

# COLLECTION DES RaPPORTS

FÉVRIER 1998



N° 188

## L'ACCUEIL EN URGENCE DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Enquête 1997

**Isa ALDEGHI**  
**Pierre LE QUÉAU**  
**Marie-Odile SIMON**

Département "Évaluation des Politiques Sociales"

# CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



**L'ACCUEIL EN URGENCE  
DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ**

**Enquête 1997**

Cinquième enquête de l'observatoire de l'urgence sociale  
réalisée par le CRÉDOC à la demande de la FNARS

*avec la participation de la Direction de l'Action Sociale,  
de la Direction de l'Habitat et la Construction,  
du Fonds d'Action Sociale pour les travailleurs immigrés et leurs familles,  
ainsi que de la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés.*

**Février 1998**

Isa ALDEGHI  
Pierre LE QUÉAU  
Marie-Odile SIMON

Département Évaluation des Politiques Sociales

142, rue du Chevaleret  
7 5 0 1 3 - P A R I S

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	7
1. Les participants à l'enquête urgence de l'automne 1997 .....	10
2. Plan du rapport.....	13
<b>CHAPITRE I : LE RESEAU D'ACCUEIL</b> .....	<b>17</b>
1. Une demande stabilisée pour les deux tiers des experts .....	19
2. La capacité du réseau à faire face à la demande : insuffisante pour l'hébergement individuel.....	21
3. Un avis souvent favorable sur la coordination départementale des intervenants concernés par l'urgence .....	23
4. Le numéro vert pour la coordination, les dispositifs mobiles pour la prévention de l'exclusion .....	25
5. Les structures impliquées dans la coordination de l'urgence .....	30
6. Une majorité d'optimistes sur les capacités du réseau d'accueil à faire face à l'urgence dans l'hiver à venir .....	32
<b>CHAPITRE II : DES POPULATIONS INEGALEMENT PRISES EN CHARGE</b> .....	<b>35</b>
1. Encore des populations en dehors de toute prise en charge.....	37
2. Près d'une fois sur deux les experts de l'urgence ont noté une amélioration dans l'accueil ou l'hébergement de certaines populations.....	41
3. Les personnes qui ne se présentent pas : des « marginaux » et des jeunes refusant les contraintes .....	43
4. Les solutions proposées par les experts : aller vers les populations et assouplir les règles.....	47
<b>CHAPITRE III : LES DOMAINES D'INTERVENTION DES PROFESSIONNELS DE L'URGENCE</b> .....	<b>49</b>
1. Des réponses à des besoins élémentaires.....	51
2. Accès au logement et à l'insertion professionnelle : une offre jugée insuffisante par les professionnels.....	53
3. Des améliorations depuis l'année précédente : l'hébergement de courte et de moyenne durée .....	55
4. Pour les acteurs de l'urgence, la perte de logement durable de leur public est avant tout attribuée aux ruptures familiales.....	57
5. Les facteurs freinant le relogement durable .....	59

<b>Chapitre IV : Un éclairage sur les demandes des jeunes et des populations étrangères ou issues de l'immigration .....</b>	<b>61</b>
1. Les jeunes .....	63
1.1 Une demande des jeunes orientée vers l'insertion .....	63
1.2 Un réseau insuffisamment adapté aux demandes spécifiques des jeunes.....	67
2. Les personnes étrangères ou issues de l'immigration.....	70
2.1 Les personnes étrangères ou issues de l'immigration : une demande fortement centrée sur l'accès au logement .....	70
2.2 A l'inadaptation des solutions en matière d'insertion logement et professionnelle des personnes étrangères ou issues de l'immigration s'ajoutent des difficultés administratives.....	73
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>77</b>
Annexe 1 : Cartographie .....	83
Annexe 2 : Nombre de personnes interrogées par département.....	93
Annexe 3 : Tris à plat .....	99



## LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1	Institutions où travaillent les professionnels interrogés .....	11
Tableau n°2	Un contact souvent rapproché avec les demandeurs en urgence.....	12
Tableau n°3	Mission des institutions où travaillent les professionnels interrogés .....	12
Tableau n°4	Une demande d'urgence qui se stabilise .....	19
Tableau n°5	Opinions sur l'adaptation du nombre de places à la demande dans les différentes formes d'hébergement .....	22
Tableau n°6	Opinions sur la coordination de l'urgence pendant l'hiver précédent.....	23
Tableau n°7	Opinions sur les numéros verts .....	25
Tableau n°8	Opinions sur les dispositifs mobiles (SAMU social, équipe de rue).....	27
Tableau n°9	Le partenariat départemental.....	31
Tableau n°10	Opinions sur les capacités du réseau à faire face à l'urgence.....	32
Tableau n°11	Perception de l'existence de populations sans réponse à l'urgence .....	38
Tableau n°12	Les populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse dans le département en matière d'accueil ou d'hébergement .....	40
Tableau n°13	Les populations pour lesquelles l'accueil ou l'hébergement se seraient améliorés.....	42
Tableau n°14	Les populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement .....	44
Tableau n°15	Les raisons pour lesquelles certaines populations ne se présentent pas dans des lieux d'accueil ou d'hébergement.....	46
Tableau n°16	Des propositions pour ramener les populations n'utilisant pas les structures vers les lieux d'accueil ou d'hébergement .....	48
Tableau n°17	Les domaines d'intervention des experts de l'urgence .....	52
Tableau n°18	Part de réponses insuffisantes dans les possibilités d'intervention dans les domaines suivants .....	54
Tableau n°19	Les améliorations par domaines d'intervention .....	55
Tableau n°20	Les motifs de perte d'un logement durable.....	58
Tableau n° 21	Les critères freinant le relogement durable .....	60
Tableau n°22	Des jeunes en contact avec les services d'insertion .....	65
Tableau n°23	Les demandes des jeunes selon les acteurs de l'urgence en contact avec les moins de 25 ans .....	66
Tableau n°24 :	Opinions des acteurs de l'urgence en contact avec les moins de 25 ans sur l'adaptation des solutions au public des jeunes.....	68
Tableau n°25 :	Les raisons de l'inadaptation des solutions proposées au public des jeunes .....	69
Tableau n°26 :	Les demandes des personnes étrangères ou issues de l'immigration selon les acteurs de l'urgence en contact avec eux .....	72
Tableau n°27 :	Opinions des acteurs de l'urgence en contact avec les personnes étrangères ou issues de l'immigration sur l'adaptation des solutions à ce public.....	74
Tableau n°28 :	Les raisons de l'inadaptation des solutions proposées au public des étrangers et personnes issues de l'immigration .....	75

## LISTE DES CARTES

Carte n° 1	Perception de l'évolution de la demande d'urgence entre l'hiver 1996-1997 et l'hiver précédent, selon les départements .....	20
Carte n° 2	Opinion des acteurs relative à la coordination des personnes et institutions qui ont pris en charge l'urgence pendant l'hiver 1996-1997, selon les départements .....	24
Carte n° 3	Opinion des acteurs relative au fonctionnement du numéro vert, selon les départements ...	26
Carte n° 4	Perception des acteurs relative au nombre de dispositifs mobiles, selon les départements.....	28
Carte n° 5	Satisfaction des acteurs relative à la coordination entre les dispositifs mobiles, le numéro vert, l'accueil et l'hébergement en urgence, selon les départements .....	29
Carte n° 6	Perception des capacités à faire face à un hiver (1997-98) rigoureux, selon les départements.....	33
Carte n° 7	Perception de la demande d'accueil ou d'hébergement en urgence des jeunes de moins de 25 ans, selon les départements .....	64
Carte n° 8	Perception des demandes d'accueil ou d'hébergement en urgence de personnes étrangères ou issues de l'immigration, selon les départements .....	71
Carte n° 9	Opinion sur les possibilités d'intervention pour les personnes hébergées pour une courte durée (moins de 8 jours), selon les départements.....	85
Carte n° 10	Opinion sur les possibilités d'intervention pour les personnes hébergées de moyenne durée (moins de 3 mois), selon les départements.....	86
Carte n° 11	Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès au logement des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements.....	87
Carte n° 12	Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès aux soins somatiques des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements .....	88
Carte n° 13	Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès aux soins psychiatriques des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements .....	89
Carte n° 14	Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès à une formation ou à un emploi des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements .....	90
Carte n° 15	Opinion sur les possibilités d'intervention dans le domaine alimentaire pour les personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements.....	91
Carte n° 16	Opinion relative aux possibilités d'intervention dans le domaine vestimentaire pour les personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements .....	92

## **INTRODUCTION**

Depuis cinq ans, à la demande de la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale (FNARS), le CRÉDOC mène, avant l'hiver, une enquête téléphonique auprès des acteurs de terrain sur le bilan de l'année précédente et les perspectives d'accueil et d'hébergement pour l'année à venir. Les personnes consultées peuvent être considérées de par leur position institutionnelle et leur connaissance du terrain comme des « experts » de l'urgence dans leur département.

La première enquête, en 1993, avait révélé l'inquiétude des experts face à la montée des demandes d'accueil et d'hébergement en urgence. Depuis, chaque année, les experts sont de moins en moins nombreux à trouver que la demande s'accroît. Dans le même laps de temps, l'ensemble des réseaux professionnels et associatifs se sont mobilisés autour de l'accueil et de l'hébergement d'urgence. Ces efforts de coordination se sont couplés avec un accroissement des capacités d'accueil et d'hébergement. Les méthodes de prise en charge se sont diversifiées : accueil de jour, accueil de nuit, mais aussi numéro vert, antenne mobile,... Finalement, une majorité d'experts pense cette année que le réseau d'accueil est quantitativement capable de faire face à la demande, même s'ils sont un peu moins enthousiastes qu'en 1996.

Si le réseau semble avoir une capacité d'accueil suffisante, il est loin de bien couvrir tous les besoins. Certaines populations, toujours les mêmes, restent en dehors du dispositif de prise en charge et le réseau n'apparaît pas bien adapté aux spécificités de tous les publics. Si les professionnels se sentent armés pour répondre aux besoins élémentaires qui constituent encore l'essentiel des demandes (un lit, un repas, des vêtements ou même des soins), ils s'estiment encore démunis pour répondre à des demandes fondamentales, telles que l'accès à un logement durable ou l'accès à un emploi ou une formation.

## **1. LES PARTICIPANTS A L'ENQUETE URGENCE DE L'AUTOMNE 1997**

Depuis 1993, une fois par an au seuil de l'hiver, une enquête téléphonique permet de mesurer les opinions des acteurs de l'urgence sur les perspectives à venir et de faire le bilan de la campagne précédente d'accueil en urgence.

En septembre 1997, 1024 personnes ont été interrogées. Elles se répartissent en quatre grands groupes :

- les membres de l'administration de l'État (17%),
- les représentants des collectivités territoriales (24%),
- les associations qui gèrent les établissements (37%),
- et enfin, les représentants des associations caritatives (22%).

L'ensemble des structures d'accueil représentées dans l'enquête ont accueilli 500 000 personnes en 1996. Le nombre de places des structures interrogées qui peuvent héberger des personnes en difficulté est de plus de 15 000.

Près des deux tiers des personnes interrogées par le CRÉDOC à l'automne 1997 avaient participé à l'enquête de l'année précédente.

D'année en année, depuis sa création, deux types d'aménagement de l'échantillon ont été réalisés : évolution vers une plus grande diversité des experts consultés et augmentation du nombre de personnes interrogées (de 600 à plus de 1000), afin d'affiner les analyses locales.

Tableau n°1 :

## Institutions où travaillent les professionnels interrogés

	1993	1994	1995	1996	1997
DDE	0,0	0,0	0,0	7,4	5,4
DDASS - Etat, Préfecture	8,0	16,0	15,0	10,5	11,4
Services du Conseil Général	} 19,0	10,0	7,0	6,4	5,7
Services municipaux, mairie, CCAS		14,0	16,0	12,1	14,3
Hôpitaux - dispensaires	-	2,5	2,5	1,5	2,4
Pompiers - police - gendarmerie	-	2,5	2,5	0,8	0,6
Associations caritatives : Emmaüs, Secours Catholique, Armée du Salut, Secours Populaire, Resto du Coeur ...	20,0	28,0	26,5	31,2	18,2
C H R S	40,0	23,0	24,0	20,9	18,0
Autre établissement social	6,0	4,0	6,5	7,9	18,9
Autre	7,0	0,0	0,0	1,4	4,5
<b>TOTAL :</b>					
<i>Pourcentage</i>	100	100	100	100	100
<i>Effectifs</i>	618	761	786	962	1024

Source : CREDOC-FNARS - Automne 1993, automne 1994, automne 1995, automne 1996, automne 1997

La part plus importante des personnes travaillant dans un établissement social va de pair avec le renforcement parmi les participants à l'enquête CRÉDOC-FNARS 1997 de la part des personnes recevant souvent des demandes en urgence.

Tableau n° 2 :

Un contact souvent rapproché avec les demandeurs en urgence

« Recevez-vous des demandes en urgence ? »	En %				
	Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Ensemble
Ensemble des répondants					
1996	57	20	8	15	100
1997	62	16	7	15	100

Source : CREDOC-FNARS - Automne 1996, automne 1997

Parmi les personnes recevant des demandes en urgence, 86% d'entre elles exercent directement leur activité dans un établissement ou un service dont une des missions est d'accueillir ou d'héberger des personnes en urgence. Il s'agit d'ailleurs nettement plus souvent d'hébergement que d'un simple accueil.

Tableau n°3 :

Mission des institutions où travaillent les professionnels interrogés

« Exercez-vous votre activité dans un établissement ou un service dont la ou une des missions est d'accueillir ou d'héberger des personnes en urgence ? »	%
Oui, accueillir sans héberger	26
Oui, accueillir et héberger	60
Non	14
<b>Total</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC-FNARS - Automne 1997.

Champ : les 874 personnes recevant souvent, de temps en temps ou rarement des demandes en urgence.

Comme l'année précédente, la moitié des acteurs de l'urgence rencontrés travaillant dans un établissement d'accueil ou d'hébergement sont rattachés à un établissement ouvert 24H/24.

Les experts de l'urgence travaillant dans un établissement d'hébergement sont presque tous dans un établissement ouvert toute l'année. 4% seulement d'entre eux sont dans une structure ouverte uniquement l'hiver, et 4% dans une structure ouverte à une autre période de l'année.

## **2. PLAN DU RAPPORT**

Le **premier chapitre** est consacré au réseau d'accueil. Les opinions sur les capacités de ce réseau à faire face aux demandes en urgence et le bilan du dernier hiver sont évoqués. De l'avis d'une large majorité d'experts, la demande d'hébergement d'urgence est stabilisée. Le bilan de la capacité du réseau à faire face aux demandes lors de l'hiver passé montre que les hébergements en dortoir sont en nombre suffisant, alors que les places d'hébergement individuel restent encore largement insuffisantes. La coordination lors de l'hiver précédent est généralement jugée efficace. Le numéro vert est avant tout ressenti comme un bon outil de coordination entre les organismes, alors que les dispositifs mobiles sont perçus comme un moyen de prévenir les situations chroniques d'exclusion. Les acteurs de l'urgence ont surtout mentionné les associations FNARS et le secteur caritatif parmi les partenaires les plus impliqués dans la coordination de l'urgence. Dans le cas où l'hiver à venir serait très rigoureux, l'avis général est que le réseau a la capacité à faire face aux demandes à venir.

Le **chapitre 2** est consacré aux difficultés d'accueil de populations particulières. Pour la moitié des personnes interrogées, l'offre d'accueil ou d'hébergement de certaines populations reste insuffisante. Deux types de populations sont particulièrement mentionnées, les « marginaux » et les jeunes. Même s'il reste des difficultés, près d'une fois sur deux les



experts de l'urgence ont perçu des améliorations dans l'accueil ou l'hébergement de certaines populations.

Les quatre cinquièmes des personnes rencontrées pensent que certaines populations ont tendance à ne pas se présenter dans les lieux d'accueil ou d'hébergement. Les principales raisons avancées sont le refus des contraintes inhérentes à ces lieux et à leurs règlements, et le rejet d'une aide extérieure, par réserve ou par fierté. Enfin, les experts ont proposé des solutions pour permettre l'accueil de ces populations délaissant les structures existantes. Les dispositifs permettant d'aller à la rencontre de ces populations sont plébiscités (équipes de rue, SAMU social, etc.) L'assouplissement des réglementations est également souvent suggéré.

Le **chapitre 3** aborde **les domaines d'intervention des professionnels** en contact direct avec le public. Ceux-ci sont multiples pour chaque acteur de l'urgence. Pour chacun de leurs domaines d'intervention, les experts ont évalué l'adéquation entre offre et demande. Pour deux types d'intervention, le logement durable et l'insertion professionnelle, une large majorité des acteurs concernés jugent les ressources départementales insuffisantes. Interrogés sur les améliorations constatées dans les possibilités d'intervention depuis un an, les experts mentionnent surtout l'hébergement de courte ou de moyenne durée. Enfin, les professionnels sont interrogés sur les causes d'exclusion d'un logement durable et sur les freins à l'accès à un tel logement.

Le **chapitre 4** apporte un éclairage pour deux types de population particulières, **les jeunes et les populations étrangères ou issues de l'immigration**. La demande d'accès à un logement durable est très forte de la part ces deux publics. Les professionnels en contact avec les jeunes les aident dans la recherche d'un emploi et d'une formation. Les personnes étrangères ou issues de l'immigration ont souvent des problèmes administratifs à régler. Selon les acteurs de l'urgence en contact avec ces deux types de population, il y a un manque grave de solutions adaptées à ces publics. Plusieurs explications de cette inadéquation sont suggérées.

Plusieurs cartes départementales permettent d'étudier les grandes variations des réponses selon les départements. Ces résultats ne sont pas « significatifs » au sens statistique du terme à une échelle géographique aussi précise. Le nombre de répondants par départements en 1997 est en moyenne peu nombreux : de 11, il oscille selon les lieux entre 3 et 19. On peut toutefois considérer que les répondants étant des « experts » de l'urgence, ils ont une connaissance suffisante de la situation de leur département pour que leur réponse permette de construire en tendance une représentation pertinente des situations locales. Par précaution, s'il y a moins de 6 répondants par département, celui-ci figure en blanc sur la carte. On trouvera en annexe la liste des départements avec les effectifs interrogés lors des cinq vagues de l'enquête Urgence.

Toutes les cartes départementales sont construites en référence à la moyenne nationale (trame intermédiaire). Les trames claires et foncées correspondent aux réponses par département éloignées de la moyenne nationale (l'écart retenu étant généralement de l'ordre de 15%). Chaque carte comporte une légende détaillant les principes de construction en vigueur. Les réponses nationales à toutes les questions de l'enquête figurent à la fin de ce document avec le questionnaire détaillé.

## **CHAPITRE I :**

### **LE RÉSEAU D'ACCUEIL**

De l'avis d'une large majorité d'experts, la demande d'hébergement d'urgence est stabilisée. Le bilan de la capacité du réseau à faire face aux demandes lors de l'hiver passé montre que les hébergements en dortoir sont en nombre suffisants, alors que les places d'hébergement individuel restent encore largement insuffisantes. La coordination lors de l'hiver précédent est généralement jugée efficace. Le numéro vert est avant tout perçu comme un bon outil de coordination entre les organismes, alors que les dispositifs mobiles sont perçus comme un moyen de prévenir l'exclusion. Les acteurs de l'urgence ont surtout mentionné les associations FNARS et le secteur caritatif parmi les partenaires les plus impliqués dans la coordination de l'urgence. Dans le cas où l'hiver à venir serait très rigoureux, l'avis général est que le réseau a la capacité à faire face aux demandes à venir.

#### 1. UNE DEMANDE STABILISEE POUR LES DEUX TIERS DES EXPERTS

Cette année, à peine plus du tiers des personnes interrogées (36%) estiment qu'il y a eu un gonflement de la demande d'accueil et d'hébergement d'urgence durant l'hiver précédent. Après avoir fortement chuté les premières années de l'enquête, cette proportion s'est stabilisée cette année. Les personnes plus directement en contact avec les demandeurs restent plus nombreuses à estimer que la demande augmente (39% contre 34% pour les autres).

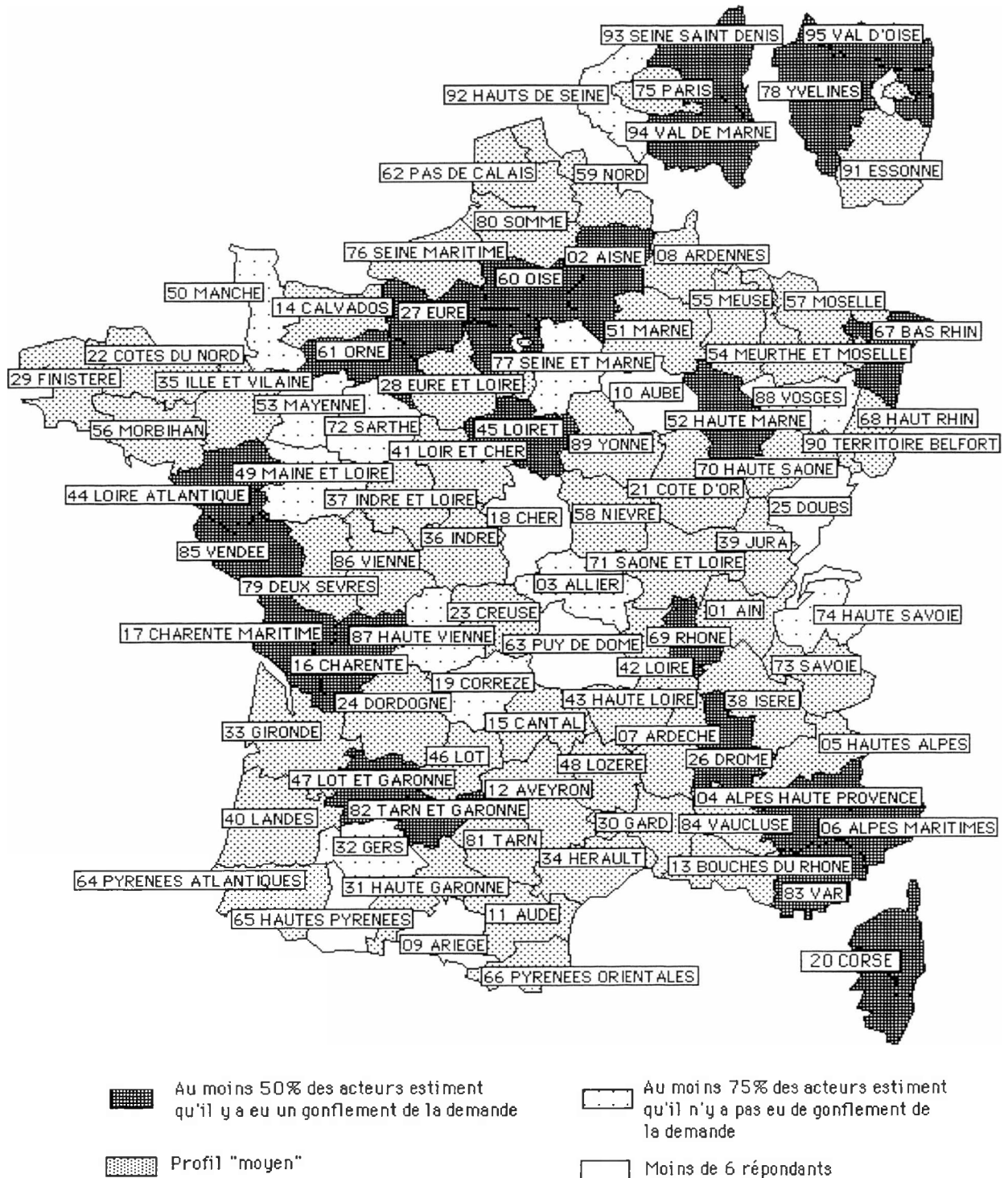
Tableau n°4 :  
Une demande d'urgence qui se stabilise

<i>« Par rapport à l'hiver précédent, y a-t-il eu un gonflement de la demande d'accueil et d'hébergement en urgence durant l'hiver dernier ? »</i>	1993	1994	1995	1996	1997
<b>Oui</b>	67%	43%	46%	38%	<b>36%</b>

Source : Enquêtes urgence 1993 à 1997 CRÉDOC / FNARS

Carte n°1 :

Perception de l'évolution de la demande d'urgence entre l'hiver 1996-1997 et l'hiver précédent, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

## **2. LA CAPACITE DU RESEAU A FAIRE FACE A LA DEMANDE : INSUFFISANTE POUR L'HEBERGEMENT INDIVIDUEL**

La perception de l'adéquation entre le nombre de places disponibles et la demande de l'année précédente est très variable selon le type d'hébergement. L'hébergement collectif en dortoir est considéré par 59% des personnes interrogées comme étant, en nombre de places, suffisant pour l'hiver dernier. Puis vient l'hébergement en chambre d'hôtel, jugé par 55% des acteurs de l'urgence en effectif suffisant pour absorber les demandes de l'hiver 1996-1997. Pour ce qui est de l'hébergement collectif en appartement, à peine un acteur sur deux juge le nombre de places disponibles suffisant. L'hébergement individuel n'est jugé suffisant que par 37% des acteurs, et l'hébergement collectif en appartement par moins d'une personne sur trois.

Alors que ces chiffres étaient pour la plupart d'entre eux en progression entre 1993 et 1995, le niveau atteint en 1997 est parfois plus bas que celui de 1995 (en particulier pour l'hébergement collectif en dortoir, et les chambres d'hôtel). Cette évolution montre peut-être une préoccupation accrue quant à l'adéquation entre offre et demande d'hébergement, mais les chiffres de 1996 ne sont pas directement comparables avec ceux des autres années sur cette question (en effet cette année elle n'avait été posée qu'aux responsables départementaux, nettement plus optimistes dans leurs réponses que les acteurs directement sur le terrain).

Tableau n°5 :

Opinions sur l'adaptation du nombre de places à la demande  
dans les différentes formes d'hébergement

- En % -

<i>« Selon vous lors de l'hiver...(précédent), le nombre de places d'hébergement a-t-il été suffisant* au niveau du département pour absorber les demandes concernant : »</i>	<i>En 1993</i>	<i>En 1994</i>	<i>En 1995</i>	<i>En 1996**</i>	<i>En 1997</i>
L'hébergement collectif en dortoir	20	57	63	70	59
L'hébergement collectif en chambre	13	44	49	71	49
L'hébergement collectif en appartement	10	22	23	53	29
L'hébergement individuel	11	29	30	68	37
Les chambres d'hôtel	29	54	62	78	55

Source : CREDOC-FNARS - Automne 1993, automne 1994, automne 1995, automne 1996

\* Les pourcentages de ce tableau font l'addition des réponses « très suffisant » ou « suffisant »

\*\* Pour l'enquête de 1996, la question n'a été posée qu'aux responsables départementaux, et non à l'ensemble des professionnels interrogés comme les années précédentes.

### 3. UN AVIS SOUVENT FAVORABLE SUR LA COORDINATION DEPARTEMENTALE DES INTERVENANTS CONCERNES PAR L'URGENCE

Le sentiment des personnes interrogées sur la coordination des différents intervenants concernés par l'urgence pendant l'hiver 96-97 est plutôt favorable. Plus du quart des personnes interrogées qualifient tout de même la coordination d'épisodique, voire d'inexistante. Les personnels des administrations déconcentrées de l'État (DDE, DDASS) sont plus enthousiastes que les autres au sujet de la coordination.

Reste que la satisfaction sur la coordination constatée ne s'est pas renforcée lors de l'enquête de l'automne 1997, au contraire : de l'évolution constatée entre les trois premières vagues d'enquête on est revenu à des résultats voisins de ceux d'il y a deux ans.

Tableau n°6 :  
Opinions sur la coordination de l'urgence  
pendant l'hiver précédent

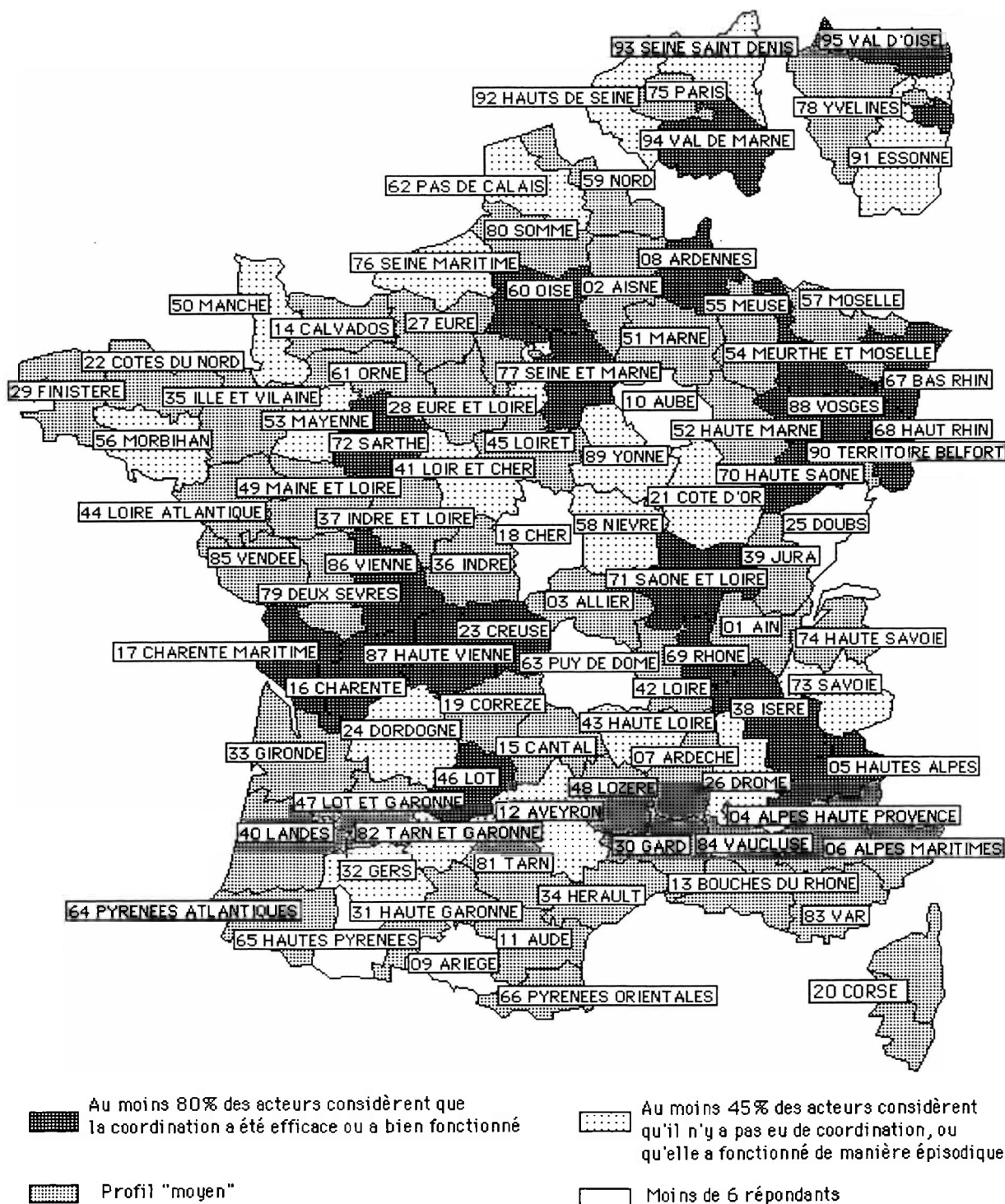
<i>« Que diriez-vous de la coordination des différentes personnes et institutions qui ont pris en charge l'urgence pendant l'hiver ... »</i>	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997
Cela a remarquablement fonctionné	9%	9%	11%	9%
Il y a eu une coordination plutôt efficace	50%	57%	61%	57%
Elle a fonctionné de manière très épisodique	27%	25%	19%	24%
Il n'y a pas eu de coordination	9%	5%	5%	5%
Ne sait pas	5%	5%	4%	6%

Source : enquêtes urgence 1994 à 1997 CRÉDOC / FNARS



Carte n° 2 :

Opinion des acteurs relative à la coordination des personnes et institutions qui ont pris en charge l'urgence pendant l'hiver 1996-1997, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

#### 4. LE NUMERO VERT POUR LA COORDINATION, LES DISPOSITIFS MOBILES POUR LA PREVENTION DE L'EXCLUSION

Un numéro vert est maintenant en place dans chaque département. Des questions d'opinion ont été soumises aux acteurs de l'urgence pour mesurer leur appréciation de ce dispositif. La part élevée de réponses « ne sait pas », en particulier à la question sur le fonctionnement du numéro vert, laisse à penser que ce dispositif n'est pas encore d'un usage généralisé parmi les acteurs de l'urgence. L'enquête de 1996 avait montré que les trois-quarts des personnes ne l'utilisaient pas elles-mêmes, mais une majorité le diffusait aux personnes en difficultés.

Le numéro vert est avant tout perçu comme un moyen de coordination entre les partenaires de l'urgence. Près d'une personne sur deux pense qu'il fonctionne bien. Le numéro vert est moins ressenti comme un moyen de faire émerger une demande émanant de nouvelles catégories.

Tableau n°7 :  
Opinions sur les numéros verts

<i>« Etes-vous d'accord avec ces affirmations concernant les numéros verts ? »</i>	<i>D'accord*</i>	<i>Pas d'accord**</i>	<i>Ne sait pas</i>	<i>Total</i>
Ils font apparaître de nouvelles catégories de personnes en difficulté	38%	39%	23%	100%
C'est un moyen de coordonner l'action des partenaires de l'urgence	57%	29%	14%	100%
Le numéro vert fonctionne bien sur votre département	44%	25%	32%	100%

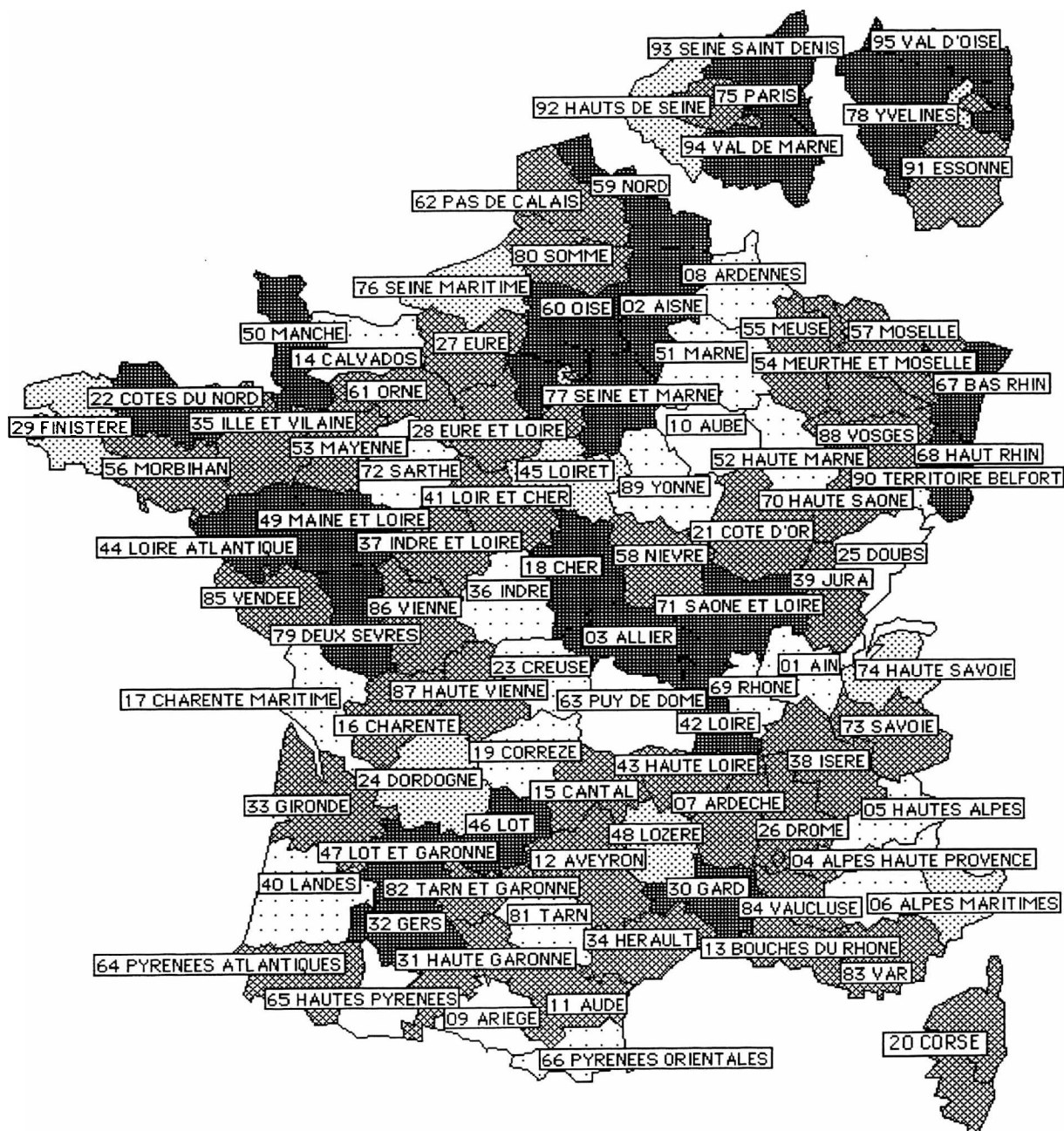
\* D'accord = somme des réponses « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord »

\*\* Pas d'accord = somme des réponses « Plutôt pas d'accord » et « Pas du tout d'accord »

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS

Carte n° 3 :

Opinion des acteurs relative au fonctionnement du numéro vert, selon les départements



■ A moins 60% des acteurs considèrent que le numéro vert fonctionne bien sur le département

□ Au moins 50% des acteurs déclarent ne pas savoir si le numéro vert fonctionne bien sur le département

▨ Profil "moyen"

▤ Au moins 50% des acteurs considèrent que le numéro vert ne fonctionne pas bien sur le département

□ Moins de 6 répondants

Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Des questions similaires ont été posées sur les dispositifs mobiles, qu'ils soient d'apparition récente (le SAMU social) ou d'un usage plus ancien (les équipes de rue). Notons que ces dispositifs semblent nettement plus familiers aux acteurs de l'urgence que les numéros verts, si l'on se base sur la part plus faible de non réponses à ces questions.

Les dispositifs mobiles sont largement perçus comme un mode de prévention des situations chroniques d'exclusion. Près des deux tiers des acteurs de l'urgence sont d'accord pour dire qu'aller au-devant des populations par le biais de ces dispositifs mobiles fait apparaître de nouvelles catégories de personnes en difficulté. Cette opinion était fortement minoritaire quand il s'agissait des numéros verts. Enfin, seule une petite minorité des acteurs de l'urgence pensent que les dispositifs mobiles sont en nombre suffisant sur leur département.

Tableau n°8 :  
Opinions sur les dispositifs mobiles  
(SAMU social, équipe de rue)

<i>« Etes-vous d'accord avec ces affirmations concernant les dispositifs mobiles (SAMU social, équipe de rue)? »</i>	<i>D'accord*</i>	<i>Pas d'accord**</i>	<i>Ne sait pas - n'existe pas</i>	<i>Total</i>
Ils font apparaître de nouvelles catégories de personnes en difficulté	61%	23%	16%	100%
C'est un moyen de prévention des situations chroniques d'exclusion	66%	18%	16%	100%
Les dispositifs mobiles sont en nombre suffisant sur le département	22%	37%	44%	100%

\* D'accord = somme des réponses « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord »

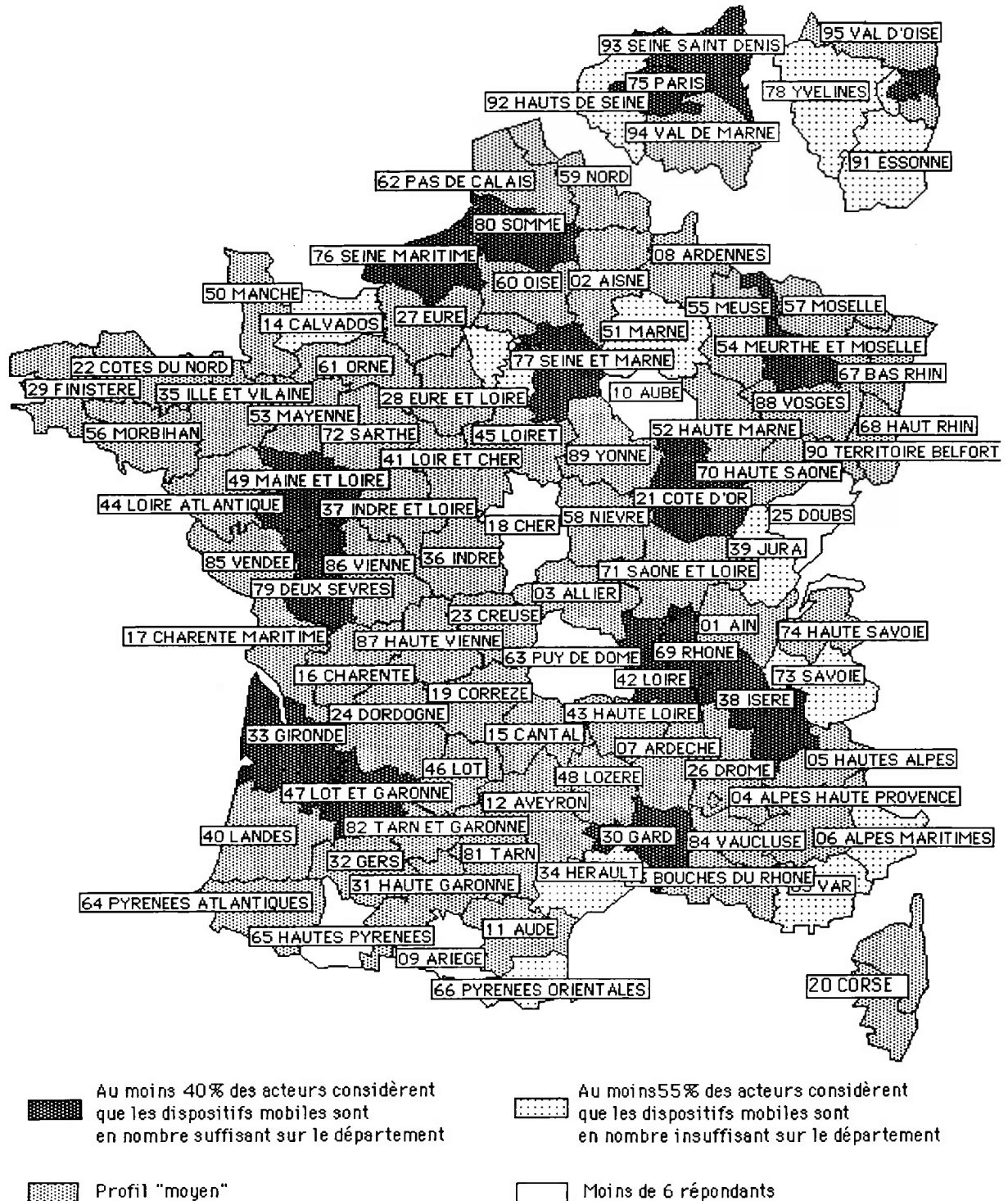
\*\* Pas d'accord = somme des réponses « Plutôt pas d'accord » et « Pas du tout d'accord »

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS

Près des deux tiers des personnes (63%) jugent la coordination entre dispositifs mobiles, numéro vert, accueil et hébergement en urgence suffisante dans leur département. Les personnes travaillant dans un établissement d'accueil, qu'il soit avec ou sans hébergement, se montrent légèrement moins satisfaites de la coordination que celles qui n'accueillent pas directement les publics.

Carte n° 4 :

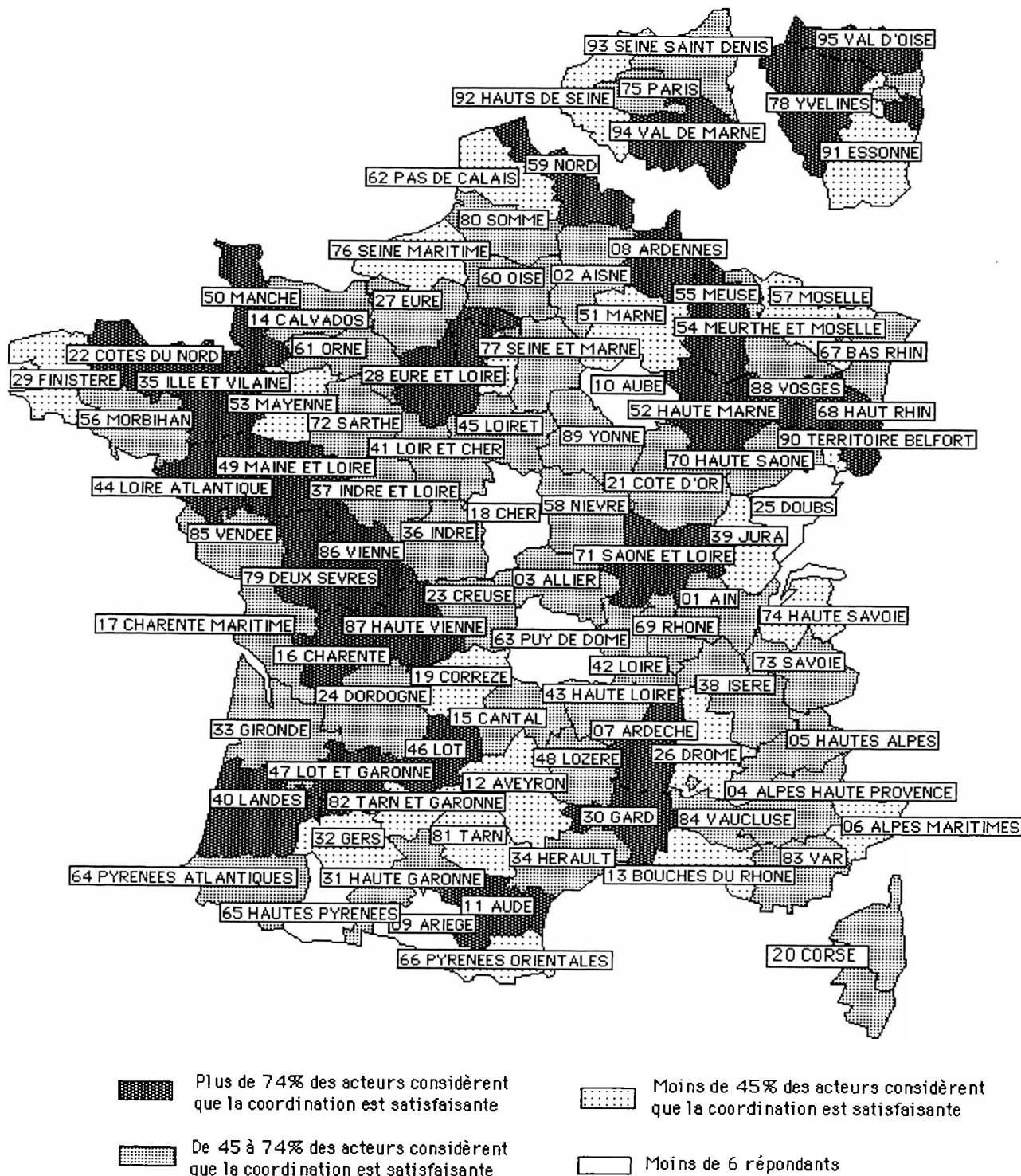
Perception des acteurs relative au nombre de dispositifs mobiles, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n°5 :

Satisfaction des acteurs relative à la coordination entre les dispositifs mobiles, le numéro vert, l'accueil et l'hébergement en urgence, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

## **5. LES STRUCTURES IMPLIQUEES DANS L'URGENCE**

Les associations FNARS et les associations bénévoles sont les organismes les plus souvent mentionnés dans la gestion de l'urgence. Puis viennent les CCAS et les autres associations de travail social. Les autres partenaires sont mentionnés comme intervenant « un peu » plutôt que « souvent ». Ces chiffres ont peu évolué aux cours des dernières années, si ce n'est un léger renforcement de l'implication des services sociaux de secteur, des pompiers et des services de police.

Tableau n°9 :  
Le partenariat départemental

*En %*

« Les organismes suivants participent-ils dans le département à la gestion du dispositif de prise en charge de l'urgence ? »						
	Beaucoup	Un peu	Pas vraiment	Pas du tout	Ne sait pas	TOTAL
<b>Les associations FNARS</b>						
1994	59	13	3	6	19	100
1995	59	17	4	3	17	100
1996	64	13	2	3	18	100
1997	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Les associations bénévoles</b>						
1994	59	29	3	2	7	100
1995	61	29	3	2	5	100
1996	62	27	4	2	5	100
1997	<b>61</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>CCAS</b>						
1994	42	36	9	8	5	100
1995	42	39	11	4	4	100
1996	54	30	7	3	6	100
1997	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Hôpitaux</b>						
1994	18	40	18	11	13	100
1995	20	43	19	8	10	100
1996	22	38	18	10	12	100
1997	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>100</b>
<b>Police</b>						
1994	23	42	13	10	12	100
1995	20	44	15	9	12	100
1996	21	44	14	9	12	100
1997	<b>20</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>100</b>
<b>Pompiers</b>						
1994	18	28	15	20	19	100
1995	19	30	17	16	18	100
1996	17	34	16	16	17	100
1997	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>100</b>
<b>Les services sociaux de secteurs</b>						
1994	31	33	13	15	8	100
1995	34	34	15	11	6	100
1996	42	31	15	7	5	100
1997	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Autres associations du travail social</b>						
1994	non posé					
1995	non posé					
1996	51	30	4	3	12	100
1997	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC-FNARS - Automne 1994 - automne 1995 - automne 1996 - automne 1997



## 6. UNE MAJORITE D'OPTIMISTES SUR LES CAPACITES DU RESEAU D'ACCUEIL A FAIRE FACE A L'URGENCE DANS L'HIVER A VENIR

Une majorité des acteurs pensent que le réseau de prise en charge, à l'échelle de la ville ou du département, serait suffisant même si l'hiver à venir était rigoureux. Reste tout de même près d'un tiers des personnes interrogées qui pensent que le réseau est encore insuffisant.

Le réseau en ville est estimé suffisant par une proportion plus importante de personnes que sur l'ensemble du département. Ce résultat laisse entrevoir les déficiences des dispositifs en dehors des grandes villes, et en particulier dans les zones rurales.

Alors que lors des quatre premières années de l'enquête CRÉDOC, on avait assisté à une nette augmentation de la part des optimistes sur les capacités d'accueil en cas d'hiver rigoureux, cette évolution semble stoppée entre 1996 et 1997. Les chiffres sont proches de ceux de l'année antérieure, avec même une légère tendance à la baisse.

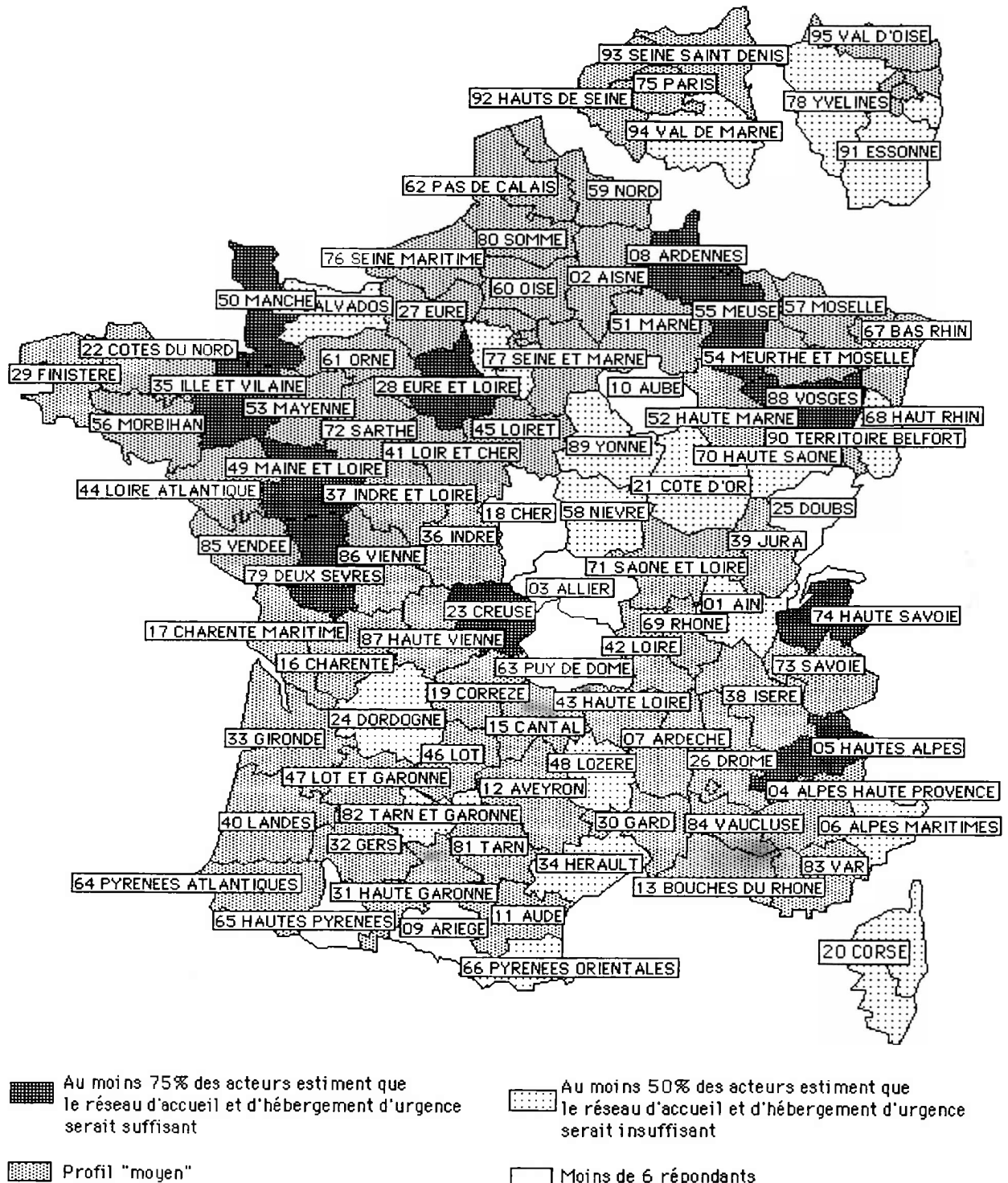
Tableau n°10 :  
Opinions sur les capacités du réseau à faire face à l'urgence

	<i>En %</i>				
« Si l'hiver était froid, le réseau d'accueil d'urgence serait-il ... »	en 1993	en 1994	en 1995	en 1996	en 1997
<b>Dans votre ville :</b>					
Suffisant ou très suffisant	38	52	56	69	<b>66</b>
Insuffisant ou très insuffisant	52	43	37	28	<b>29</b>
Ne sait pas	10	5	7	3	<b>5</b>
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
<b>Dans votre département :</b>					
Suffisant ou très suffisant	23	33	40	55	<b>52</b>
Insuffisant ou très insuffisant	54	48	41	31	<b>32</b>
Ne sait pas	22	18	19	14	<b>16</b>
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Source : Enquêtes urgence de 1993 à 1997 CRÉDOC / FNARS

Carte n° 6 :

Perception des capacités à faire face à un hiver (1997-98) rigoureux, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

**CHAPITRE II**

**DES POPULATIONS INÉGALEMENT**

**PRISES EN CHARGE**

Pour la moitié des personnes interrogées, l'offre d'accueil ou d'hébergement de certaines populations continue de poser problème. Deux types de populations sont particulièrement mentionnées, les « marginaux » et les jeunes. Même s'il reste des difficultés, près d'une fois sur deux les experts de l'urgence ont perçu des améliorations dans l'accueil ou l'hébergement de certaines populations.

Les quatre cinquièmes des personnes rencontrées pensent que certaines populations ont tendance à ne pas se présenter dans les lieux d'accueil ou d'hébergement. Les principales raisons avancées sont le refus des contraintes inhérentes à ces lieux et à leurs règlements, et le rejet d'une aide extérieure, par réserve ou par fierté. Enfin, les experts ont proposé des solutions pour permettre l'accueil de ces populations délaissant les structures existantes. Les dispositifs permettant d'aller à la rencontre de ces populations sont plébiscités (équipes de rue, SAMU social, etc.) L'assouplissement des réglementations est également souvent suggéré.

## **1. ENCORE DES POPULATIONS EN DEHORS DE TOUTE PRISE EN CHARGE**

La moitié des personnes interrogées ont repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse en matière d'accueil d'urgence dans le département. Cette proportion est voisine de celle exprimée l'année antérieure. Les professionnels de l'urgence travaillant dans les collectivités territoriales (conseil général, mairie, services municipaux ou associations municipales) ont moins perçu que les autres acteurs l'existence de populations pour lesquelles il y a une carence dans l'accueil d'urgence.

En ce qui concerne l'hébergement, la proportion de professionnels considérant qu'il n'existe pas de réponse pour certains types de population dans leur département est de 53%,

soit légèrement plus que pour l'accueil. Cette proportion est en nette baisse par rapport à l'année précédente, où les deux tiers des acteurs de l'urgence avaient considéré qu'il n'existait pas de réponse au problème de l'hébergement de certaines populations. Il faut cependant nuancer ce résultat encourageant, quand les acteurs travaillent directement dans une structure dont la mission est l'hébergement des personnes en difficulté, ils ont davantage la perception de carence dans l'offre d'hébergement. Ils sont 59% à penser ainsi.

Tableau n°11 :

Perception de l'existence de populations sans réponse à l'urgence

	<i>En %</i>		
<i>« Avez-vous repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse dans votre département en matière ... »</i>	<i>Oui</i>	<i>Non, ne sait pas</i>	<i>Total</i>
<b>d'accueil :</b>			
1994	45	55	<i>100</i>
1995	46	54	<i>100</i>
1996	47	53	<i>100</i>
<b>1997</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b><i>100</i></b>
<b>d'hébergement :</b>			
1994	62	38	<i>100</i>
1995	68	32	<i>100</i>
1996	63	37	<i>100</i>
<b>1997</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b><i>100</i></b>

*Source : CREDOC-FNARS - Automnes 1994 à 1997*

Les personnes ayant fait état de manques dans le réseau d'accueil citent principalement les jeunes de 18 à 25 ans et les « marginaux »<sup>1</sup>. Ces deux types de population sont cités par plus du quart des personnes ayant repéré des populations pour lesquelles il y a insuffisance en matière d'accueil dans le département. Une autre population est souvent citée, par près d'un expert sur cinq ayant identifié des carences dans l'accueil de certaines populations, ce sont les

---

<sup>1</sup> Sous la catégorie des « marginaux » on a regroupé soit les populations désignées ainsi par les experts de l'urgence, soit les clochards, souvent identifiés comme étant depuis longtemps dans la rue. Les deux termes de marginaux et de clochards sont souvent associés dans les réponses des mêmes personnes.

personnes souffrant des troubles psychiatriques. Les personnes accompagnées d'animaux sont également fréquemment citées.

Parmi les autres populations mentionnées au moins par un expert sur quinze ayant identifié des carences dans l'hébergement, plusieurs relèvent d'une structure démographique donnée (couples, familles, femmes seules, femmes avec enfants en particulier). D'autres relèvent de problèmes de dépendance (alcoolisme, toxicomanie). Les étrangers en situation irrégulière sont parfois cités ici.

Les populations citées pour lesquelles il y aurait des carences en matière d'hébergement sont sensiblement les mêmes que pour l'accueil, mais les écarts entre types de populations sont moins prononcés. Les deux catégories les plus citées sont, pour l'accueil comme pour l'hébergement, les marginaux et les jeunes, mais les proportions d'acteurs de l'urgence les ayant mentionnés sont plus faibles pour l'hébergement que pour l'accueil. Les personnes présentant des troubles psychiatriques restent en troisième proportion pour l'accueil comme pour l'hébergement. Les personnes avec animaux sont presque autant mentionnées pour l'hébergement que celles ayant des troubles psychiatriques, autrement dit, la question de leur fournir un toit semble plus crucial que celle de l'accueil. De même, les catégories de population en couple ou avec enfants sont plus problématiques à héberger qu'à accueillir.

Tableau n°12 :

Les populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse  
dans le département en matière d'accueil ou d'hébergement

(Populations citées par au moins 5% des experts ayant identifié un problème d'accueil  
ou d'hébergement dans le département)

<i>Types de populations</i>	<i>En %</i>	
	<i>Accueil</i>	<i>Hébergement</i>
Les jeunes de 18 à 25 ans	31	21
Les marginaux, SDF, clochards	28	22
Les personnes ayant des troubles psychiatriques	18	19
Les personnes ayant des animaux	13	18
Les toxicomanes	10	12
Les couples	10	14
Les étrangers en situation irrégulière	9	9
Les alcooliques	8	10
Les familles	7	14
Les femmes seules	7	6
Les femmes avec enfants	7	10
Les mineurs	6	4

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS.

Les pourcentages sont calculés sur les effectifs des experts ayant identifié un problème d'accueil (soit 495 personnes) ou un problème d'hébergement (soit 541 personnes) de certaines populations dans leur département.

Une comparaison avec les résultats de l'année précédente montre une très forte progression de la mention des marginaux parmi les populations ayant plus de difficultés à trouver une réponse à leur demande d'accueil ou d'hébergement. Pour les jeunes, on note une progression des réponses faisant état d'un problème d'accueil, toutefois les problèmes d'hébergement des 18-25 ans ne se posent pas avec plus d'acuité cette année que l'année précédente. Le problème de l'hébergement des personnes avec animaux est également plus souvent évoqué par les experts de l'urgence en 1997 qu'en 1996.

Pour l'accueil comme pour l'hébergement d'urgence, chacune de ces populations avait déjà été identifiée au cours des années précédentes par une large majorité des professionnels qui les ont citées.

## **2. PRES D'UNE FOIS SUR DEUX LES EXPERTS DE L'URGENCE ONT NOTE UNE AMELIORATION DANS L'ACCUEIL OU L'HEBERGEMENT DE CERTAINES POPULATIONS**

45% des personnes interrogées ont repéré des populations pour lesquelles il n'existait pas de réponse en matière d'accueil d'urgence au cours des années précédentes et pour lesquelles la situation s'est améliorée. Cette proportion est un peu plus faible parmi les personnes exerçant leur activité dans une structure d'accueil sans hébergement (39% seulement de ces professionnels pensent que l'accueil s'est amélioré pour ces populations).

La proportion des professionnels de l'urgence ayant constaté une amélioration en matière d'hébergement est légèrement plus faible que pour l'accueil, elle est de 43%. Comme pour l'évolution en matière d'accueil, les personnes travaillant dans des structures pratiquant l'accueil sans hébergement ont moins perçu que les autres une tendance à l'amélioration dans l'hébergement des populations pour lesquelles des carences existent dans le département.

Les deux types de populations les plus souvent mentionnés parmi ceux ayant connu une amélioration dans la situation d'accueil ou d'hébergement sont aussi les plus cités comme connaissant globalement plus de carences d'offre d'accueil et d'hébergement, il s'agit des jeunes de 18 à 25 ans et des marginaux. La troisième catégorie de population la plus citée comme connaissant des carences d'accueil ou d'hébergement sont les personnes ayant des troubles psychiatriques. Ces populations, en revanche, ne sont que très rarement citées comme ayant connu une amélioration dans la période récente pour ce qui est de leur accueil ou de leur hébergement. Globalement, les experts mentionnent une amélioration du côté de l'accueil et plus encore de l'hébergement des couples ou personnes avec enfants, mais peu d'améliorations du côté des personnes dépendantes (alcooliques, toxicomanes), pourtant souvent mentionnées parmi les populations insuffisamment accueillies ou hébergées. Ces résultats confirment la tendance de l'enquête de l'année précédente.



Tableau n°13 :

Les populations pour lesquelles l'accueil ou l'hébergement  
se seraient améliorés

(Sont reprises dans ce tableau les catégories de populations citées par au moins 5% des experts ayant identifié un problème d'accueil ou d'hébergement dans le département)

<i>% de réponses positives à la question sur les populations ayant connu une amélioration de leur situation par rapport à l'année précédente</i>	<i>Accueil</i>	<i>Hébergement</i>
Les marginaux, SDF, clochards	29	20
Les jeunes de 18 à 25 ans	26	24
Les personnes ayant des animaux	13	4
Les femmes seules	11	13
Les femmes avec enfants	10	14
Les toxicomanes	10	5
Les couples	9	14
Les personnes ayant des troubles psychiatriques	5	3
Les étrangers en situation irrégulière	3	2
Les alcooliques	3	3
Les familles	8	16
Les mineurs	2	1

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS

Les pourcentages sont calculés sur les effectifs des experts ayant répondu « oui » à la question « y a-t-il des populations pour lesquelles il n'existait pas de réponse en matière d'accueil au cours des années précédentes et pour lesquelles la situation s'est améliorée ? » (soit 462 personnes) ou ayant répondu « oui » à la question « y a-t-il des populations pour lesquelles il n'existait pas de réponse en matière d'hébergement au cours des années précédentes et pour lesquelles la situation s'est améliorée ? » (soit 462 personnes).

### **3. LES PERSONNES QUI NE SE PRESENTENT PAS : DES « MARGINAUX » ET DES JEUNES REFUSANT LES CONTRAINTES**

Pour les quatre cinquièmes des personnes interrogées, il existe des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement. Ces proportions sont semblables à celles constatées dans l'enquête de l'année précédente.

Qui sont ces populations ne se rendant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ? Avant tout les « marginaux », cités par plus de la moitié des experts de l'urgence ayant observé des populations ne se rendant pas dans ces lieux, puis les jeunes de 18 à 25 ans, mentionnés une fois sur quatre. Parmi les autres populations mentionnées par au moins un acteur de l'urgence sur dix, figurent les personnes refusant d'être aidées, les squatters, les personnes ayant des animaux, les routards, puis les toxicomanes.

Tableau n°14 :

Les populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement

(Sont reprises dans ce tableau les catégories de populations citées par au moins 3% des experts ayant déclaré qu'il existe des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement )

<i>% de réponses positives à la question sur quelles populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement</i>	<i>%</i>
Les marginaux, SDF, clochards	56
Les jeunes de 18 à 25 ans	27
Les personnes refusant d'être aidées	12
Les squatters	11
Les personnes ayant des animaux	9
Les routards, les gens de passage	8
Les toxicomanes	5
Les alcooliques	4
Les mineurs	4
Les hommes seuls	3
Les femmes seules	3

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS

Les pourcentages sont calculés sur les effectifs des experts ayant répondu « oui » à la question « Avez-vous repéré des populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement » (soit 814 personnes).

Les experts de l'urgence ont donné leur propre interprétation des raisons de cette non venue dans les lieux destinés à l'accueil ou à l'hébergement. Plusieurs raisons ont souvent été citées par les mêmes personnes, celle qui a le plus été évoquée est le refus des contraintes, le rejet des règlements contraignants. Cette raison a été mentionnée par 42% des acteurs de l'urgence ayant identifié des populations qui ne se présentent pas dans les lieux.

Dans le quart des cas, a été évoqué le refus de certaines populations d'être aidées. Ce refus peut s'expliquer par l'attachement à une fierté, à une dignité ou à un sens de l'honneur qui seraient pour le public potentiel battus en brèche par la demande d'une aide. D'autres fois ce refus s'exprime comme un effet d'une réserve, d'une timidité. On a ajouté à ces situations

de refus d'aide la mention de personnes ne se présentant pas par attachement à leur indépendance, à leur liberté.

Près d'une fois sur cinq, la non utilisation des structures d'accueil ou d'hébergement est expliquée par les experts de l'urgence par le rejet d'un mode d'hébergement collectif, la crainte de la promiscuité. C'est l'hébergement sous forme de dortoir qui se révèle répulsif pour certains non utilisateurs.

Pour un sixième des acteurs de l'urgence, la non fréquentation des lieux d'accueil ou d'hébergement s'explique par les carences de l'offre. Les structures manquent localement, ou si elles existent, elles ne sont pas adaptées à certains publics. Y entrer peut se révéler trop compliqué pour certains.

Un dixième des acteurs de l'urgence évoquent non pas les carences des structures mais les carences de comportement du public potentiel, parfois violents ou alcooliques, ce qui les empêcherait de faire appel à des structures existantes.

Dans près d'un dixième des cas, est mentionné comme frein à l'usage des structures le refus de se mélanger avec certaines populations fréquentant les centres, la crainte de la violence exercée par les autres usagers de ces lieux ou le problème des vols. Ce n'est pas le seul problème des effectifs et des structures à forme collective qui est posé ici mais le problème de la vocation « généraliste » de certains lieux. Une situation est souvent évoquée, celle des jeunes en rupture familiale qui n'ont pas de toit mais ne veulent pas pour autant se rendre dans un centre fréquenté par des clochards âgés et désocialisés.

On retrouve également la question de l'accueil des personnes ayant des animaux. 8% des experts de l'urgence consultés ont cité le refus de se séparer de son animal (généralement un chien) comme motif d'éloignement des lieux d'accueil et d'hébergement d'une partie du public.

Les raisons liées au manque d'information sur les structures existantes semblent plus rares, puisque seul un vingtième des répondants y voient un empêchement au recours à des lieux d'accueil ou d'hébergement.

Tableau n°15 :

Les raisons pour lesquelles certaines populations ne se présentent pas dans des lieux d'accueil ou d'hébergement

(Sont reprises dans ce tableau les raisons données par au moins 5% des experts ayant déclaré qu'il existe des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement)

<i>« Selon vous, pourquoi ne se présentent-elles pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ? »</i>	<i>%</i>
Refus des contraintes	42
Refus d'être aidé	23
Refus de la collectivité, du dortoir	19
Manque ou inadaptation des structures	16
Problème de comportement	10
Refus du mélange	9
Refus de se séparer de son animal	8
Manque d'information	5

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS.

Les pourcentages sont calculés sur les effectifs des experts ayant répondu « oui » à la question « Avez-vous repéré des populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ? » (soit 814 personnes).

#### **4. LES SOLUTIONS PROPOSEES PAR LES EXPERTS : ALLER VERS LES POPULATIONS ET ASSOULIR LES REGLES**

Pour remédier à cette non présentation spontanée du public, les professionnels de l'urgence ne manquent pas d'idées. Seules 14% des personnes ayant identifié des populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'orientation n'ont rien proposé de concret pour remédier à cette situation. On pourrait éventuellement ajouter à ces non réponses les 8% des personnes qui proposent de laisser à ceux qui ne veulent pas se rendre dans les lieux d'accueil leur liberté de ne pas prendre contact avec les professionnels de l'urgence.

La proposition la plus répandue est d'aller vers les populations, en développant la prévention, avec les éducateurs de rue, les structures telles que le SAMU social (près d'une personne sur quatre fait cette proposition).

En forte cohérence avec les explications sur la non présentation de certains publics qui faisaient référence à une trop grande rigidité des centres, viennent toute une série de solutions qui visent à améliorer le type de structure. 17% des personnes interrogées prônent l'assouplissement des règlements en vigueur dans les centres. Les horaires pourraient être moins rigides. L'obligation de souscrire à un parcours d'insertion, d'abandonner l'usage de certains produits (alcool, drogue) est remise en cause. Certains professionnels vont jusqu'à proposer l'aménagement de sortes de « squats légaux ». 7% des experts proposent des innovations (dont ils ne précisent pas toujours le contenu). Accepter les publics avec leurs animaux est proposé par 6% des acteurs de l'urgence comme une solution au non recours. Une forme précise est proposée, les accueils de jour à structure légère, où les sans-domicile peuvent déposer leurs effets, se laver, se reposer ...

Le refus de la collectivité avec ses grands dortoirs, sa promiscuité, a été évoquée. Répondant à cette explication de la non fréquentation de la part de certaines populations, vient la proposition de réduire la taille des structures, de développer des hébergements préservant l'intimité (chambres individuelles, appartements). Cette proposition est citée par plus d'un acteur sur dix.

Ayant exprimé l'aspect dissuasif du « mélange » de populations dans les centres, certains professionnels proposent comme solution des structures mieux adaptées à des publics précis (les jeunes sont souvent mentionnés, mais aussi les couples, les familles avec enfants, etc.). Ces propositions sont exprimées par une personne sur dix. Une même proportion de professionnels insiste sur l'amélioration des relations humaines, le développement des qualités d'accueil et d'écoute pour une plus grande utilisation des structures existantes.

Tableau n°16 :  
Des propositions pour ramener les populations n'utilisant pas les structures  
vers les lieux d'accueil ou d'hébergement

<i>« Selon vous, que faudrait-il faire pour que ces populations viennent dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ? »</i>	<i>%</i>
Aller vers les populations	23
Assouplir les structures, les règles	17
Moins de collectivité, plus de petites structures	11
Etre plus humain, plus à l'écoute	10
Créer des structures adaptées à certains publics (dont les jeunes)	9 (3)
Diffuser plus l'information	8
Inventer d'autres formes d'accueil	7
Accepter les animaux	6
Créer des lieux d'accueil de jour	4
Propositions diverses	9
Aucune proposition - ne sait pas	14
Respecter le droit de vouloir rester dans la rue	8

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS

Les pourcentages sont calculés sur les effectifs des experts ayant répondu « oui » à la question « Avez-vous repéré des populations ne se présentant pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ? » (soit 814 personnes).

## **CHAPITRE III**

### **LES DOMAINES D'INTERVENTION DES PROFESSIONNELS DE L'URGENCE**



Ce chapitre aborde les différents domaines dans lesquels les professionnels en contact direct avec le public sont amenés à intervenir. Ceux-ci sont multiples pour chaque acteur de l'urgence. Pour chacun de leurs domaines d'intervention, les experts ont estimé l'adéquation entre l'offre et la demande. Pour deux types d'intervention, le logement durable et l'insertion professionnelle, une large majorité des acteurs concernés jugent les ressources départementales insuffisantes. Interrogés sur les améliorations constatées dans les possibilités d'intervention depuis un an, les experts mentionnent surtout l'hébergement de courte ou de moyenne durée. Enfin, les professionnels sont interrogés sur les causes d'exclusion d'un logement durable et sur les freins à l'accès à un tel logement.

## **1. DES REPONSES A DES BESOINS ELEMENTAIRES**

On a demandé aux personnes travaillant dans un établissement accueillant ou hébergeant des publics en difficulté de préciser leurs propres capacités d'intervention. Rappelons que les trois-quarts des experts interrogés par le CRÉDOC travaillent dans un établissement d'accueil ou d'hébergement.

Les professionnels interrogés sont amenés à proposer des solutions surtout dans le domaine de l'alimentation (89% reçoivent des demandes au moins de temps en temps), du logement de courte ou de moyenne durée (82%), et dans une moindre mesure des soins somatiques (79%), des fournitures de vêtement (71%), l'accès à une formation (70%) ou encore l'accès à des soins psychiatriques (72%).

Tableau n°17 :

**Les domaines d'intervention des experts de l'urgence***En %*

<i>« Parmi les personnes accueillies ou hébergées en urgence, avez-vous dû proposer et rechercher des solutions dans les domaines suivants : »</i>	<i>Souvent</i>	<i>De temps en temps</i>	<i>Rarement</i>	<i>Jamais</i>	<i>N.S.P.</i>	<i>Total</i>
Alimentation	78	11	5	5	1	100%
Hébergement de courte durée	61	21	8	9	1	100%
Hébergement de moyenne durée	58	23	7	10	2	100%
Accès à un logement	57	21	10	11	1	100%
Accès à des soins somatiques	52	27	15	6	1	100%
Fourniture de vêtements	47	24	15	13	1	100%
Accès à une formation/un emploi	44	26	16	13	1	100%
Accès à des soins psychiatriques	37	35	18	8	2	100%

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS

Très souvent les établissements où travaillent les professionnels interrogés sont directement équipés pour apporter des solutions en matière d'alimentation, d'hébergement ou d'accès à un logement (plus de 70% des professionnels interrogés appartiennent à des structures organisées pour apporter des solutions dans ces domaines). Le seul domaine pour lequel une minorité des personnes ayant à chercher des solutions a répondu que son établissement était organisé pour faire face à ces demandes est le domaine des soins psychiatriques (seuls 46% des professionnels cherchant des solutions dans ce domaine ont déclaré que leur établissement était organisé pour apporter des solutions dans ce domaine).

## **2. ACCES AU LOGEMENT ET ACCES A L'INSERTION PROFESSIONNELLE : UNE OFFRE JUGEE INSUFFISANTE PAR LES PROFESSIONNELS**

Les professionnels intervenant souvent, de temps en temps ou rarement dans un domaine donné ont été questionnés sur leurs possibilités d'intervention en fonction des ressources départementales.

Face à ces demandes, les professionnels s'estiment inégalement armés pour y répondre. Dans le domaine de l'accès à un logement, ainsi que dans celui de l'accès à un emploi ou à une formation, une large majorité des professionnels concernés (plus de 60%) ont estimé que les réponses départementales étaient insuffisantes. Cependant, alors que ce sentiment allait en s'aggravant dans ces deux domaines entre 1994 et 1996, l'année 1997 montre une inversion de cette tendance.

L'offre d'hébergement de moyenne durée est jugée insuffisante dans leur département par la moitié des professionnels concernés, ce chiffre ayant peu évolué par rapport aux années antérieures. L'accès à des soins psychiatriques semble difficile pour près d'un professionnel sur deux en 1997, ce qui montre une perception d'amélioration des possibilités par rapport à l'année 1996. La perception de l'insuffisance de places d'hébergement de courte durée a peu évolué depuis 1995 et reste répandue parmi quatre professionnels sur dix cherchant des solutions dans ce domaine.

L'accès à des soins somatiques semble insuffisant à plus d'un professionnel concerné sur quatre, cette proportion évoluant peu. Enfin, seule une petite minorité de professionnels font état de leur inquiétude par rapport à l'offre départementale en matière d'aide alimentaire ou de fourniture de vêtements.

Tableau n°18 :

Part de réponses insuffisantes dans les possibilités d'intervention  
dans les domaines suivants ...

En % -

« Dans chacun de ces domaines, en fonction des ressources départementales, que diriez-vous de vos possibilités d'intervention pour des personnes accueillies ou hébergées en urgence ? »	Part des réponses insuffisantes*				
	1994	1995	1996	1997	varia
Accès à un logement	57	73	77	<b>68</b>	-
Accès à formation, emploi	61	59	77	<b>61</b>	+
Hébergement de moyenne durée	55	52	50	<b>50</b>	=
Accès à des soins psychiatriques	32	41	54	<b>46</b>	-
Hébergement de courte durée	47	40	38	<b>41</b>	+
Accès à des soins somatiques	22	28	28	<b>27</b>	=
Alimentation	26	20	18	<b>20</b>	=
Fourniture de vêtements	-	-	8	<b>10</b>	=

\* Réponse « insuffisant » = somme de « très insuffisantes » ou « insuffisantes ».

Chaque question n'est posée qu'aux personnes ayant déclaré précédemment chercher des solutions dans un domaine donné.

Source : Enquêtes urgence 1994 à 1997 CRÉDOC / FNARS.

### 3. DES AMELIORATIONS POUR L'HEBERGEMENT DE COURTE ET DE MOYENNE DUREE, DES INSUFFISANCES QUI PERSISTENT AILLEURS

En 1997, les experts de l'urgence intervenant dans des domaines précis ont été interrogés sur l'évolution de leurs possibilités d'intervention par rapport à l'année précédente. Les évolutions les plus favorables sont à leurs yeux l'hébergement de courte ou encore de moyenne durée, environ une personne intervenant dans ce domaine sur deux pense que les possibilités d'intervention se sont améliorées. Pour les autres demandes encore mal satisfaites (accès à un logement, à des soins somatiques ou psychiatriques, à une formation ou un emploi), la moitié ou plus des experts ne constate aucune amélioration.

Tableau n°19 :  
Les améliorations par domaines d'intervention

En %

« Vos possibilités d'intervention dans chacun des domaines se sont-elles améliorées par rapport à l'année précédente ? »	Beaucoup	Un peu	Pas du tout	Ne sait pas	Total
Hébergement de courte durée	17	32	45	6	100%
Hébergement de moyenne durée	17	33	44	6	100%
Accès à un logement	11	34	50	5	100%
Accès à des soins somatiques	14	32	48	6	100%
Accès à des soins psychiatriques	11	26	58	6	100%
Accès à une formation/un emploi	8	24	62	6	100%
Alimentation	16	24	54	5	100%
Fourniture de vêtements	13	22	60	5	100%

Source : enquête urgence 1997 CRÉDOC / FNARS

Chaque question n'est posée qu'aux personnes ayant déclaré précédemment chercher des solutions dans un domaine donné.

Pour expliquer ces insuffisances, les professionnels qui ont répondu dans au moins un domaine qu'ils constataient des carences se sont vus proposer trois grands types d'explication. Plusieurs réponses étaient possibles. La proposition qui a remporté le plus d'adhésion est celle qui fait état de l'inadaptation des services proposés. En effet, 36% des professionnels percevant des insuffisances ont déclaré être d'accord avec la phrase : « Les services existants sont inadaptés à vos demandes ». Deux fois moins de personnes ont exprimé leur accord à l'idée qu'il n'existait pas de services ou d'associations assurant ce besoin. Seuls 7% des professionnels ont donné comme explication des carences : « Il y a des services mais vous n'avez pas l'habitude de travailler avec eux ». Les deux tiers des personnes ont fourni leurs propres explications pour rendre compte des insuffisances qu'ils ont constaté dans leur département. Les raisons exprimées spontanément dans les difficultés rencontrées pour faire face aux demandes d'intervention sont le manque de moyens financiers, le manque d'emploi et l'absence de logements.

#### **4. POUR LES ACTEURS DE L'URGENCE, LA PERTE DE LOGEMENT DURABLE DE LEUR PUBLIC EST ATTRIBUEE AUX RUPTURES FAMILIALES ET AU MANQUE DE RESSOURCES**

Cinq grandes catégories de circonstances de perte de logement ont été soumises aux acteurs de l'urgence pour rendre compte des parcours des personnes sans logement durable s'adressant à leur structure. Une circonstance domine largement toutes les autres, c'est la rupture familiale (qu'il s'agisse de rupture conjugale ou de rupture entre parents et enfants). Pour 70% des acteurs de l'urgence, la rupture familiale est l'une des deux raisons principales expliquant la perte de logement de leur public. Deux autres motifs sont cités par environ une personne sur trois, le surendettement et la perte d'emploi ; le manque de ressources est donc évoqué par 70% des experts. Près d'une personne sur trois a cité un motif qui n'était pas prévu dans la liste proposée : l'expulsion a été le plus fréquemment citée, puis vient la faiblesse des ressources. Enfin, des publics particuliers sont évoqués par quelques personnes (« marginaux » à la rue depuis longtemps, toxicomanes ou alcooliques, personnes souffrant de troubles psychiatriques, sortants d'incarcération, ou plus rarement d'hospitalisation).

Tableau n° 20  
Les motifs de perte d'un logement durable

<i>« Dans quelles circonstances les personnes qui s'adressent à votre service ou votre établissement ont-elles perdu leur logement ? » (citer les deux raisons principales)</i>	
<b>Réponses déjà prévues dans le questionnaire :</b>	
Rupture familiale (rupture conjugale, départ de chez les parents, etc.)	76%
Perte ou absence d'emploi	41%
Surendettement	37%
Trouble de voisinage	6%
Maladie, handicap	3%
<b>Autres réponses (non proposées par le questionnaire) :</b>	31%
Dont :	
Expulsion du dernier logement	9%
Revenus inexistantes ou faibles	4%
Rupture sociale (errance, SDF, marginalisation, etc.)	3%
Jamais de logement personnel	3%
Sortie de prison	2%
Problèmes psychiatriques, de comportement	2%
Alcoolisme ou toxicomanie	2%
Changement de région, de ville	1%
Logement insalubre, très précaire	1%
Logements trop cher, non renouvellement du bail	1%
Sortie d'hôpital	0,3%
Autres cas (dont « cumul de raisons »)	2%
Ne sait pas	2%

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 583 acteurs de l'urgence recevant des jeunes et ayant identifié des solutions inadaptées dans au moins un de leurs domaines d'intervention.



## **5. LES FACTEURS FREINANT LE RELOGEMENT DURABLE**

Les acteurs de l'urgence ont été amenés à se prononcer sur les facteurs qui constituent d'après leur expérience un frein à l'accès à un logement durable. Trois critères sont cités comme ayant une influence négative sur le relogement durable par au moins 9 acteurs de l'urgence sur dix. Le premier est un critère comportemental (personnes ayant des troubles du comportement).

Les deux autres renvoient vraisemblablement à des publics qui se recoupent en partie, puisqu'il s'agit du critère du surendettement et de l'expulsion. Des ressources non régulières sont considérées comme un obstacle important au relogement durable par plus de 8 personnes sur 10. Le fait de ne pas pouvoir présenter de garanties du Fonds Social de Logement (FSL) est perçu par les trois-quarts des acteurs de l'urgence comme un obstacle au relogement durable.

Un peu moins de deux personnes sur trois citent soit l'origine étrangère soit la grande taille de la famille comme étant des freins au relogement durable. Pour environ un acteur sur deux, la jeunesse ou le statut d'allocataire du RMI constituent un frein à l'accès au logement durable. Les personnes seules (avec ou sans enfants) sont considérées comme moins pénalisées pour le relogement durable par les acteurs de l'urgence.

Tableau n°21 :  
Les critères freinant le relogement durable

<i>« Je vais vous citer une liste de critères. Pouvez-vous me dire si vous pensez que ces facteurs ont une influence très négative, assez négative ou pas négative du tout sur les possibilités de relogement durable. »</i>	
<i>Critères</i>	<i>Influence négative **</i>
Personne ayant des troubles du comportement	94%
Personne déjà expulsée	91%
Ménage surendetté	90%
Ménage ayant des ressources irrégulières ou précaires	83%
Personne ne présentant pas de garanties FSL	75%
Personne d'origine étrangère	63%
RMiste	54%
Personne jeune	49%
Personne seule	34%
Personne seule avec enfant(s)	33%

\* Réponse « négative » = somme des réponses « très négative » et « assez négative »

Source : Enquêtes urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

## **CHAPITRE IV**

### **UN ÉCLAIRAGE SUR LES DEMANDES DES JEUNES ET DES POPULATIONS IMMIGRÉES**

Le **chapitre 4** apporte un éclairage pour deux types de populations particulières, **les jeunes et les populations étrangères ou issues de l'immigration**. La demande d'accès à un logement durable est très forte de la part de ces deux publics. Les professionnels en contact avec les jeunes les aident dans la recherche d'un emploi et d'une formation. Les personnes étrangères ou issues de l'immigration ont souvent des problèmes administratifs à régler. Selon les acteurs de l'urgence en contact avec ces deux types de population, les problèmes d'adaptation des solutions à ces publics sont grands. Plusieurs explications de cette inadéquation sont suggérées.

## **1. LES JEUNES**

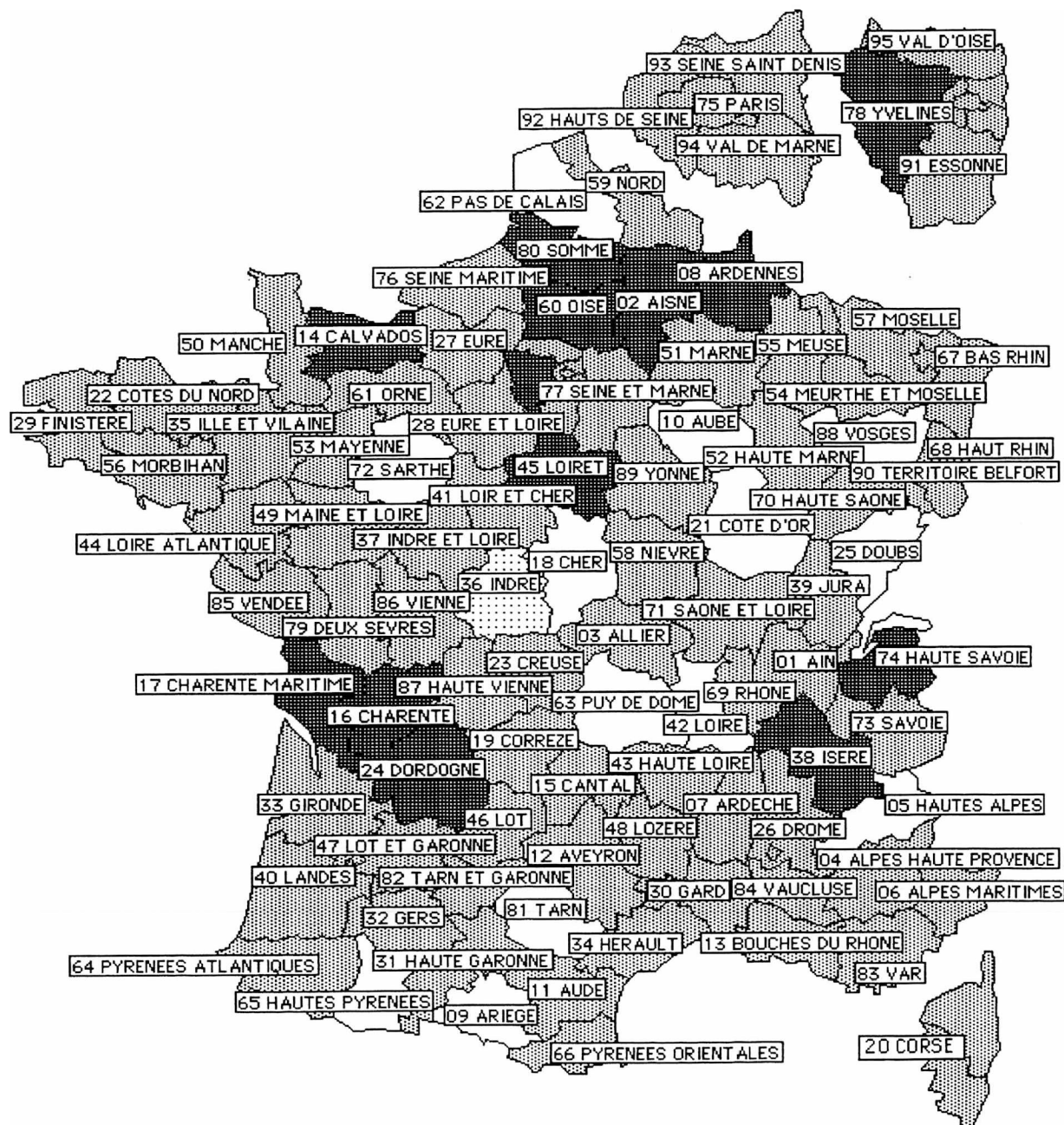
### *1.1 Une demande des jeunes orientée vers l'insertion*

Compte tenu de l'apparition depuis plusieurs années des jeunes parmi les populations pour lesquelles les acteurs de l'urgence estiment ne pas avoir de réponse à apporter, l'enquête urgence CRÉDOC/FNARS s'est intéressée cette année en détail à l'accueil et l'hébergement de cette catégorie.

Parmi les professionnels étant directement en contact avec les populations en difficulté, 75% reçoivent souvent des demandes en urgence de jeunes de moins de 25 ans et 19% en reçoivent plus rarement.

Carte n° 7 :

Perception de la demande d'accueil ou d'hébergement en urgence des jeunes de moins de 25 ans, selon les départements



Proportion d'acteurs déclarant souvent recevoir des demandes en urgence de jeunes de moins de 25 ans :

- 90% des acteurs et plus
- de 50 à 89% des acteurs
- Moins de 50% des acteurs
- Moins de 6 répondants

Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Les professionnels recevant des demandes des jeunes pensent que le plus souvent ces jeunes sont en contact avec les autres services chargés de l'insertion.

Tableau n°22 :  
Des jeunes en contact avec les services d'insertion

En général, les jeunes qui viennent dans votre service ou votre établissement sont-ils en contact avec des services d'insertion*?	%
Oui, le plus souvent	43
Oui, en partie	41
Non	14
Ne sait pas	14

Source : Enquêtes urgence 1994 à 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 826 acteurs de l'urgence recevant des jeunes.

\*(mission locale, PAIO, services sociaux, CCAS ...)

Plus de la moitié des acteurs de l'urgence recevant des jeunes ont fait état de deux types de demande très répandues dans ce public : l'accès au logement durable (57%) et l'accès à une formation ou à un emploi (55%). Environ un quart de ces professionnels ont mentionné l'hébergement de courte ou de moyenne durée, et la fourniture d'alimentation. Les autres demandes (soins, vêtements) sont moins fréquentes de la part de ce public. Plus d'un expert de l'urgence sur cinq en contact avec les jeunes ont mentionné d'autres types de demandes, notamment celle de l'accès aux ressources (13%). L'exclusion des moins de 25 ans du dispositif du Revenu Minimum d'Insertion (sauf s'ils sont chargés de famille) a souvent été évoquée comme une des raisons amenant les jeunes à demander une aide financière. Ce chiffre aurait vraisemblablement été encore plus élevé si le questionnaire avait prévu explicitement ce type de demande. L'autre motif cité spontanément par une part non négligeable des acteurs de l'urgence en contact avec les jeunes est la demande de conseils, de repères, la volonté d'établir un lien avec un travailleur social. Ce motif de demande a été évoqué une fois sur vingt.

Tableau n°23 :

Les demandes des jeunes selon les acteurs de l'urgence  
en contact avec les moins de 25 ans

<i>« Quelles sont les demandes les plus fréquentes exprimées par les jeunes ? »</i>	
<b>Réponses proposées par le questionnaire :</b>	
Accès à un logement	57%
Accès à une formation ou à un emploi	55%
Alimentation	27%
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	26%
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	26%
Accès à des soins somatiques	11%
Fourniture de vêtements	8%
Accès à des soins psychiatriques	5%
<b>Autres réponses (non proposées par le questionnaire) :</b>	
21%	
Dont :	
Argent, ressources financières	13%
Demande de repères, de conseil, de liens avec un travailleur social	5%

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 826 acteurs de l'urgence recevant des jeunes.

Pour les 673 experts de l'urgence recevant des demandes des jeunes dans le domaine du logement ou de l'hébergement, plusieurs motifs ont été évoqués pour rendre compte des raisons de leur absence de logement. La réponse de loin la plus fréquente est la rupture avec la famille d'origine. Près de neuf personnes sur dix en contact avec les jeunes et cherchant des solutions de logement ou d'hébergement ont cité cette raison. Puis est mentionnée par plus du tiers de ces professionnels le manque de ressources des jeunes. Le manque de ressources des familles est cité par une personne sur six. La recherche d'autonomie est mentionnée par 15% des personnes en contact avec les jeunes et cherchant des solutions de logement ou d'hébergement. Seuls 10% des professionnels interrogés attribuent le manque de logement du jeune à des troubles psychologiques. Le choix d'une vie itinérante n'est signalé que par 4%

des personnes comme une explication de l'absence de logement dans ce groupe d'âge. Quelques réponses non prévues dans le questionnaire ont été mentionnées, mais aucune raison n'a été évoquée par plus de 20 personnes en contact avec les jeunes et cherchant des solutions de logement ou d'hébergement. Ces autres explications aux problèmes de logement des jeunes sont les problèmes de chômage, les problèmes de comportement des jeunes, l'usage de drogues. Le problème des jeunes auparavant pris en charge par la DDASS et « abandonnés » par cette structure à leur majorité a également été mentionné. Les autres motifs sont plus rares (sortie de prison, sortie de lieux d'hébergement à durée limitée).

### ***1.2 Un réseau insuffisamment adapté aux demandes spécifiques des jeunes***

Face à ces demandes, l'avis le plus répandu est que les solutions disponibles ne sont pas adaptées aux jeunes. L'avis sur l'adaptation des moyens est particulièrement négatif concernant les deux demandes les plus fréquentes des jeunes, l'accès au logement et l'accès à une formation ou à un emploi. Plus des deux tiers des acteurs ayant mentionné ces thèmes comme préoccupation fréquente des jeunes qui viennent les rencontrer pensent que les solutions proposées ne sont pas adaptées. Trois autres domaines d'intervention ont recueilli une large majorité d'opinion d'inadaptation des solutions aux demandes, il s'agit de l'hébergement de courte comme de longue durée et de l'accès à des soins psychiatriques. Pour les autres domaines abordés par l'enquête, seule une minorité des acteurs de l'urgence recevant des demandes de ce type pensent que les solutions ne sont pas adaptées au public des jeunes.



Tableau n°24 :

Opinions des acteurs de l'urgence en contact avec les moins de 25 ans  
sur l'adaptation des solutions au public des jeunes

« Dans chacun de ces domaines, pensez-vous que les solutions proposées sont adaptées pour les jeunes ? »	Part des réponses « inadaptées » **
Accès à un logement	76%
Accès à une formation ou à un emploi	69%
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	63%
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	60%
Accès à des soins psychiatriques	62%
Accès à des soins somatiques	37%
Alimentation	32%
Fourniture de vêtements	23%

\* Réponse « inadaptées » = somme des réponses « peu adaptées » et « pas du tout adaptées »

Source : Enquêtes urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS

Interrogés : les acteurs de l'urgence recevant des jeunes et ayant identifié des demandes dans chacun des domaines évoqués

En tout, 71% des personnes accueillant des jeunes ont perçu dans un ou plusieurs domaines un problème d'adaptation des solutions par rapport au public des jeunes. Dans une question ouverte, il leur était demandé pourquoi certaines réponses n'étaient pas adaptées. L'enquêteur se voyait proposer quatre types d'explications possibles. Huit fois sur dix, les explications évoquées ne figuraient pas dans la liste que l'enquêteur avait à sa disposition. Il a alors noté intégralement les raisons de ces dysfonctionnements. Les problèmes d'inadaptation des solutions au public des jeunes sont surtout attribués à un manque de moyens (des jeunes comme des structures censées les accueillir). La grande lenteur des réponses est souvent évoquée, ainsi que les règlements des institutions trop contraignants. De façon plus imprécise, certains évoquent l'inadaptation des structures aux jeunes. Le manque de logement durable est davantage évoqué que le manque de places d'hébergement. La coordination entre professionnels est parfois vue comme une difficulté. Il est rare que les jeunes eux-mêmes par leur comportement soient jugés responsables par les acteurs de l'urgence de l'inadéquation entre offre et demande.

Tableau n°25 :

Les raisons de l'inadaptation des solutions proposées  
au public des jeunes

<i>« Si certaines solutions sont peu ou pas adaptées, pourquoi ? »</i>	
<b>Réponses déjà prévues dans le questionnaire :</b>	
Les solutions proposées ne sont pas suffisamment rapides	17%
Les réglementations (horaire, vie en collectivité) sont jugés trop contraignantes	16%
Les demandeurs ne veulent pas de contrainte d'insertion en contrepartie	11%
Les demandeurs veulent rester anonymes	2%
<b>Autres réponses (non proposées par le questionnaire):</b>	<b>82%</b>
Dont :	
Structure inadaptée	13%
Chômage, manque d'emploi	12%
Manque de logement durable	12%
Manque de structures	10%
Problème de coordination entre services	9%
Manque de places d'hébergement	7%
Responsabilité des jeunes par leur comportement	7%
Formation des jeunes insuffisante ou inadaptée	4%
Diverses autres réponses (dont : manque de moyens)	34%
Ne sait pas	2%

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 583 acteurs de l'urgence recevant des jeunes et ayant identifié des solutions inadaptées dans au moins un de leurs domaines d'intervention.

## **2. LES PERSONNES ETRANGERES OU ISSUES DE L'IMMIGRATION**

### ***2.1 Une demande fortement centrée sur l'accès au logement***

Une autre population a fait l'objet d'une investigation particulière dans l'enquête de l'automne 1997, il s'agit des « étrangers et des personnes issues de l'immigration ».

La plupart des acteurs de l'urgence en contact avec le public en difficulté interrogés par le CRÉDOC reçoivent des demandes émanant de ces personnes. Pour 44% des acteurs de l'urgence recevant directement du public, ces demandes sont fréquentes, et dans la même proportion des cas cela arrive rarement. Seuls 12% des interlocuteurs du CRÉDOC en contact avec le public n'accueillent jamais de demandes de personnes étrangères ou issues de l'immigration.

Pour les acteurs de l'urgence qui les reçoivent, la demande la plus fréquente exprimée par ce public est l'accès au logement durable (41%). Pour environ un professionnel sur quatre en contact avec ce public, les autres demandes sont soit l'hébergement de courte ou de moyenne durée, soit la couverture de leurs besoins alimentaires, soit un emploi ou une formation. Les autres demandes sont moins fréquentes de la part de ce public.



Si les personnes étrangères ou issues de l'immigration accueillies d'urgence partagent avec les jeunes une forte tendance à exprimer des demandes dans le domaine du logement stable ou de plus courte durée, les jeunes sont davantage demandeurs d'insertion professionnelle ou de formation. La résolution de problèmes administratifs (dont la régularisation du titre de séjour) est bien évidemment une demande spécifique du public étranger ou issu de l'immigration. (Cet écart peut s'expliquer par l'âge parfois avancé et la mauvaise santé de certaines personnes étrangères ou par la difficulté à obtenir satisfaction à leur demande d'emploi (voir tableau n°27) : on ne demande pas ce qui est impossible à obtenir).

Tableau n°26 :

Les demandes des personnes étrangères ou issues de l'immigration  
selon les acteurs de l'urgence en contact avec eux

<i>« Quelles sont les demandes les plus fréquentes exprimées par les étrangers ou les personnes issues de l'immigration ? »</i>	
<b>Réponses proposées par le questionnaire :</b>	
Accès à un logement	41%
Alimentation	26%
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	26%
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	24%
Accès à une formation ou à un emploi	24%
Accès à des soins somatiques	10%
Fourniture de vêtements	10%
Accès à des soins psychiatriques	3%
<b>Autres réponses (non proposées par le questionnaire) :</b>	
Aide à la régularisation, à la mise à jour de papiers administratifs	38%
Aide financière, demande de RMI	21%
Accès à divers droits sociaux	7%
Protection, sécurité	4%
Demande de repères, de conseil, de liens avec un travailleur social	4%
Diverses autres réponses	1%
Ne sait pas	6%
	1%

Source : Enquêtes urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 772 acteurs de l'urgence recevant des étrangers ou personnes issues de l'immigration.

## ***2.2 A l'inadaptation des solutions en matière d'insertion logement et professionnelle des personnes étrangères ou issues de l'immigration, s'ajoutent des difficultés administratives***

Les acteurs de l'urgence considèrent massivement que deux types de solutions sont particulièrement inadaptées. Ces domaines critiques sont l'accès à une formation ou à un emploi et l'accès à un logement durable. En troisième position des solutions peu adaptées, est mentionné l'accès à des soins psychiatriques. Les hébergements de courte comme de moyenne durée sont jugés par environ la moitié des acteurs l'ayant mentionné comme étant peu adaptés au public étranger ou issu de l'immigration.

Pour les étrangers et les personnes issues de l'immigration comme pour les jeunes, l'accès à une formation ou à un emploi et l'accès à un logement durable sont perçus par les professionnels comme des domaines où répondre de façon satisfaisante aux demandes est difficile, de par la faiblesse des solutions départementales. Pour les autres domaines (hébergement, soins, alimentation, fourniture de vêtements), la proportion de professionnels qui estiment que les possibilités d'intervention sont inadaptées aux personnes étrangères ou issues de l'immigration est toujours inférieure à celle obtenue pour les jeunes.

Quant à l'accès aux soins somatiques ou l'aide alimentaire, les solutions dans ces domaines ne sont presque jamais jugées inadaptées aux personnes étrangères ou issues de l'immigration par les professionnels concernés, alors que pour les jeunes les jugements d'inadaptation des solutions étaient plus fréquents.

Tableau n°27 :

Opinions des acteurs de l'urgence en contact avec les étrangers  
ou personnes issues de l'immigration sur l'adaptation des solutions à ce public

« Dans chacun de ces domaines, pensez-vous que les solutions proposées sont adaptées pour les étrangers ou personnes issues de l'immigration? »	Part des réponses « inadaptées » **
Accès à une formation ou à un emploi	76%
Accès à un logement	69%
Accès à des soins psychiatriques	62%
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	55%
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	42%
Accès à des soins somatiques	35%
Alimentation	22%
Fourniture de vêtements	7%

\* Réponse « inadaptées » = somme des réponses « peu adaptées » et « pas du tout adaptées »

Source : Enquêtes urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS

Interrogés : les acteurs de l'urgence recevant des personnes étrangères ou issues de l'immigration et ayant identifié des demandes dans chacun des domaines évoqués

En tout, 331 acteurs de l'urgence ont identifié des inadaptations dans un domaine au moins où ils interviennent pour répondre aux demandes des étrangers ou personnes issues de l'immigration, ce qui représente 43% des personnes interrogées recevant des demandes du public étranger ou issu de l'immigration. Parmi les multiples raisons évoquées, deux dominent et sont mentionnées par plus du quart des acteurs de l'urgence ayant identifié des inadaptations dans les solutions proposées aux personnes étrangères ou issues de l'immigration. La plus fréquente de ces explications est celle ayant trait aux problèmes administratifs (en particulier face aux demandes de régularisation, qu'elles passent ou non par une demande d'asile). La seconde raison d'inadaptation des solutions est la difficulté de faire accepter en particulier dans le domaine du logement un dossier concernant un étranger : 3% des experts signalent l'origine étrangère comme facteur ayant une influence négative sur les possibilités de relogement durable (cf. tableau n° 21). Pour les experts, ces derniers sont en but aux préjugés, au racisme des bailleurs ou des maires, à une politique de quotas qui vise à

éviter des constitutions de ghettos mais les pénalise dans leur demande. Il est très rare que les étrangers et personnes issues de l'immigration eux-mêmes soient jugés responsables par leur comportement de l'inadéquation des solutions proposées.

Tableau n°28 :

Les raisons de l'inadaptation des solutions proposées  
au public des étrangers et personnes issues de l'immigration  
(raisons données par au moins 5% des personnes interrogées)

« Si certaines solutions sont peu ou pas adaptées, pourquoi ? »	
Problèmes administratifs, législatifs, complexité des procédures	29%
Racisme, inadaptation des solutions à la culture des demandeurs, problèmes de langue	26%
Solutions logement inadaptées	19%
Manque de moyen des structures d'accueil	17%
Chômage, manque de formation, crise économique	11%
Manque de ressources des étrangers	8%
Responsabilité des étrangers par leur comportement	5%
Formation des jeunes insuffisante ou inadaptée	4%

Source : Enquête urgence automne 1997 CRÉDOC / FNARS.

Interrogés : les 331 acteurs de l'urgence recevant des étrangers ou personnes issues de l'immigration et ayant identifié des solutions inadaptées dans au moins un de leurs domaines d'intervention.



## **CONCLUSION**

Les lignes de conclusion qui s'imposent au terme de la lecture des résultats de cette cinquième enquête de l'observatoire de l'urgence sociale, tiennent dans un double constat que l'on peut faire. Si les indicateurs qui traduisent l'état des capacités des réseaux d'accueil et d'hébergement marquent une certaine stabilisation, il reste manifestement très difficile de répondre à certains besoins, et tout particulièrement ceux de quelques publics bien identifiés. Le problème de l'accueil et de l'hébergement d'urgence résiderait donc moins dans la quantité de l'offre, que dans sa qualité et son adéquation aux attentes de populations rencontrant des difficultés bien spécifiques.

Il apparaît en effet que, globalement, le nombre des experts que nous avons interrogés qui ont perçu un gonflement de la demande est en régression régulière depuis 1993. D'autre part, le nombre de ceux qui estiment que les capacités offertes dans leur ville et leur département pour faire face aux besoins, montre une stabilisation certaine. Il reste que tous les problèmes ne sont pas résolus, loin s'en faut, et bien des progrès peuvent encore être accomplis notamment en ce qui concerne la coordination. Le numéro vert est, à ce titre, un outil dont l'usage n'est pas encore partout entré dans la pratique courante des acteurs de l'accueil et de l'hébergement d'urgence. La mise en place progressive de dispositifs mobiles, dont on s'accorde souvent à reconnaître qu'ils ne sont pas encore en nombre suffisant, apparaît aussi comme un moyen d'améliorer le fonctionnement des dispositifs, surtout du point de vue de la prévention des situations chroniques d'exclusion.

De plus, il semble que certains besoins soient désormais bien couverts par les structures de prise en charge de l'urgence, c'est notamment le cas de l'alimentation, de la fourniture de vêtements... encore qu'en la matière, et pour des besoins aussi fondamentaux, on puisse légitimement ne pas se satisfaire des progrès réalisés. D'ailleurs, 20% des personnes interrogées estiment encore que les ressources dont elles disposent pour faire face aux besoins alimentaires des publics qu'elles accueillent ou hébergent, sont encore insuffisantes ; et 10%

font le même constat en ce qui concerne la fourniture de vêtements. Il est cependant clair que les professionnels interrogés se déclarent encore plus démunis pour faire face aux attentes des publics qui relèvent davantage d'une démarche d'insertion. Les structures de l'urgence, en d'autres termes, répondent relativement bien, et de mieux en mieux, aux besoins élémentaires qui peuvent être satisfaits dans l'urgence, justement, mais assez mal, semble-t-il, aux problèmes qui nécessitent un traitement prolongé.

Cette année encore, plus d'une personne interrogée sur deux a souvent dû proposer et/ou rechercher, pour une personne accueillie ou hébergée, des solutions en matière de logement, et 44%, une formation ou un emploi. Or ce sont ces deux domaines, le logement durable et l'insertion professionnelle, dans lesquels les intervenants de l'urgence s'estiment le moins bien armés. 68% d'entre eux estiment en effet que les ressources dont ils disposent en matière de logement sont insuffisantes, et 61% prononcent le même jugement en ce qui concerne la formation et l'emploi, même si un nombre non négligeable des experts interrogés reconnaissent par ailleurs que des progrès sensibles ont été réalisés au cours de ces dernières années, surtout en ce qui concerne le logement. Ces deux problèmes cruciaux qui relèvent de l'insertion sont d'autant plus difficiles à aborder qu'ils concernent certains types de population.

D'une manière générale, si le nombre des intervenants interrogés qui ont repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse, continue de diminuer, il n'en reste pas moins que certains publics échappent encore aux dispositifs. Au premier rang de ces personnes pour lesquelles n'existe pas de réponse, comme l'année dernière, on trouve les jeunes (entre 18 et 25 ans), les « marginaux » (c'est à dire, le plus souvent, les SDF, les « clochards ») et ceux qui souffrent de « troubles psychiatriques ». Or, pour ne parler que des jeunes, auxquels cette vague d'enquête consacrait spécifiquement un volet de questions, leurs principales attentes portent précisément sur le logement, l'emploi et la formation. Et c'est quand ces besoins sont donc exprimés par des jeunes que les intervenants sont le plus démunis : 76% des personnes interrogées pensent que les solutions qu'ils peuvent proposer en matière d'emploi et de formation sont inadaptées pour les jeunes, et 69% pensent de même pour ce qui est du logement. La même difficulté s'observe pour ce qui est des populations

issues de l'immigration, bien que leurs attentes se concentrent davantage sur le logement, que sur l'emploi et la formation.

Ces problèmes tiennent tout d'abord à des caractéristiques de la demande et de l'offre dans la situation d'urgence. Il est évident, en premier lieu, que pour bon nombre des intervenants interrogés ces publics qui échappent à leur action (les jeunes, les marginaux et ceux qui souffrent de troubles psychiatriques), et pour lesquels il est difficile d'apporter des réponses adaptées, présentent certaines particularités. Souvent rebelles aux contraintes et règlements de la vie collective, refusant parfois tout simplement d'être aidées, ces personnes nécessitent un traitement particulier, en ce sens qu'il faut aller vers elles, assouplir les structures et leurs règlements internes, etc. D'où la nécessité de développer de nouvelles formes d'accueil, diversifiées, pour tenir compte de l'hétérogénéité des publics.

Du côté de l'offre, en second lieu, il semble que les acteurs de l'urgence jugent les capacités de réponse en matière d'insertion notoirement insuffisantes et tout à fait inadaptées, surtout pour les jeunes.

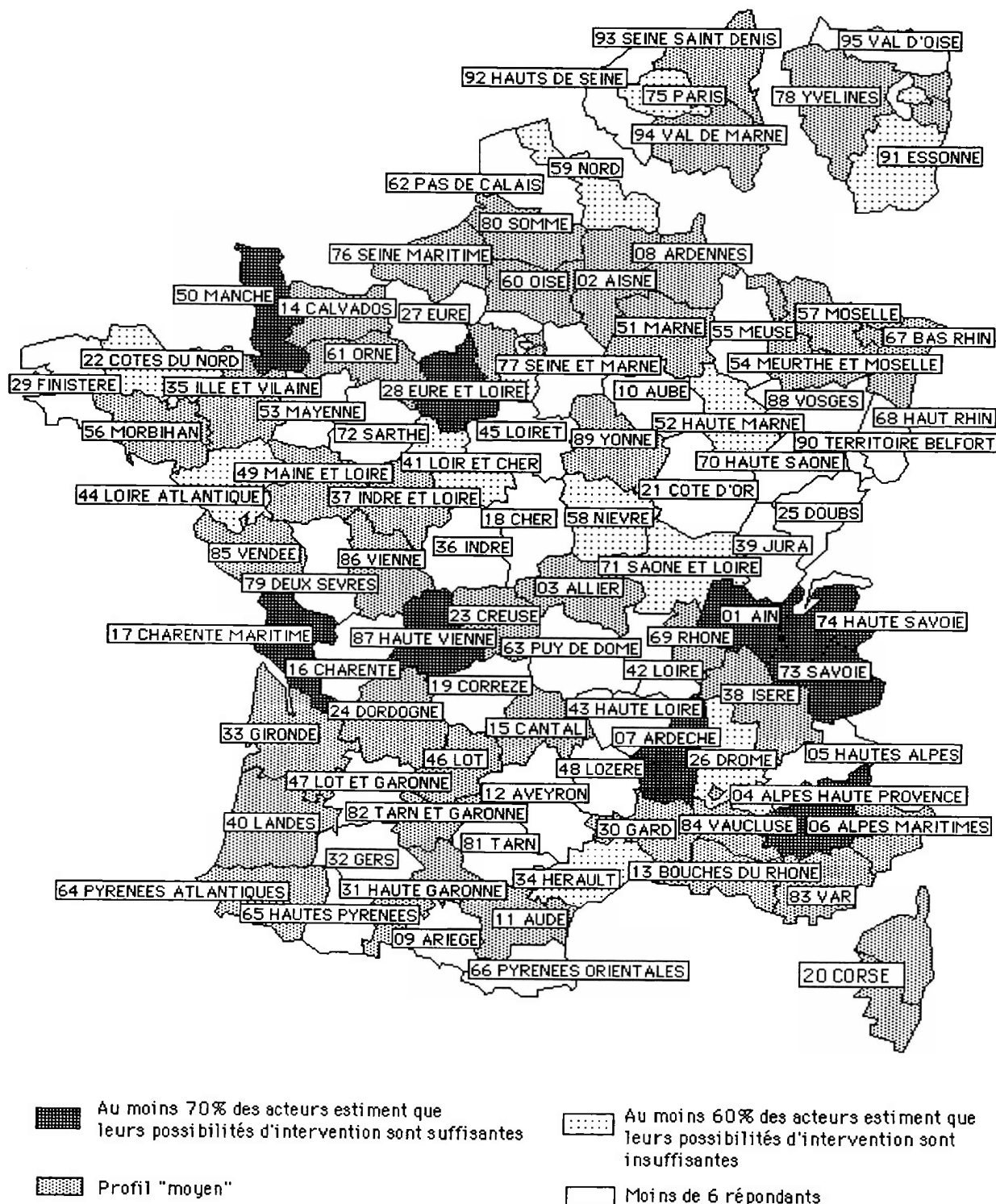
Mais on ne saurait toutefois conclure tout à fait ces commentaires sans indiquer le contexte général dans lequel s'inscrivent ces constats, à savoir que l'insertion est bien le problème sur lequel bute l'intervention sociale, en général, même quand elle s'adresse à des populations moins défavorisées que celles que l'on rencontre dans les structures d'accueil et d'hébergement en urgence. L'observation des dispositifs d'urgence débouche ainsi sur une question de société plus vaste que celle de l'action sociale.

**ANNEXE 1 :**

**CARTOGRAPHIE**

Carte n°9 :

Opinion sur les possibilités d'intervention pour les personnes hébergées pour une courte durée (moins de 8 jours), selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n° 10 :

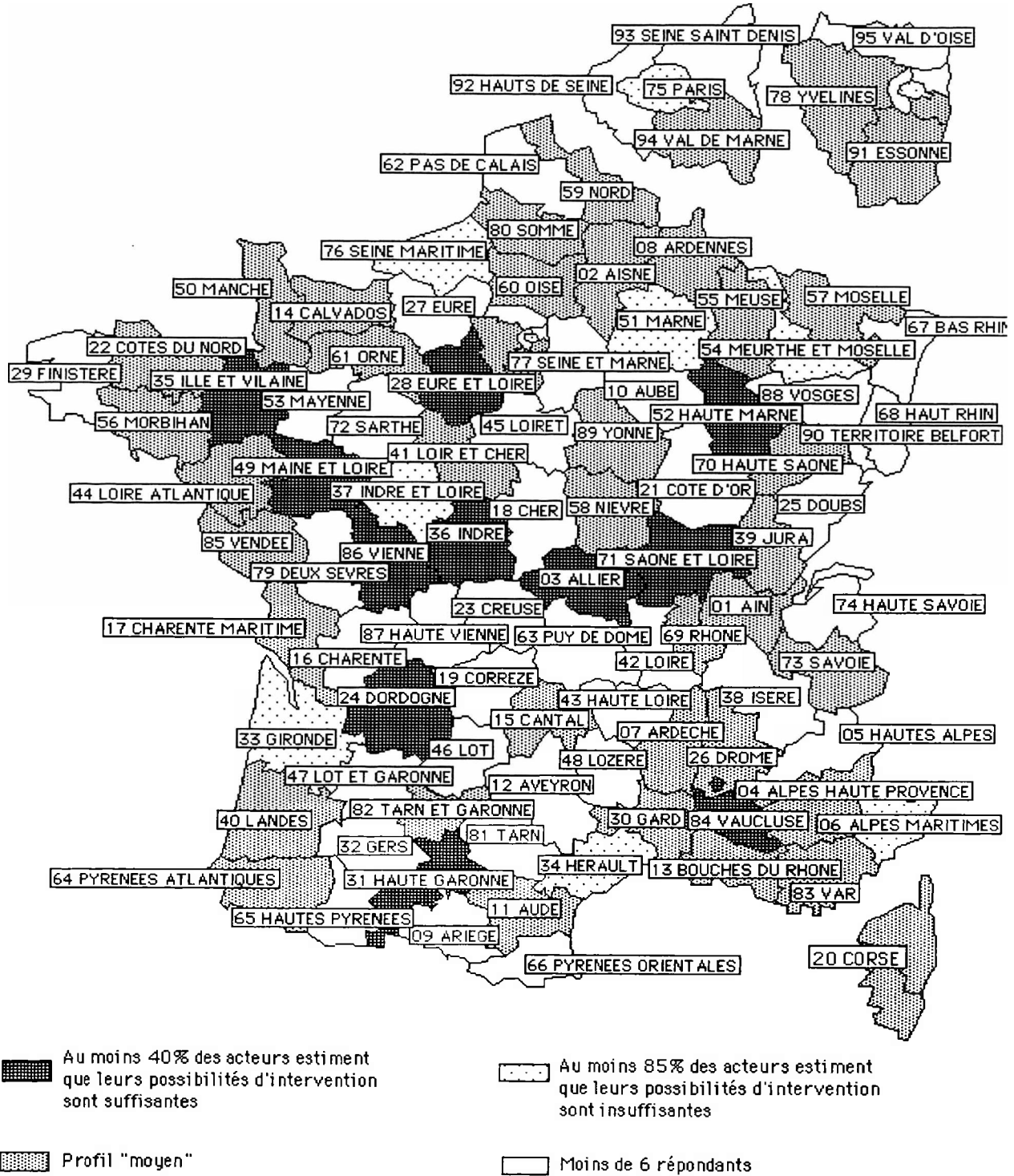
Opinion sur les possibilités d'intervention pour les personnes hébergées de moyenne durée (moins de 3 mois), selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n°11 :

Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès au logement des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements

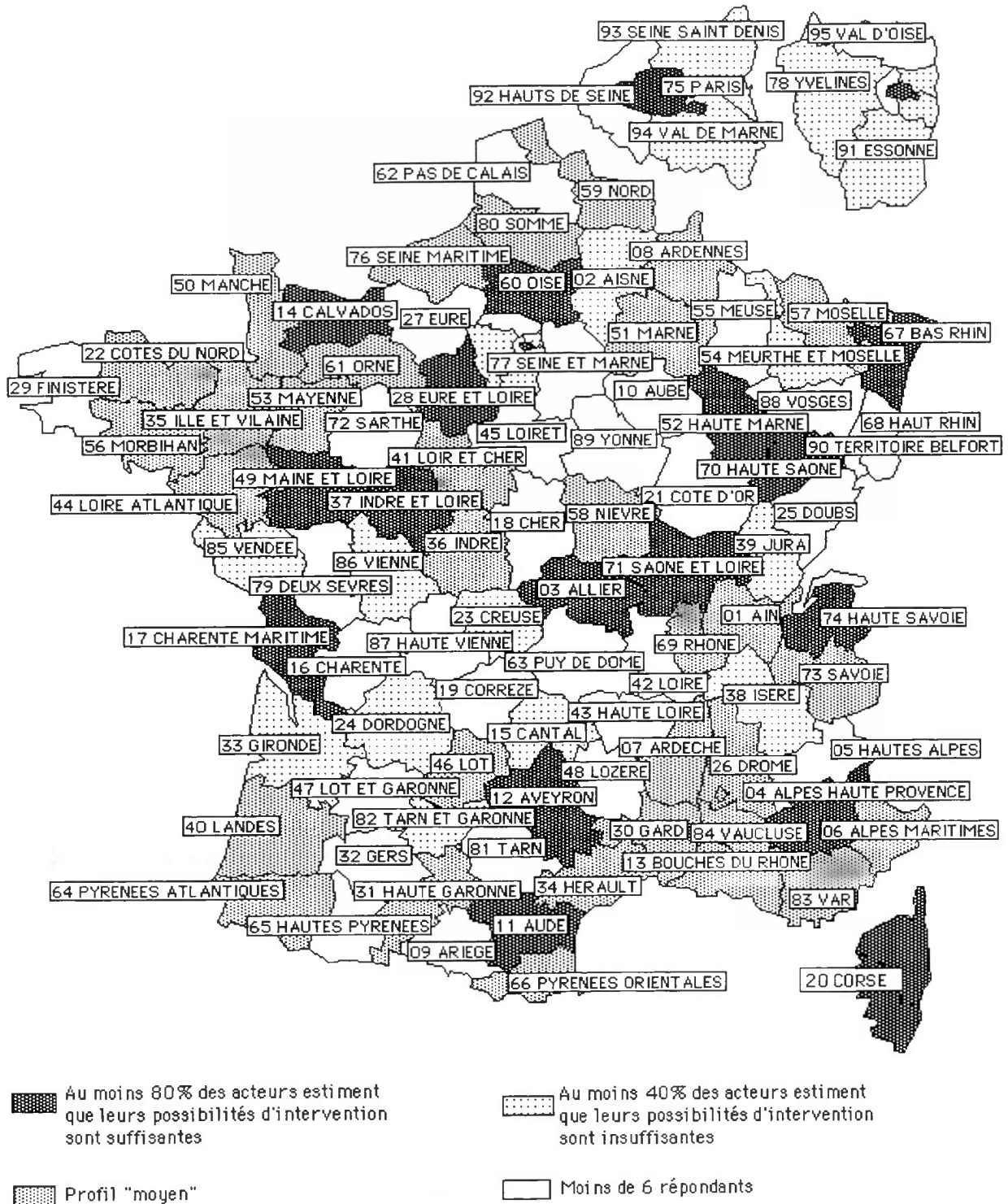


Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.



Carte n° 12 :

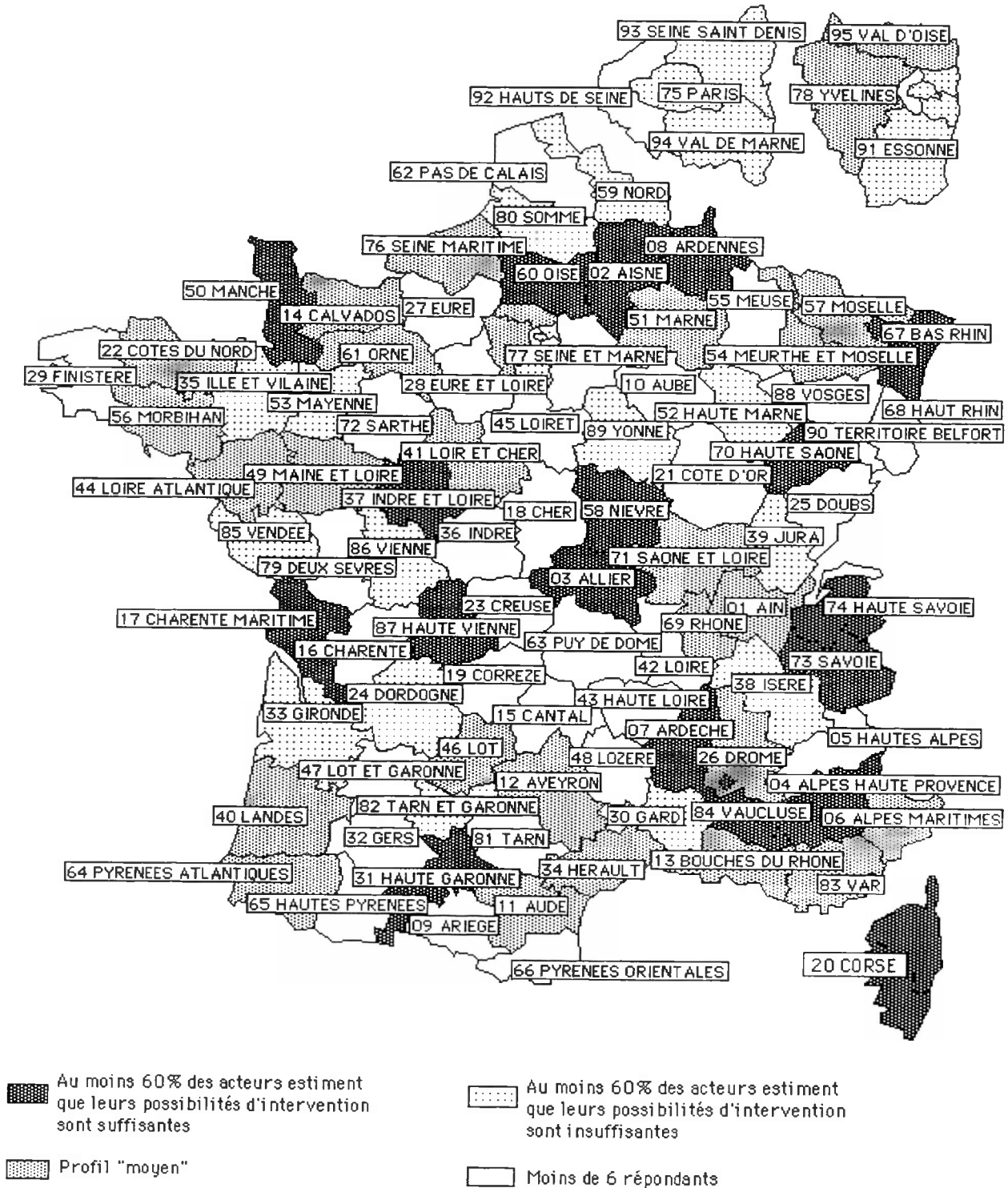
Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès aux soins somatiques des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n°13 :

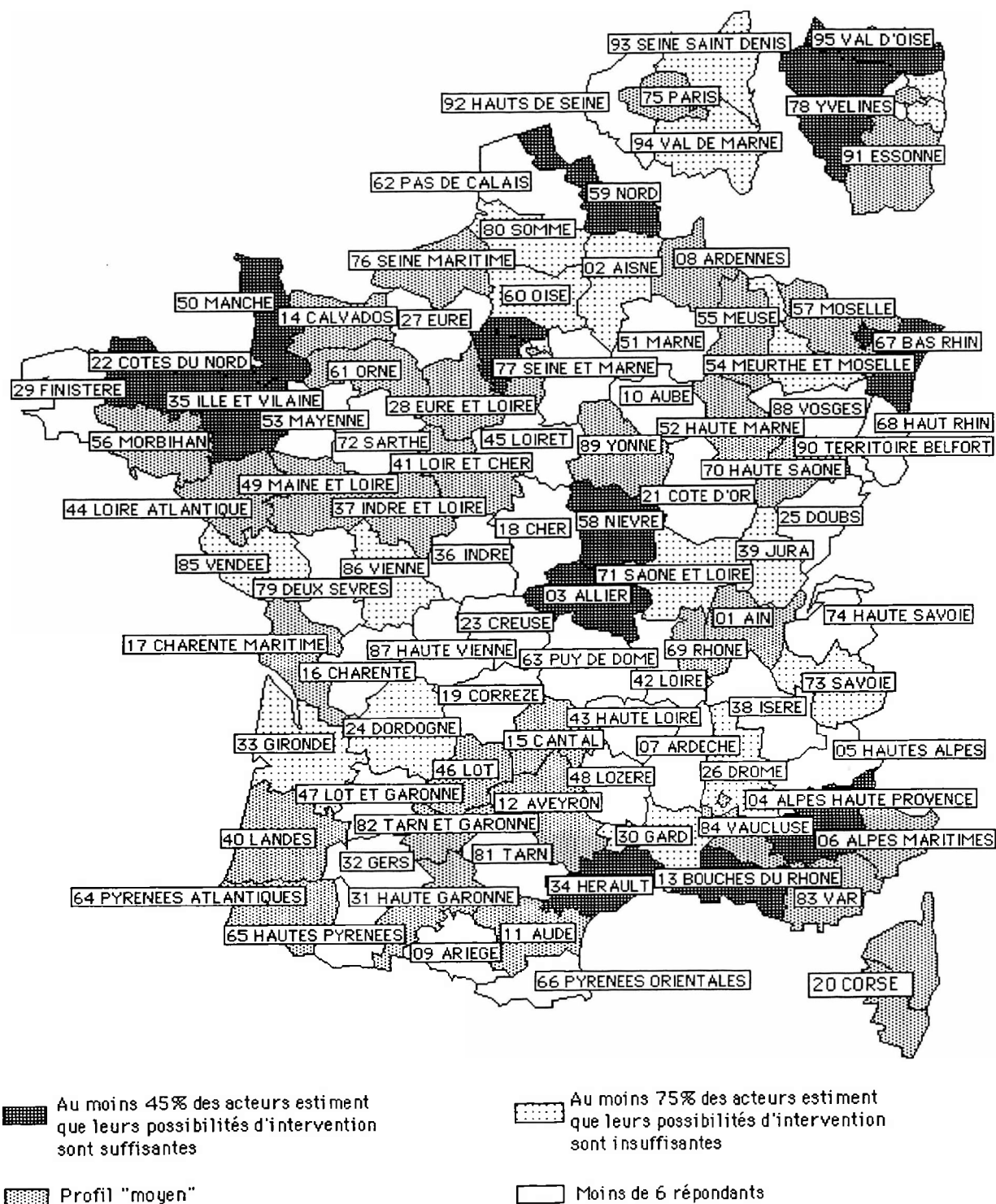
Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès aux soins psychiatriques des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n° 14 :

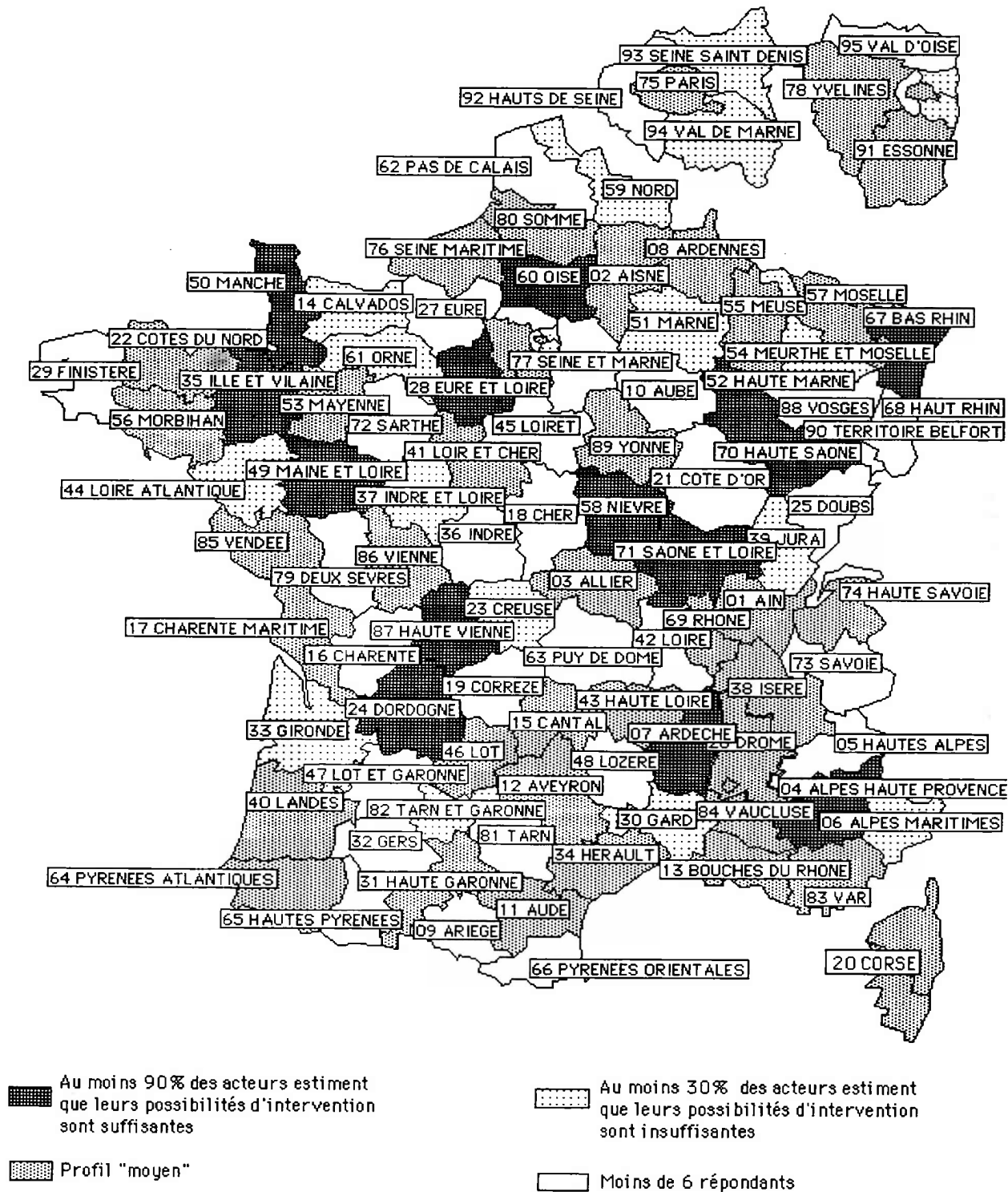
Opinion sur les possibilités d'intervention pour l'accès à une formation ou à un emploi des personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.

Carte n° 15 :

Opinion sur les possibilités d'intervention dans le domaine alimentaire pour les personnes accueillies ou hébergées en urgence, selon les départements



Source : CRÉDOC-FNARS - Automne 1997.



**ANNEXE 2 :**

**NOMBRE DE PERSONNES INTERROGÉES  
PAR DÉPARTEMENT**

Département	1993	1994	1995	1996	1997
Ain	4	7	7	10	12
Aisne	6	8	8	7	7
Allier	3	7	10	8	13
Alpes-de-Haute-Provence	5	5	6	9	13
Hautes-Alpes	1	6	5	7	7
Alpes-Maritimes	8	9	8	10	16
Ardèche	6	5	6	10	9
Ardennes	4	5	6	9	8
Ariège	2	5	6	6	4
Aube	2	7	6	8	5
Aude	7	7	8	9	16
Aveyron	1	4	5	10	9
Bouches-du-Rhône	15	17	14	17	17
Calvados	9	8	10	13	15
Cantal	1	6	9	9	13
Charente	12	8	7	10	8
Charente-Maritime	10	6	7	13	12
Cher	7	8	7	10	5
Corrèze	4	6	6	10	8
Corse	2	5	5	9	11
Côte-d'Or	5	8	6	9	6
Côtes d'Armor	8	10	8	10	16
Creuse	7	6	5	8	10
Dordogne	5	6	7	9	13
Doubs	9	7	7	8	5
Drôme	6	7	8	9	12
Eure	6	7	8	10	9
Eure-et-Loire	6	7	6	10	9
Finistère	7	11	10	13	9

Département	1993	1994	1995	1996	1997
Gard	8	5	5	6	11
Haute-Garonne	4	9	8	14	11
Gers	2	5	5	11	8
Gironde	5	12	13	15	17
Hérault	3	9	12	9	12
Ille-et-Vilaine	5	9	10	16	14
Indre	5	6	7	9	13
Indre-et-Loire	10	7	9	9	10
Isère	6	11	11	13	11
Jura	24	5	5	9	9
Landes	3	7	6	9	10
Loir-et-Cher	2	7	9	19	13
Loire	11	8	7	8	7
Haute-Loire	8	6	8	6	8
Loire-Atlantique	6	12	14	11	22
Loiret	5	7	6	15	11
Lot	1	4	6	8	10
Lot-et-Garonne	12	6	10	8	8
Lozère	5	7	10	8	8
Maine-et-Loire	6	7	9	9	11
Manche	4	7	11	10	13
Marne	14	9	11	12	9
Haute-Marne	6	5	5	9	11
Mayenne	4	5	8	7	7
Meurthe-et-Moselle	10	8	10	10	11
Meuse	5	6	6	10	9
Morbihan	15	9	10	11	12
Moselle	20	12	15	16	14
Nièvre	6	7	6	8	10
Nord	14	11	9	12	19



Département	1993	1994	1995	1996	1997
Oise	3	8	5	10	13
Orne	6	6	11	10	11
Pas-de-Calais	2	12	8	7	7
Puy-de-Dôme	2	7	5	9	3
Pyrénées Atlantiques	5	8	6	13	14
Hautes-Pyrénées	2	5	5	8	5
Pyrénées-Orientales	4	9	10	8	7
Bas-Rhin	8	11	11	10	7
Haut-Rhin	10	7	7	10	8
Rhône	12	17	15	14	19
Haute-Saône	2	5	6	9	7
Saône-et-Loire	3	6	6	10	14
Sarthe	9	9	9	11	7
Savoie	19	6	7	7	14
Haute-Savoie	11	8	8	8	8
Paris	10	25	22	33	37
Seine-Maritime	12	13	11	10	12
Seine-et-Marne	8	12	12	10	7
Yvelines	5	11	8	13	17
Deux-Sèvres	2	7	7	9	8
Somme	7	7	10	10	13
Tarn	2	7	6	5	7
Tarn-et-Garonne	1	7	7	9	9
Var	5	8	6	10	17
Vaucluse	6	7	8	11	10
Vendée	12	9	10	11	13
Vienne	5	6	6	10	9
Haute-Vienne	2	5	7	8	10
Vosges	5	6	7	6	6
Yonne	4	7	9	10	9

<b>Département</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>
Territoire de Belfort	5	6	7	7	8
Essonne	5	13	9	9	11
Hauts-de-Seine	12	11	10	9	8
Seine-Saint-Denis	7	11	11	11	13
Val-de-Marne	3	11	10	10	11
Val-d'Oise	5	12	11	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>761</b>	<b>786</b>	<b>962</b>	<b>1024</b>

**ANNEXE 3 :**

**TRIS A PLAT**

**Q13 Avez-vous participé à l'enquête de l'année dernière, en septembre 1996 ?**

	%	Effectif
Oui .....	63,8	653
Non.....	36,2	371

**Q14 (si oui) Avez-vous déjà participé à l'enquête depuis son lancement, en 1992 ?**

	%	Effectif
Oui .....	11,6	43
Non.....	88,4	328

Q15 Je vous précise la définition adoptée dans l'étude : par prise en charge de l'urgence, il faut comprendre « apporter un soulagement immédiat, chercher à résoudre un problème de façon immédiate, non différée, avec ou sans hébergement ».

Dans la suite du questionnaire, nous serons amenés à faire la distinction entre les capacités d'hébergement d'une part et les possibilités d'accueil et d'orientation sans hébergement d'autre part. Nous considérons que les services ou les organismes qui hébergent, assurent aussi une fonction d'accueil.

Nous allons commencer par faire le bilan de l'année écoulée, sur votre département, puis nous parlerons de votre propre expérience de l'accueil d'urgence, et pour finir, nous développerons plus particulièrement deux aspects : l'accueil des jeunes, et l'accès à un logement durable :

### Bilan de l'année écoulée

**Q16. Par rapport à l'hiver précédent, dans votre département, y a-t-il eu un gonflement de la demande d'accueil et d'hébergement d'urgence durant l'hiver 1996-1997 ?**

	%	Effectif
Oui .....	35,7	366
Non.....	50,5	517
Ne sait pas .....	13,8	141

**Q17. Selon vous, lors de l'hiver 1996-1997, le nombre de places d'hébergement a-t-il été suffisant au niveau du département pour absorber les demandes en ce qui concerne :**

	Très suffisant	suffisant	insuffisant	très insuffisant	n'existe pas	ne sait pas
L'hébergement collectif en dortoir	% 7,3 Eff..75	51,4 526	15,3 157	1,9 19	7,9 81	16,2 166
L'hébergement collectif en chambre	% 3,8 Eff..39	45,5 466	23,0 236	2,9 30	3,7 38	21,0 215
L'hébergement collectif en appartement	% 1,7 Eff..17	27,1 278	27,1 277	4,9 50	13,8 141	25,5 261
L'hébergement individuel	% 2,1 Eff..22	35,2 360	32,2 330	5,4 55	5,4 55	19,7 202
Les chambres d'hôtel	% 2,7 Eff..28	52,0 532	14,6 149	1,9 19	4,8 49	24,1 247

**On considère dans les questions qui suivent les possibilités d'accueil d'urgence dans votre département, sans hébergement :**

**Q18. Avez-vous repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse en matière d'accueil d'urgence dans votre département ? (sans hébergement)**

	%	Effectif
Oui .....	48,3	495
Non.....	51,7	529

**Q19 Si oui, lesquelles ?**

*Enquêteur : plusieurs réponses possibles, laisser la personne répondre spontanément*

	%	Effectif
Jeunes de 18 à 25 ans.....	30,7%	152
Marginaux.....	28,5%	141
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	18,4%	91
Personnes avec des animaux.....	12,9%	64
Toxicomanes.....	10,3%	51
Couple.....	9,9%	49
Etrangers en situation irrégulière.....	8,7%	43
Alcooliques.....	8,5%	42
Famille.....	7,5%	37
Femmes avec enfants.....	7,1%	35
Femmes seules.....	6,7%	33
Mineurs.....	5,7%	28
Hommes seuls.....	4,0%	20
Personnes ayant des problèmes de santé.....	3,2%	16
Personnes en rupture familiale.....	3,0%	15
Personnes ayant un comportement agressif.....	2,2%	11
Etrangers en situation régulière.....	2,0%	10
Etrangers ou personnes issues de l'immigration.....	2,0%	10
Personnes en milieu rural.....	1,8%	9
Nomades, tziganes, gens du voyage.....	1,6%	8
Personnes souffrant de violences intra-familiales.....	1,2%	6
Personnes malades du SIDA.....	1,2%	6
Routards, gens de passage.....	2,4%	12
Personnes âgées.....	1,0%	5

Squatters .....	0,8%	4
Sortants de prison .....	1,8%	9
Personnes qui refusent d'être aidées .....	2,8%	14
Tout type de public .....	1,4%	7
Autre .....	4,4%	22

**Q21. Pour chaque type de population cité, est-ce une population que vous aviez déjà repérée au cours des années précédentes ?**

	<i>%</i>	<i>Effectif</i>
Famille .....	76,5	26
Couple.....	89,6	43
Hommes seuls.....	87,5	14
Femmes seules .....	90,0	27
Femmes avec enfants.....	84,8	28
Mineurs.....	75,0	21
Jeunes de 18 à 25 ans.....	85,3	116
Personnes en rupture familiale.....	72,7	8
Personnes souffrant de violences intra-familiales.....	33,3	1
Marginaux.....	95,8	113
Etrangers en situation irrégulière.....	82,9	34
Etrangers en situation régulière .....	100,0	5
Etrangers ou personnes issues de l'immigration.....	60,0	6
Alcooliques.....	92,5	37
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	89,8	79
Personnes ayant des problèmes de santé.....	100,0	12
Personnes malades du SIDA .....	100,0	6
Toxicomanes.....	93,6	44
Personnes en milieu rural.....	75,0	6
Autre .....	86,8	151

**Q22. Y a-t-il des populations pour lesquelles il n'existait pas de réponse en matière d'accueil au cours des années précédentes et pour lesquelles la situation s'est améliorée ?**

	%	<i>Effectif</i>
Oui .....	45,1	462
Non.....	44,7	458
Ne sait pas .....	10,2	104

**Q23. Si oui, lesquelles ?**

*Enquêteur : plusieurs réponses possibles, laisser la personne répondre spontanément*

	%	<i>Effectif</i>
Marginaux.....	28,8%	133
Jeunes de 18 à 25 ans.....	25,8%	119
Femmes seules.....	10,8%	50
Femmes avec enfants.....	9,5%	44
Couple.....	9,1%	42
Famille.....	8,2%	38
Hommes seuls.....	6,5%	30
Mineurs.....	2,2%	10
Personnes en rupture familiale.....	2,6%	12
Personnes souffrant de violences intra-familiales.....	1,7%	8
Etrangers en situation irrégulière.....	2,8%	13
Etrangers en situation régulière.....	1,3%	6
Etrangers ou personnes issues de l'immigration.....	0,6%	3
Alcooliques.....	2,8%	13
Personnes ayant des troubles psychiatriques.....	4,8%	22
Toxicomanes.....	6,3%	29
Personnes ayant des problèmes de santé.....	1,7%	8
Personnes malades du SIDA.....	1,3%	6
Personnes en milieu rural.....	0,9%	4
Personnes ayant des animaux.....	3,9%	18
Personnes ayant un comportement agressif.....	0,4%	2
Nomades, tziganes, gens du voyage.....	0,6%	3
Routards, gens de passage.....	4,1%	19
Personnes âgées.....	0,6%	3
Sortants de prison.....	2,6%	12
Tout type de public.....	4,1%	19
Autre.....	4,8%	22



**Q25. Avez-vous repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse en matière d'hébergement d'urgence dans votre département ?**

	%	Effectif
Oui .....	52,8	541
Non.....	40,8	418
Ne sait pas .....	6,3	65

**Q26. Si oui, lesquelles ?**

*Enquêteur : plusieurs réponses possibles, laisser la personne répondre spontanément*

	%	Effectif
Marginaux.....	21,6%	116
Jeunes de 18 à 25 ans.....	20,9%	112
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	18,6%	100
Personnes ayant des animaux .....	17,9%	96
Couple.....	14,5%	78
Famille .....	14,0%	75
Toxicomanes.....	11,7%	63
Femmes avec enfants.....	9,7%	52
Alcooliques .....	9,7%	52
Etrangers en situation irrégulière.....	8,8%	47
Femmes seules .....	5,6%	30
Mineurs .....	3,9%	21
Personnes ayant des problèmes de santé.....	2,4%	13
Etrangers en situation régulière .....	2,2%	12
Routards, gens de passage .....	2,2%	12
Personnes ayant un comportement agressif.....	2,2%	12
Personnes qui refusent d'être aidées.....	2,0%	11
Hommes seuls .....	1,7%	9
Personnes âgées .....	1,5%	8
Tout type de public .....	1,3%	7
Nomades, tziganes, gens du voyage .....	1,1%	6
Sortants de prison .....	0,9%	5
Squatters .....	0,7%	4
Personnes en rupture familiale.....	0,7%	4
Personnes en milieu rural.....	0,7%	4
Etrangers ou personnes issues de l'immigration.....	0,6%	3

Personnes souffrant de violences intra-familiales.....	0,6%	3
Personnes malades du SIDA .....	0,6%	3
Autre .....	3,9%	21

**Q28. Pour chaque type de population citée, est-ce une population que vous aviez déjà repérée au cours des années précédentes ?**

	%	Effectif
Famille.....	81,2	56
Couple .....	96,0	72
Hommes seuls.....	83,3	5
Femmes seules.....	92,6	25
Femmes avec enfants.....	94,2	49
Mineurs.....	94,4	17
Jeunes de 18 à 25 ans .....	86,1	87
Personnes en rupture familiale .....	100,0	4
Personnes souffrant de violences intra-familiales .....	100,0	3
Marginaux .....	92,9	91
Etrangers en situation irrégulière.....	77,8	35
Etrangers en situation régulière .....	62,5	5
Etrangers ou personnes issues de l'immigration .....	100,0	3
Alcooliques.....	100,0	51
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	95,9	93
Personnes ayant des problèmes de santé .....	100,0	8
Personnes malades du SIDA .....	50,0	1
Toxicomanes .....	93,4	57
Personnes en milieu rural .....	50,0	2
Autre.....	83,6	168

**Q29 Y a-t-il des populations pour lesquelles il n'existait pas de réponse en matière d'hébergement au cours des années précédentes et pour lesquelles la situation s'est améliorée ?**

	%	Effectif
Oui .....	42,5	435
Non.....	45,0	461
Ne sait pas .....	12,5	128

**Q30 (Si oui) lesquelles ?**

	%	<i>Effectif</i>
Jeunes de 18 à 25 ans .....	23,7%	103
Marginaux .....	20,0%	87
Famille.....	15,9%	69
Femmes avec enfants.....	14,3%	62
Couple .....	14,5%	63
Femmes seules.....	12,9%	56
Hommes seuls.....	9,7%	42
Mineurs.....	1,2%	5
Personnes souffrant de violences intra-familiales .....	2,5%	11
Personnes en rupture familiale .....	2,1%	9
Etrangers en situation irrégulière.....	1,6%	7
Etrangers en situation régulière .....	1,4%	6
Etrangers ou personnes issues de l'immigration .....	0,9%	4
Toxicomanes .....	5,1%	22
Alcooliques.....	3,0%	13
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	2,8%	12
Personnes ayant des problèmes de santé .....	2,8%	12
Personnes malades du SIDA .....	2,3%	10
Personnes ayant des animaux .....	3,7%	16
Nomades, tziganes, gens du voyage .....	1,4%	6
Routards, gens de passage .....	3,5%	15
Personnes âgées.....	1,4%	6
Personnes en milieu rural .....	1,4%	6
Sortants de prison .....	0,9%	4
Tout type de public.....	4,1%	18
Autre.....	5,3%	23

**Q32 Avez-vous repéré des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ?**

	%	<i>Effectif</i>
Oui .....	79,5	814
Non.....	20,5	210

**Q33 (Si oui) lesquelles ?**

	%	<i>Effectif</i>
Marginaux, SDF, clochards .....	56,4%	459
Jeunes de 18 à 25 ans .....	27,5%	224
Personnes refusant d'être aidées .....	11,9%	97
Squatters .....	10,9%	89
Personnes ayant des animaux .....	9,1%	74
Routards, gens de passage .....	8,4%	68
Toxicomanes .....	5,5%	45
Alcooliques .....	3,6%	29
Hommes seuls .....	3,3%	27
Femmes seules .....	3,2%	26
Mineurs .....	3,8%	31
Femmes avec enfants .....	1,2%	10
Famille .....	1,0%	8
Couple .....	1,6%	13
Personnes en rupture familiale .....	1,5%	12
Personnes souffrant de violences intra-familiales .....	0,6%	5
Etrangers en situation irrégulière .....	1,5%	12
Etrangers ou personnes issues de l'immigration .....	0,7%	6
Personnes ayant des troubles psychiatriques .....	2,0%	16
Personnes ayant des problèmes de santé .....	0,2%	2
Personnes en milieu rural .....	0,5%	4
Personnes ayant un comportement agressif .....	0,4%	3
Nomades, tziganes, gens du voyage .....	3,1%	25
Personnes âgées .....	2,6%	21
Tout type de public .....	0,4%	3
Autre .....	4,2%	34

**Q34 Selon vous, pourquoi ne se présentent-elles pas dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ?**

Réponses : les 814 personnes ayant repéré des populations ne se présentant pas (oui à la Q32)

	%	<i>Effectif</i>
Refus des contraintes.....	42,4%	345
Refus d'être aidé.....	22,9%	186
Refus de la collectivité .....	18,7%	152
Manque de structures.....	16,1%	131
Problème de comportement.....	9,7%	79
Refus du mélange .....	9,3%	76
Refus de se séparer de leur animal .....	7,6%	62
Manque d'informations .....	4,8%	39
Autres raisons extra-institutionnelles .....	4,2%	34
Autres .....	3,7%	30
NSP.....	2,7%	22

**Q35 Selon vous, que faudrait-il faire pour que ces populations viennent dans les lieux d'accueil ou d'hébergement ?**

Réponses : 814 personnes ayant repéré des populations ne se présentant pas (oui à Q32)

	%	<i>Effectif</i>
Aller vers les populations .....	23,6%	189
Structures d'accueil plus souples.....	16,6%	135
Moins de structures collectives .....	11,3%	92
Etre plus humain, plus à l'écoute .....	10,1%	82
Respecter la volonté de ceux qui veulent rester dans la rue .....	8,1%	66
Diffuser plus d'information.....	8,0%	65
Inventer d'autres formes d'accueil .....	7,1%	58
Structures mieux adaptées à un public spécifique (sauf jeunes)..	6,3%	51
Structures qui acceptent les animaux .....	5,9%	48
Créer des lieux d'accueil de jour .....	3,9%	32
Structures mieux adaptées aux jeunes .....	3,0%	24
Autre .....	13,8%	112
Ne sait pas, ne rien faire .....	14,8%	120

**Q36 Etes-vous d'accord sur ces affirmations concernant les dispositifs mobiles (SAMU social, équipe de rue) ?**

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas*
Ils font apparaître de nouvelles catégories de personnes en difficulté	% Eff.	23,5 241	37,5 384	14,7 151	8,2 84	16,0 164
C'est un moyen de prévention des situations chroniques d'exclusion	% Eff.	26,5 271	39,6 405	12,6 129	5,6 57	15,8 162
Les dispositifs mobiles sont en nombre suffisant sur le département	% Eff.	6,6 68	15,0 154	21,9 224	15,0 154	41,4 424

\*n'existe pas sur le département

**Q37 Etes-vous d'accord avec ces affirmations concernant les numéros verts ?**

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
Ils font apparaître de nouvelles catégories de personnes en difficulté	% Eff.	10,5 108	27,8 285	22,4 229	16,2 166	23,0 236
C'est un moyen de coordonner l'action des partenaires de l'urgence	% Eff.	23,6 242	33,4 342	15,3 157	13,8 141	13,9 142
Le numéro vert fonctionne bien sur votre département	% Eff.	15,1 155	28,3 290	14,3 146	10,4 107	31,8 326

**Q38 Selon vous, la coordination entre dispositifs mobiles, numéro vert, accueil et hébergement en urgence est-elle, sur votre département ?**

	%	Effectif
Très satisfaisante .....	8,6	88
Plutôt satisfaisante .....	54,1	554
Peu satisfaisante .....	24,8	254
Pas satisfaisante du tout .....	12,5	128

**Q39 Selon vous, les organismes suivants prennent-ils part dans le département au dispositif de prise en charge de l'urgence ?**

		Beaucoup	Un peu	Pas vraiment	Pas du tout	Ne sait pas
Les associations FNARS	%	62,7	13,3	2,8	3,0	18,2
	Eff.	642	136	29	31	186
Les autres associations de travail social	%	54,2	29,1	4,2	1,6	10,9
	Eff.	555	298	43	16	112
Les associations bénévoles	%	61,3	29,6	2,6	1,0	5,5
	Eff.	628	303	27	10	56
Les CCAS	%	52,2	31,4	9,3	2,7	4,3
	Eff.	535	322	95	28	44
Les hôpitaux	%	22,8	41,8	20,3	7,0	8,1
	Eff.	233	428	208	72	83
La police	%	20,3	46,8	14,9	6,9	11,0
	Eff.	208	479	153	71	113
Les pompiers	%	23,8	38,2	15,2	10,0	12,8
	Eff.	244	391	156	102	131
Les services sociaux de secteur	%	40,2	35,4	13,4	6,4	4,6
	Eff.	412	362	137	66	47

**Q40 Y a-t-il d'autres organismes qui prennent part au dispositif de prise en charge de l'urgence dans le département ?**

	%	Effectif
Oui .....	29,7	304
Non.....	66,9	685
Ne sait pas .....	3,4	35

**Q42 Que diriez-vous de la coordination des différentes personnes et institutions qui ont pris en charge l'urgence pendant l'hiver 1996-1997 :**

	%	Effectif
Il n'y a pas eu de coordination .....	4,5	46
Elle a fonctionné de manière très épisodique .....	24,2	248
Il y a eu une coordination plutôt efficace .....	56,8	582
Cela a remarquablement bien fonctionné .....	8,7	89
Ne sait pas.....	5,8	59

**Nous allons maintenant parler de votre activité et de votre propre expérience de l'accueil et l'hébergement en urgence**

**Q43 Recevez-vous des demandes en urgence ?**

	%	<i>Effectif</i>
Souvent.....	62,3	638
De temps en temps.....	16,4	168
Rarement.....	6,6	68
Jamais .....	14,6	150

*(si jamais aller en Q80)*

**Q44 Exercez-vous votre activité dans un établissement ou un service dont la ou une des missions est d'accueillir ou d'héberger des personnes en urgence ?**

	%	<i>Effectif</i>
Oui, accueillir, sans héberger .....	26,1	228
Oui, accueillir et héberger .....	59,5	520
Non.....	14,4	126

**Q45 (Si Q44=accueil sans hébergement ou accueil avec hébergement) Combien de personnes ont été accueillies par votre service ou votre établissement en 1996 ? (c'est à dire pas nécessairement hébergées)**

	%	<i>Effectif</i>
<i>Ne savent pas</i> .....	15,3	115
<i>Savent</i> .....	84,7	633
<hr/>		
<i>Total des personnes travaillant dans une structure d'accueil</i> .....	100,0	748
<i>Nombre moyen de personnes accueillies par structure</i> .....		768
<i>Effectif total de personnes accueillies</i> .....		471 591



**Q46 (Si Q44=accueil avec hébergement) De combien de places disposez-vous pour héberger des personnes en urgence ? (seulement si hébergement)**

	%	<i>Effectif</i>
<i>Ne savent pas</i> .....	3,5	18
<i>Savent</i> .....	96,5	512
<hr/>		
<i>Total des personnes travaillant dans une structure d'hébergement</i>	100,0	520
<i>Nombre moyen de personnes hébergées par structure</i> .....		30
<i>Effectif total de personnes hébergées</i> .....		15 224

**Q47 (Si Q44=2) Votre service d'hébergement est-il ouvert uniquement l'hiver ou toute l'année ?**

	%	<i>Effectif</i>
L'hiver.....	3,8	20
Toute l'année.....	92,5	481
Autres .....	3,7	19

**Q48 (Si Q44=1 ou 2) Votre établissement est-il ouvert 24H/24 ?**

	%	<i>Effectif</i>
Oui .....	48,3	361
Non.....	51,7	387

**Q53 Parmi les personnes accueillies ou hébergées en urgence, avez-vous dû proposer et rechercher des solutions dans les domaines suivants :**

		Souvent	De temps en temps	Rarement	Jamais	Ne sait pas
Hébergement de courte durée (moins de 8 jours)	% <i>Eff.</i>	60,6 453	20,7 155	7,9 59	9,4 70	1,5 11
Hébergement de moyenne durée (moins de 3 mois)	% <i>Eff.</i>	57,9 433	23,1 173	7,4 55	9,8 73	1,9 14
Accès à un logement	% <i>Eff.</i>	57,2 428	20,6 154	10,2 76	11,1 83	0,9 7
Accès à des soins somatiques	% <i>Eff.</i>	52,0 389	26,7 200	14,6 109	5,7 43	0,9 7
Accès à des soins psychiatriques	% <i>Eff.</i>	37,3 279	35,0 262	18,4 138	8,2 61	1,1 8
Accès à une formation ou à un emploi	% <i>Eff.</i>	44,4 332	25,5 191	16,0 120	13,2 99	0,8 6
Alimentation	% <i>Eff.</i>	77,9 583	11,2 84	5,1 38	5,1 38	0,7 5
Fourniture de vêtements	% <i>Eff.</i>	50,5 378	27,0 202	11,5 86	10,2 76	0,8 6

**Q54 (seulement si 1, 2 ou 3 à Q53) Auxquelles de ces demandes votre service ou votre établissement est-il organisé pour apporter des solutions ?**

	%	Effectif
Hébergement de courte durée (- de 8 jours) .....	70,2	468
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois).....	69,0	456
Accès à un logement.....	70,2	462
Accès à des soins somatiques .....	57,9	404
Accès à des soins psychiatriques .....	46,1	313
Accès à une formation ou à un emploi .....	53,8	346
Alimentation .....	82,4	581
Fourniture de vêtements .....	60,7	404

**Q55 Dans chacun de ces domaines, en fonction des ressources départementales, que diriez-vous de vos possibilités d'intervention pour des personnes accueillies ou hébergées en urgence ? Elles sont (seulement si 1, 2 ou 3 à Q53)**

		Très suffisantes	Suffisantes	Insuffisantes	Très insuffisantes	Ne sait pas
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	% Eff.	3,9 26	48,0 320	35,5 237	5,8 39	6,7 45
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	% Eff.	2,6 17	39,6 262	43,1 285	7,0 46	7,7 51
Accès à un logement	% Eff.	1,4 9	25,1 165	49,7 327	18,4 121	5,5 36
Accès à des soins somatiques	% Eff.	3,7 26	61,9 432	24,1 168	3,2 22	7,2 50
Accès à des soins psychiatriques	% Eff.	2,8 19	42,3 287	36,2 246	10,3 70	8,4 57
Accès à une formation ou à un emploi	% Eff.	0,8 5	29,5 190	50,2 323	10,7 69	8,7 56
Alimentation	% Eff.	9,8 69	65,8 464	18,0 127	2,1 15	4,3 30
Fourniture de vêtements	% Eff.	11,3 75	72,7 484	9,2 61	1,7 11	5,3 35

**Q56 (Si au moins une réponse 3 ou 4 à Q55) Comment expliquez-vous principalement cette difficulté ?**

	%	Effectif
Les services existants sont inadaptés à vos demandes .....	27,4%	284
Par l'absence de services ou d'associations assurant ce besoin .....	12,9%	134
Structure inadaptées .....	7,1%	74
Chômage .....	6,9%	72
Manque de logement .....	6,9%	71
Problème de coordination .....	4,9%	51
Il y a des services mais vous n'avez pas l'habitude de travailler avec eux .....	4,0%	41
Déficiences côté public .....	3,8%	39
Manque de places d'hébergement .....	3,8%	39
Manque de formation .....	2,3%	24
Autres (manque de moyens financiers) .....	18,9%	196
Ne sait pas .....	1,1%	11

**Q58 Vos possibilités d'intervention dans chacun des domaines se sont-elles améliorées par rapport à l'année précédente ?(uniquement si 1 2 ou 3 à Q53)**

		Beaucoup	Un peu	Pas du tout	Ne sait pas
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	%	17,3	32,3	44,8	5,6
	Eff.	108	201	279	35
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	%	17,1	33,0	44,2	5,7
	Eff.	105	203	272	35
Accès à un logement	%	11,3	33,9	49,6	5,2
	Eff.	67	201	294	31
Accès à des soins somatiques	%	14,3	32,2	47,8	5,6
	Eff.	86	194	288	34
Accès à des soins psychiatriques	%	10,7	25,8	57,6	5,9
	Eff.	60	144	322	33
Accès à une formation ou à un emploi	%	7,8	23,7	62,2	6,3
	Eff.	42	128	336	34
Alimentation	%	16,3	24,5	54,3	4,9
	Eff.	109	164	364	33
Fourniture de vêtements	%	13,5	21,8	59,6	5,1
	Eff.	80	129	352	30

## Nous allons parler maintenant de l'accueil des jeunes de moins de 25 ans

Rappel : Ces questions ne sont posées qu'aux 874 personnes ayant répondu à la Q43 recevoir des demandes en urgence.

### Q59 Recevez-vous des demandes en urgence de jeunes de moins de 25 ans ?

	%	Effectif
Souvent.....	75,5	660
Rarement .....	19,0	166
Jamais.....	5,5	48

(Si jamais aller en Q68)

### Q60 En général, les jeunes qui viennent dans votre service ou votre établissement sont-ils en contact avec des services d'insertion (mission locale, PAIO, services sociaux, CCAS ...) ?

	%	Effectif
Oui, le plus souvent.....	43,3	358
Oui, en partie.....	41,2	340
Non.....	13,9	115
Ne sait pas .....	1,6	13

### Q61 (Si jeunes reçus souvent ou rarement) Quelles sont les demandes les plus fréquentes exprimées par les jeunes ?

Réponses : 826 personnes

	%	Effectif
<i>Réponses proposées par le CRÉDOC :</i>		
Hébergement de courte durée (- de 8 jours) .....	9,8	212
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois).....	9,9	215
Accès à un logement.....	21,8	472
Accès à des soins somatiques .....	4,1	89
Accès à des soins psychiatriques .....	1,8	39
Accès à une formation ou à un emploi .....	20,9	453
Alimentation .....	10,4	226
Fourniture de vêtements .....	3,2	70
<i>Autres réponses (données sans proposition précise):</i>		
Argent, ressources financières .....	13,0	107
Demande conseil, liens avec travailleurs social, .....	4,7	39
Ne sait pas .....	0,6	5

**Q63 (Si demande dans ce domaine) Dans chacun de ces domaines, pensez-vous que les solutions proposées sont adaptées pour les jeunes ?**

		Tout à fait adapté	Plutôt adapté	Peu adapté	Pas adapté du tout
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	% <i>Eff.</i>	<b>5,4</b> 11	<b>32,2</b> 66	<b>45,4</b> 93	<b>17,1</b> 35
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	% <i>Eff.</i>	<b>1,4</b> 3	<b>38,3</b> 82	<b>44,4</b> 95	<b>15,9</b> 34
Accès à un logement	% <i>Eff.</i>	<b>1,7</b> 8	<b>21,9</b> 102	<b>44,8</b> 209	<b>31,5</b> 147
Accès à des soins somatiques	% <i>Eff.</i>	<b>8,0</b> 7	<b>55,2</b> 48	<b>25,3</b> 22	<b>11,5</b> 10
Accès à des soins psychiatriques	% <i>Eff.</i>	<b>5,1</b> 2	<b>33,3</b> 13	<b>25,6</b> 10	<b>35,9</b> 14
Accès à une formation ou à un emploi	% <i>Eff.</i>	<b>1,3</b> 6	<b>29,2</b> 130	<b>46,5</b> 207	<b>22,9</b> 102
Alimentation	% <i>Eff.</i>	<b>18,0</b> 40	<b>50,5</b> 112	<b>24,8</b> 55	<b>6,8</b> 15
Fourniture de vêtements	% <i>Eff.</i>	<b>29,0</b> 20	<b>47,8</b> 33	<b>15,9</b> 11	<b>7,2</b> 5

**Q64 (Si réponse « solutions peu ou pas adaptées à la Q63 ») Si certaines solutions sont peu ou pas adaptées, pourquoi ?**

*Ne pas citer*

Réponses : 583 personnes recevant des jeunes en urgence et ayant trouvé que les solutions proposées n'étaient pas adaptées, pour au moins un domaine.

	%	Effectif
<i>Réponses proposées par le CRÉDOC :</i>		
Les solutions proposées ne sont pas suffisamment rapides .....	17,9	102
Les demandeurs veulent rester anonymes .....	2,1	12
Les demandeurs ne veulent pas de contrainte d'insertion en contrepartie.....	10,6	62
Les réglementations (horaire, vie en collectivités) sont jugées trop contraignantes.....	15,8	92
<i>Autres réponses :</i>		
Structure inadaptée .....	12,7	74
Chômage, manque d'emploi.....	12,3	72
Manque de logements .....	12,2	71
Manque de structures .....	10,3	60
Problèmes de coordination entre services .....	8,7	51
Manque de places d'hébergement .....	6,7	39
Les jeunes sont responsables du problème .....	6,7	39
Formation des jeunes insuffisante ou inadaptée .....	4,2	24
Diverses autres réponses .....	33,6	196
Ne sait pas .....	1,9	11

**Q65 (Si autre) précisez**

### Q66 Pourquoi ces jeunes sont-ils sans logement ?

(Enquêteur : deux réponses principales)

Réponses : 673 personnes recevant des jeunes et cherchant des solutions en matière de logement durable, de l'hébergement de court ou moyen terme)

	%	<i>Effectif</i>
Rupture familiale .....	89,3	601
Trouble psychologique .....	10,5	71
Manque de ressources des familles.....	17,8	120
Perte de son propre logement .....	1,8	12
Recherche d'autonomie .....	14,6	98
Choix d'une vie itinérante .....	4,0	27
Manque de ressources du jeune .....	31,5	212
<i>Autres, dont :</i>		
Problèmes de chômage .....	2,9	20
Problème de comportement des jeunes .....	2,8	19
Sortants DDASS .....	2,1	14
Toxicomanes .....	2,1	14
Sortants de prison .....	1,3	9
Carence des dispositifs .....	1,0	7
Sortants d'hébergement .....	0,7	5

### Q67 (Si autre) Précisez



**Nous allons maintenant parler des étrangers et des personnes issues de l'immigration**

**Q68 Recevez-vous des demandes en urgence des étrangers ou de personnes issues de l'immigration?**

	%	<i>Effectif</i>
Souvent.....	44,1	385
Rarement.....	44,3	387
Jamais.....	11,7	102

*(Si jamais aller en Q73)*

**Q69 Quelles sont les demandes les plus fréquentes exprimées par les étrangers ou les personnes issues de l'immigration?**

Les pourcentages sont calculés sur les 772 personnes recevant des personnes étrangères ou issues de l'immigration

	%	<i>Effectif</i>
<i>Réponses proposées par le CRÉDOC :</i>		
Hébergement de courte durée (- de 8 jours).....	24,5	189
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois).....	25,8	199
Accès à un logement.....	40,9	316
Accès à des soins somatiques.....	10,1	78
Accès à des soins psychiatriques.....	3,2	25
Accès à une formation ou à un emploi.....	24,0	185
Alimentation.....	26,6	205
Fourniture de vêtements.....	9,4	73
<i>Autres réponses, dont :</i>		
Papiers, régularisation.....	20,9	161
RMI, aide financière.....	7,4	57
Relationnel.....	0,9	7
Droits sociaux.....	3,8	29
Protection, sécurité.....	3,6	28
Divers.....	5,7	44
Ne sait pas.....	1,3	10

**Q71 (si demandes) Dans chacun de ces domaines, pensez-vous que les solutions proposées sont adaptées pour les étrangers ou les personnes issues de l'immigration?**

		Tout à fait adapté	Plutôt adapté	Peu adapté	Pas adapté du tout
Hébergement de courte durée (- de 8 jours)	%	9	48,9	24,5	17,6
	Eff.	17	92	46	33
Hébergement de moyenne durée (- de 3 mois)	%	2,5	42,7	36,2	18,6
	Eff.	5	85	72	37
Accès à un logement	%	2,5	28,3	42,9	26,3
	Eff.	8	89	135	83
Accès à des soins somatiques	%	8,0	57,3	22,7	12,0
	Eff.	6	43	17	9
Accès à des soins psychiatriques	%	4,2	33,3	37,5	25,0
	Eff.	1	8	9	6
Accès à une formation ou à un emploi	%	1,1	23,4	45,7	29,9
	Eff.	2	43	84	55
Alimentation	%	21,6	55,9	18,1	4,4
	Eff.	44	114	37	9
Fourniture de vêtements	%	34,2	58,9	4,1	2,7
	Eff.	25	43	3	2

**Q72 (Si au moins une réponse « peu adapté » ou « pas adapté » à la question précédente)  
Certaines solutions sont peu ou pas adaptées, pourquoi ?**

Question ouverte posée aux 331 personnes recevant des demandes des et ayant remarqué une inadaptation entre solutions proposées et demande)

	%	Effectif
Problèmes administratifs, législatifs.....	29,3	97
Racisme, problème d'inadaptation aux modes de vie des personnes étrangères ou issues de l'immigration, incompréhension .....	25,7	85
Solutions logement inadaptées (logements trop petits, solutions de courte durée) .....	19,3	64
Manque de moyens des structures d'accueil .....	17,2	57
Chômage, de formation de crise économique .....	11,2	37
Manque de ressources des étrangers.....	8,5	28
Alimentation inadaptée aux interdits culturels .....	3,3	11
Manque de partenariat .....	3,0	10
Problème de comportement des étrangers .....	5,4	18
Diverses autres réponses.....	5,4	18
Ne sait pas .....	1,5	5

**Nous allons maintenant parler de l'accès à un logement durable, pour l'ensemble des populations en difficulté**

**Q73 Dans quelles circonstances les personnes qui s'adressent à votre service ou votre établissement ont-elles perdu leur logement ? (citer les deux raisons principales)**

	%	Effectif
<i>Réponses proposées par le CRÉDOC</i>		
Rupture familiale .....	76,4	668
Perte d'emploi .....	40,7	356
Surendettement .....	36,7	321
Trouble de voisinage .....	5,8	51
Maladie, handicap.....	2,9	25
<i>Autres réponses :</i>		
Expulsion.....	8,8	77
Revenus inexistantes ou faibles.....	4,3	38
Rupture sociale (errance, SDF, marginalisation).....	3,0	26
Jamais eu de logement personnel .....	2,7	24
Sortie de prison .....	2,1	18
Problèmes psychiatriques, de comportement .....	1,8	16
Alcoolisme ou toxicomanie.....	1,6	14
Changement de région, déménagement.....	1,4	12
Logement insalubre, très précaire.....	1,1	10
Logements très chers, baux non renouvelés .....	0,8	7
Sortie d'hôpital .....	0,3	3
Autres cas (dont cumul de raisons).....	1,9	17
Ne sait pas .....	1,9	17

**Q74 Si autre, précisez**

.....

**Q75 Je vais vous citer une liste de critères. Pouvez-vous me dire si vous pensez que ces facteurs ont une influence très négative, assez négative ou pas négative du tout sur les possibilités de relogement durable.**

		Très négative	Assez négative	Pas négative du tout
Personne ayant des troubles du comportement	% <i>Eff.</i>	<b>57,9</b> 506	<b>35,8</b> 313	<b>6,3</b> 55
Personne déjà expulsée	% <i>Eff.</i>	<b>52,6</b> 460	<b>38,6</b> 337	<b>8,8</b> 77
Ménage surendetté	% <i>Eff.</i>	<b>42,4</b> 371	<b>47,5</b> 415	<b>10,1</b> 88
Personne ne présentant pas de garanties FSL	% <i>Eff.</i>	<b>29,5</b> 258	<b>45,8</b> 400	<b>24,7</b> 216
Ménage ayant des ressources irrégulières ou précaires	% <i>Eff.</i>	<b>21,9</b> 191	<b>61,2</b> 535	<b>16,9</b> 148
Personne d'origine étrangère	% <i>Eff.</i>	<b>19,0</b> 166	<b>44,3</b> 387	<b>36,7</b> 321
Famille nombreuse	% <i>Eff.</i>	<b>18,6</b> 163	<b>42,1</b> 368	<b>39,2</b> 343
Personne jeune	% <i>Eff.</i>	<b>10,4</b> 91	<b>38,9</b> 340	<b>50,7</b> 443
RMlste	% <i>Eff.</i>	<b>10,2</b> 89	<b>43,4</b> 379	<b>46,5</b> 406
Personne seule	% <i>Eff.</i>	<b>5,9</b> 52	<b>28,4</b> 248	<b>65,7</b> 574
Personne seule avec enfant	% <i>Eff.</i>	<b>4,2</b> 37	<b>28,7</b> 251	<b>67,0</b> 586

**Q76 Pouvez-vous me citer la mesure à privilégier pour améliorer l'accès à un logement durable ?**

.....  
 .....

**Pour finir, nous allons parler de l'hiver à venir**

**Q80 Si l'hiver 97-98 était très froid, le réseau d'accueil (et d'hébergement) d'urgence serait-il très suffisant, suffisant, insuffisant ou très insuffisant :**

		Très suffisant	Suffisant	Insuffisant	Très insuffisant	Ne sait pas .
Dans votre ville	%	6,3	60,2	23,7	4,9	5,0
	Eff.	64	616	243	50	51
Dans l'ensemble du département	%	4,0	47,9	28,9	3,7	15,5
	Eff.	41	490	296	38	159

**Q89 Type d'institution détaillé**

	%	Effectif
DDE.....	5,4	55
DDASS-État .....	11,4	117
Service social-Conseil Général .....	3,4	35
Autre Conseil Général .....	2,3	24
Mairie, service municipal .....	2,0	20
CCAS-BAS.....	8,9	91
Autre communaux .....	1,0	10
Associations municipales .....	2,4	25
Mission locale.....	0,6	6
Hôpital, dispensaire .....	2,4	25
Pompiers.....	0,1	1
Police, gendarmerie .....	0,5	5
Association caritatives nat. ....	18,2	186
CHRS Hommes .....	3,1	32
CHRS Femmes .....	4,9	50
CHRS Mixtes.....	10,0	102
Établissements sociaux non CHRS.....	18,9	194
Autre .....	4,5	46

### Q90 Région d'exercice professionnel

	%	<i>Effectif</i>
Ile-de-France .....	11,0	113
Champagne-Ardenne .....	3,2	33
Picardie .....	3,2	33
Haute-Normandie .....	2,1	21
Centre .....	6,0	61
Basse-Normandie .....	3,8	39
Bourgogne .....	3,8	39
Nord-Pas-de-Calais .....	2,5	26
Lorraine .....	3,9	40
Alsace .....	1,5	15
Franche-Comté .....	2,8	29
Pays de la Loire .....	5,9	60
Bretagne .....	5,0	51
Poitou-Charentes .....	3,6	37
Aquitaine .....	6,1	62
Midi-Pyrénées .....	6,2	63
Limousin .....	2,7	28
Rhône-Alpes .....	9,0	92
Auvergne .....	3,6	37
Languedoc-Roussillon .....	5,3	54
Provence-Alpes-Côte-D'Azur .....	7,8	80
Corse .....	1,1	11

### Q93 Type d'institution en 4 postes

	%	<i>Effectif</i>
Membre de l'administration de l'Etat .....	16,8	172
Collectivités territoriales .....	23,6	242
Associations caritatives .....	22,7	232
Association d'hébergement .....	36,9	378

Dépôt légal : Février 1998

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-106-9

# COLLECTION DES RaPPORTS

## Récemment parus :

### **Les aménagements des rythmes scolaires**

Christine HENRIOT - n°180 (1997)

### **La perception du chômage et des politiques d'emploi au début 1997**

Catherine DUFLOS - n°181 (1997)

### **Qui sont les jeunes de 15 ans ?**

Pierre LE QUÉAU - n°182 (1997)

### **Les opinions des Français dans le domaine de l'énergie au début 1995**

Département "Conditions de vie et Aspirations des Français"  
- n°183 (1997)

### **Les Français et le réseau routier**

Franck BERTHUIT, Georges HATCHUEL, Jean-Pierre LOISEL  
- n°184 (1997)

### **La perception de la santé en France**

Pierre LE QUÉAU, Christine OLM - n°185 (1998)

### **Prospective de la mobilité locale des personnes âgées**

Patrick BABAYOU, Jean-Luc VOLATIER - n°186 (1998)

### **Comprendre des insertions professionnelles «réussies»**

Patrick DUBÉCHOT - n°187 (1998)

Président : Bernard SCHAEFER    Directeur : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-106-9

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie