nombre de questionnaires à réaliser est de 12, trois équipes d'enquêteurs participent à la visite, chaque équipe réalisant 4 questionnaires. Dans les services de type 1, l'échantillonnage est réalisé par un seul échantillonneur accompagné de 5 enquêteurs qui réalisent chacun deux questionnaires. L'échantillonneur réalise également deux questionnaires. Par contre, dans les services de type 2, un échantillonneur est requis, il réalise la prévisite et le tirage et n'administre aucun questionnaire.

2.4.3.4 Dates et heures des visites

Aucune visite n'est programmée le samedi ou le dimanche. Les dates des visites ont été transmises par la Direction régionale. Cependant, au cours de la prévisite, certaines structures peuvent demander à ce que la date de la visite (ou des visites) soit modifiée. L'échantillonneur programme alors une autre date de visite en accord avec le (ou les) interviewer(s) concernés.

Les plages horaires des visites sont largement prévisibles. L'échantillonneur transmet aux enquêteurs interviewers l'heure précise à laquelle débutent les visites, après en avoir convenu avec le responsable de la structure. Les plages horaires de collecte (de 2 heures 30 à 3 heures 30 selon le type de service) se situent en principe dans les créneaux suivants :

- restauration du midi (fixe ou itinérante): 11 heures - 14 heures 30
- restauration du soir (fixe ou itinérante): 18 heures - 21 heures
- hébergement (hors regroupé urgence): 17 heures - 21 heures
- hébergement regroupé en urgence : 17 heures - 23 heures 30 le soir
7 heures - 9 heures 30 le matin

Dans le cas des hébergements regroupés en urgence, il n'est pas possible de savoir à l'avance si les visites sont programmées entre 21 heures et 23 heures 30, le soir du jour prévu, ou bien de 7 heures à 9 heures 30, le lendemain matin du jour tiré. Il appartient à l'échantillonneur de faire ce choix avec le responsable de la structure. Ils fixent ensemble la période de collecte de façon à manquer le moins de personnes hébergées possible. C'est la raison pour laquelle il était demandé aux enquêteurs, dans le cas de l'hébergement en urgence, de se tenir disponibles le soir et le lendemain matin de la date prévue. En revanche, pour l'hébergement dispersé ou l'hébergement en chambre, le moment de la visite est variable : il dépend des disponibilités des personnes à interroger.

2.4.4 Les méthodes d'échantillonnage des personnes

Pour réaliser le troisième degré du tirage, le jour de la visite, les enquêteurs échantillonneurs tirent au sort les utilisateurs à interroger, soit par sélection aléatoire dans une liste, soit dans le cas où il n'y a pas de liste, par tirage dans une file d'attente ou par la méthode de l'intervalle de temps ou de l'itinéraire.

Le principe de base est que toutes les personnes à interroger soient sélectionnées avec la même probabilité :

- En évitant toute forme de choix ;
- En s'assurant que chaque personne ne peut être interrogée qu'une et une seule fois. En particulier, si une personne passe deux fois dans un service de distribution de repas elle ne doit être, la deuxième fois, ni dénombrée ni sélectionnée.

Au cours de chaque échantillonnage, l'enquêteur échantillonneur a trois documents à compléter (cf. partie 9.6) :

- la fiche service, décrivant en détail le service échantillonné ;
- la fiche visite donnant la fréquentation du service le jour de la visite ;
- les feuilles contacts retraçant les différents contacts ayant donné lieu à un questionnaire.

Ces documents, remplis à différents moments (lors du premier contact téléphonique avec la structure, le jour de la prévisite, le jour de la visite) servent d'aide mémoire aux échantillonneurs, leur permettent de décrire la méthode d'échantillonnage et enfin fournissent une partie des informations utilisées pour le calcul des pondérations.

2.4.4.1 Les différentes tâches de l'échantillonneur

La fonction d'échantillonneur répond à différentes exigences propres à ce type d'enquêtes pour lesquelles le contact avec les personnes se fait par l'intermédiaire des services. Un certain nombre d'étapes, dont certaines sont décrites en 2.4.1. et qui n'existent pas lors d'enquêtes auprès des ménages, se sont imposées dès la première enquête réalisée par l'INED auprès des utilisateurs de services.

- contacter les responsables des structures et/ou des services (et souvent leurs équipes) pour leur présenter l'enquête et obtenir leur accord ;
- présenter la méthode, afin qu'elle soit comprise et acceptée par le personnel (en particulier pour qu'il n'intervienne pas dans le choix des personnes) ;
- s'assurer que les personnes fréquentent bien le service tiré ;
- organiser matériellement de bonnes conditions d'entretien (calme, confidentialité) ;
- observer le service ;
- préparer et faire la sélection des personnes, cette étape étant au cœur de la fonction d'échantillonnage ;
- présenter l'enquête aux personnes tirées au sort et obtenir leur accord ;
- organiser les rendez-vous pour les entretiens ;
- faire patienter les personnes entre deux entretiens effectués par les interviewers.

Seules quelques étapes sont décrites

L'observation du ou des services sélectionnés comme préalable à l'échantillonnage des personnes

Après avoir pris contact avec le responsable de la structure, une des fonctions de l'échantillonneur consiste, lors de la prévisite, à observer le service concerné afin de choisir, avec l'aide du responsable, la méthode de tirage aléatoire adaptée à ce service.

Cette observation, dont les détails sont consignés par l'échantillonneur sur la fiche « Service », doit se faire pendant les périodes où sera effectué le tirage :

- sur toute la période d'ouverture lorsqu'il s'agit d'un service de repas ou d'arrivée dans un centre d'hébergement à heure d'entrée fixe ;
- pendant une heure au moins à l'ouverture pour les services tels que les centres d'hébergement ouverts toute la nuit lorsque la période d'ouverture du service est supérieure à deux heures.

Si chaque type de service correspond à une prestation différente (un lit pour l'hébergement et un repas pour la restauration) les conditions associées à ces prestations diffèrent. Ainsi, par exemple, l'hébergement en urgence peut durer, selon le service, d'une nuit à deux semaines ; l'hébergement en insertion, de plusieurs semaines à parfois plusieurs années. L'hébergement peut être dispensé en chambre, en dortoir, en appartement ou en hôtel. La restauration peut être fixe ou itinérante, en salle ou dans la rue, et sur des périodes variant de 20 minutes à trois heures, parfois plus. Cette complexité, si elle est repérée d'une façon générale, n'est pas liée à un type de service mais à un contexte économique, géographique, social, politique, etc., dans lequel se trouve le service. De ce mode de fonctionnement dépend la méthode d'échantillonnage des personnes. C'est pourquoi il est donc nécessaire d'observer le fonctionnement du service dans lequel vont se dérouler les enquêtes.

Dénombrer et sélectionner les personnes qui fréquentent le service

Un décompte exact du nombre total des utilisateurs du service au jour d'enquête et un tirage réellement aléatoire des personnes à enquêter sont deux conditions essentielles pour ensuite pondérer correctement l'échantillon des utilisateurs.

Après avoir vérifié que les personnes présentes dans le service étaient bien éligibles (hors mineurs et utilisateurs d'autres services) l'échantillonneur doit remplir de façon très précise la fiche « Visite » sur laquelle est indiquée :

Le nombre de personnes attendues au moment de la prévisite : ce nombre correspond à celui que le responsable de la structure aura donné à l'échantillonneur lors de la prévisite.

Le nombre de personnes inscrites sur la liste : lorsqu'on effectue un tirage sur liste, ce nombre correspond au nombre des personnes figurant sur la liste permettant de déterminer les personnes à sélectionner d'après la table de tirage.

L'effectif sur lequel le tirage a été effectué : lorsqu'il s'agit d'un tirage sans liste, l'échantillonneur doit faire une estimation la plus précise possible des personnes présentes sur le site avant le début de la prestation. C'est cette estimation qui lui permet ensuite de définir les personnes à sélectionner d'après la table de tirage.

Le nombre de personnes ayant effectivement bénéficié de la prestation dans le cas d'un tirage sans liste : il faut ici faire figurer le nombre d'adultes qui ont effectivement utilisé le service pendant le temps sélectionné. On prend soin de différencier le nombre fourni par la structure prestataire de celui donné par l'échantillonneur. L'échantillonneur indique le nombre fourni par le personnel de la structure (en s'assurant que personne n'a été compté deux fois). Par ailleurs, il doit aussi procéder à un comptage durant la période d'échantillonnage et indiquer le nombre d'adultes ayant fréquenté le service.

Après avoir obtenu le nombre de personnes utilisatrices du service, l'échantillonneur, à l'aide de la table de tirage va préciser les numéros d'ordre sélectionnés, appliquer la méthode de tirage définie en collaboration avec les responsables de la structure lors de la prévisite et effectuer le tirage des personnes correspondant aux numéros sélectionnés dans la table de tirage.

La prise de contact avec la personne sélectionnée se fait ensuite :

Directement par l'échantillonneur lorsque les personnes sont présentes sur le site (cas de tous les tirages sans liste et de certains tirages sur liste) ;

De façon différée lorsque la personne n'est pas présente au moment du tirage : soit par l'échantillonneur, soit par un des membres de la structure selon les modalités qui ont été convenues lors de la prévisite.

Quelle que soit la prise de contact effectuée, l'échantillonneur remplit les "*feuilles de contact*" correspondant au numéro des questionnaires à réaliser. Elles rassemblent des informations, âge et sexe, sur toutes les personnes contactées avec l'issue de ce contact. Sept modalités sont prévues :

1. *accepté* : l'échantillonneur indique alors sur le questionnaire le numéro de questionnaire de la feuille de contact. C'est le seul lien qu'on ait entre prise de contact et questionnaire.
2. *accepté après report* : figurent ici les personnes qui dans un premier temps acceptent le principe de l'enquête mais souhaitent faire l'entretien un peu plus tard (parce qu'elles veulent d'abord manger, par exemple). L'échantillonneur doit ensuite cocher la modalité *accepté* si le questionnaire est effectivement réalisé ou cocher la modalité *échec*.
3. *déjà interviewé*
4. *refus* : il est très important de noter en clair les raisons du refus. Ainsi, un étranger qui ne parle pas le français doit être classé *inapte* (modalité non francophone) et non *refus*.
5. *inapte non francophone* Pour les non francophones une modalité spécifique a été prévue. Il est important d'avoir une idée du nombre de personnes d'origine étrangère **et** ne parlant pas le français. Un étranger francophone entre dans le champ de l'enquête et peut être interviewé. Mais en aucun cas l'enquêteur ne peut effectuer un entretien dans une autre langue que le français.
6. *Autre inapte*: cette modalité comprend toutes les personnes qui n'ont pas la capacité à répondre à l'enquête au moment de la sélection : personnes sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, personnes handicapées mentales etc.
7. *Impossible à joindre*

Enchaînement des entretiens

La dernière tâche de l'échantillonneur pendant le travail de collecte sera, lorsque le tirage n'aura pas été effectué sur liste, de s'assurer du bon enchaînement des entretiens. En effet il se peut que la sélection des personnes trois et quatre par exemple, soit faite avant que les premiers entretiens commencés par les interviewers ne soient terminés. L'échantillonneur devra donc ne pas perdre de vue les personnes sélectionnées et pourra éventuellement pour les faire attendre réaliser des entretiens libres avec elles.

Les différentes méthodes d'échantillonnage

Pourquoi le tirage aléatoire ?

La méthode de sondage aléatoire consiste à affecter à chacune des unités de la population étudiée (à chacune des personnes utilisatrice du service tiré) une probabilité (ou chance), connue, différente de zéro, d'appartenir à l'échantillon.

La mise en œuvre de cette méthode suppose l'existence d'une base de sondage énumérant les individus de la population (liste anonymisée de résidents d'un centre d'hébergement, liste de numéros de tables ou de chaises où vont s'asseoir les usagers du service, nombre de repas servis...).

- sans omission car chacun des individus doit avoir une chance non nulle d'appartenir à l'échantillon ;

- ni répétition pour pouvoir assurer l'égalité des chances de sélection de chaque individu (d'où l'importance, par exemple, de s'assurer qu'un nombre de repas servis à une distribution de soupe correspond bien au nombre de personnes venues à cette distribution, une personne qui recevrait deux repas aurait deux chances et non une d'être tirée).

Cette méthode permet d'éviter toute forme de choix de la personne à interroger et ainsi de minimiser les biais de sélection. Dans un contexte de terrain difficile il est toujours tentant d'établir un contact avec des personnes qui elles-mêmes auront déjà envie de parler. N'interroger que des personnes prédisposées à la discussion reviendrait à constituer un échantillon avec des caractéristiques particulières (échantillon de « bavards ») et qui serait certainement peu représentatif de l'ensemble de la population utilisatrice du service tiré. Le sous échantillon des personnes « réservées » aura probablement des caractéristiques différentes de celui des « bavards ».

Les différentes étapes pour la sélection des personnes

Plusieurs opérations sont nécessaires pour tirer les individus :

1. Dresser la " base " de sondage qui énumère les individus de la population.

Certains services ont une liste de leurs bénéficiaires, pour l'hébergement ou la restauration. Voici quelques types de listes disponibles auprès des responsables de services :

- Liste nominative des résidents du centre pour la nuit, créée chaque nuit à l'arrivée des usagers ou liste des personnes enregistrées pour la restauration du midi ou du soir (dans un certain nombre de lieux les personnes doivent s'enregistrer la veille du jour où elles veulent y manger) ;
- Liste nominative des résidents du centre dont la mise à jour n'est pas systématique chaque jour et devant donc être vérifiée ;
- Liste des lits ou des chambres, par chiffre ou tout autre moyen, mais sans indication de qui les utilisent ;
- Liste des personnes en logement dispersé, avec leurs adresses.

Cette liste peut être utilisable pour l'échantillonnage, si certaines conditions sont remplies :

- elle doit être à jour, complète et anonymisée ;
- toutes les personnes bénéficiaires du service à la date de tirage sélectionnée doivent y être mentionnées ;
- elle ne doit pas contenir les personnes qui n'utilisent pas le service à la date sélectionnée et/ou qui utilisent un autre service de la même structure sans utilisation du service sélectionné ;
- le responsable de la structure doit accepter d'en communiquer une copie pour que le tirage puisse être effectué.

Dans les cas où aucune liste n'est disponible, l'échantillonneur va être obligé de se constituer la " base " de sondage qui va lui permettre d'effectuer un tirage. Ce sera le cas en particulier pour les services de restauration itinérante où les personnes peuvent venir sans qu'aucun enregistrement préalable n'ait été effectué.

Pour pouvoir effectuer un tirage aléatoire sur l'ensemble de la population il faut donc estimer le nombre de personnes présentes à l'ouverture du service de façon à pouvoir définir les personnes à contacter à l'aide de la table de tirage. Les individus ainsi comptabilisés constituent une base de sondage. Un numéro peut leur être attribué, numéro d'ordre de passage dans la chaîne de repas par exemple, qui permettra la sélection.

2. Attribuer un numéro à chaque individu de la base.

Après avoir dressé une liste des personnes, qu'elle soit inscrite sur un listing ou présente sur un espace clairement défini, l'échantillonneur peut attribuer à chaque personne un numéro - numéro d'ordre dans la liste ou numéro d'ordre de passage à un point donné - qui permettra d'identifier les personnes à sélectionner.

3. Définir les numéros à sélectionner à partir de la table de tirage.

L'échantillonneur va utiliser la table de tirage pour déterminer les personnes à sélectionner. Il devra se reporter dans la colonne " nombre de personnes attendues " à la ligne correspondant au nombre total de bénéficiaires soit inscrits sur la liste, soit estimés avant le début des opérations en l'absence de liste utilisable.

Il connaît alors précisément le numéro des personnes à interroger.

Exemple (extrait de la table de tirage)

Nombre de personnes attendues	Numéro des personnes à sélectionner			
56	11	16	27	33
57	5	26	41	46
58	7	15	34	39
59	3	12	34	43
60	15	28	36	52
61	8	20	34	46

Si 60 personnes fréquentent le service, il faut interroger la quinzième, la vingt huitième, la trente sixième et la cinquante deuxième de la liste.

4. Sélectionner les personnes en appliquant la méthode choisie

L'échantillonneur peut dès lors en appliquant la méthode qui aura été choisie lors de la prévisite avec le responsable de la structure procéder au tirage des personnes.

Tirage sur liste

Cette méthode s'applique lorsqu'il y a une liste pouvant servir de table de sondage. Il peut s'agir d'une liste nominative des résidents, d'une liste de lits ou d'une liste de chambres etc. Dans le dernier cas, il sera important de s'assurer du nombre de personnes par chambre. Si plusieurs personnes sont dans la même chambre ou le même appartement, il sera nécessaire de rétablir une liste de lits correspondant aux personnes de 18 ans et plus pour que chaque individu ait la même probabilité d'être sélectionné.

Exemple : Adapter une liste pour effectuer le tirage correctement

Cas de logements occupés par plusieurs personnes dans un centre d'hébergement

Ce centre propose des appartements à des familles. Le responsable du centre tient à jour une liste du type suivant :

Appartement 1	Famille A (couple + 2 enfants)
Appartement 2	Famille B (mère + 1 enfant)
.	.
.	.
Appartement N	Famille N (couple + 3 enfants dont 1 majeur)

L'enquêteur doit effectuer un tirage d'individus de 18 ans ou plus en respectant le principe suivant : chaque personne doit avoir la même chance d'être sélectionnée. Il ne peut donc pas procéder en deux étapes : tirer une famille dans la liste du centre puis sélectionner un adulte dans cette famille. En effet, les familles étant de tailles différentes, certains adultes auraient moins de chances d'être sélectionnés que d'autres : un adulte en couple aurait deux fois moins de chance d'être sélectionné qu'un célibataire.

L'enquêteur doit donc reconstituer la liste des individus éligibles qui aura la forme suivante :

Appartement 1	Père
Appartement 1	mère
Appartement 2	mère
.	.
.	.
Appartement N	père
Appartement N	mère
Appartement N	enfant majeur

Ainsi, cette liste d'individus devient une liste utilisable pour effectuer le tirage. Toutes les personnes de 18 ans ou plus ont bien la même chance d'être sélectionnée.

Une fois la liste établie, l'échantillonneur pourra procéder de deux façons selon l'organisation du service :

1. Le tirage avant la prestation :

Cette méthode est utilisable lorsque les personnes qui fréquentent le service à la date de référence du tirage sont connues à l'avance et resteront les mêmes entre l'échantillonnage et la période de réalisation des entretiens. Cette méthode est valable pour les centres d'hébergement d'urgence qui disposent, par exemple d'une liste complète et fermée des hébergés de la nuit à partir de 18 heures le soir pour une collecte le soir même. Elle sera aussi valable pour les centres d'hébergement longue durée avec un tirage la veille ou deux jours avant la collecte lorsqu'il est sûr que la population sera identique entre les deux dates.

2. Le tirage après la prestation :

Cette méthode est applicable lorsque les utilisateurs ne sont pas connus à l'avance, qu'ils ne sont pas les mêmes d'une nuit à l'autre et que le centre est ouvert très tard le soir ou toute la nuit. Le tirage sera donc effectué tôt le matin sur l'ensemble des personnes qui ont été hébergées la nuit sélectionnée, avant que celles-ci ne quittent le centre.

Tirage sans liste

Trois méthodes de tirage sont ici proposées:

1. Méthode de tirage dans une file d'attente

Cette méthode est valable lorsqu'il n'est pas possible d'établir une liste des personnes fréquentant le service (fréquentations changeant d'un jour sur l'autre et pas de temps pour constituer une liste avant le tirage) et que l'accès au centre d'hébergement ou de restauration est possible dans des plages horaires précises et relativement courtes (2 heures environ) . L'échantillonneur devra déterminer un point de passage unique et systématique. Pour une distribution de repas, il peut s'agir du point de distribution de la soupe chaude, du point où la personne franchit la porte donnant accès au restaurant, du point où sont remis les tickets repas et pour un centre d'hébergement d'urgence du lieu où la personne est orientée vers un lit.

2. Méthode de tirage selon un itinéraire

Cette méthode doit être appliquée lorsqu'en plus des conditions précédentes il n'y a pas de point de passage unique et systématique. Comme pour les tournées de distribution des questionnaires lors du recensement de population, l'échantillonneur devra définir un itinéraire en forme de circuit afin de n'oublier personne.

3. Méthode de l'intervalle de temps

Cette méthode est utilisable lorsque les deux méthodes précédentes ne sont pas applicables (pas de passage unique ni d'itinéraire stable) et que le flux d'arrivée des personnes est continu sur la plage horaire d'ouverture du service. L'échantillonneur devra repérer un point de sélection et contacter chaque personne passant par ce point aux moments sélectionnés.

Les refus, les inaptés et les tirages complémentaires

Les personnes qui refusent les enquêtes sont des personnes dont les caractéristiques sont intéressantes. Même si l'échantillonneur doit, au même titre que pour les enquêtes classiques, essayer au maximum de " décrocher " l'entretien avec la personne sélectionnée de façon aléatoire, il risque de se heurter à des refus plus nombreux que lors d'une enquête classique. En effet, l'enquête n'est pas obligatoire sur tout ou partie du questionnaire et les conditions sur quelques sites sont assez difficiles : travail à l'extérieur dans le froid ou sous la pluie, centres d'urgence où les populations sont épuisées etc.

Il en est de même pour les cas d'inaptitude, en particulier des non francophones qui peuvent être nombreux dans certains services.

Une procédure de tirage complémentaire est donc prévue qui peut aller jusqu'à 4 remplacements pour arriver à réaliser l'enquête. Selon la taille du service, pour ce remplacement, la personne suivante ou les deuxième ou cinquième personne suivante sont choisies. Les contacts successifs pour arriver (ou non) à réaliser l'enquête sont enregistrés sur la « feuille contact », sur laquelle est indiquée le motif du remplacement (non francophone, refus, inapte), l'âge et le sexe de la personne contactée.

2.5 La gestion de la collecte par les directions régionales

2.5.1 La constitution des équipes d'enquêteurs

Les directions régionales ont largement anticipé le recrutement des enquêteurs. Dès le mois de juillet 2000, certaines avaient déjà précontacté les enquêteurs. En juillet 2000, la DG avait fourni aux directions régionales une prévision du nombre de questionnaires à réaliser par agglomération. Cette prévision était établie à partir d'une version provisoire du fichier de l'inventaire des structures. A la mi-octobre, après le tirage définitif de l'échantillon, les DR ont commencé à recruter leurs enquêteurs. Les formations d'enquêteurs commençant dès le début du mois de décembre, le délai a paru court en particulier aux directions régionales qui ont dû recourir à de nouveaux enquêteurs.

2.5.1.1 Le recrutement des enquêteurs

Au total, 322 enquêteurs ont participé à l'enquête, 182 comme interviewers et 140 comme échantillonneurs. Les DR ont recruté une dizaine d'enquêteurs supplémentaires par rapport à ce que la DG avait anticipé. Quelques directions régionales ont préféré recruter des équipes relativement nombreuses soit pour ne pas imposer aux enquêteurs de trop nombreux déplacements soit pour leur permettre de cumuler l'enquête SD2001 avec l'enquête BDF. Cette stratégie s'est parfois avérée coûteuse. En effet, dans quelques directions régionales, la charge de travail des enquêteurs a été trop faible compte tenu de l'investissement en formation.

2.5.1.2 La répartition des enquêteurs selon les régions

La répartition des enquêteurs selon les directions régionales s'explique d'abord par le nombre de questionnaires à réaliser mais également par le nombre d'agglomérations concernées par l'enquête et par la distance entre celles-ci. Ce dernier effet a été très important pour les DR de Bretagne (5 agglomérations) du Nord-Pas-de-Calais (11 agglomérations), et de PACA (8 agglomérations).

Région	Total enquêteurs	Interviewers	Echantillonneurs
Île-de-France	57	21	36
Champagne-	11	7	4
Haute-	23	14	9
Centre	11	7	4
Bourgogne	15	9	6
Nord-Pas-de-	32	19	13
Lorraine	20	10	10
Alsace	12	7	5
Poitou-Charentes	6	4	2
Bretagne	28	19	9
Pays-de-la-Loire	11	8	3
Aquitaine	18	11	7
Midi-Pyrénées	14	9	5
Rhône-Alpes	21	13	8
Auvergne	4	2	2
Languedoc-	12	5	7
PACA	27	17	10
TOTAL	322	182	140

2.5.1.3 Le recours à des enquêteurs nouveaux

Quelques directions régionales ont dû recruter des enquêteurs nouveaux dans le réseau. Ainsi, sur l'ensemble des DR, 15% des enquêteurs n'avaient jamais réalisé d'enquête « Ménages » à l'INSEE. Quelques directions régionales ont eu des difficultés à mobiliser le réseau d'enquêteurs habituels. Il semblerait que le public visé par l'enquête, les horaires tardifs, les déplacements aient dissuadé quelques enquêteurs de s'engager. Ce dernier facteur a pu être important en Ile-de-France où beaucoup d'enquêtes étaient concentrées dans Paris intra-muros : parmi les 65 enquêteurs franciliens pressentis, une trentaine a refusé de participer à l'enquête.

La proportion de nouveaux enquêteurs a été particulièrement élevée en Ile-de-France, en Lorraine et en Champagne-Ardenne. Respectivement 22, 6 et 5 nouveaux enquêteurs ont été recrutés dans ces trois régions. Ces nouveaux enquêteurs ont été pour l'essentiel recrutés parmi d'anciens délégués du recensement. Une direction régionale a recruté des étudiants en sociologie et en AES en s'adressant à l'ANPE. Les DR ont réparti les nouveaux enquêteurs de manière à ce qu'ils soient toujours associés à des enquêteurs plus chevronnés. Au total sur l'ensemble des 17 régions, seules 4 équipes ont été constituées d'enquêteurs nouveaux. En règle générale, les DR ont proposé à ces nouveaux enquêteurs d'occuper la fonction d'interviewers plutôt que celle d'échantillonneur.

2.5.1.4 La distribution des rôles (interviewer et échantillonneur)

L'attribution des rôles d'interviewer et d'échantillonneur n'a pas posé de difficultés particulières. Certaines DR ont préféré sélectionner elles-mêmes les enquêteurs échantillonneurs ; elles ont privilégié les enquêteurs les plus anciens dans leur réseau, les enquêteurs domiciliés près du centre des agglomérations échantillonnées, les enquêteurs qui avaient participé soit à un test soit à l'enquête téléphonique auprès des structures. A l'inverse, quelques DR ont demandé aux enquêteurs de choisir eux-mêmes le rôle qui leur conviendrait le mieux. Dans ces DR, les équipes ont pu être constituées en respectant largement les vœux des enquêteurs.

De manière générale, les DR ont respecté la règle préconisée en matière de répartition des tâches entre échantillonneurs et interviewers. Ainsi, dans les services de type 1 (hébergement hors urgence), les échantillonneurs ont réalisé deux questionnaires après avoir effectué le tirage aléatoire. En revanche, dans les services de type 2 (restauration et hébergement en urgence), les échantillonneurs n'ont réalisé aucun questionnaire. Une seule DR n'a pas suivi ces recommandations : dans cette DR, aucun échantillonneur n'a réalisé de questionnaire dans les services de type 1. Tous les questionnaires ont donc été réalisés par les interviewers. Une autre DR a attribué des questionnaires supplémentaires à un enquêteur échantillonneur à qui peu de prévisites avaient été confiées car toute la collecte se déroulait dans la même structure. Dans ces deux cas, ces adaptations ont répondu au souci d'équilibrer les rémunérations entre enquêteurs échantillonneurs et

interviewers. Enfin, pour remédier à l'indisponibilité d'un enquêteur à certaines dates, une DR a instauré la polyvalence dans l'agglomération concernée : les deux enquêteurs du même binôme ont été tour à tour interviewer et échantillonneur.

2.5.2 La formation des enquêteurs

La formation des enquêteurs a bénéficié de trois atouts importants :

- Deux films vidéo²⁸ ont servi de support aux différentes journées de formation.

Le premier film intitulé « pourquoi ? comment ? » d'une durée d'environ 60 minutes (à vérifier) présente les objectifs de l'enquête, ses innovations méthodologiques et les conditions de sa réalisation sur le terrain. Pour ce faire, les financeurs et concepteurs de l'enquête sont interrogés, des reportages sur des centres d'hébergement et de restauration sont présentés ainsi que le test de Strasbourg.

Le second film, intitulé « paroles d'enquêtrice » d'une durée d'environ 45 minutes (à vérifier) présente des témoignages d'enquêtrices suite aux tests de Lyon et Marseille.

- Durant la formation, les enquêteurs sont allés tester le questionnaire dans les conditions réelles de l'enquête, en équipe auprès d'utilisateurs d'un accueil de jour.

- Un travailleur social a été présent durant la partie de la formation consacrée aux relations enquêteurs et enquêtés.

Les enquêteurs échantillonneurs ont bénéficié d'une journée de formation supplémentaire assurée par les concepteurs. A cette exception près, la formation des enquêteurs a été assurée par les responsables et gestionnaires de l'enquête en région qui, eux mêmes, ont été formés par les concepteurs.

La formation au questionnaire pour l'ensemble des enquêteurs a duré deux jours non consécutifs coupés par la réalisation d'un questionnaire en accueil de jour.

Durant la première journée de formation au questionnaire, étaient étudiés la présentation de l'enquête, l'argumentaire destiné aux enquêtés, les thèmes du questionnaire avec leurs principaux enchaînements et l'administration d'un questionnaire. Durant la deuxième journée de formation, étaient vus un approfondissement sur le questionnaire grâce à l'étude de cas types et d'exemples de terrain apportés par les enquêteurs, la relation enquêteurs /enquêtés (avec le soutien du travailleur social), une aide à la coordination des enquêteurs au sein de leur équipe.

La formation des enquêteurs échantillonneurs était complétée par une journée de formation où étaient présentés l'argumentaire auprès des associations et le déroulement de la prévisite, les différentes méthodes de tirage aléatoire et l'étude de cas pratiques.

Calendrier

du 27 novembre au 10 décembre	formation des échantillonneurs (2 jours)
11 décembre :	début des prévisites
du 3 janvier au 12 janvier :	fin de la formation des échantillonneurs (1,5 jours) formation des interviewers (2,5 jours)
du 15 janvier au 12 février inclus :	collecte
22 janvier :	bilan intermédiaire
du 13 février au 26 février inclus :	complément éventuel de collecte

2.5.3 La gestion de la collecte en DR

Dans toute enquête, la préparation et le suivi de la collecte en directions régionales sont des phases importantes. Pour l'enquête sans-domicile, les gestionnaires en directions régionales ont été beaucoup sollicités et en dehors

²⁸ Ces films ont été réalisés par la Cellule audiovisuelle de l'Insee

des travaux habituels et classiques de préparation et suivi, ils ont dû mener à bien un certain nombre d'opérations plus spécifiques. Il n'est détaillé ici que ces dernières.

2.5.3.1 Préparation de la collecte

- Préparation pour chaque échantillonneur et pour chaque interviewer d'un tableau des visites.

- Étiquetage et remplissage des fiches Service et des fiches visite

- Réception des affiches, des dépliants et des postes radio

Des affiches et des dépliants ont été réalisés spécifiquement pour cette enquête. Les affiches devaient être apposées sur les lieux d'enquête afin de prévenir les utilisateurs du service. Les dépliants devaient être joints à la lettre avis : ils avaient vocation à présenter l'enquête. Les postes radio étaient donnés à l'issu de chaque entretien à l'enquêté.

- Préparation des lettres-avis à envoyer aux responsables de structure.

Ces lettres ont été préparées par la direction régionale et envoyées par l'enquêteur échantillonneur quelques jours avant le premier contact téléphonique avec la structure. A ces lettres, a été joint le dépliant de présentation de l'enquête.

- Recrutement d'un travailleur social

Il a été demandé à chaque direction régionale de faire appel à un travailleur social, appartenant si possible à la fonction publique, pour les aider dans l'animation de la formation et dans le soutien des enquêteurs durant le bilan intermédiaire.

- Proposition d'une visite médicale aux enquêteurs

Chaque enquêteur devait être convoqué à une visite médicale. Cette visite n'était pas obligatoire pour participer à l'enquête mais la possibilité devait être offerte aux enquêteurs de la passer avant de commencer l'enquête et s'ils le souhaitaient après l'enquête.

- Location de camionnettes aménagées

Pour les restaurations itinérantes et s'il n'y avait pas de café à proximité pour réaliser les entretiens, il était éventuellement possible de louer des camionnettes aménagées ou des baraques de chantier, certains instituts de sondage (SOFRES, IFOP...) utilisant cette possibilité.

- Organisation des temps d'astreinte

Les enquêteurs devaient pouvoir trouver un interlocuteur de la direction régionale aux moments prévus pour les visites. Une organisation devait pouvoir être trouvée en directions régionales aux heures de bureau et à l'aide de téléphone portable pour les visites tôt le matin ou tard le soir.

- Préparation de la liste des numéros de première urgence (une liste pour chaque agglomération où des visites sont prévues dans des services de restauration)

Cette liste devait comprendre le numéro de téléphone et l'adresse de quelques centres de soins gratuits, d'un cabinet dentaire gratuit, un numéro d'appel pour trouver un hébergement, et d'autres numéros dont un enquêteur pourrait avoir besoin pour renseigner un enquêté dans une situation difficile plus particulièrement sur un lieu de restauration itinérante (sur les lieux d'hébergement, et de restauration fixe, les responsables des structures étant plus à même de renseigner les personnes en difficultés). Cette liste pouvait être obtenue auprès des CCAS ou des villes chef lieux d'agglomération ou reconstituée à partir des informations contenues dans la base des sites.

- Constituer les lots de cadeaux (postes de radios)

- Réaliser un répertoire par agglomération

Un répertoire devait être réalisé pour chaque agglomération. Il comprend la liste des structures recensées dans l'agglomération qu'elles soient ou non dans l'échantillon tiré. Cette liste était indispensable pour les enquêteurs au moment du remplissage du semainier.

- Préparation des documents à remettre par la DR aux enquêteurs échantillonneurs

- Préparation des documents à remettre aux enquêteurs/interviewers/échantillonneurs qui devaient comprendre :

des questionnaires individus

les instructions sur le questionnaire

les cartes code
les listes des numéros d'urgence
les cartes des structures et services de l'agglomération
le répertoire des structures par agglomération.
des fiches contacts
des cadeaux
des enveloppes

2.5.3.2 Suivi de la collecte

- Relance par téléphone et éventuellement visite des structures

Il s'agit des structures qui ont informé la direction régionale avant ou après le début des prévisites de leur refus de participer à l'enquête.

- Animation du bilan intermédiaire le 22 janvier avec l'aide du travailleur social

Pour cette enquête il était prévu dans toutes les directions régionales un bilan intermédiaire réunissant les enquêteurs, les responsables et gestionnaires de l'enquête en direction régionale et le travailleur social. Ce bilan était fixé une semaine après le début de la collecte soit le lundi 22 janvier. Il avait pour objectif de s'assurer que la collecte se passait dans de bonnes conditions et de lister les éventuelles difficultés aux quelles étaient confrontés les enquêteurs de façon à trouver des solutions. Des comptes-rendus de ces bilans intermédiaires ont été rédigés.

- Appel hebdomadaire des échantillonneurs et remplissage des tableaux de suivi hebdomadaire des visites par agglomération

- Réponse aux questions des enquêteurs sur l'échantillonnage ou le remplissage du questionnaire

Pendant toute la phase de collecte, l'équipe responsable de l'enquête à la direction régionale était l'interlocuteur des enquêteurs. Les enquêteurs doivent pouvoir la joindre à tout moment en cas de difficultés. De même en cas de difficultés la direction régionale pouvait joindre un des concepteurs de la direction générale.

- Gestion des remplacements d'enquêteurs en cas de défaillances

- Accompagnement d'enquêteurs

Il a été demandé aux gestionnaires d'effectuer de nombreux accompagnements. Ils pouvaient ainsi se rendre compte des difficultés de collecte et du respect des règles d'échantillonnage et aider les enquêteurs échantillonneurs à la sélection des personnes en particulier sur les lieux de restauration.

- Vérification de tous les questionnaires et documents échantillonneurs avant l'envoi en saisie.