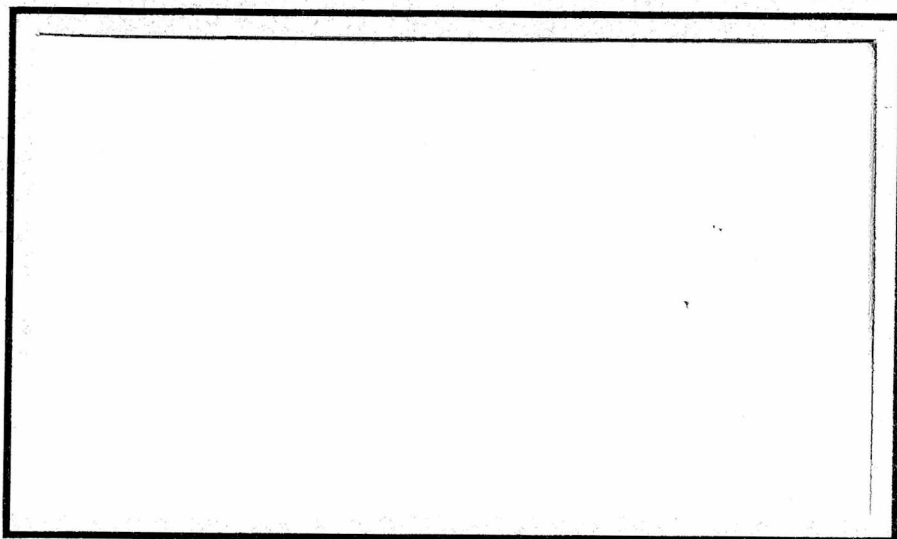


COLLECTION DES RaPPORTS

■



CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

Décembre 1998

N° 198

L'ACCUEIL EN URGENCE DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

6^{ème} enquête de l'Observatoire d'urgence sociale

Réalisée par le Crédoc à la demande de la FNARS,
avec la participation de l'Action Sociale de la Direction Générale
de l'Urbanisme de l'Habitat et de la Construction, et la Fondation de France

Pierre Le Quéau

Département Évaluation
des Politiques Sociales

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE	4
RAPPEL DE LA MÉTHODE	5
1. UN DISPOSITIF QUI COMPORTE ENCORE DES LACUNES.....	7
DES ATTENTES CERTAINES EN MATIÈRE D'HÉBERGEMENT INDIVIDUALISÉ.....	7
... QUI CORRESPONDENT AUX BESOINS DES PUBLICS QUI ÉCHAPPENT AU DISPOSITIF	10
2. UNE CONTINUITÉ DE FONCTIONNEMENT QUI PEUT ÊTRE AMÉLIORÉE.....	14
LA DISPONIBILITÉ 24H/24.....	14
LA CONTINUITÉ DU FONCTIONNEMENT PENDANT TOUTE L'ANNÉE	15
3. LES LIMITES DU DISPOSITIF : LA SORTIE.....	18
SORTIR DE L'URGENCE	18
LA PRIORITÉ DE L'ACCÈS AU LOGEMENT	19
4. DES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION OFFERTES PAR LA LOI DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS	22
NOTORIÉTÉ ET INTÉRÊT POUR LA LOI	22
DE QUELQUES OUTILS EXISTANTS OU A VENIR.....	24
CONCLUSION	29
TRIS À PLAT.....	30

LISTE DES GRAPHIQUES

Figure 1 : Mission confiée à l'établissement dans lequel exerce la personne interrogée.....	6
Figure 2 : Publics pour lesquels il n'existe pas de réponse en matière d'accueil et d'hébergement dans le département de la personne interrogée	10
Figure 3 : Publics qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil et d'hébergement	11
Figure 4 : Publics pour lesquels il n'existait pas de réponse les années précédentes et pour lesquels les réponses se sont améliorées.....	12
Figure 5 : Opinions sur le nombre des dispositifs mobiles dans le département.....	13
Figure 6 : Opinions sur la capacité d'accueil et d'hébergement 24h/24	14
Figure 7: Opinions sur la couverture des besoins pendant l'été.....	15
Figure 8 : Opinions sur la capacité <u>du dispositif de la ville</u> à faire face	16
Figure 9: Opinions sur la capacité <u>du dispositif du département</u> à faire face	16
Figure 10: Opinions sur le devenir des personnes passées par le dispositif.....	18
Figure 11 : Opinions sur les solutions durables apportées par le dispositif.....	19
Figure 12 : Satisfaction sur la loi de lutte contre les exclusions	23
Figure 13 : Intérêt pour quelques dispositions de la loi de lutte contre l'exclusion.....	23
Figure 14 : Jugements sur la coordination du dispositif	25
Figure 15 : Opinion sur le comité départemental de coordination.....	26
Figure 16 : Opinion sur le 115	27
Figure 17: Opinion sur le comité départemental de coordination.....	27
Figure 18 : Opinions sur le FUS	28

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Institutions où travaillent les professionnels interrogés	6
Tableau 2: Perception de l'évolution de la demande d'aide en urgence	7
Tableau 3 : Satisfaction sur le nombre de places d'hébergement,	8
Tableau 4: Satisfaction sur la qualité des lieux d'accueil et d'hébergement	9
Tableau 5 : Projets pour l'hiver 98/99.....	17
Tableau 6: Les domaines d'intervention des experts de l'urgence	20
Tableau 7 : Jugements sur les ressources disponibles.....	21
Tableau 8: Les catégories de personnes les plus difficiles à loger.....	22

Introduction

Les principaux enseignements de l'enquête

Cette sixième vague de l'enquête de l'urgence sociale s'inscrit dans un contexte un peu particulier, marqué par l'entrée en vigueur progressive de la loi dite de " lutte contre les exclusions ". Il s'agit donc d'une année-charnière au cours de laquelle se manifeste la volonté des pouvoirs publics de reconnaître le travail des acteurs de terrain réalisé au cours de ces six dernières années, au moins, mais aussi de prendre acte des demandes formulées par eux de mettre en place une véritable stratégie nationale de prise en charge des besoins des personnes placées dans des situations d'urgence. Au moment, de plus, où le baromètre mis en place par la FNARS et ses partenaires, doit céder la place à l'observatoire qu'institue la loi, le constat qu'il permet d'établir sur la situation du dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence, revêt une importance toute particulière.

Or le bilan que cette dernière vague d'enquête permet d'établir, apparaît pour le moins contrasté. La montée en puissance progressive des possibilités de réponse en termes d'accueil et d'hébergement est certes nette, si bien qu'une majorité des acteurs interrogés se déclare aujourd'hui globalement satisfaite de ce qui existe pour l'accueil et l'hébergement de " première nécessité ". Un certain nombre de progrès, par ailleurs, ont été enregistrés par rapport à l'année dernière : ainsi la coordination des acteurs à l'échelon départemental semble-t-elle avoir sensiblement mieux fonctionné au cours de l'année 1997-1998, que pendant l'hiver précédent. Ces améliorations n'empêchent toutefois pas les responsables interrogés de nourrir quelques inquiétudes quant à la capacité de leur dispositif à pouvoir faire face aux besoins des personnes en difficulté, si l'hiver 98-99 venait à être très froid.

Il apparaît également que, d'un point de vue peut être plus " qualitatif ", des lacunes se font encore jour. C'est évident en ce qui concerne certaines réponses à apporter, surtout en matière d'hébergement, et le contact qui reste encore à établir avec des publics bien particuliers comme les jeunes et les marginaux.

L'accessibilité du dispositif également, 24h/24 ou bien tout au long de l'année, pose aussi parfois des problèmes. Mais, et cela constitue vraisemblablement l'indicateur le plus inquiétant qu'aura à suivre le futur observatoire de l'exclusion, c'est en ce qui concerne la " sortie " de l'urgence, et la mise au point de solutions plus durables, que le plus long chemin reste encore à parcourir.

Ce constat, quelque peu négatif, doit être tempéré par l'appréciation portée par les acteurs de l'urgence sur la loi de lutte contre les exclusions qui semble répondre à nombre de leurs attentes. Il apparaît ainsi clairement, à condition que les modalités de son application ne les déçoivent pas, qu'elle contient selon eux pas mal d'éléments susceptibles d'améliorer, à terme, le fonctionnement du dispositif de prise en charge des personnes en difficulté et d'en accroître l'efficacité. Les mesures les plus appréciées concernent, de ce point de vue, l'accès au logement qui est manifestement le domaine qui leur pose le plus de problème, à l'heure actuelle.

Rappel de la méthode

Depuis 1993, une fois par an et au seuil de l'hiver, cette enquête permet de mesurer l'opinion des acteurs de l'urgence sur leur dispositif. Il s'agit à la fois de faire le bilan de la précédente campagne d'accueil et d'hébergement en urgence (en l'occurrence, l'hiver 1997-1998), mais aussi de tracer des perspectives pour la campagne à venir.

Comme en 1997, un millier d' " experts " de l'urgence a donc été interrogé par téléphone par le service des enquêtes du CREDOC. Tous les entretiens, cette année, ont été réalisés entre le 28 octobre et le 6 novembre 1998.

Ces " experts " se répartissent traditionnellement, entre quatre groupes d'intervenants bien distincts : les représentants des administrations (16% de l'échantillon) ; les représentants des collectivités locales (20%) ; les représentants des grandes associations caritatives (20%) ; et ceux des associations qui gèrent les établissements (41%). D'une année à l'autre, la structure de l'échantillon apparaît très stable sur cette variable. D'ailleurs, cette année, plus des deux tiers des personnes interrogées (67%), l'ont également été en 1997.

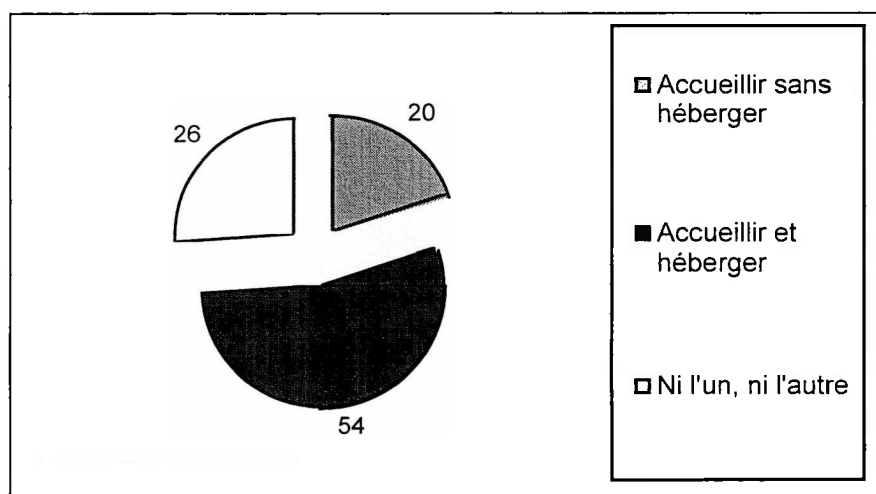
Tableau 1 : Institutions où travaillent les professionnels interrogés

	1997 %	1998 %
DDE	5	5
DDASS, Etat, Préfecture	11	11
Services du Conseil général	6	5
Services municipaux, mairie, CCAS	14	15
Hôpitaux, dispensaires	3	2
Pompiers, police, gendarmerie	1	1
Associations caritatives	18	16
CHRS	18	21
Autre établissement social non CHRS	20	20
Autre	4	4
TOTAL :	100	100
<i>Pourcentage</i>		
<i>Effectifs</i>	1 024	1 003

FNARS/CREDOC, 1998

L'échantillon ainsi construit présente donc, à peu de choses près, les mêmes caractéristiques que celui de l'année dernière, et privilégie nettement les acteurs de terrain. Ainsi les trois quarts des personnes interrogées (73% exactement) sont-elles en contact direct avec les personnes en difficulté qu'elles accueillent, orientent, ou bien encore hébergent directement. Une proportion voisine, assez logiquement, travaille dans un établissement ou un service dont une des missions, au moins, consiste bien à accueillir et/ou à héberger des personnes ayant besoin de recevoir une aide en urgence .

Figure 1 : Mission confiée à l'établissement dans lequel exerce la personne interrogée



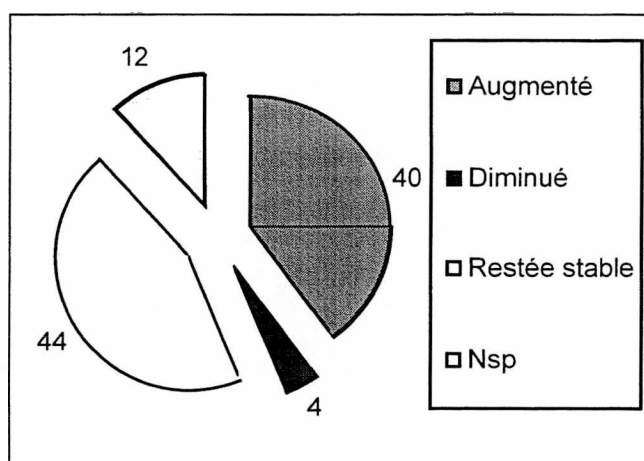
FNARS/CREDOC, 1998

I. Un dispositif qui comporte encore des lacunes

I.1. Des attentes certaines en matière d'hébergement individualisé...

D'une manière générale, la très grande majorité des intervenants interrogés a perçu, au cours de l'hiver 97-98, une augmentation ou bien, au mieux, une stabilisation de la demande d'aide en urgence.

Tableau 2: Perception de l'évolution de la demande d'aide en urgence



FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : Par rapport à l'hiver 96-97, la demande d'accueil et d'hébergement en urgence, dans votre département, a-t-elle... ?

Or les jugements portés par les intervenants sur les possibilités qu'ils ont de répondre à ces besoins sont nettement plus nuancés, en particulier en ce qui concerne le nombre de places d'hébergement. Jusqu'en 1996, le baromètre a pu mesurer une amélioration sensible et constante de l'opinion des experts de l'urgence sur le nombre de places offertes, quoique très variable selon le type d'hébergement. Mais depuis 1997, et cette nouvelle tendance se confirme cette année, leur satisfaction paraît beaucoup moins grande. C'est l'hébergement individuel qui semble faire, relativement, le plus défaut.

Si une majorité des acteurs interrogés au cours de cette sixième vague de l'observatoire de l'urgence sociale se déclare en effet plutôt satisfaite du nombre de places d'hébergement collectif en dortoir offertes dans leur département (56% le trouvent "très suffisant" ou "suffisant"), en matière d'hébergement individuel, des attentes apparaissent visiblement. C'est, de plus, sur ce point que l'évolution de l'insatisfaction est la plus sensible depuis 1996. La proportion de ceux qui pensent que le nombre de places de ce type disponibles dans leur département est suffisant n'est que de 38% alors qu'elle avait atteint 68% il y a deux ans.

Tableau 3 : Satisfaction sur le nombre de places d'hébergement, selon le type d'hébergement

<i>Ceux qui pensent que le nombre de places est "très suffisant" ou "suffisant"</i>	1993	1994	1995	1996	1997	1998
	%	%	%	%	%	%
Hébergement collectif en dortoir.....	20	57	63	70	59	56
Chambres d'hôtel.....	29	54	62	78	55	51
Hébergement collectif en chambre.....	13	44	49	71	49	49
Hébergement individuel.....	11	29	30	68	37	38
Hébergement collectif en appartement.....	10	22	23	53	29	28

FNARS/CREDOC, 1998

De même, quand on demande à ces experts de l'urgence quel serait le mode d'hébergement qu'il conviendrait, selon eux, de développer en priorité, l'individuel est cité en premier, par 38% des personnes interrogées. L'hébergement collectif en appartement est la seconde des demandes formulée par 18%, avant l'hébergement collectif en chambre (16%), les chambres d'hôtel (8%), l'hébergement collectif en dortoir (3%) et d'autres formes d'hébergement encore plus spécialisées (résidences sociales, pensions de famille, etc.).

Si l'on considère ensuite les jugements que portent les experts sur la qualité de l'hébergement, c'est au même constat que l'on parvient. 80% des personnes interrogées sont en effet "très" ou "assez" satisfaites de la propreté des établissements d'hébergement, comme 73% sont satisfaites de leur sécurité, 72% de leurs personnels, et 71% du confort qu'elles offrent. Mais 56% seulement prononcent le même jugement en ce qui concerne "le respect de la vie privée des personnes hébergées".

Tableau 4: Satisfaction sur la qualité des lieux d'accueil et d'hébergement

Ceux qui sont " très satisfaits " ou " assez satisfaits " de la qualité des lieux d'accueil et d'hébergement sur chacun des points suivants :

	Qualité de l'hébergement %	Qualité des lieux d'accueil %
Propreté	80	74
Sécurité	73	69
Personnels	72	71
Confort	71	(*)
Horaires d'ouverture	56	57
Respect de la vie privée des hébergés	56	(*)
Services proposés	(*)	67
Respect de l'anonymat	(*)	70
Disponibilité des accueillants	(*)	72

FNARS/CREDOC, 1998

(*) : Item non proposé pour juger de la qualité de l'accueil, ou bien de l'hébergement.

En ce qui concerne les lieux d'accueil, si une majorité des experts reste satisfaite sur l'ensemble des critères, le nombre de ceux qui jugent positivement la propreté et la sécurité est sensiblement moindre que pour ce qui est de l'hébergement. Cela ne signifie toutefois pas que la différence observée traduit une plus grande insatisfaction : près d'une personne interrogée sur 5 (soit 19%) ne se sent en réalité pas capable de juger de la propreté et de la sécurité des lieux d'accueil, et refuse de se prononcer.

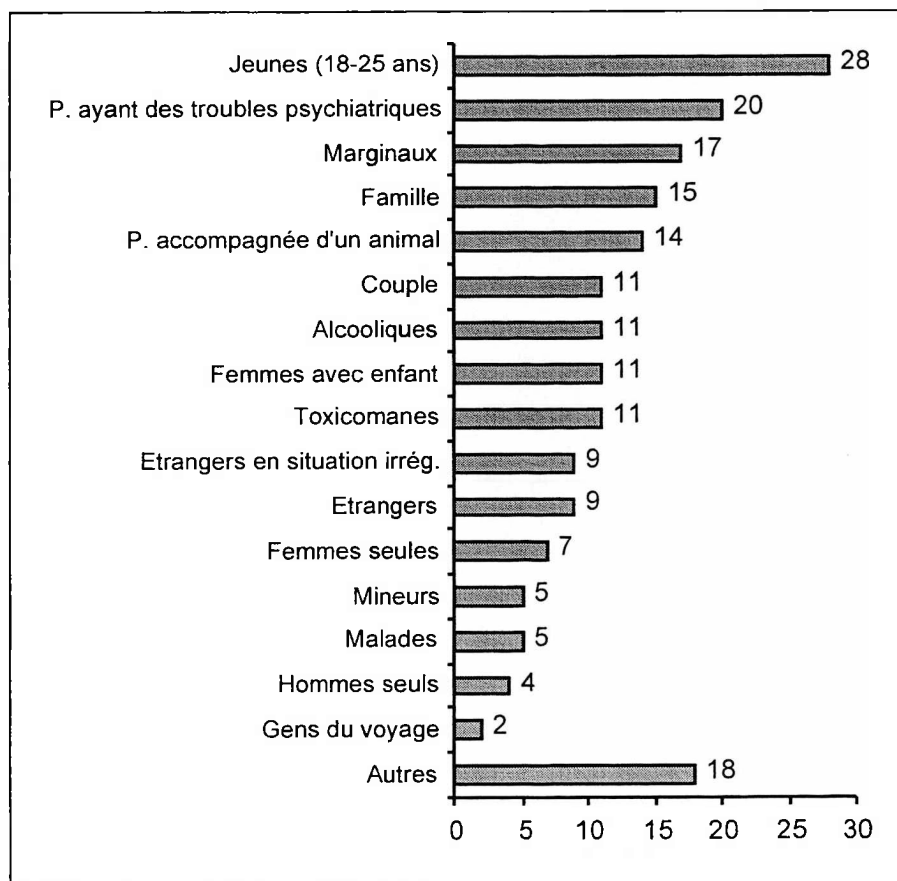
Il faut par ailleurs noter que, mais ce point sera développé plus loin, à peine plus d'une personne interrogées sur deux se déclare satisfaite des horaires d'ouverture des lieux d'accueil et d'hébergement.

I.2. ... Qui correspondent aux besoins des publics qui échappent au dispositif

Ce besoin de développer l'hébergement individuel répond certainement à la nécessité d'améliorer la qualité de l'offre pour tous les demandeurs, mais il correspond aussi, et de manière plus cruciale encore, à la nécessité de répondre plus spécifiquement aux besoins des publics que le dispositif ne prend pas encore suffisamment en charge.

74% des personnes interrogées ont en effet identifié des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse, dans leur département, en matière d'accueil ou d'hébergement. Parmi elles, on trouve surtout les jeunes gens âgés entre 18 et 25 ans (cités par 28% des personnes interrogées), ceux qui souffrent de troubles psychiatriques (21%), et les " marginaux " (17%). Or 60% des acteurs interrogés signalent que les demandeurs sont plus souvent des jeunes.

Figure 2 : Publics pour lesquels il n'existe pas de réponse en matière d'accueil ou d'hébergement sur le département de la personne interrogée

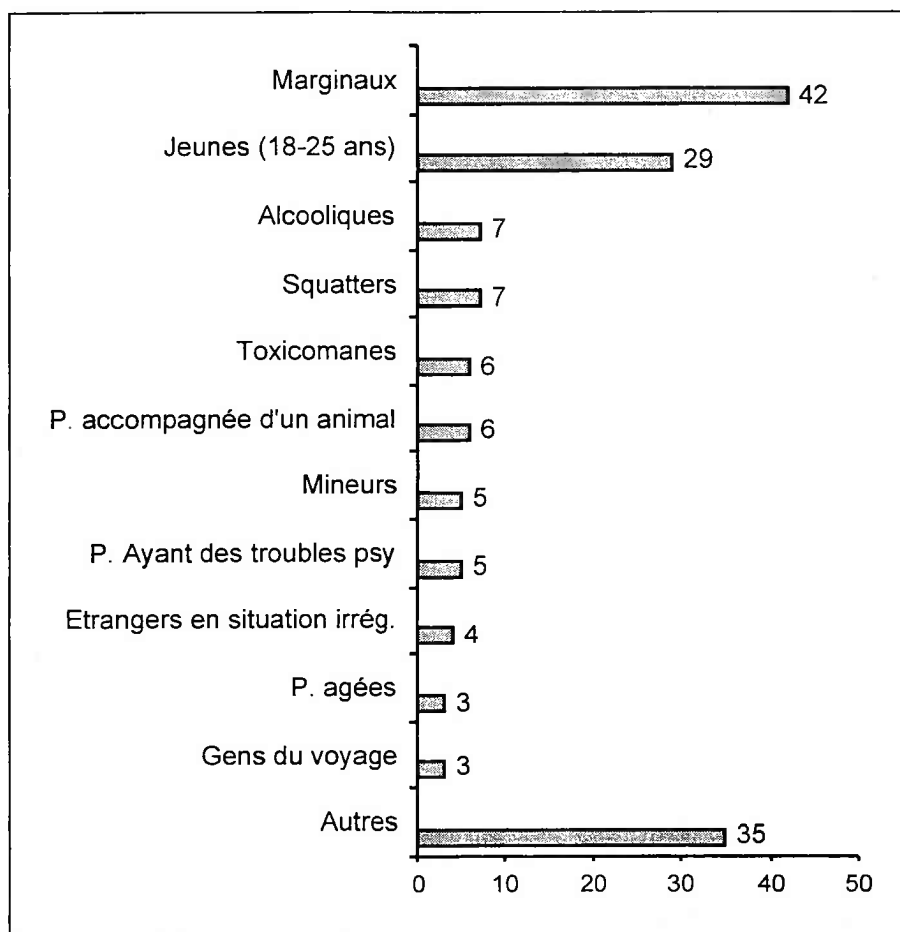


FNARS/CREDOC, 1998

Parmi les " autres ", on trouve notamment : les personnes âgées, les personnes en rupture familiale, les femmes enceintes, les sortants de prison, les handicapés, etc. Chacun recueillant 1%, au plus, des citations.

De plus, 79% des mêmes acteurs de l'urgence ont aussi repéré des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil et d'hébergement, et ce sont également les marginaux (42%) et les jeunes (30%) que l'on retrouve principalement parmi ces populations.

Figure 3 : Publics qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil et d'hébergement



FNARS/CREDOC, 1998

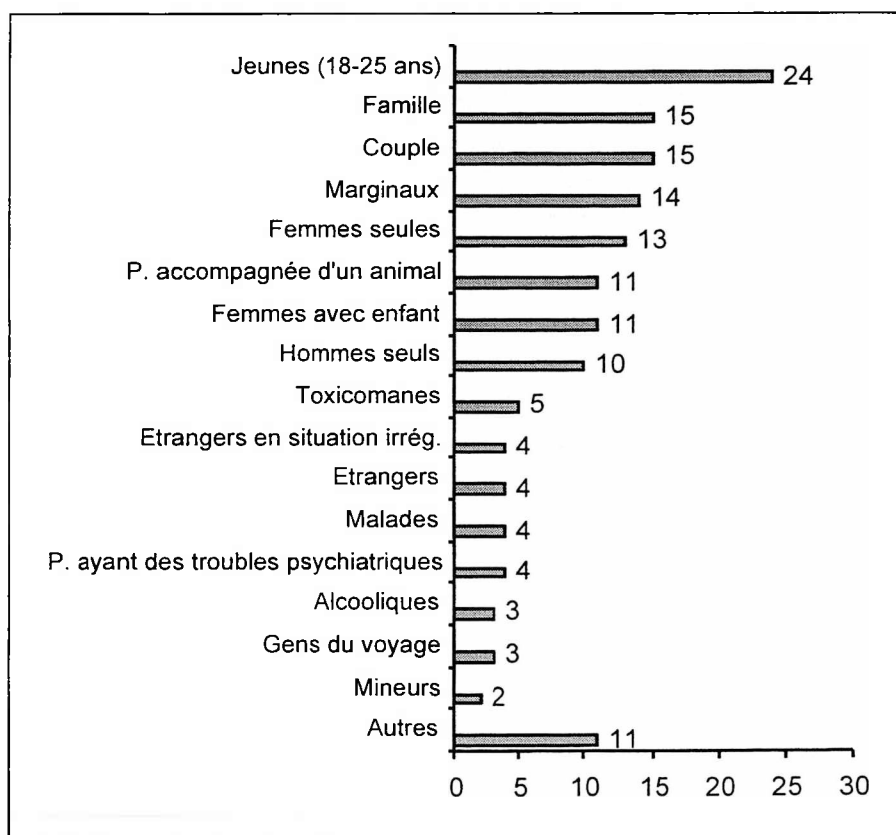
Parmi les " autres ", on trouve notamment : les familles, les couples, les femmes seules, les personnes âgées, les personnes en rupture familiale, les femmes enceintes, les sortants de prison, les handicapés, etc. Chacun recueillant 2%, au plus, des citations.

Or les principales raisons pour lesquelles ces publics ne se présenteraient pas dans les lieux ressources, seraient : le refus des contraintes (74% de citations) et le refus de la collectivité (57%). Parmi les autres explications invoquées, viennent ensuite : le refus de se séparer d'un animal (44%), les problèmes de comportement (34%), et le refus d'être aidé (24%).

Ce constat d'une population "marginale", et celui de la présence des jeunes parmi ceux qui auraient besoin d'aide, mais échappant aux structures d'accueil et d'hébergement a déjà été fait au cours des années précédentes. Notre enquête réalisée en 1998 montre donc qu'en la matière, le dispositif de prise en charge bute sur une limite manifestement difficile à dépasser. Un quart des intervenants interrogés souligne même qu'il existe des populations pour lesquelles des possibilités de réponses se sont détériorées et citent alors surtout les jeunes (26%), et les personnes souffrant de troubles psychiatriques (17%).

Pourtant, mais le paradoxe n'est qu'apparent, 57% des intervenants de l'urgence signalent également qu'il existe des publics pour lesquels les possibilités de prise en charge se seraient améliorées, et évoquent alors également les jeunes (24%) et les marginaux (14%) parmi d'autres populations.

Figure 4 : Publics pour lesquels il n'existait pas de réponse les années précédentes et pour lesquels les réponses se sont améliorées

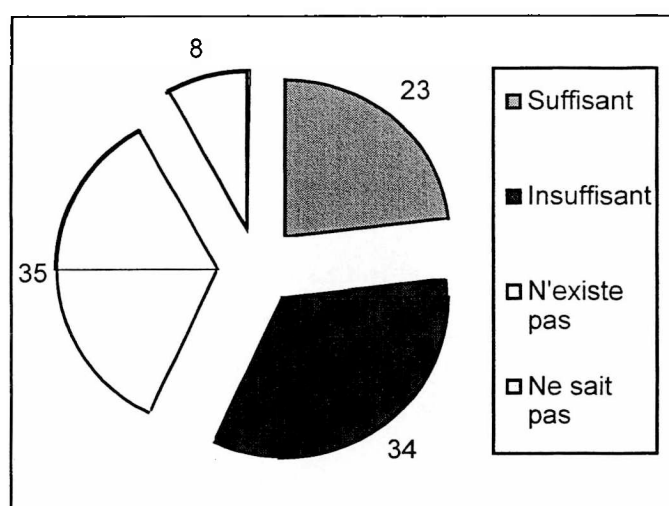


FNARS/CREDOC, 1998

Parmi les "autres", on trouve notamment : les personnes âgées, les personnes en rupture familiale, les femmes enceintes, les sortants de prison, les handicapés, etc., Chacun recueillant 1%, au plus, des citations.

Pour établir un contact avec ces populations, la plupart des acteurs de l'urgence se prononcent très largement (71%) en faveur du développement des dispositifs mobiles (type SAMU social, équipes de rue, etc.). Or ces dispositifs font manifestement défaut dans nombre de départements : un tiers des intervenants souligne qu'ils n'existent pas dans leur département, et un autre tiers estime qu'ils sont en nombre insuffisant.

Figure 5 : Opinions sur le nombre des dispositifs mobiles dans le département



FNARS/CREDOC, 1998

Les raisons, en tout cas, qui poussent les publics à demander de l'aide en urgence ne varient pas beaucoup par rapport à ce qui a été observé les années passées : la rupture familiale est, de loin, la circonstance la plus fréquente ou, à tout le moins, la mieux identifiée par les acteurs de l'urgence (87% de citations). Parmi les autres circonstances ou événements, suivent ensuite : les ruptures sociales (errance, marginalisation... 61% de citations), la perte d'un emploi (47%) et/ou du logement (42%), les difficultés d'accès aux autres dispositifs (30%), voire les problèmes de santé (30%).

D'autres circonstances ont encore été évoquées, mais chacune ne recueille guère plus de 1% de citations. Il s'agit, par exemple : de violences intra-familiales, de la sortie de prison ou d'un hôpital, de l'immigration récente, de l'endettement, etc.

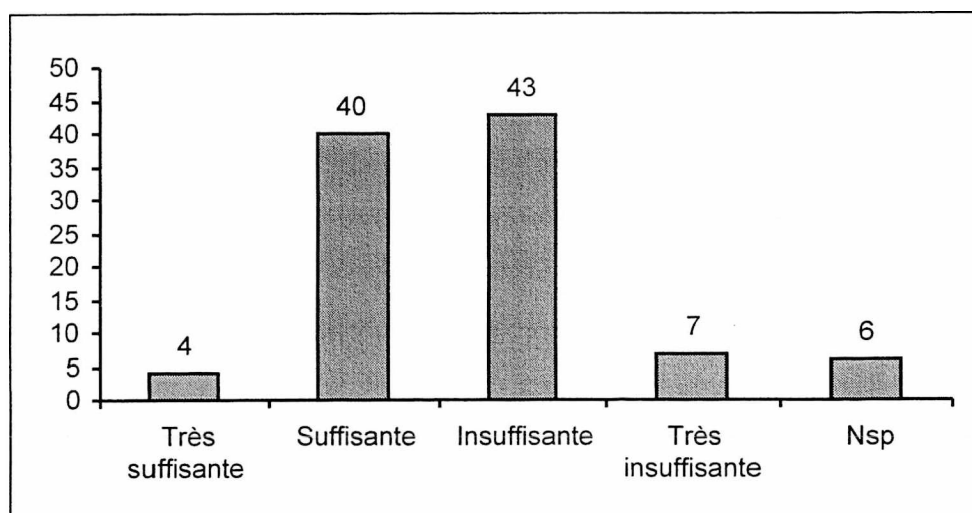
II. Une continuité de fonctionnement qui peut encore être améliorée

Tel que les acteurs de l'urgence le perçoivent aujourd'hui, le dispositif de prise en charge peine à améliorer ses interventions, notamment envers certains publics. Cette remarque vaut aussi pour la disponibilité des structures d'accueil et d'hébergement, voire ce qu'on pourrait appeler la continuité de fonctionnement du dispositif : du jour comme de nuit, l'hiver comme l'été.

II.1. La disponibilité 24h/24

On l'a vu plus haut (cf. tableau 4), les horaires d'ouverture des lieux d'accueil et d'hébergement constituent le point sur lequel les intervenants de l'urgence se montrent les plus critiques. Mais une autre question permet de préciser ce problème en considérant, cette fois, l'ensemble du dispositif à l'échelon départemental. Globalement, ce sont ainsi 50% des acteurs de l'urgence qui estiment que la capacité d'accueil et d'hébergement 24h/24 est "insuffisante" voire "très insuffisante" dans leur département.

Figure 6 : Opinions sur la capacité d'accueil et d'hébergement 24h/24

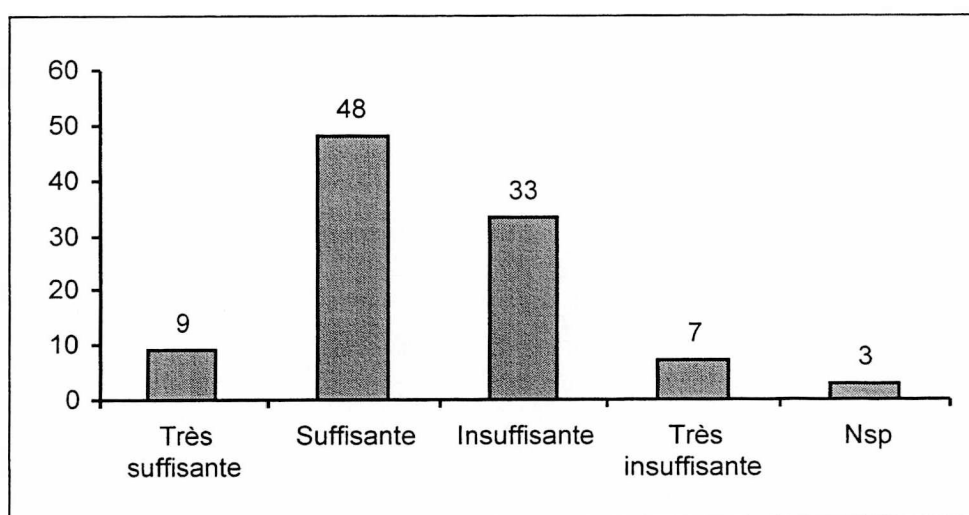


FNARS/CREDOC, 1998

II.2. La continuité du fonctionnement pendant toute l'année

De ce point de vue aussi, le dispositif reste insatisfaisant. En ce qui concerne, plus particulièrement l'été, 40% des personnes interrogées sont d'accord pour reconnaître que la couverture des besoins d'accueil et d'hébergement n'est pas suffisante pendant cette saison dans leur département.

Figure 7: Opinions sur la couverture des besoins pendant l'été



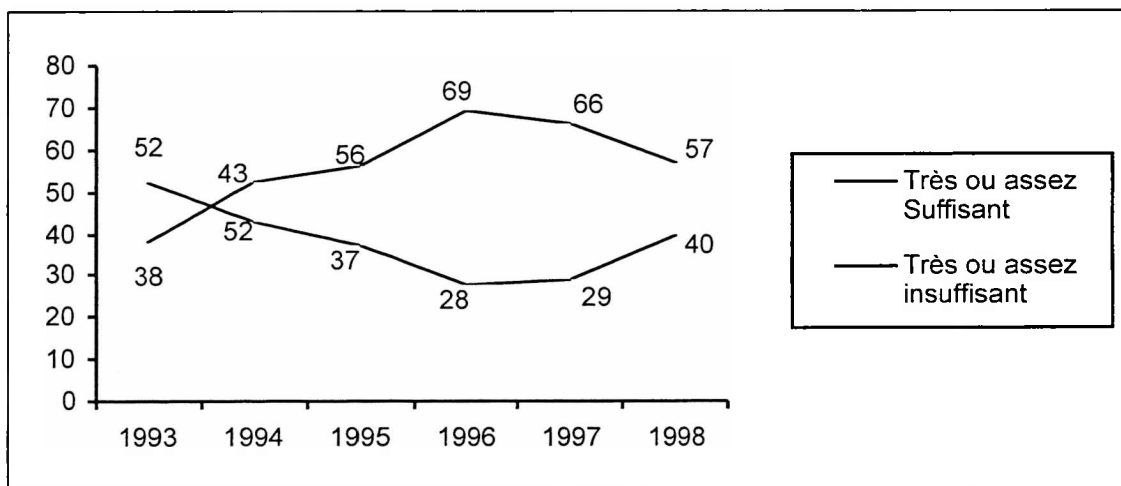
FNARS/CREDOC, 1998

Ce sont principalement les besoins d'hébergement (cités par 80% des acteurs de l'urgence jugeant mal le fonctionnement du dispositif pendant l'été), mais aussi les besoins alimentaires (37%) qui ne seraient pas correctement satisfaits. Les possibilités d'accueil de jour sont ensuite citées par 28% des personnes interrogées sur cette question, comme les possibilités d'accueil et d'orientation (27%) et, enfin, l'offre de vêtements (15%).

Mais, signe plus inquiétant, la période estivale, souvent mise en cause et depuis longtemps par les acteurs de l'urgence, n'est pas la seule à faire l'objet des critiques. Si l'hiver 1998-1999 était très froid, par exemple, ce sont également 40% des personnes interrogées qui estiment que le réseau d'accueil et d'hébergement, dans leur ville, serait insuffisant.

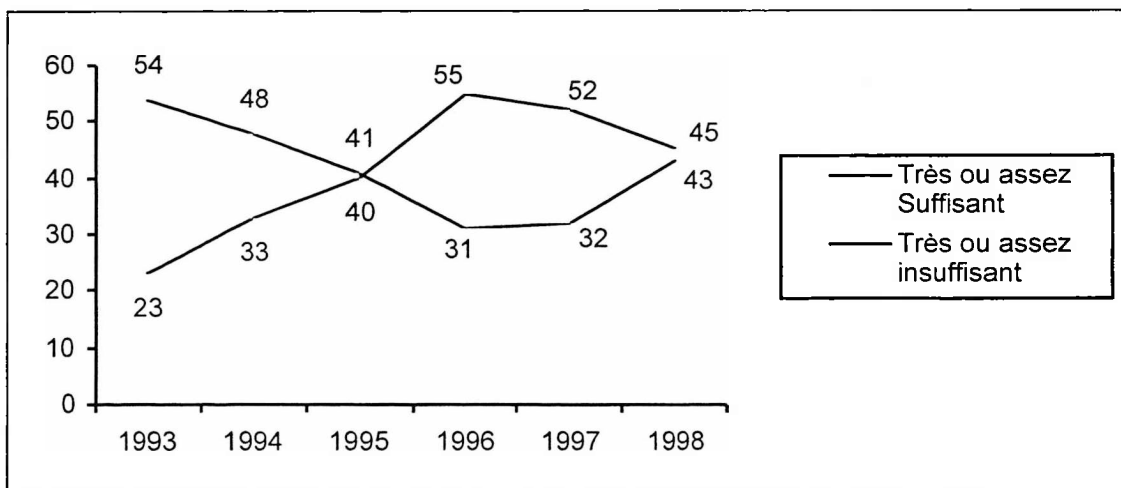
43% font le même pronostic pour ce qui est du réseau à l'échelon départemental. Ces résultats traduisent une très nette dégradation de l'appréciation des acteurs de l'urgence : l'année dernière, à la même question, la proportion de ceux qui jugeaient les capacités de leur ville insuffisantes n'était que de 29%, et ceux qui doutaient du réseau de leur département, de 33%.

Figure 8 : Opinions sur la capacité du dispositif de la ville à faire face aux besoins en cas d'hiver très froid



FNARS/CREDOC, 1998

Figure 9 : Opinions sur la capacité du dispositif du département à faire face aux besoins en cas d'hiver très froid



FNARS/CREDOC, 1998

La plupart des critiques que formulent les experts que nous avons interrogés à l'encontre du dispositif de prise en charge en urgence, portent donc surtout sur les aspects qualitatifs de son fonctionnement (cf. l'hébergement individuel) ou bien sa continuité. Mais ces deux dernières données, relatives à la couverture des besoins alimentaires pendant l'été, d'une part, et la prise en charge des besoins en cas d'hiver rigoureux, d'autre part, rappellent que les progrès constatés depuis les six années du fonctionnement du baromètre, restent fragiles, et que rien n'est définitivement acquis.

Un examen attentif des projets nourris par les intervenants interrogés pour faire face aux besoins pendant l'hiver 98/99, montre également que, le plus souvent, il s'agit bien encore d'accroître la capacité d'accueil et d'hébergement dans les départements. Un tiers des quelque 44% d'acteurs interrogés nous ayant cité au moins un projet, mentionne le développement quantitatif de l'offre.

Tableau 5 : Projets pour l'hiver 98/99

	%
o Augmenter la capacité d'accueil et d'hébergement.....	34
o Améliorer la qualité de l'accueil et de l'hébergement, réhabiliter des locaux.....	15
o Diversifier l'offre (chambres individuelles, ouvrir un CHRS, un lieu d'accueil...)	10
o Développer ou bien améliorer le partenariat local.....	9
o Créer une structure spécifiée (boutique solidarité, dispositif mobile.....)	6
o Elargir les plages horaires.....	4
o Améliorer le suivi social, ouvrir des chambres en appartement avec suivi social..	4
o Améliorer les réponses dans le domaine sanitaire.....	3
o Projet d'étude des besoins ou de formation des intervenants.	2
o Renforcer les effectifs.....	2
o Autres.....	11

FNARS/CREDOC, 1998.

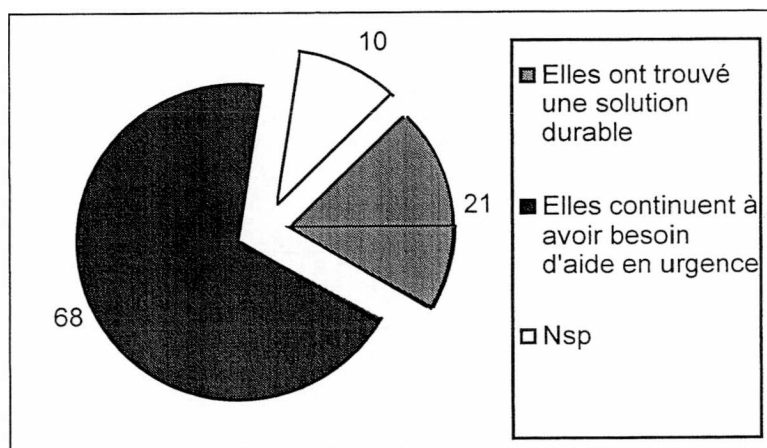
III. Les limites du dispositif : la sortie

Le résultat le plus inquiétant de cette sixième vague de l'enquête de l'urgence sociale tient dans le jugement que les acteurs portent sur l'efficacité à long terme de leur action et du dispositif de prise en charge.

III.1. Sortir de l'urgence

En effet, pour 68% des experts de l'échantillon, les personnes qui sont accueillies ou hébergées continuent d'avoir besoin d'aide en urgence après leur passage dans la structure de la personne interrogée. Pour 21%, seulement, elles ont pu trouver une solution durable à leurs difficultés.

Figure 10: Opinions sur le devenir des personnes passées par le dispositif

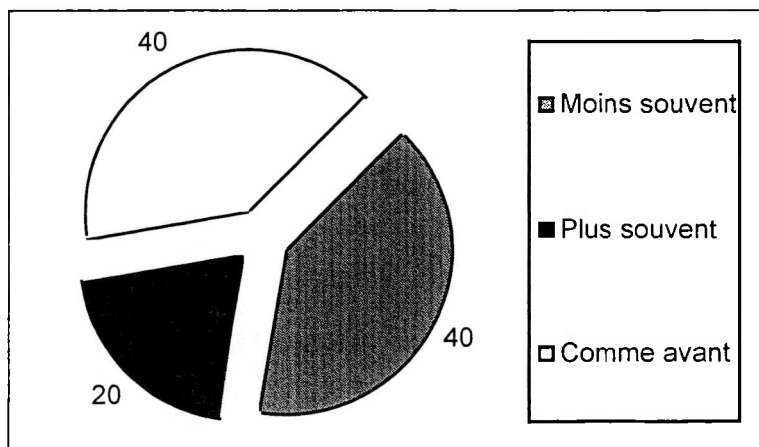


FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : " Quel est votre sentiment à propos des personnes que vous avez accueillies ou hébergées en urgence... ? "

D'une manière plus générale encore, 40% des mêmes acteurs des dispositifs pensent que ceux qui reçoivent de l'aide en urgence trouvent " moins souvent " que par le passé une solution durable à leurs problèmes. Contre 20% qui pensent que c'est plus fréquent.

Figure 11 : Opinions sur les solutions durables trouvées par les personnes passées par le dispositif



FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : " pensez-vous que ces personnes trouvent une solution durable à leurs difficultés... ? "

Les questions qui vont donc rester en suspens pour la suite de l'observatoire concernent bien la capacité du dispositif à faire face et à s'adapter aux publics qui lui échappent encore, mais aussi les possibilités d'élargissement de ses " plages d'intervention ". Elles portent aussi plus crucialement encore sur les possibilités de solutions durables, particulièrement en ce qui concerne l'accès au logement, à un emploi ou à une formation.

III.2. La priorité de l'accès au logement

En effet, 60% des acteurs interrogés travaillant au contact des demandeurs, déclarent " souvent " avoir à rechercher des solutions en ce qui concerne l'accès au logement. Or 72% des mêmes intervenants estiment que les ressources dont ils disposent dans ce domaine dans leur département, sont " insuffisantes " voire " très insuffisantes ". En 1997, les mêmes ayant souvent à rechercher des solutions pour favoriser l'accès à un logement étaient 57%, et parmi eux, 68% estimaient leurs ressources insuffisantes. Autrement dit, non seulement le problème de l'accès au logement se pose toujours massivement, et il apparaît aussi plus difficile d'y apporter une solution.

En ce qui concerne l'emploi et la formation, le constat est presque le même : 47% des acteurs de terrain disent avoir "souvent" à rechercher des solutions dans ce domaine, et 61% d'entre eux estiment que les ressources dont ils disposent sont "insuffisantes" ou "très insuffisantes". Une comparaison par rapport aux résultats de l'enquête précédente montre également, d'une part, que la recherche de solution en matière de formation et d'emploi est toujours fréquente (en 1997, 44% des intervenants disaient souvent avoir à rechercher des solutions en la matière) et, d'autre part, que les ressources disponibles sont jugées insuffisantes dans la même proportion (en 1997, 61% estimaient leurs ressources "insuffisantes" ou "très insuffisantes").

Tableau 6: Les domaines d'intervention des experts de l'urgence

	De temps				Total %
	Souvent %	en temps %	Rarement %	Jamais %	
Alimentation	72	15	7	6	100
Hébergement de courte durée	62	24	8	6	100
Hébergement de moyenne durée	62	23	10	5	100
Accès à un logement	60	21	10	9	100
Accès à des soins somatiques	49	35	10	6	100
Fourniture de vêtements	45	31	14	10	100
Accès à une formation, un emploi	47	26	17	10	100
Accès à des soins psychiatriques	39	40	15	6	100

FNARS/CREDOC, 1994 à 1998.

Rappel de la question : " Parmi les personnes accueillies ou hébergées en urgence, avez-vous dû proposer et rechercher des solutions dans les domaines suivants ? "

Globalement, l'opinion des acteurs de l'urgence à l'égard des ressources dont ils pensent disposer pour faire face aux besoins, subit cette année une détérioration assez générale par rapport à l'année dernière, mais particulièrement sensible en ce qui concerne l'hébergement, de courte et de moyenne durée, et l'accès au logement.

Tableau 7 : Jugements sur les ressources disponibles
*Ensemble des réponses insuffisantes **

	1997	1998
	%	%
Accès à un logement	68	72
Accès à une formation, un emploi	61	61
Hébergement de moyenne durée	50	53
Accès à des soins psychiatriques	46	51
Hébergement de courte durée	41	46
Accès à des soins somatiques	27	31
Alimentation	20	20
Fourniture de vêtements	10	9

FNARS/CREDOC, 1994 à 1998.

Rappel de la question : " 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 ? "

**Réponse " insuffisantes " = somme de " très insuffisantes " ou " insuffisantes ".*

Si l'accès au logement représente donc un problème de plus en plus prégnant dans la recherche de solutions pour sortir de l'urgence, tous les publics ne sont pas également concernés : certains sont plus difficiles à (re-)loger que d'autres, et cela pour des raisons qui peuvent être fort différentes. Les personnes présentant des " troubles du comportement " sont clairement désignées comme étant celles pour qui il est le plus difficile de trouver un logement. Les personnes déjà expulsées, dont on imagine quelles difficultés elles ont pu accumuler (perte de ressources, endettement, voire présentant des troubles du comportement...), représentent la deuxième catégorie de personnes qu'il serait difficile de reloger. Quant aux jeunes, le défaut de leur insertion sociale (pour le dépôt de garantie ou la caution, par exemple) ou professionnelle, les bloque dans l'accès à un logement de façon autonome... du moins tant qu'ils ne bénéficient pas du soutien du FSL.

Tableau 8: Les catégories de personnes les plus difficiles à loger

	%
o Personne présentant des troubles du comportement.....	62
o Personne déjà expulsée.....	42
o Jeune.....	40
o Personne d'origine étrangère.....	36
o Ménage surendetté.....	27
o Personne ne présentant pas de garantie du FSL.....	21
o Ménage ayant des ressources irrégulières.....	20
o Famille nombreuse.....	20
o Allocataire du RMI.....	14
o Personne seule.....	8
o Personne seule avec enfant(s).....	2

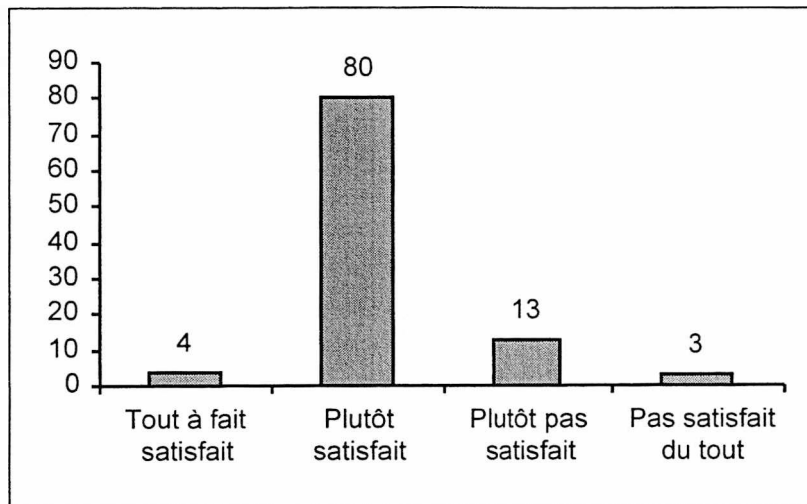
FNARS/CREDOC, 1998.

IV. Des possibilités d'amélioration offertes par la loi de lutte contre les exclusions

IV.1. Notoriété et intérêt pour la loi

82% des intervenants interrogés au cours de cette enquête ont le sentiment de connaître le contenu de la loi de lutte contre les exclusions. Pourtant la satisfaction qu'ils expriment à son endroit n'est pas totale : certes 80% des personnes interrogées se déclarent-elles " plutôt satisfaites ", mais seulement 4% se disent " tout à fait " satisfaites.

Figure 12 : Satisfaction sur la loi de lutte contre les exclusions



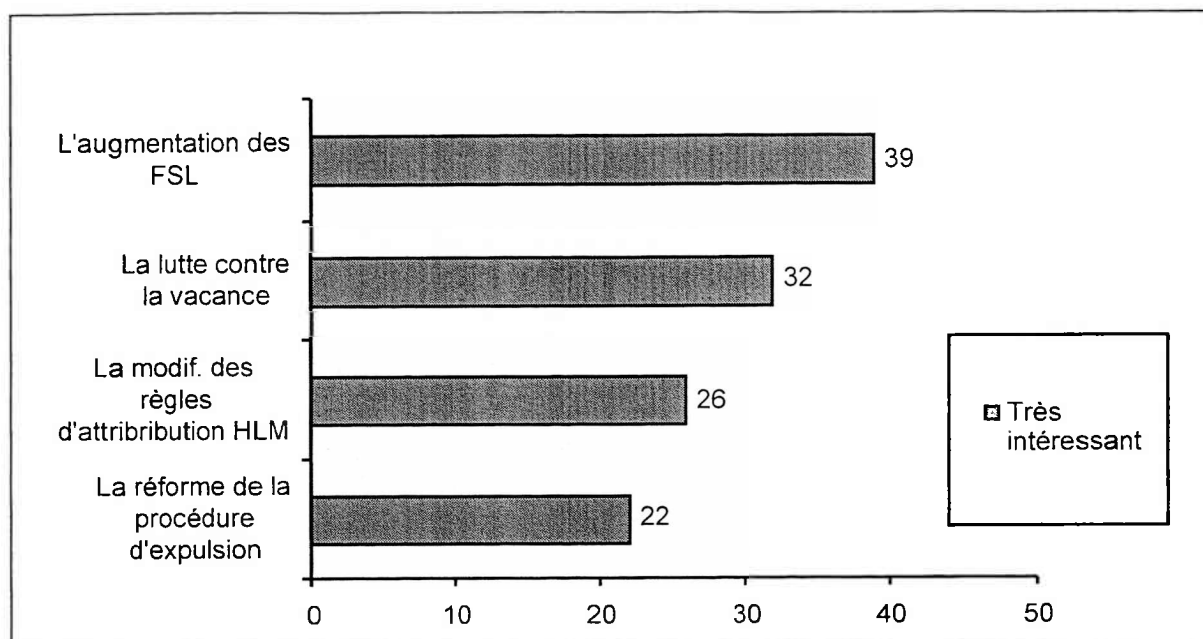
FNARS/CREDOC, 1998.

Toutes les dispositions de la loi que nous avons soumises à leur appréciation sont très largement jugées intéressantes, mais celles qui sont manifestement les plus appréciées concernent les possibilités de trouver un logement. Or on a vu, plus haut, à quelles difficultés les acteurs de l'urgence étaient confrontés dans ce domaine.

Plus précisément, l'augmentation des FSL, et le recadrage de leurs conditions de fonctionnement, est la mesure qui recueille le plus de suffrages, puisqu'elle est jugée "très intéressante" par 39% des personnes interrogées.

Cette disposition est notamment préférée à d'autres relevant sans doute davantage de la prévention comme la lutte contre la vacance des logements (réquisition, taxe sur les logements vacants... jugée "très intéressante" par 32% des personnes interrogées), la modification des règles d'attribution des logements sociaux (26%), et la réforme de la procédure d'expulsion (22%).

Figure 13 : Intérêt pour quelques dispositions de la loi de lutte contre l'exclusion

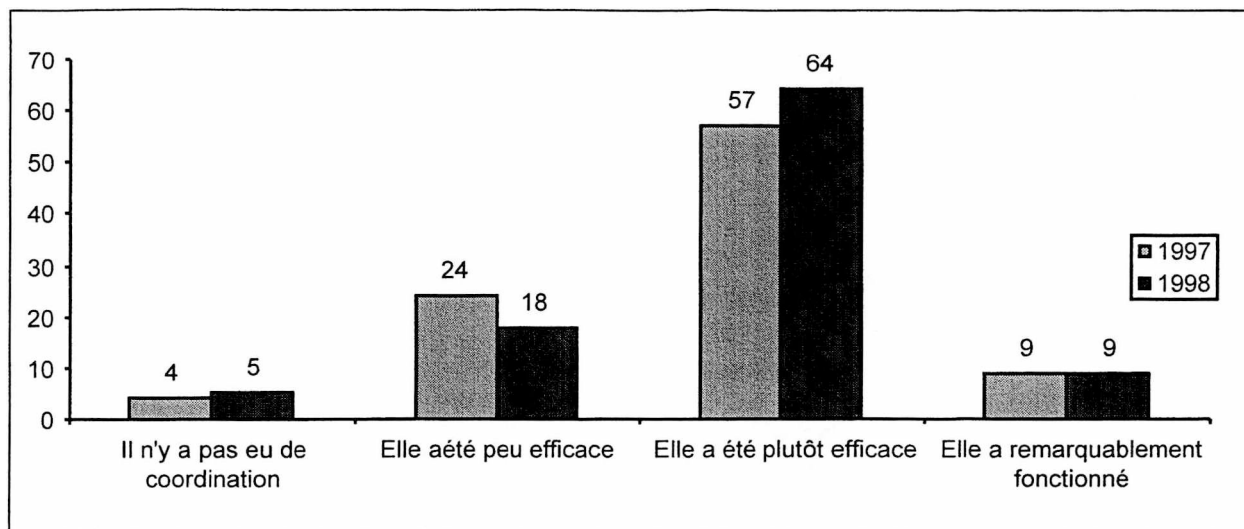


FNARS/CREDOC, 1998

IV.2. De quelques outils existants ou à venir

Parmi les autres mesures jugées intéressantes, figurent également celles qui vont permettre d'améliorer la coordination entre les différents acteurs du dispositif. Il faut d'ailleurs noter que, sur ce point, le fonctionnement du dispositif a été bien meilleur au cours de l'hiver 1997-1998, par rapport au précédent. En effet, 64% des personnes interrogées déclarent que, l'hiver dernier, " il y a eu une coordination plutôt efficace ", alors que l'année d'avant, elles n'étaient que 57% à prononcer le même jugement.

Figure 14 : Jugements sur la coordination du dispositif



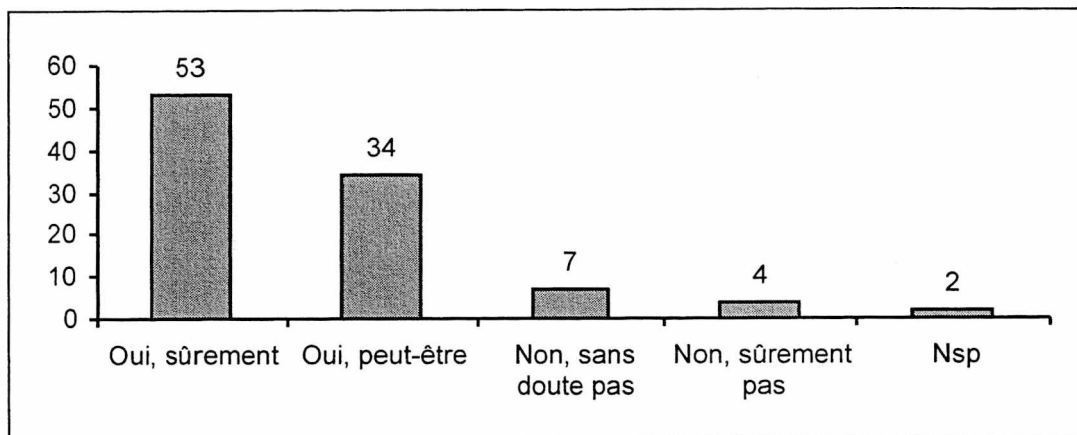
FNARS/CREDOC, 1998

Pourtant, d'un point de vue quantitatif, on ne note pas une participation sensiblement plus nombreuse. Le plus souvent, c'est une stabilisation orientée à la baisse que l'on peut constater. En 1997, 23% des intervenants interrogés avaient déclaré que les hôpitaux s'étaient " beaucoup " impliqués dans le dispositif : cette année, ils ne sont que 18% à juger de même. En ce qui concerne la police, le constat est le même : l'année dernière 20% des acteurs de l'urgence pensaient qu'elle avait " beaucoup " participé au dispositif, mais en 1998, ils ne sont que 17% à apprécier de la même façon son action. Un quart des intervenants interrogés lors de la précédente vague d'enquête estimait enfin que les pompiers avaient pris une part significative dans la gestion du dispositif, mais ils ne sont plus que 19% à apprécier de la même façon leur participation cette année.

Même les CCAS, dont 54% des intervenants disaient l'an dernier qu'ils avaient pris une part active au dispositif, semblent s'être moins impliqués. Le nombre de ceux qui jugent qu'ils ont beaucoup participé cette année n'est plus que de 40%. Quant aux services sociaux de secteur, 41% pensent qu'ils ont en effet " beaucoup " participé à la gestion du dispositif, ils étaient 40% l'année dernière.

En tout cas, la très grande majorité des acteurs appelle de ses vœux ce “comité départemental de coordination” que la loi de lutte contre les exclusions prévoit : 53% des personnes interrogées pensent qu’il va “sûrement” permettre d’améliorer encore la coordination des acteurs locaux, et 34% pensent que c’est “possible”.

Figure 15 : Opinion sur le comité départemental de coordination



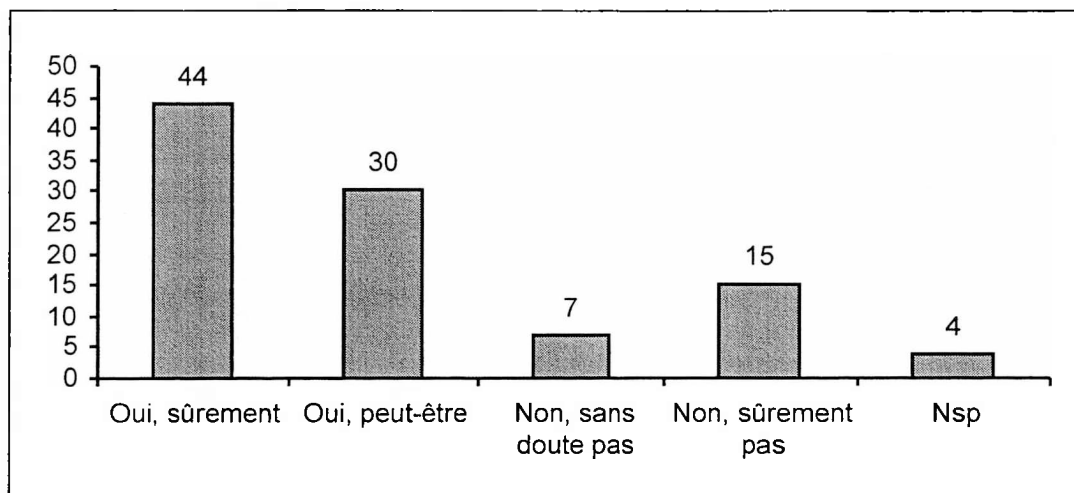
FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : “ Pensez-vous que le comité départemental de coordination des politiques de prévention et de lutte contre les exclusions puisse permettre d’améliorer la coordination... ? ”

D’autre part, la plupart des personnes interrogées pensent également que le 115 (le numéro d’urgence “ Accueil des sans abris ”) peut jouer un rôle dans l’amélioration de la coordination et, plus particulièrement, dans la mise en place du dispositif de “ veille sociale ” destiné à mieux informer et orienter les personnes en difficulté. 44% pensent que ce numéro d’urgence va certainement jouer un rôle positif en la matière, et 30% pensent que c’est en effet “ possible ”¹.

¹ Question posée aux seuls gestionnaires du 115 et aux personnes travaillant dans une DDASS.

Figure 16 : Opinion sur le 115

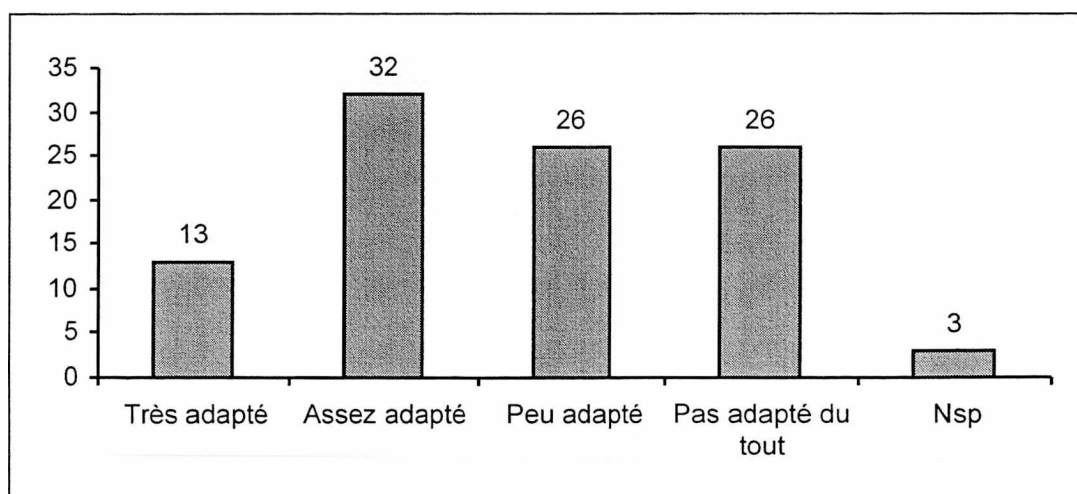


FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : " Vous semble-t-il que le 115, dans votre département, puisse remplir cette mission d'information et d'orientation... ? "

Le numéro d'urgence jugé utile par 69% des intervenants, leur semble en revanche bien moins adapté pour ce qui est d'améliorer les conditions de l'observation et de la connaissance des phénomènes locaux liés à l'exclusion à l'échelon départemental.

Figure 17: Opinion sur le comité départemental de coordination



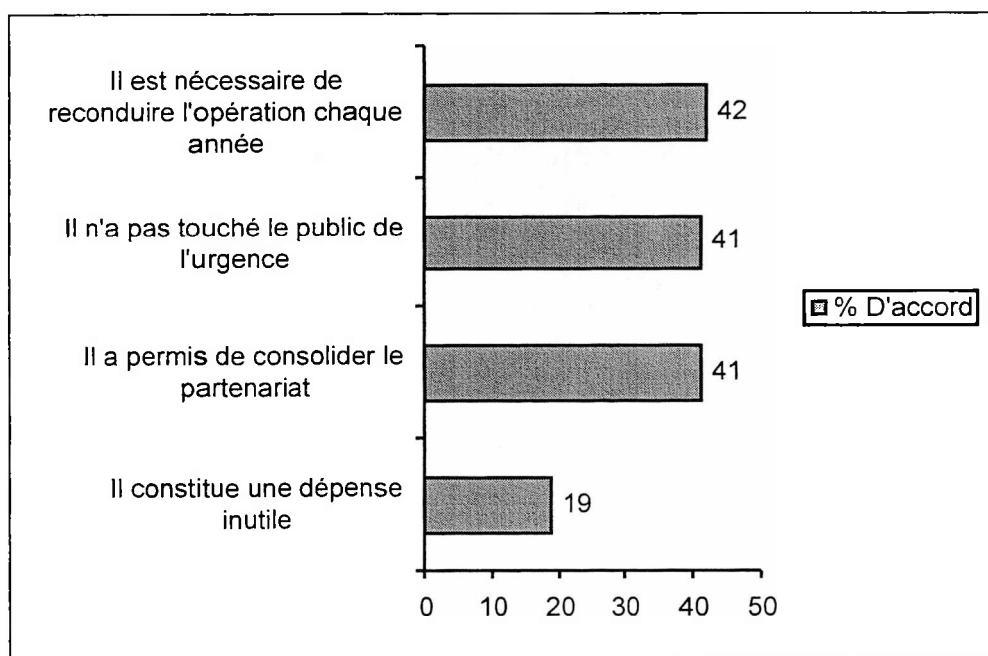
FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : " Pensez-vous que le 115 puisse constituer un outil adapté pour améliorer l'observation et la connaissance des phénomènes liés à l'exclusion dans votre département ? "

Enfin, bien qu'il ait été mis en place avant que soit votée la loi, le Fonds d'Urgence Social a aussi fait l'objet de quelques questions qui permettent de faire apparaître que les jugements à son endroit sont mitigés. 64% des acteurs de l'urgence ont orienté des personnes vers le FUS et ont donc participé à son intervention.

Si 54% des personnes interrogées pensent qu'il a permis d'identifier de nouveaux publics, elles sont divisées quant à savoir s'il a vraiment touché ceux qui fréquentent les services d'accueil et d'hébergement en urgence. Plus précisément, 41% des experts de notre échantillon doutent de son efficacité sur ce point, alors que 46% estiment *a contrario* qu'il a aussi concerné les demandeurs d'aide en urgence.

Figure 18 : Opinions sur le FUS



FNARS/CREDOC, 1998

Rappel de la question : " Voici quelques opinions qu'on peut entendre au sujet du FUS, mis en place en 1997... Etes-vous ou non d'accord avec chacune d'elles ? "

Quoiqu'il en soit, 72% des intervenants interrogés pensent que le FUS n'a pas été une dépense inutile, même si 50% ne sont pas d'accord pour que l'opération soit reconduite systématiquement chaque année.

Conclusion

Le baromètre reflète les opinions des acteurs de l'urgence. A les entendre, les insuffisances concernent, en premier lieu, la qualité du dispositif et sa capacité à s'adapter aux besoins de certaines populations. C'est, ensuite, la continuité de son fonctionnement, 24h/24 ou bien toute l'année qui reste manifestement à améliorer.

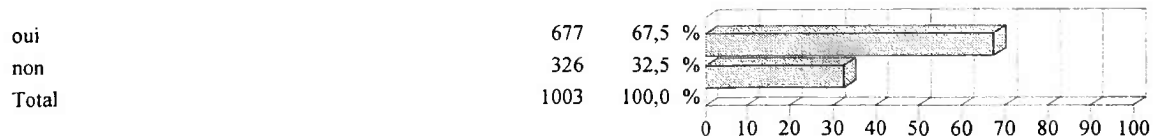
Il semblerait que le dispositif de prise en charge de l'urgence sociale ne progresse plus radicalement, au point que les acteurs finissent par douter du fait qu'il pourrait permettre de faire face aux besoins des personnes en difficulté dans l'hypothèse où l'hiver serait rude.

Il note cependant des améliorations, comme pour ce qui concerne l'efficacité du 115 ou la coordination des intervenants. C'est d'ailleurs dans ce domaine que, de l'avis des acteurs que nous avons interrogés, des progrès sont encore attendus à brève échéance avec la mise en application de la loi de lutte contre les exclusions.

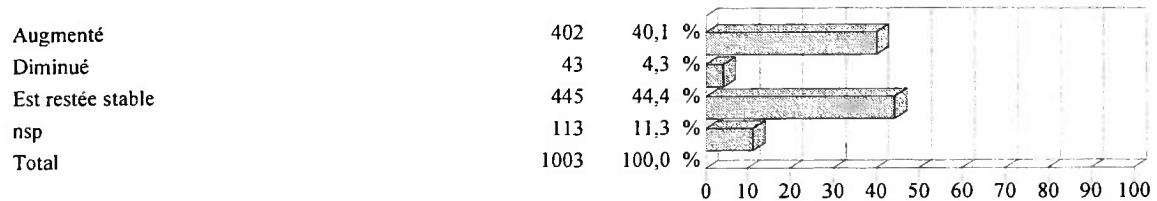
Ils soulignent enfin l'insuffisance des solutions de long terme (emploi et surtout logement), mais ils touchent là aux limites du dispositif.

Tris à plat

Q003 Q13 Avez-vous participé à l'enquête l'année dernière, en septembre 1997 ?

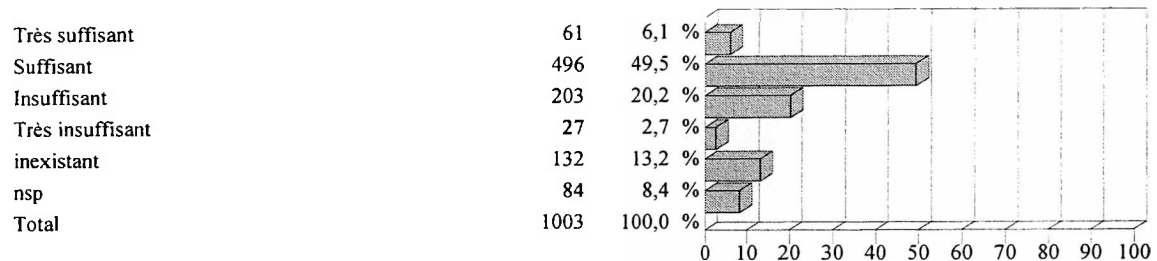


Q004 Q14 Par rapport à l'hiver 96/97, la demande d'accueil et d'hébergement d'urgence, dans votre département a-t-elle :

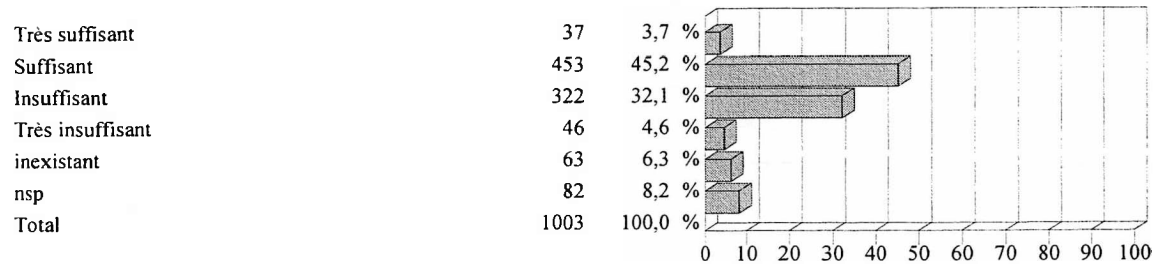


Q005 Q15 Lors de l'hiver 97/98, le nbre de places d'héberg a-t-il été suffisant dans votre département, pour absorber les demandes en ce qui concerne...

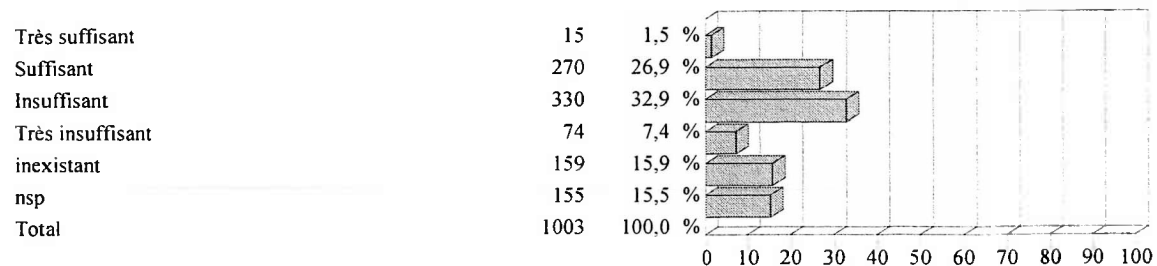
01 L'hébergement collectif en dortoir



02 L'hébergement collectif en chambre



03 L'hébergement collectif en appartement

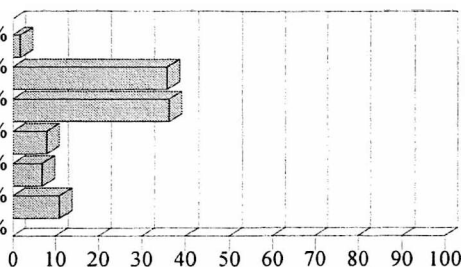


Q005 Q15 Lors de l'hiver 97/98, le nbre de places d'hébergement a-t-il été suffisant dans votre département, pour absorber les demandes en ce qui concerne...

04 L'hébergement individuel

Très suffisant
Suffisant
Insuffisant
Très insuffisant
inexistant
nsp
Total

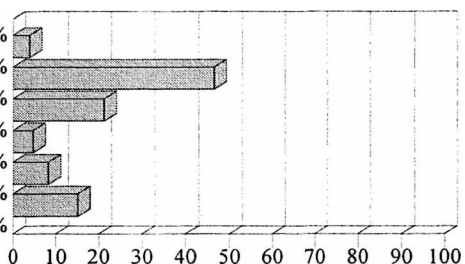
19 1,9 %
359 35,8 %
364 36,3 %
81 8,1 %
70 7,0 %
110 11,0 %
1003 100,0 %



05 Les chambres d'hôtel

Très suffisant
Suffisant
Insuffisant
Très insuffisant
inexistant
nsp
Total

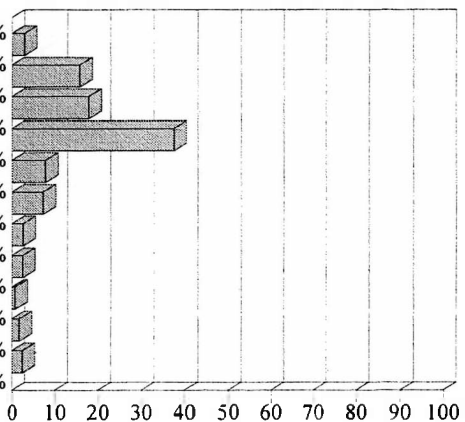
40 4,0 %
466 46,5 %
213 21,2 %
48 4,8 %
84 8,4 %
152 15,2 %
1003 100,0 %



Q006 Q16 Pour répondre aux besoins, quel type d'hébergement faut-il à votre avis développer en priorité dans votre département ?

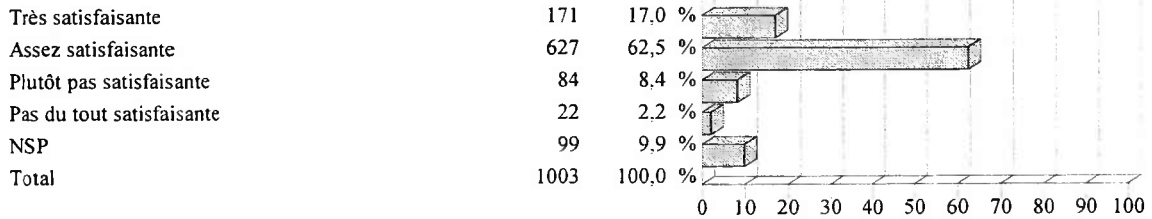
L'hébergement collectif en dortoir
L'hébergement collectif en chambre
L'hébergement collectif en appartement
L'hébergement individuel
Les chambres d'hôtel
autre
Résidence sociale, hotel social
Pension de famille
tout
rien
nsp
Total

30 3,0 %
159 15,9 %
180 17,9 %
377 37,6 %
79 7,9 %
74 7,4 %
27 2,7 %
26 2,6 %
8 0,8 %
18 1,8 %
25 2,5 %
1003 100,0 %

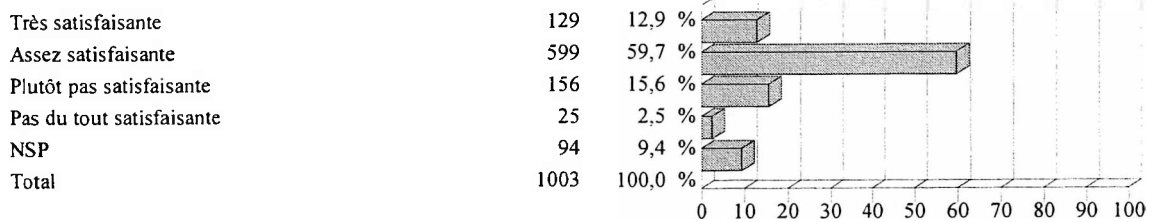


Q007 Q18 Comment jugez-vous la qualité de l'HEBERGEMENT d'urgence dans votre département du point de vue de :

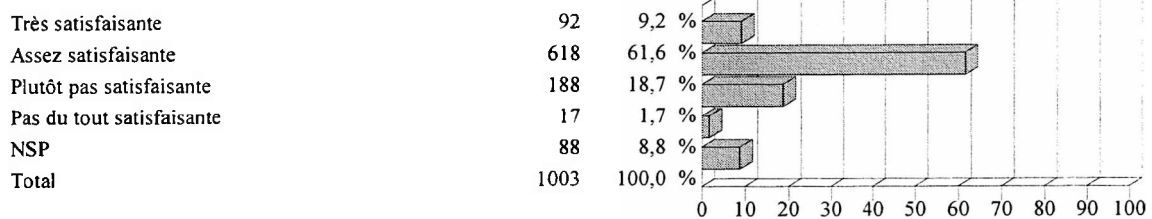
01 Propreté



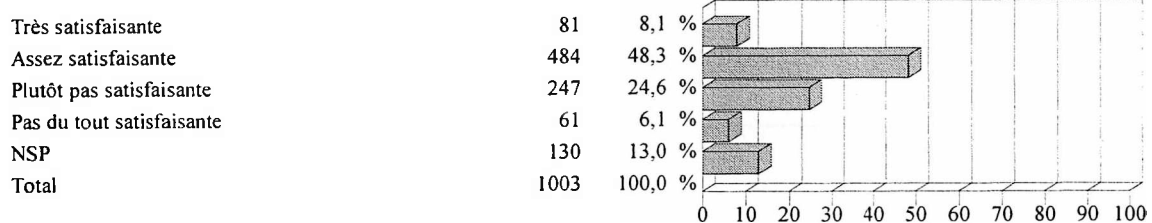
02 Sécurité



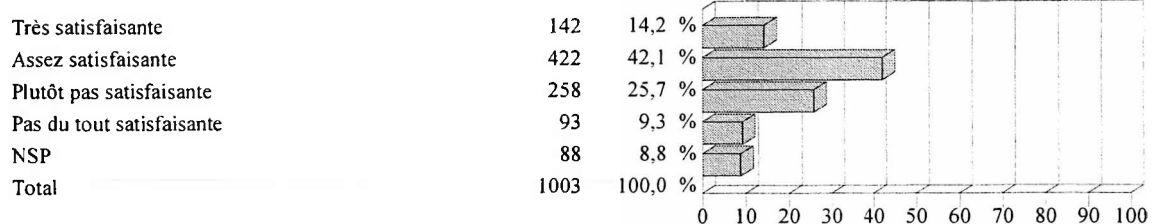
03 Confort



04 Respect de la vie privée des hébergés

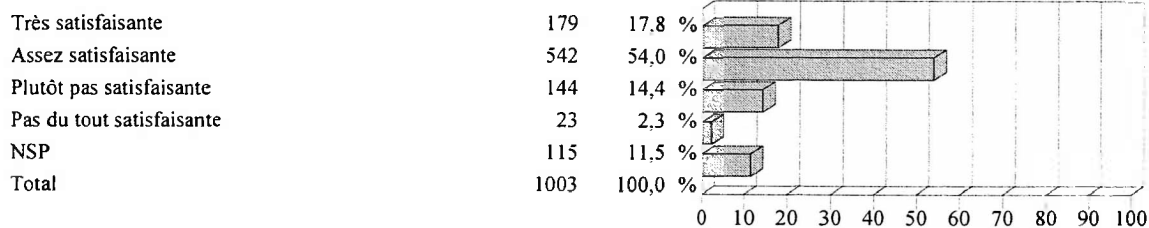


05 Horaires d'ouverture, 24h sur 24 , toute l'année...



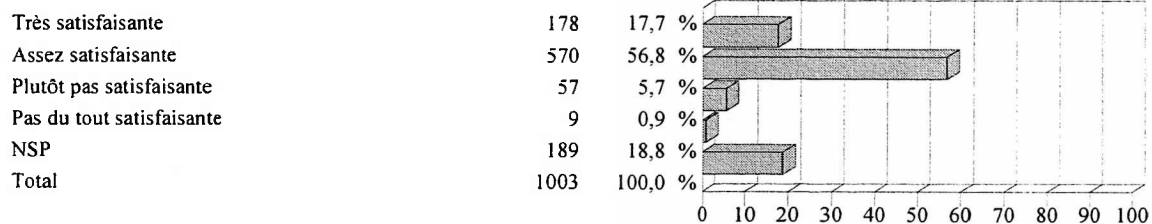
Q007 Q18 Comment jugez-vous la qualité de l'HEBERGEMENT d'urgence dans votre département du point de vue de :

06 Personnel qui y travaille

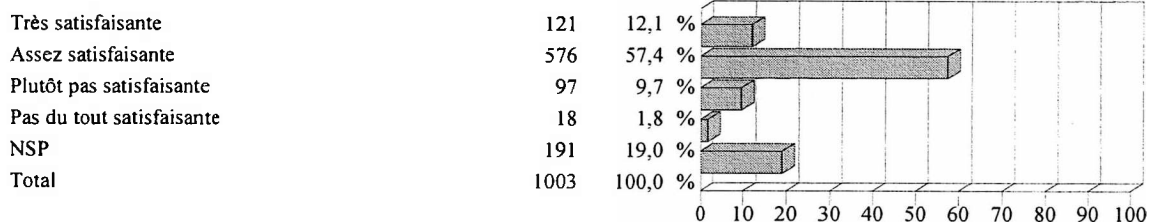


Q008 Q19 Comment jugez-vous la qualité des LIEUX D'ACCUEIL d'urgence sans hébergement dans votre département du point de vue de :

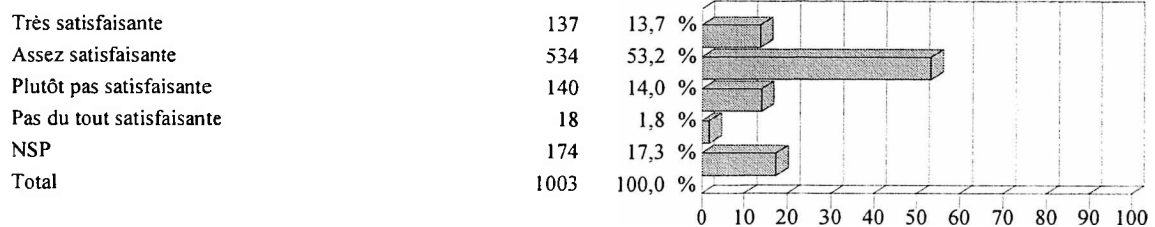
01 Propreté



02 Sécurité

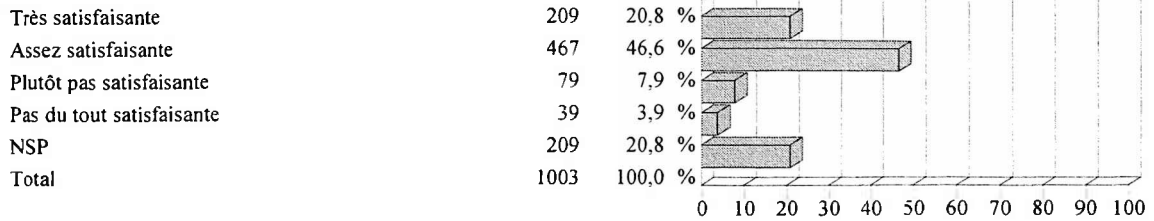


03 Services proposés

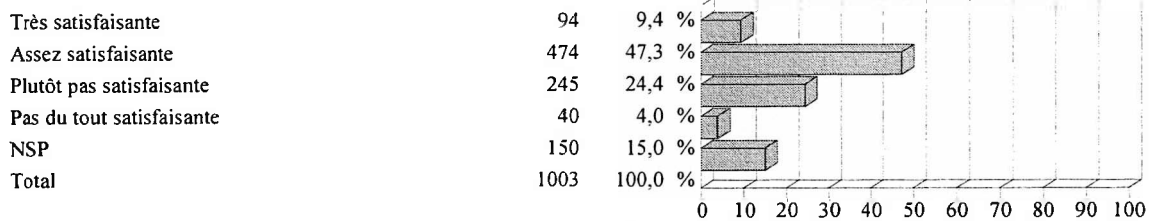


Q008 Q19 Comment jugez-vous la qualité des LIEUX D'ACCUEIL d'urgence sans hébergement dans votre département du point de vue de :

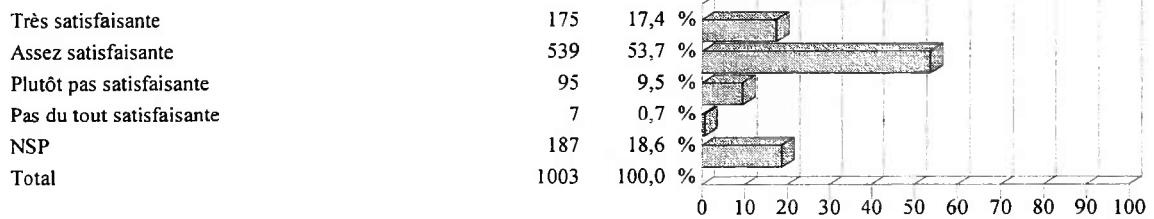
04 Respect de l'anonymat



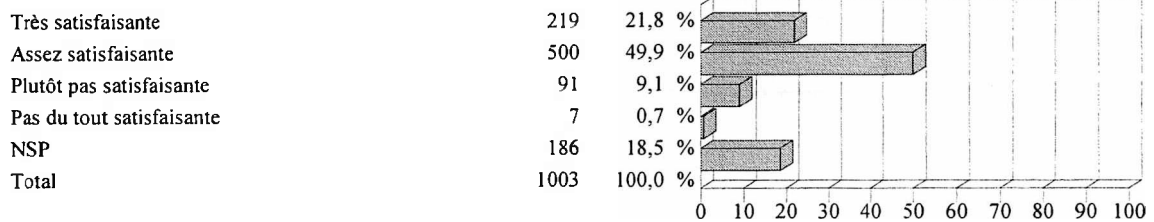
05 Horaires d'ouverture



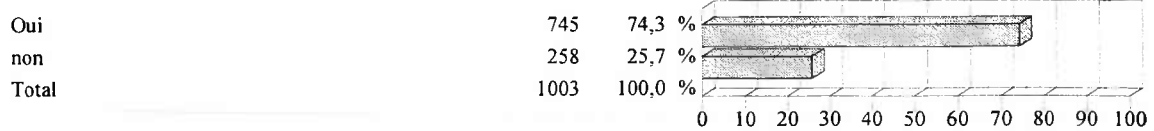
06 Personnel qui y travaille



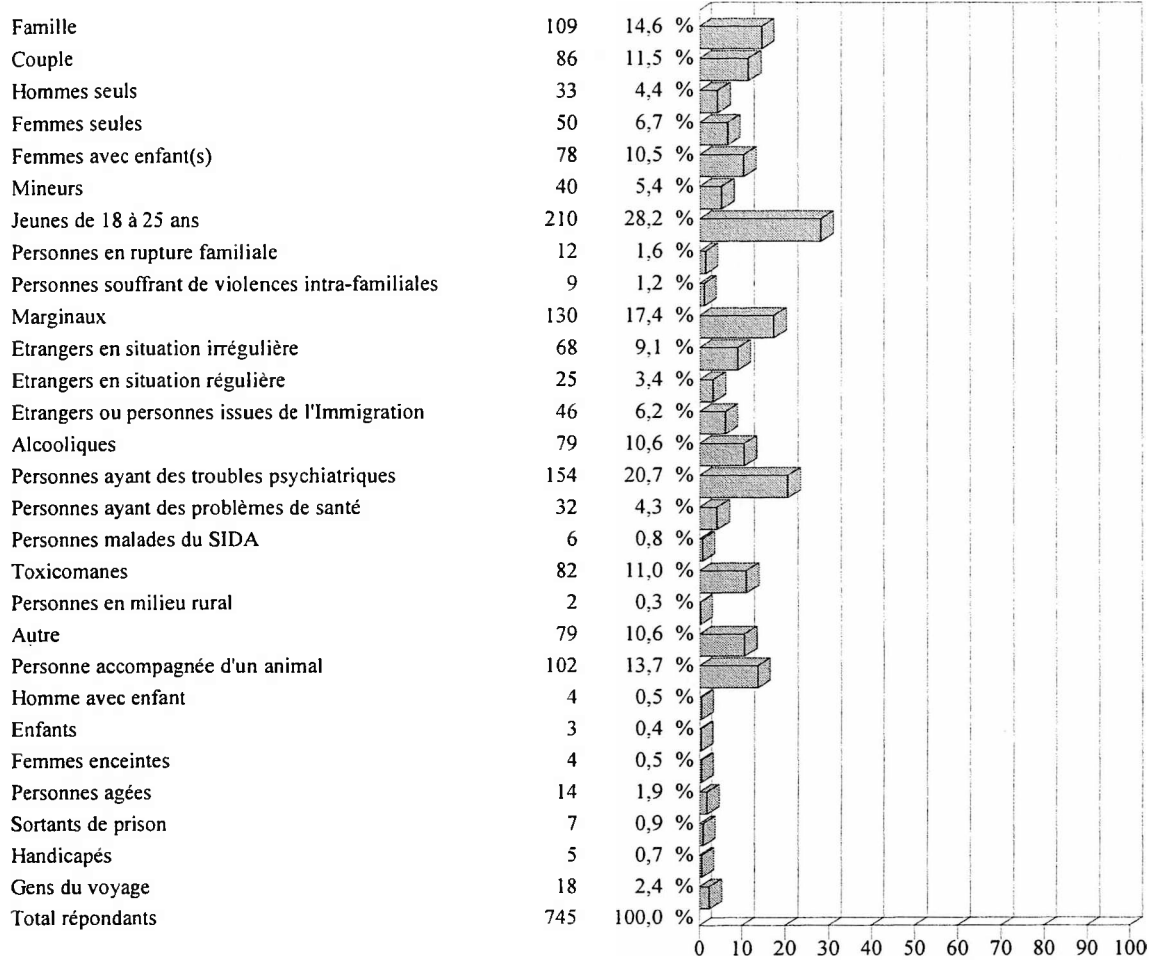
07 Disponibilité des accueillants



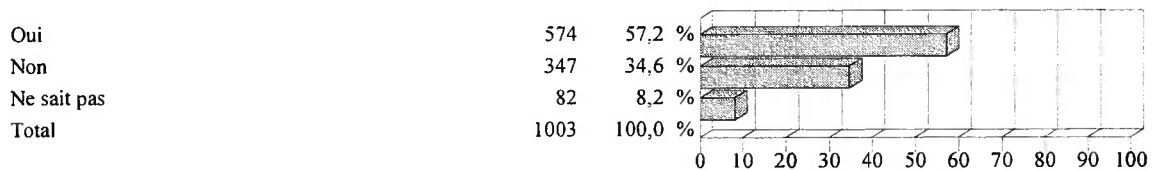
Q009 Q20 Avez-vous repéré des populations pour lesquelles il n'existe pas de réponse en matière d'accueil et d'hébergement d'urgence ds votre dépt ?



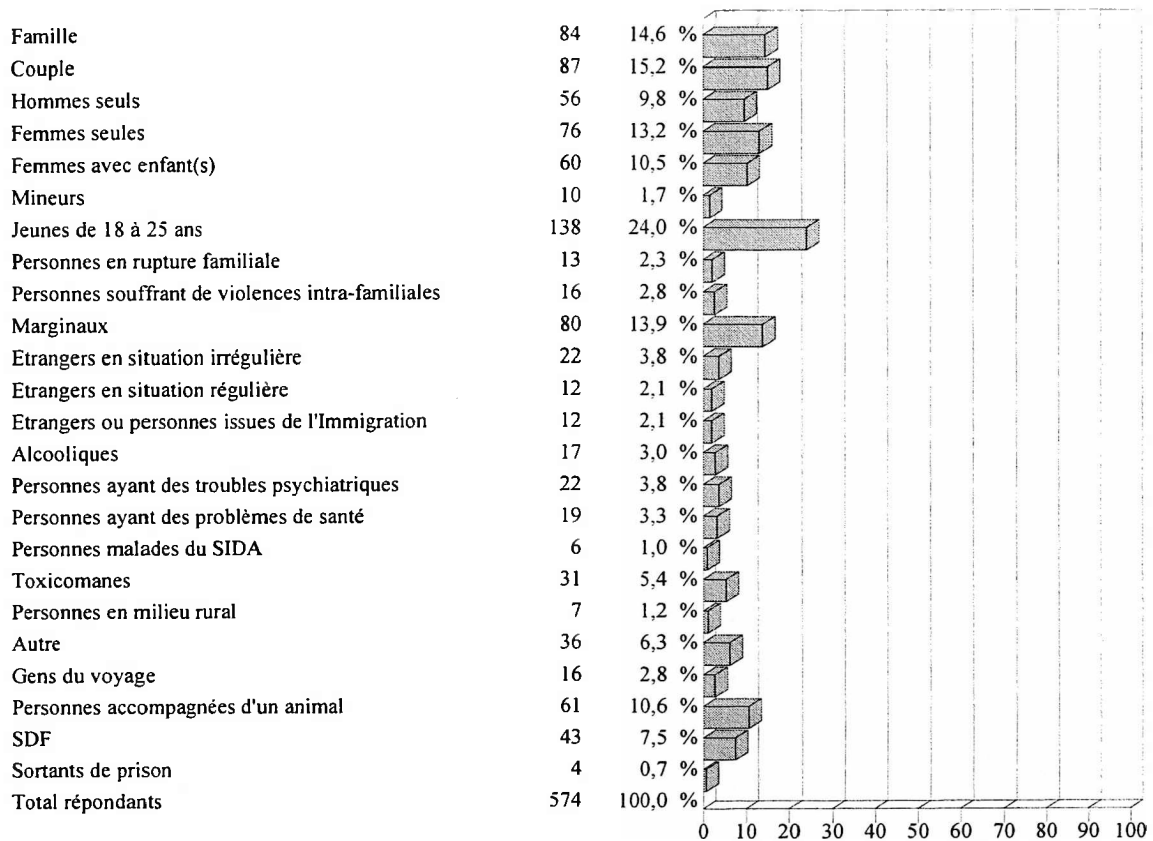
Q010 Q21 Lesquelles ?



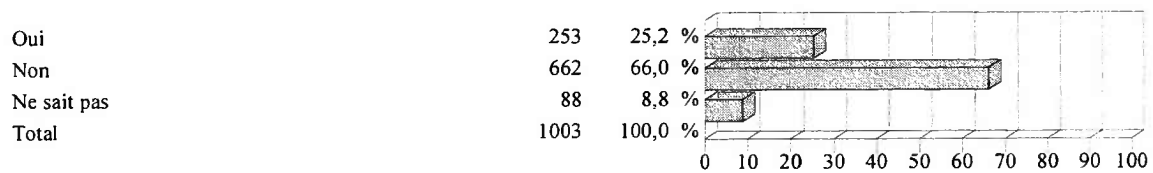
Q011 Q23 Population, pr lesquelles pas de réponse en matière d'acc. et d'hébergement les années précédentes, pr lesquelles les réponses se sont améliorées ?



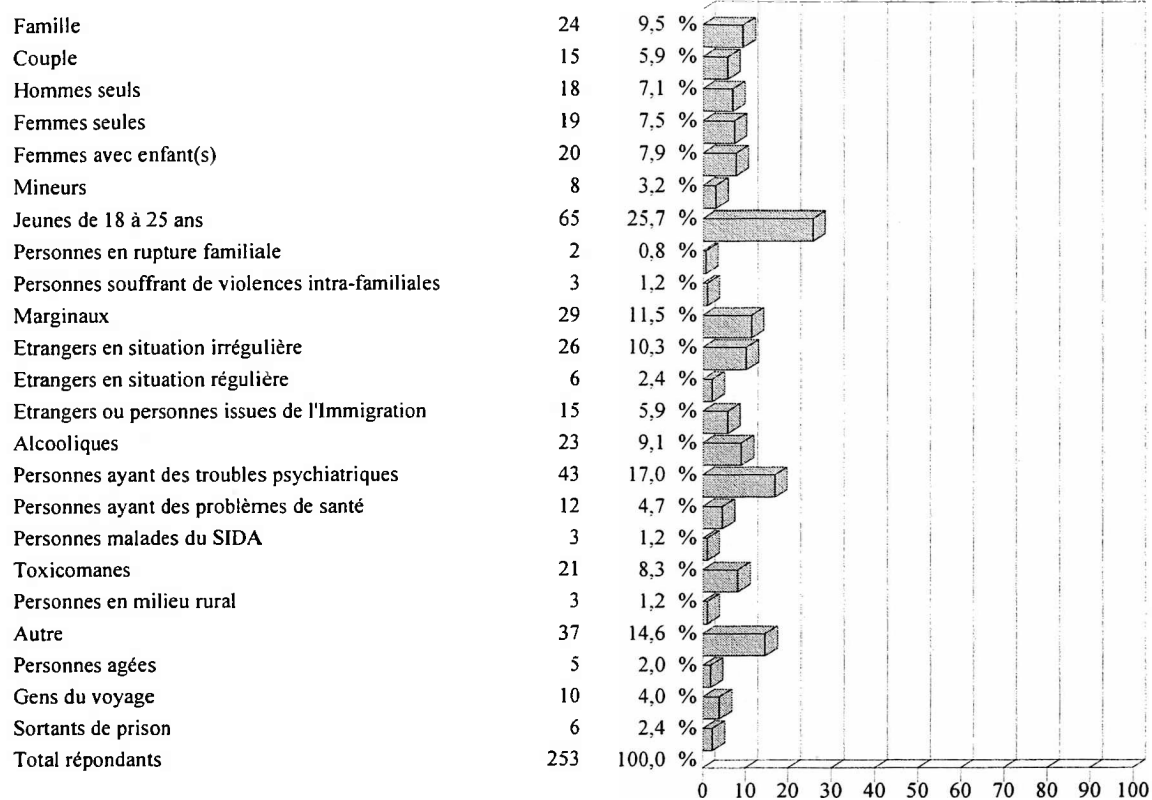
Q012 Q24 Si oui, lesquelles ?



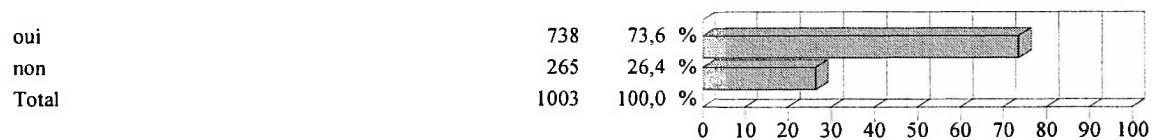
Q013 Q26 Y a-t-il des pop. pr lesquelles les possibilités de réponse en matière d'acc. et d'héberg se sont détériorées au cours des années précédentes ?



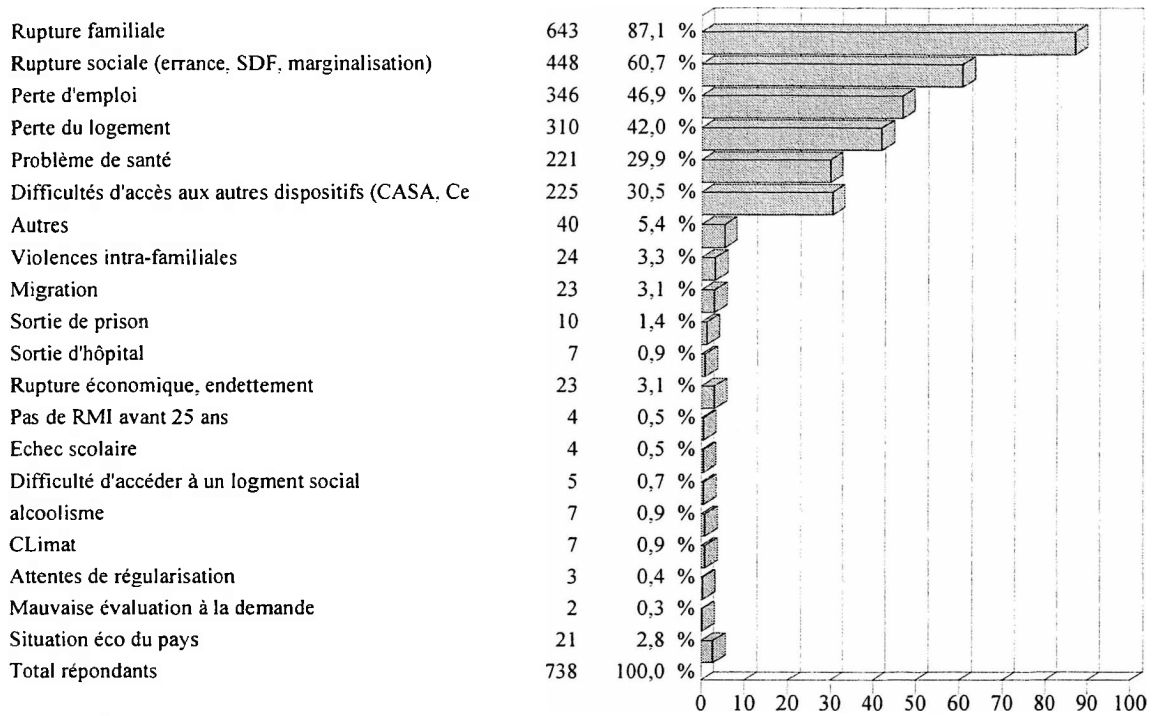
Q014 Q27 Lesquelles ?



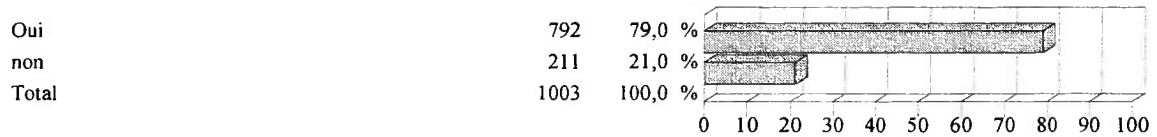
Q015 Q29 Par rapport aux années précédentes, avez-vous noté des changements dans les caractéristiques des demandeurs en 1997 ?



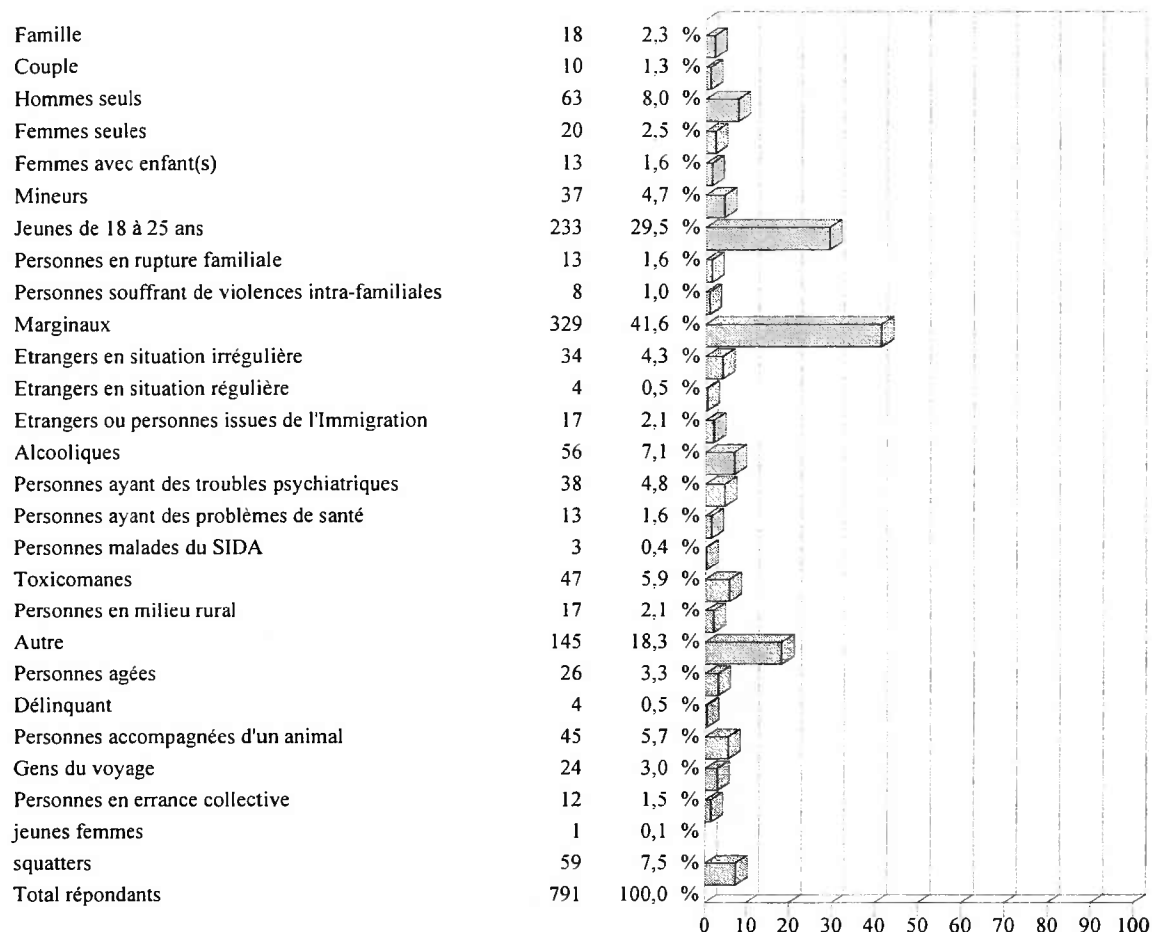
Q016 Q31 Quelles sont les circonstances ou événements qui conduisent ces personnes à faire une demande d'accueil ou d'hébergement d'urgence ?



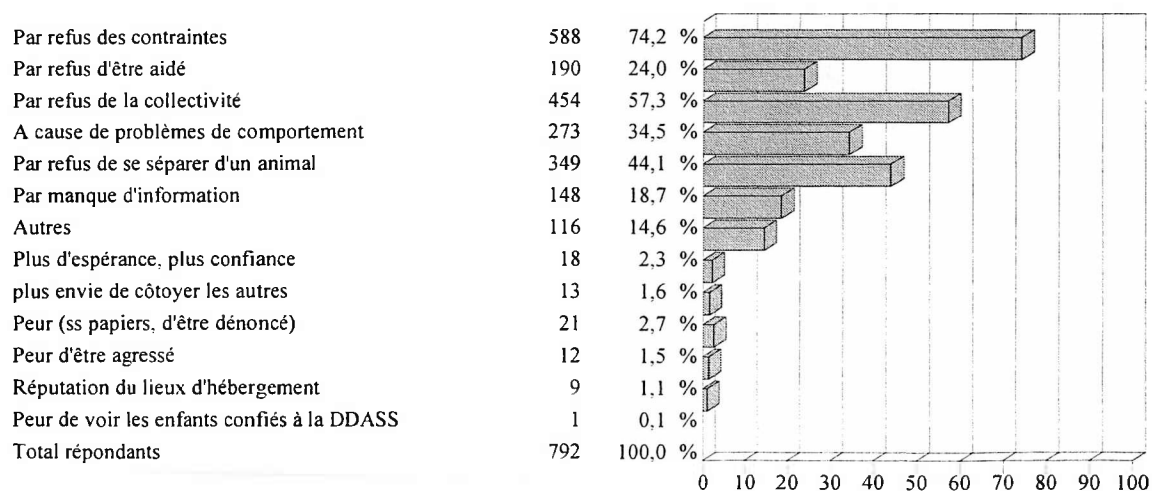
Q017 Q33 Avez-vous par ailleurs repéré des populations qui ne se présentent pas dans les lieux d'accueil et d'hébergement ?



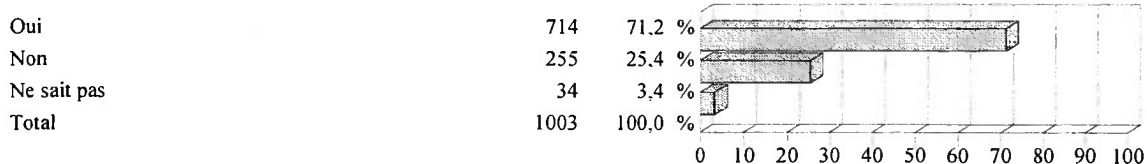
Q018 Q34 Si oui, lesquelles ?



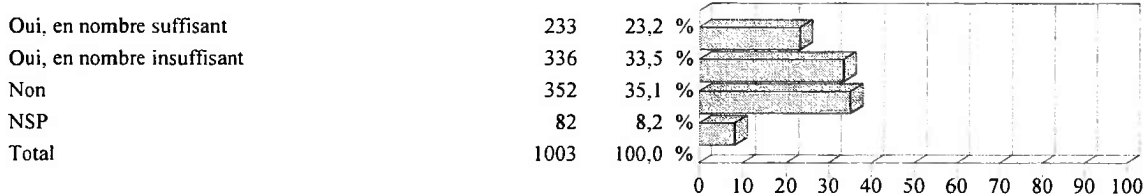
Q019 Q36 Selon vous, pourquoi ne se présentent-elles pas dans les lieux d'accueil et d'hébergement ?



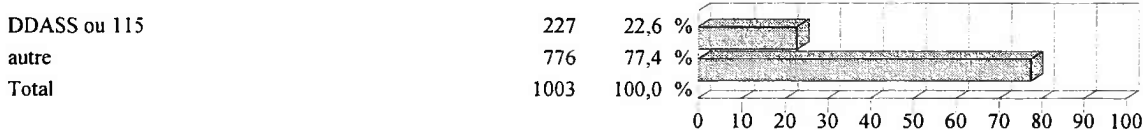
Q020 Q38 Faut-il mettre en place des dispositifs mobiles pr aller vers ces publics qui ne se présentent pas ds les lieux d'accueil et d'hébergt ?



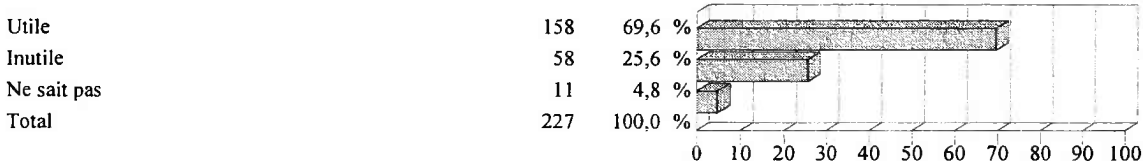
Q021 Q39 Ces dispositifs mobiles existent-ils dans votre département ?



Q022 Q40 L' interlocuteur relève-t-il de la DDAS ou du 115 ?

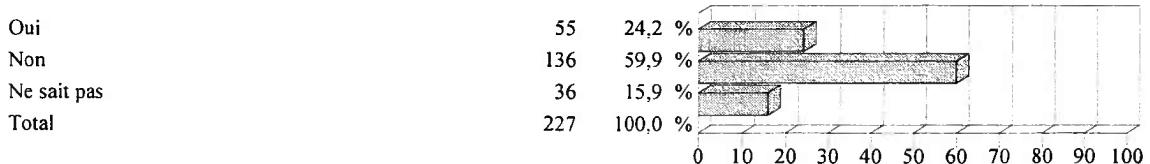


Q023 Q41 Diriez-vous que le 115 est :



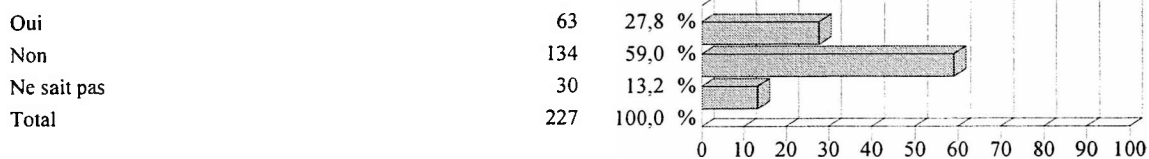
Q024 Q42 En ce qui concerne le 115 dans votre département , fonctionne-t-il :

01 Avec de nouveaux moyens financiers ?

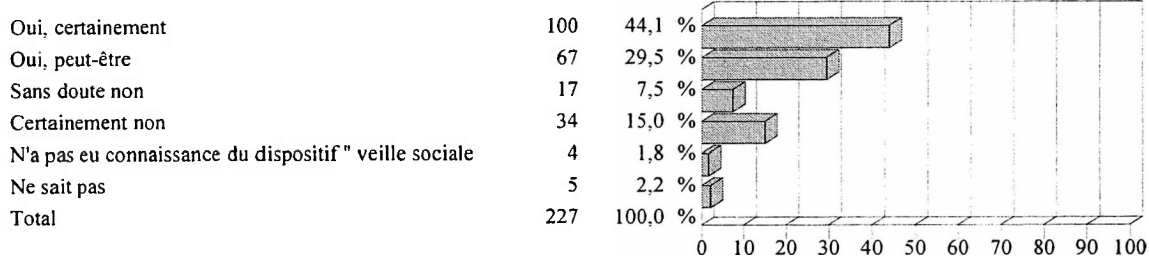


Q024 Q42 En ce qui concerne le 115 dans votre département , fonctionne-t-il :

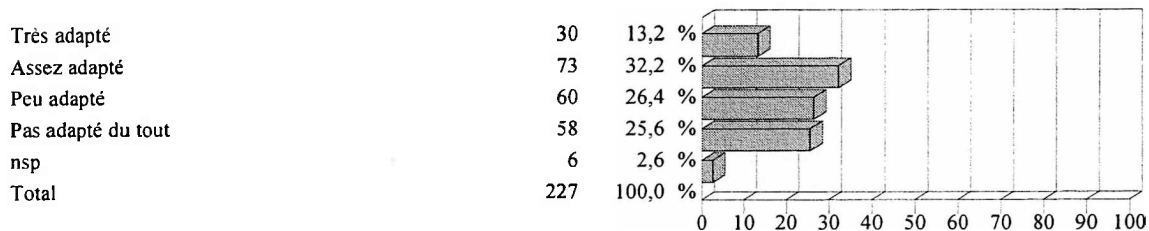
02 Avec du personnel supplémentaire ?



Q025 Q43 Vous semble-t-il que le 115, dans votre départ, puisse remplir cette mission d'information et d'orientation (cf: la loi contre l'exclusion) ?

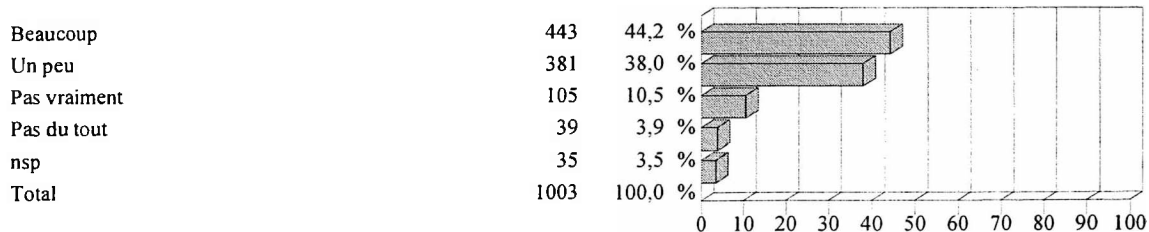


Q026 Q44 Pensez-vs que le 115 puisse être l outil adapté pr améliorer l'observ. et la connaissance des phénomènes liés à l'exclusion dans votre départ ?



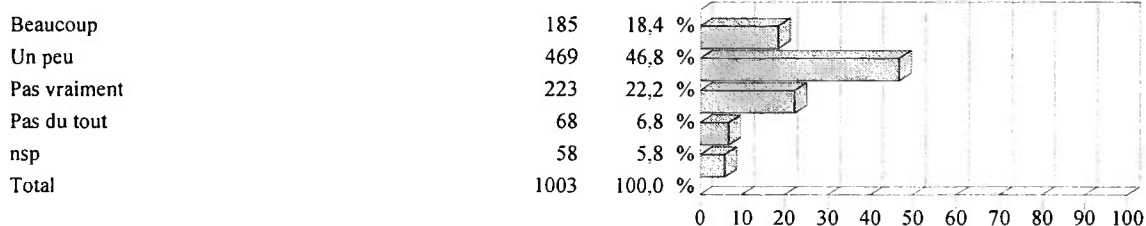
Q027 Q45 Dans votre département, les organismes suivants prennent-ils part au dispositif de prise en charge de l'urgence ?

01 Les CCAS

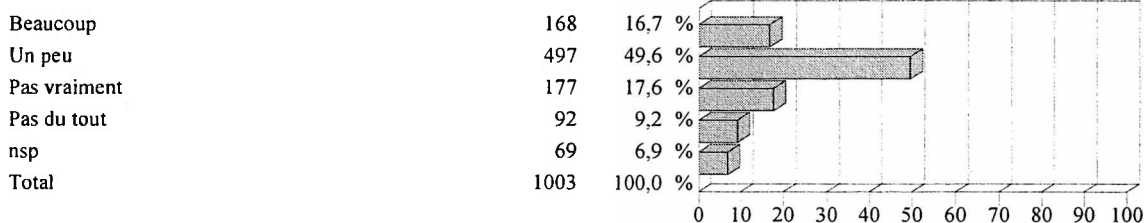


Q027 Q45 Dans votre département, les organismes suivants prennent-ils part au dispositif de prise en charge de l'urgence ?

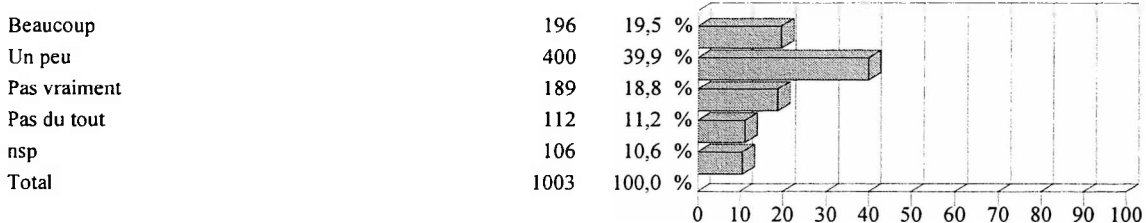
02 Les hôpitaux



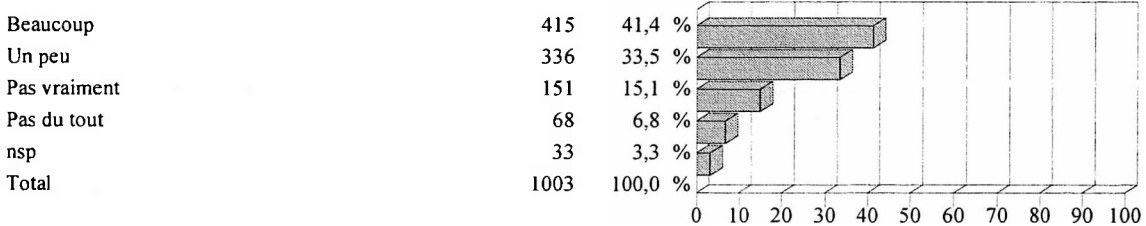
03 La police



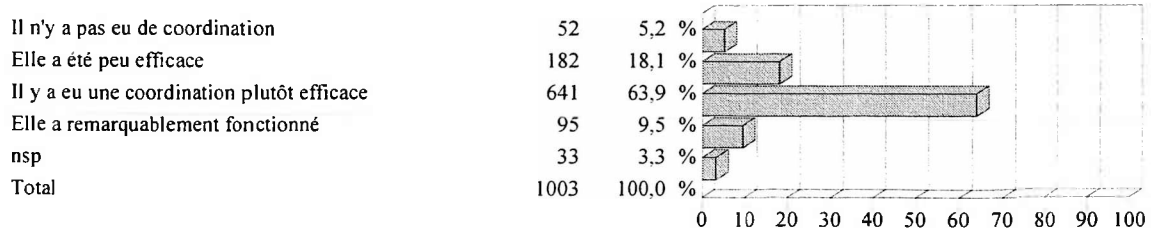
04 Les pompiers



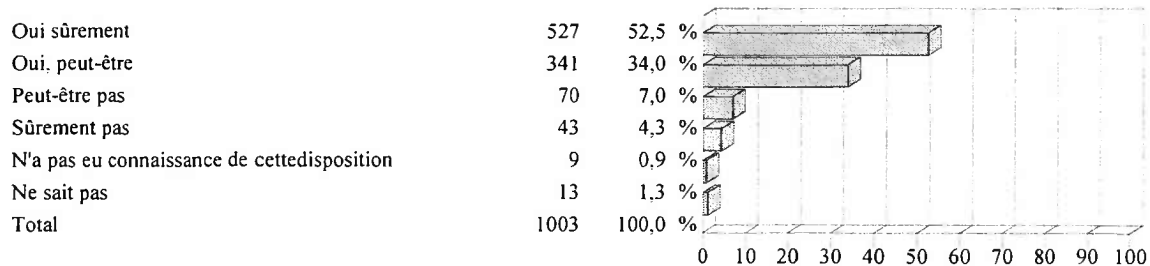
05 Les services sociaux de secteurs



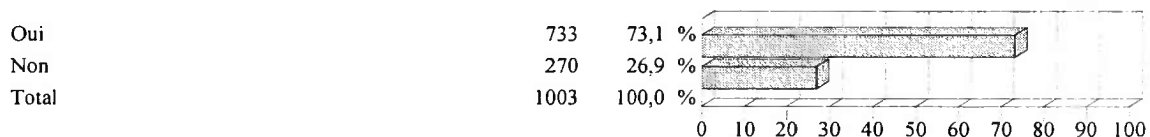
Q028 Q46 Que diriez-vous de la coordination des différentes personnes ou institutions qui ont pris en charge l'urgence pendant l'hiver 97/98 ?



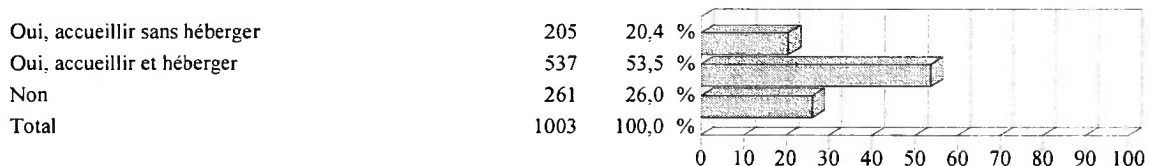
Q029 Q47 Pensez-vous qu'il comité d ptal de coordin. des pol. de pr vent  et de lutte ctre les exclusions permette d'améliorer la coordinat  entre acteurs ?



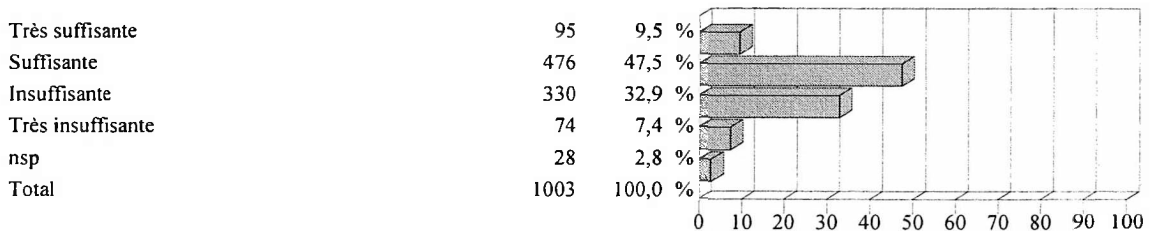
Q030 Q48 Concernant votre activité, êtes-vous en contact direct avec les personnes en difficulté sociale qui viennent présenter une demande en urgence ?



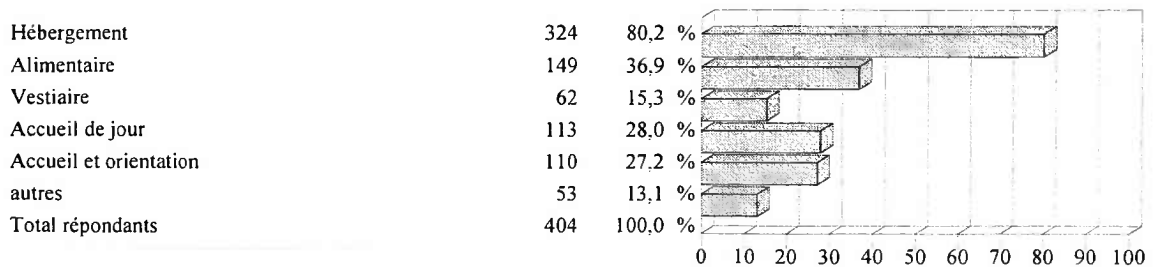
Q031 Q49 Exercez-vous votre activité ds l  tablisst ou l service dt la ou une des missions est d'accueillir ou d'héberger des personnes en urgence ?



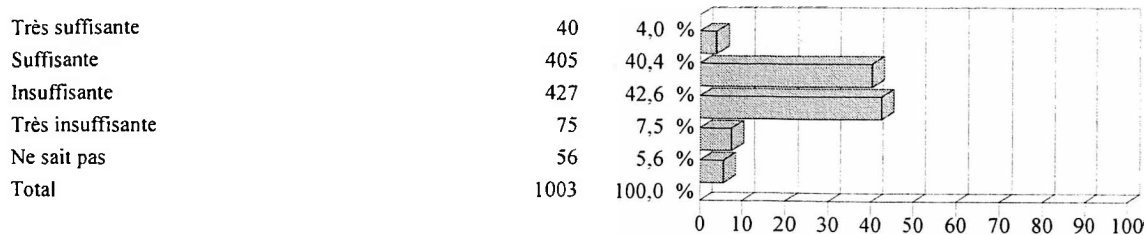
Q032 Q50 Que diriez-vous de la couverture des besoins d'accueil et d'hébergement dans votre département pendant l'été ? Elle est...



Q033 Q51 Quels sont les besoins qui n'ont pas été couverts ?

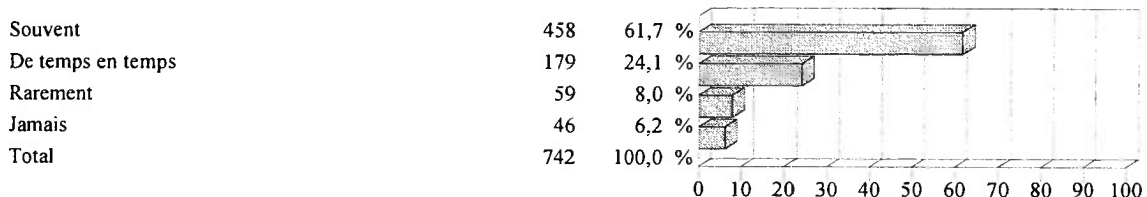


Q034 Q53 Que diriez-vous de la capacité d'accueil et d'hébergement 24 heures/24 dans votre département ? Elle est...

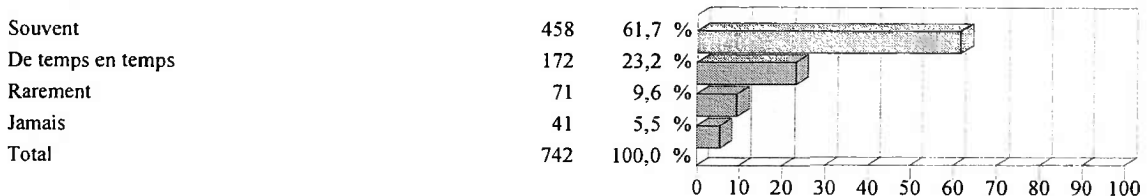


Q035 Q54 Pour les personnes accueillies ou hébergées en urgence, avez-vous dû proposer et rechercher des solutions dans les domaines suivants :

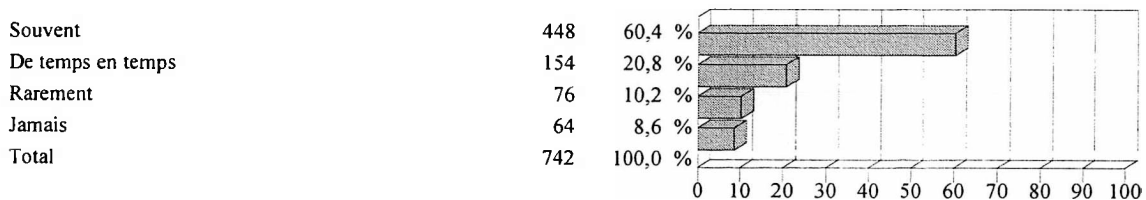
01 Hébergement de courte durée (moins de 8 jours)



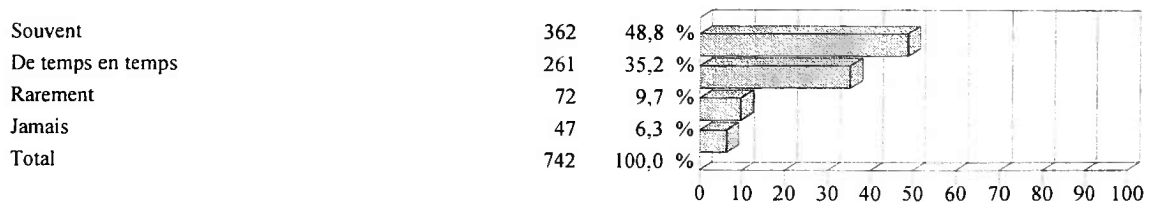
02 Hébergement de moyenne durée (moins de 3 mois)



03 Accès à un logement

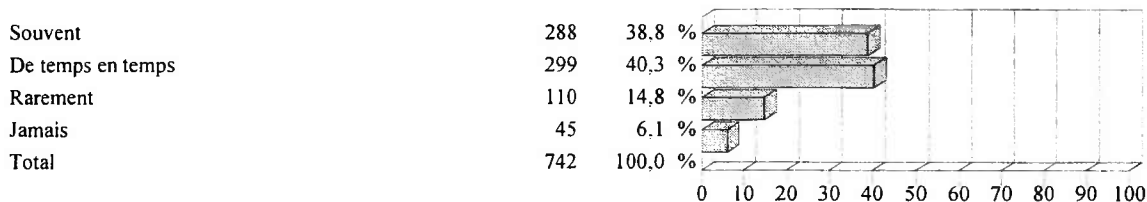


04 Accès à des soins somatiques

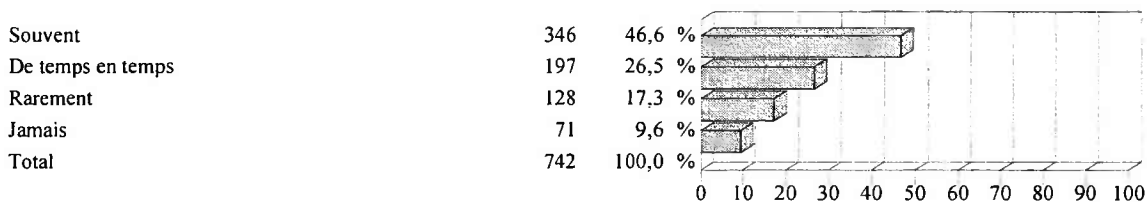


Q035 Q54 Pour les personnes accueillies ou hébergées en urgence, avez-vous dû proposer et rechercher des solutions dans les domaines suivants :

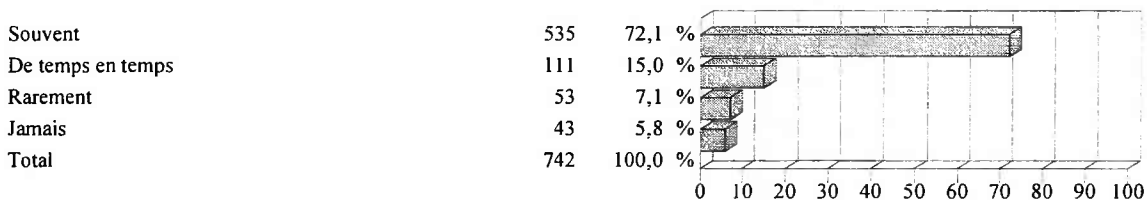
05 Accès à des soins psychiatriques



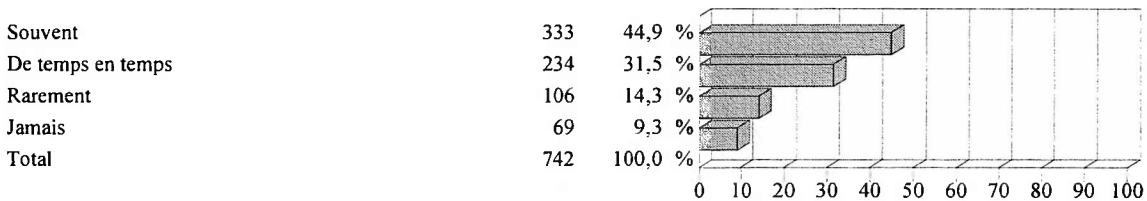
06 Accès à une formation ou à un emploi



07 Alimentation

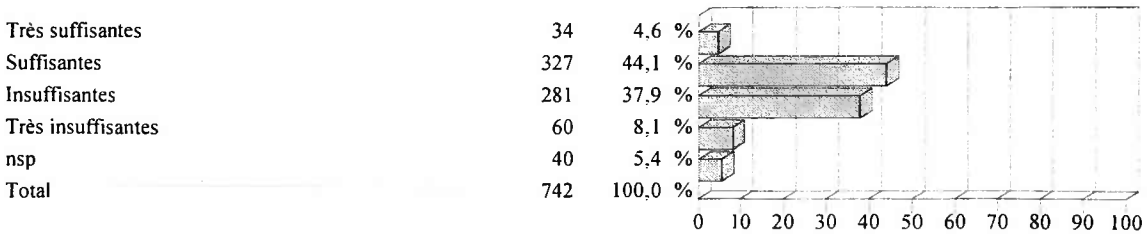


08 Fourniture de vêtements



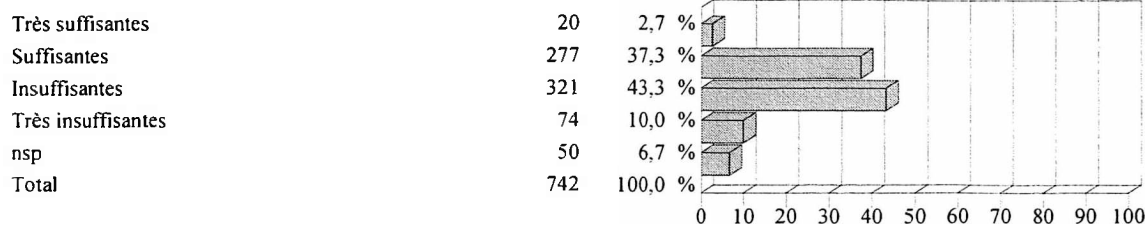
Q036 Q55 Ds chacun de ces domaines, en fonction des ressources déptales, vos possibilités pr des pers. accueillies ou hébergées en urgence sont...

01 Hébergement de courte durée (moins de 8 jours)

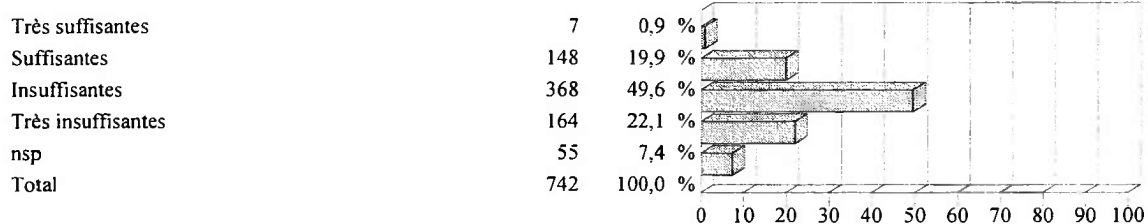


Q036 Q55 Ds chacun de ces domaines, en fonction des ressources déptales, vos possibilités pr des pers. accueillies ou hébergées en urgence sont...

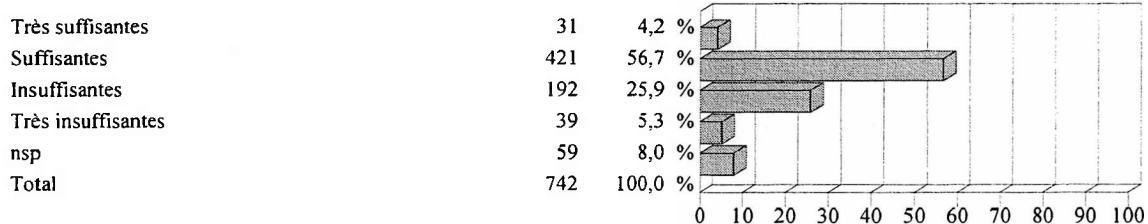
02 Hébergement de moyenne durée (moins de 3 mois)



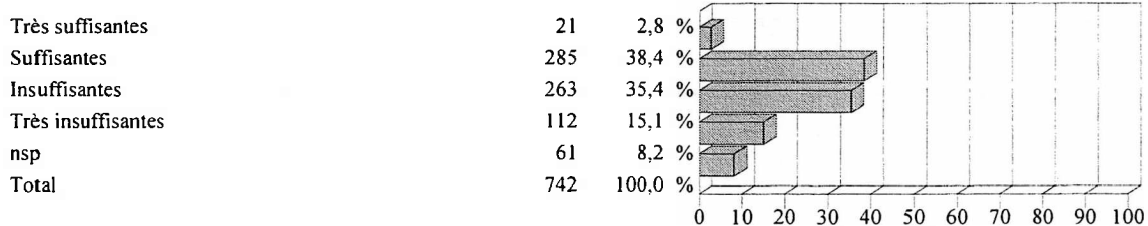
03 Accès à un logement



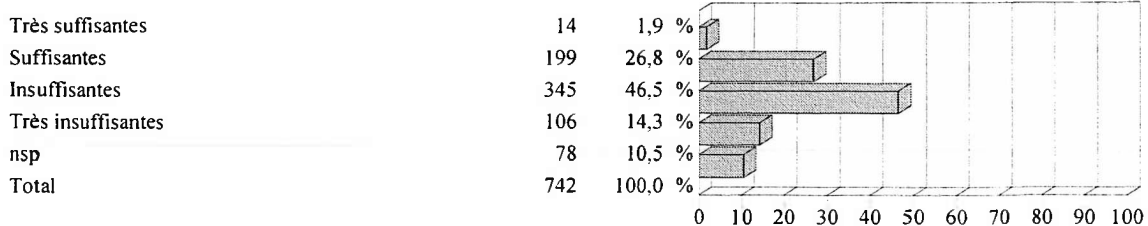
04 Accès à des soins somatiques



05 Accès à des soins psychiatriques

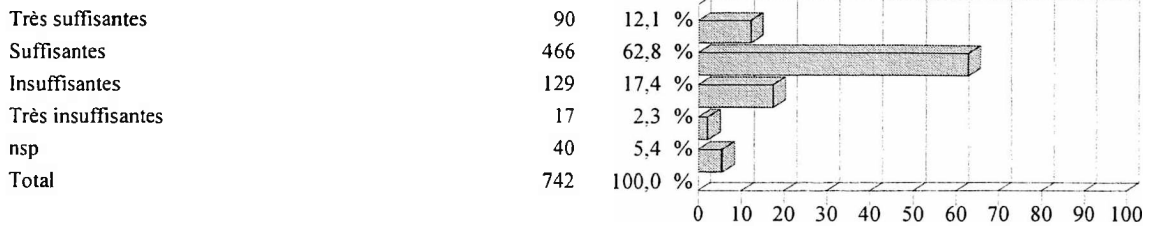


06 Accès à une formation ou à un emploi

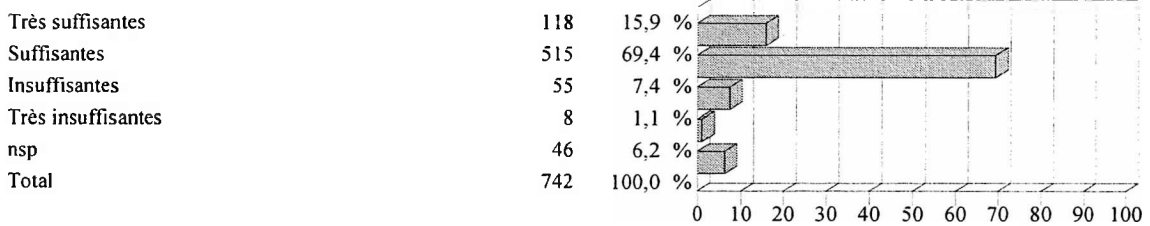


Q036 Q55 Ds chacun de ces domaines, en fonction des ressources déptales, vos possibilités pr des pers. accueillies ou hébergées en urgence sont...

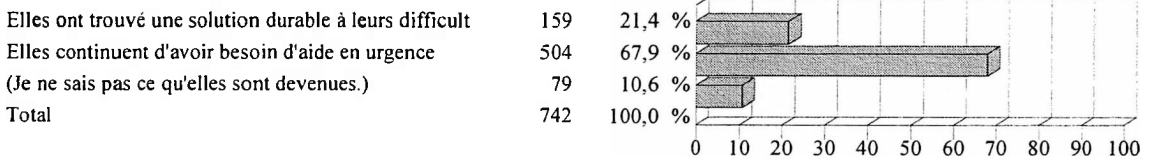
07 Alimentation



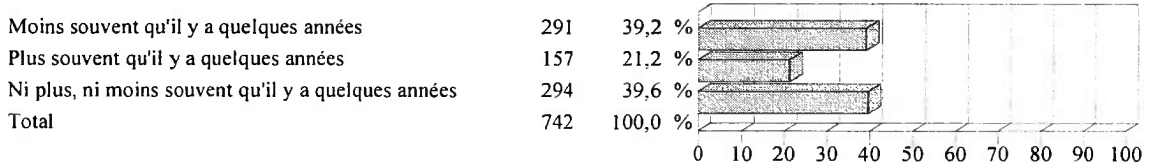
08 Fourniture de vêtements



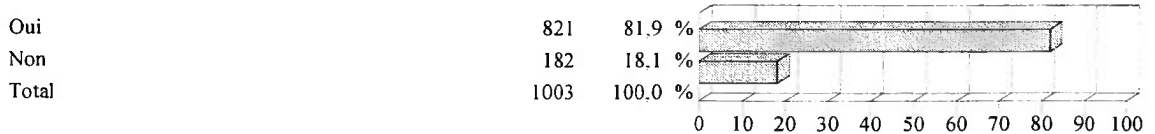
Q037 Q56 Quel est votre sentiment, à propos des personnes que vous avez accueillies ou hébergées en urgence



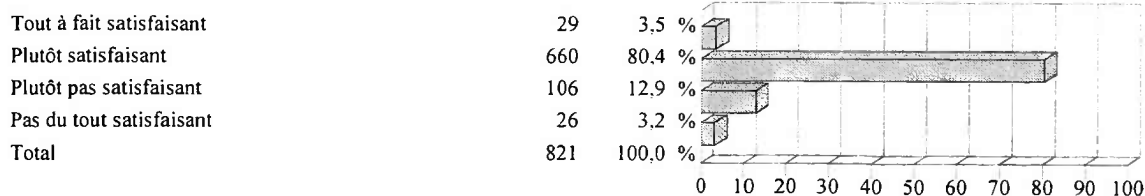
Q038 Q57 Pensez-vous que ces personnes trouvent une solution durable à leurs difficultés ?



Q039 Q58 Connaissez-vous le contenu de la loi de lutte contre les exclusions ?

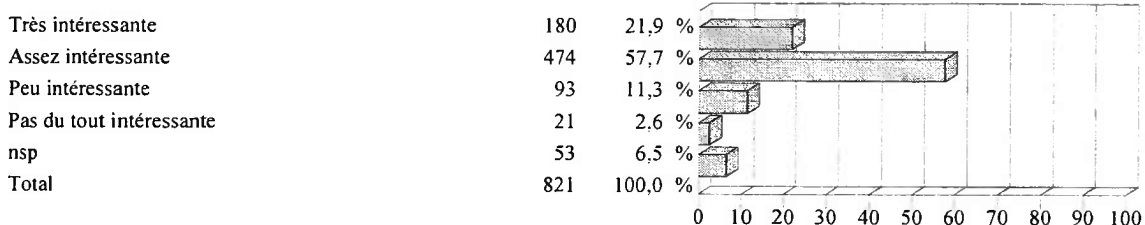


Q040 Q59 Globalement, diriez-vous que ce texte de loi est :

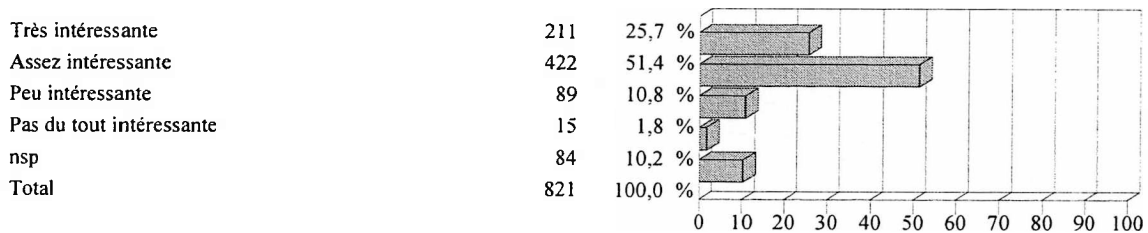


Q041 Q60 Chacune des dispositions suivantes, prévues par la loi de lutte contre les exclusions, vs paraît-elle intéressante ?

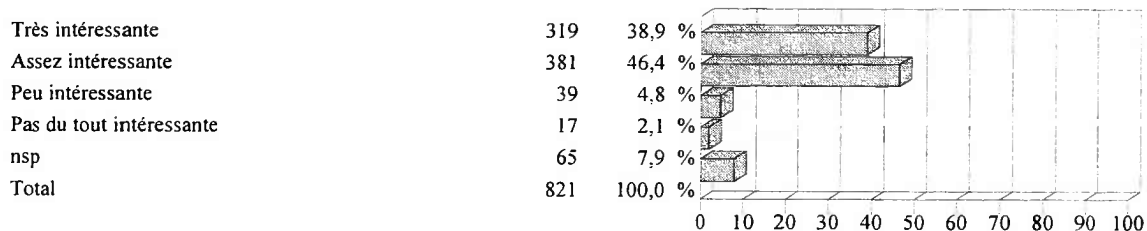
01 La réforme de la procédure d'expulsion



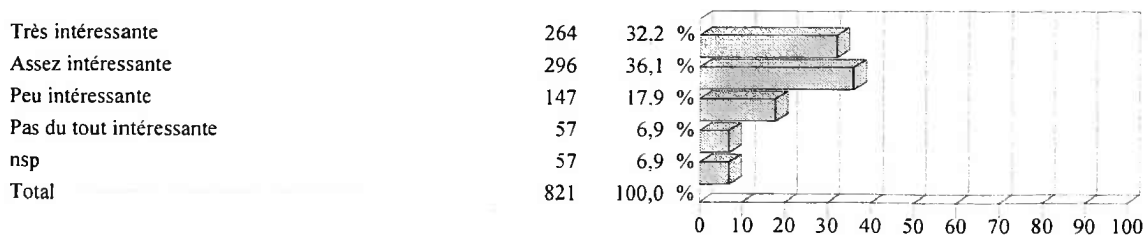
02 La modificat° des règles d'attribut° des logemts sociaux (N° départal d'enregistremt, chartes intercommunales du logemt...)



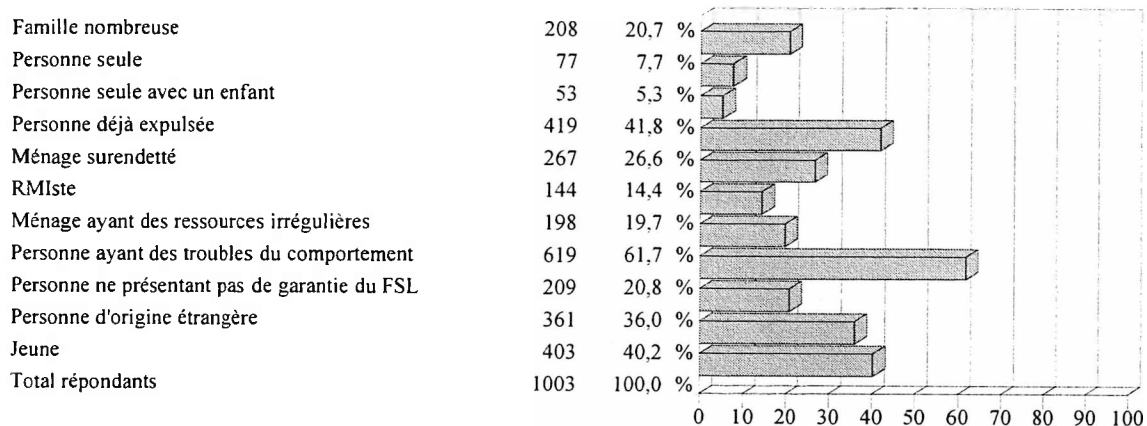
03 L'augmentat° des FSL et le recadrage de leurs condit° de fonctionnemt (critères d'éligibilité, interdict° des critères de résidence...)



04 La lutte contre la vacance des logements (réquisition, taxe)

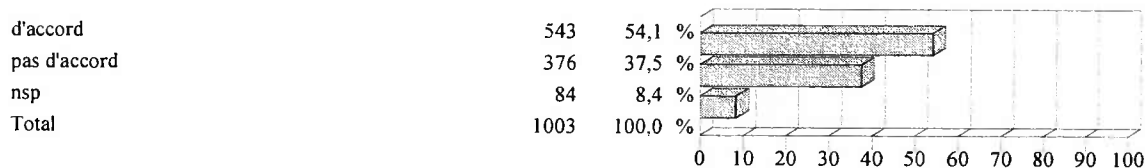


Q042 Q61 Ds cette liste, pouvez-vs sélectionner 3 catégories de pers., pour lesquelles il est plus difficile de trouver ou retrouver un logement ?

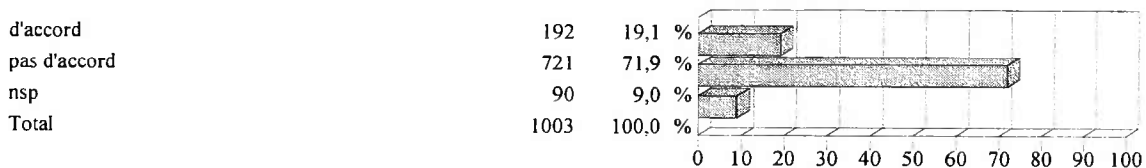


Q043 Q62 Etes-vous ou non d'accord avec les propositions concernant le FUS ?

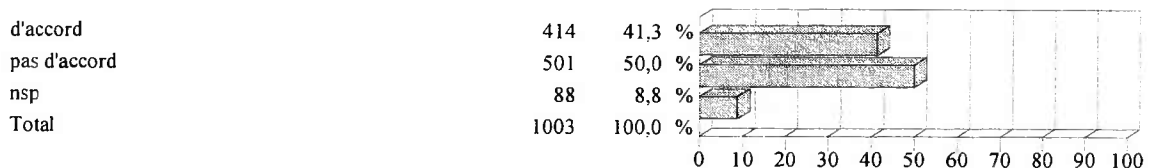
01 Le Fonds d'Urgence Sociale (FUS) a permis d'identifier de nouveaux publics



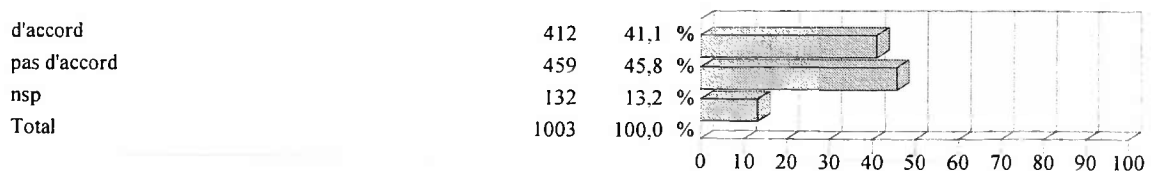
02 Il constitue une dépense inutile



03 Il a permis de consolider le partenariat local

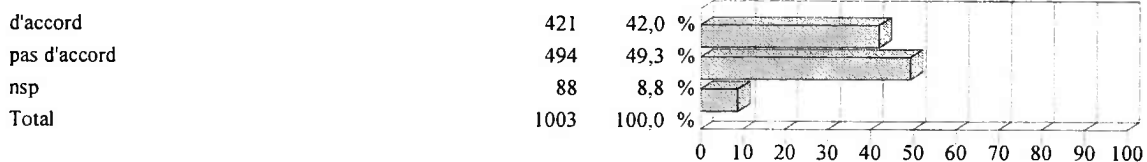


04 Il n'a pas touché le public des services d'accueil et d'hébergement d'urgence

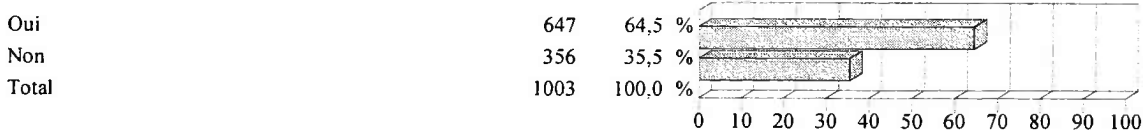


Q043 Q62 Etes-vous ou non d'accord avec les propositions concernant le FUS ?

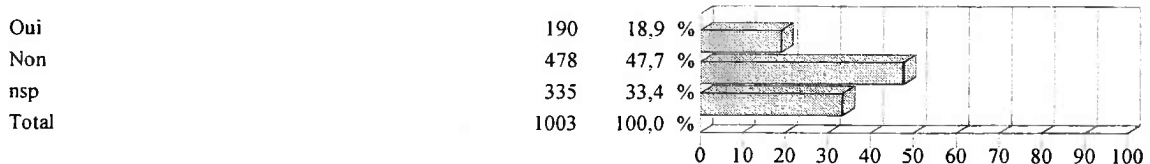
05 Il sera nécessaire de recommencer l'opération chaque année



Q044 Q63 Avez-vous personnellement orienté des demandeurs vers le Fonds d'Urgence Sociale ?

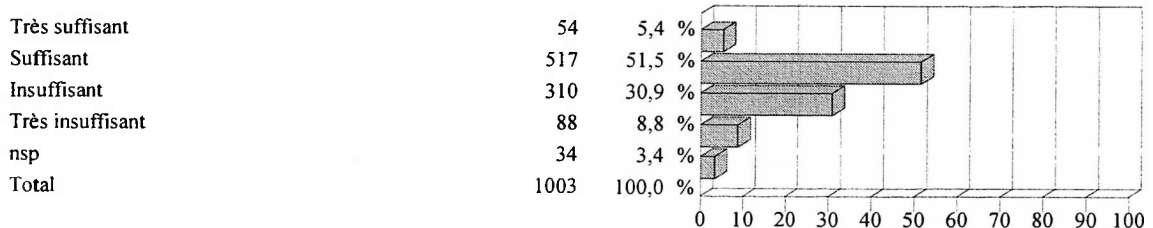


Q045 Q64 Le 115 a-t-il ou non joué un rôle dans l'information et l'orientation des demandeurs d'aide en urgence, vers le Fonds d'Urgence Sociale ?

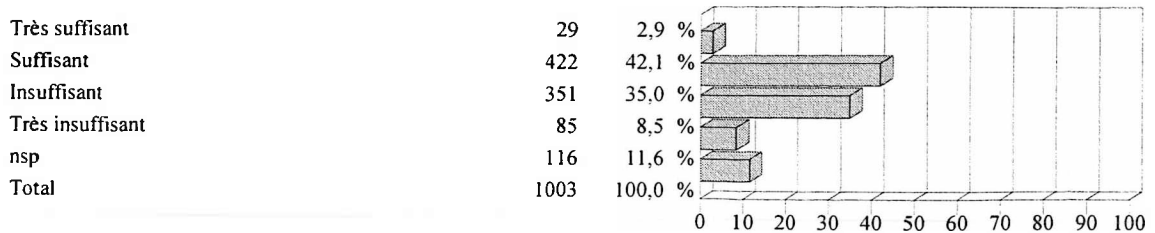


Q046 Q65 Si l'hiver 98-99 était très froid, le réseau d'accueil et d'hébergement d'urgence serait-il...

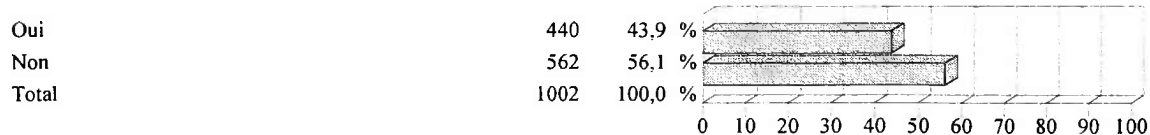
01 Dans votre ville



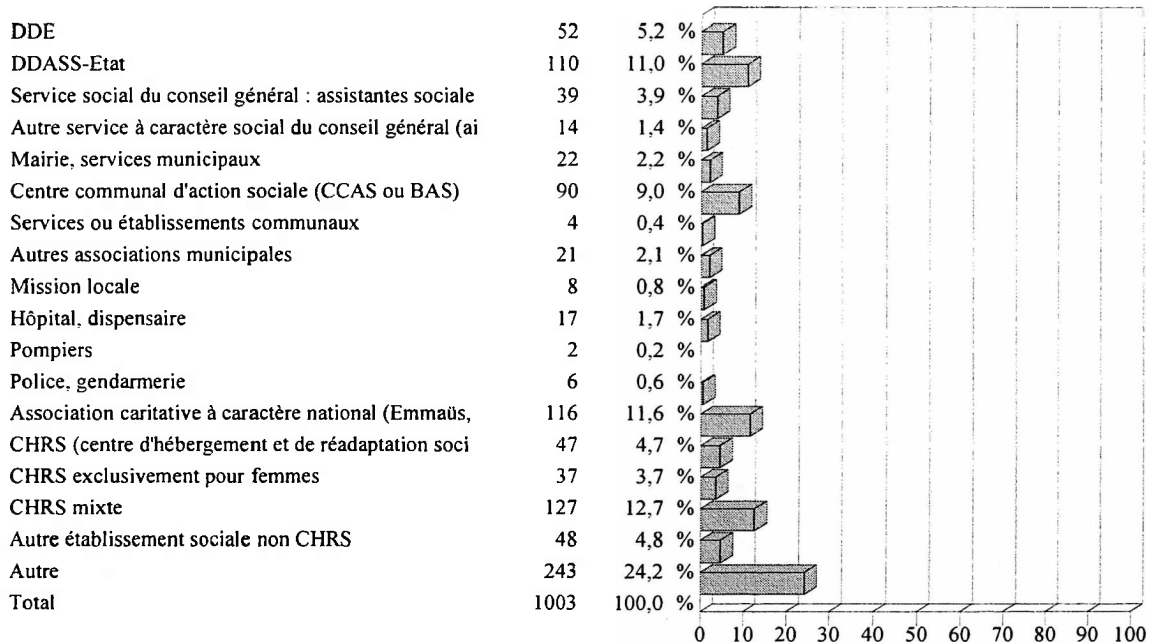
02 Dans l'ensemble de votre département



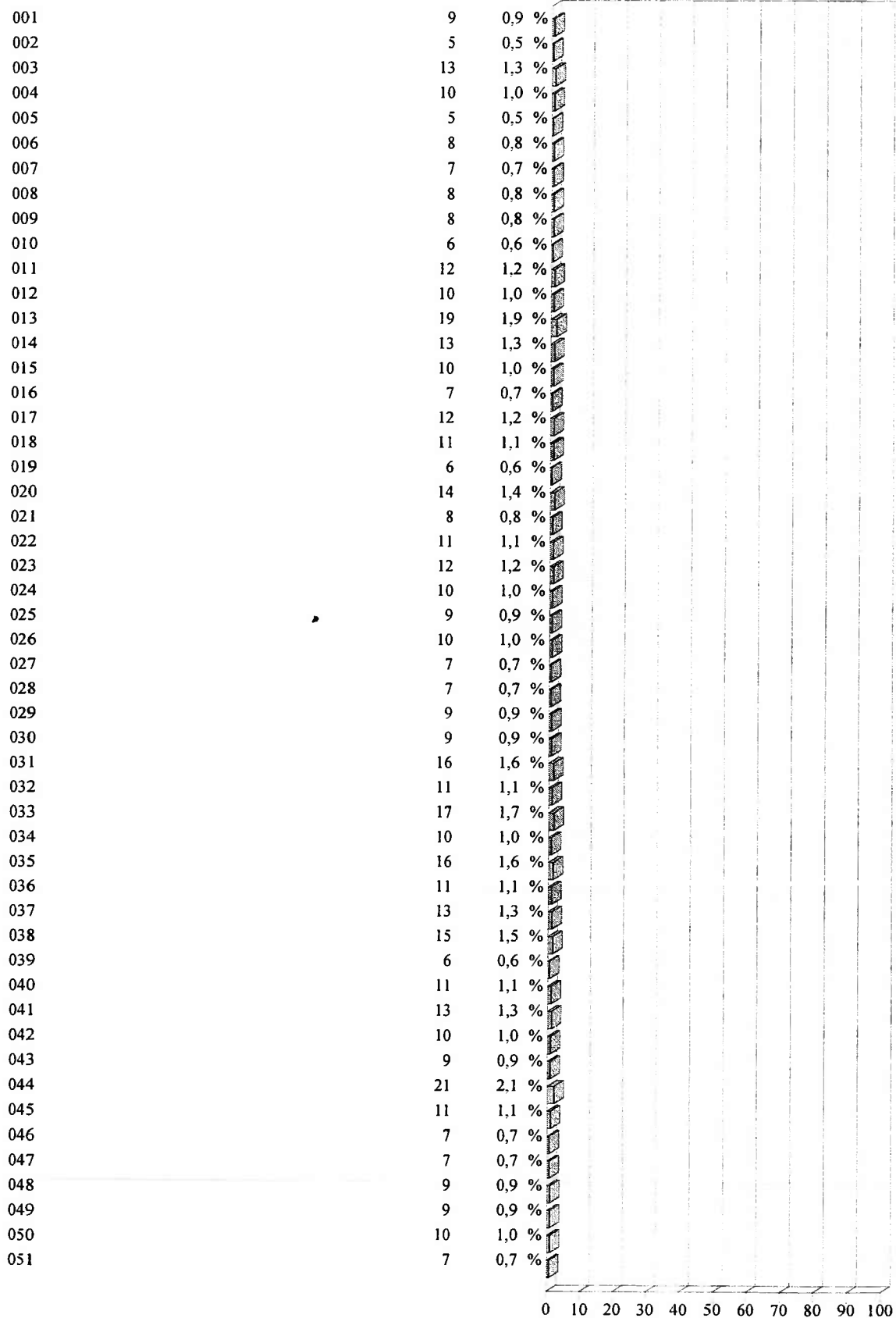
Q047 Q66 En matière d'accueil et d'hébergement d'urgence, avez-vous un ou des projets pour l'hiver 98-99 ?



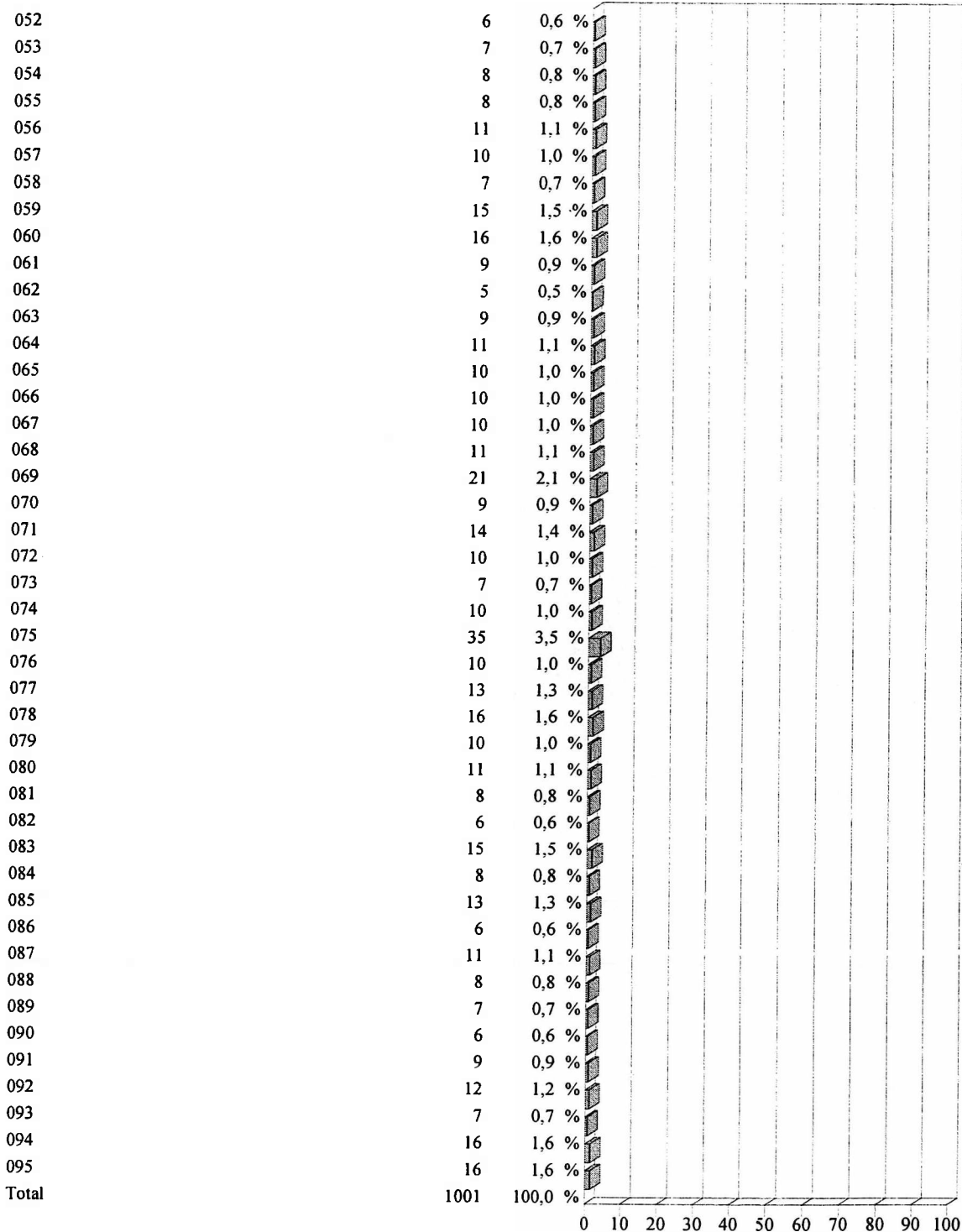
Q048 Q71 Type d'institution dans laquelle travaille l'interlocuteur :



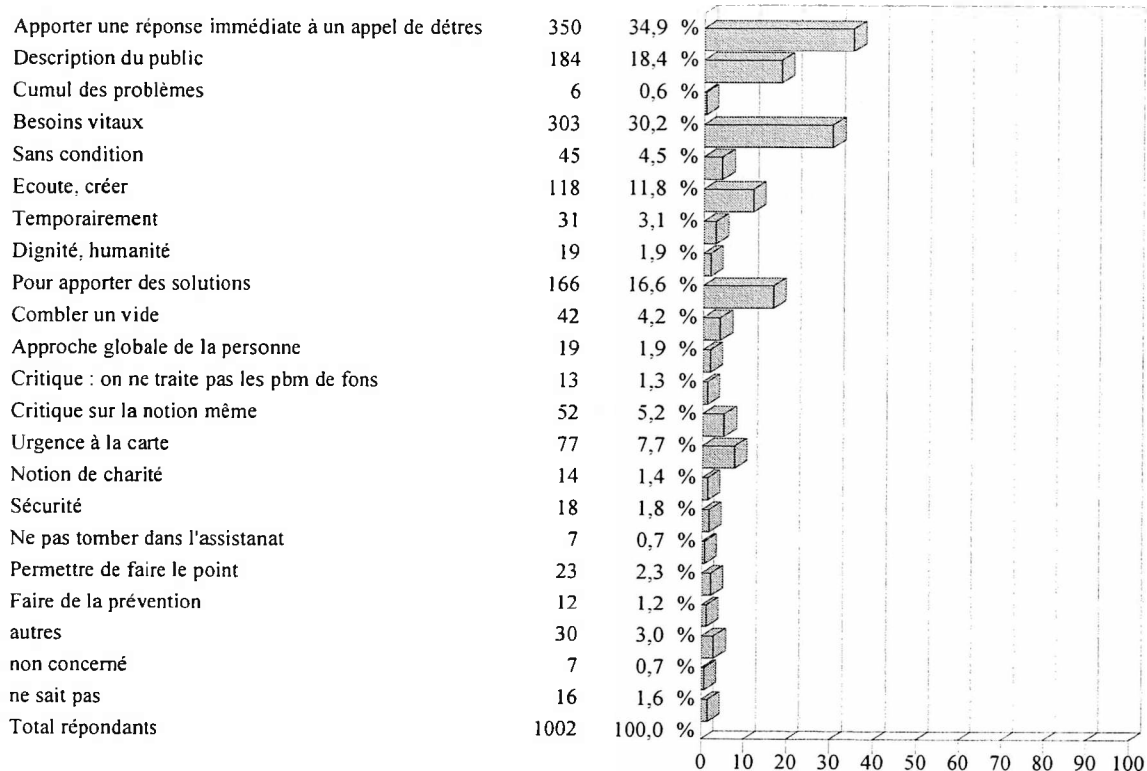
Q049 Q73 Département d'exercice professionnel



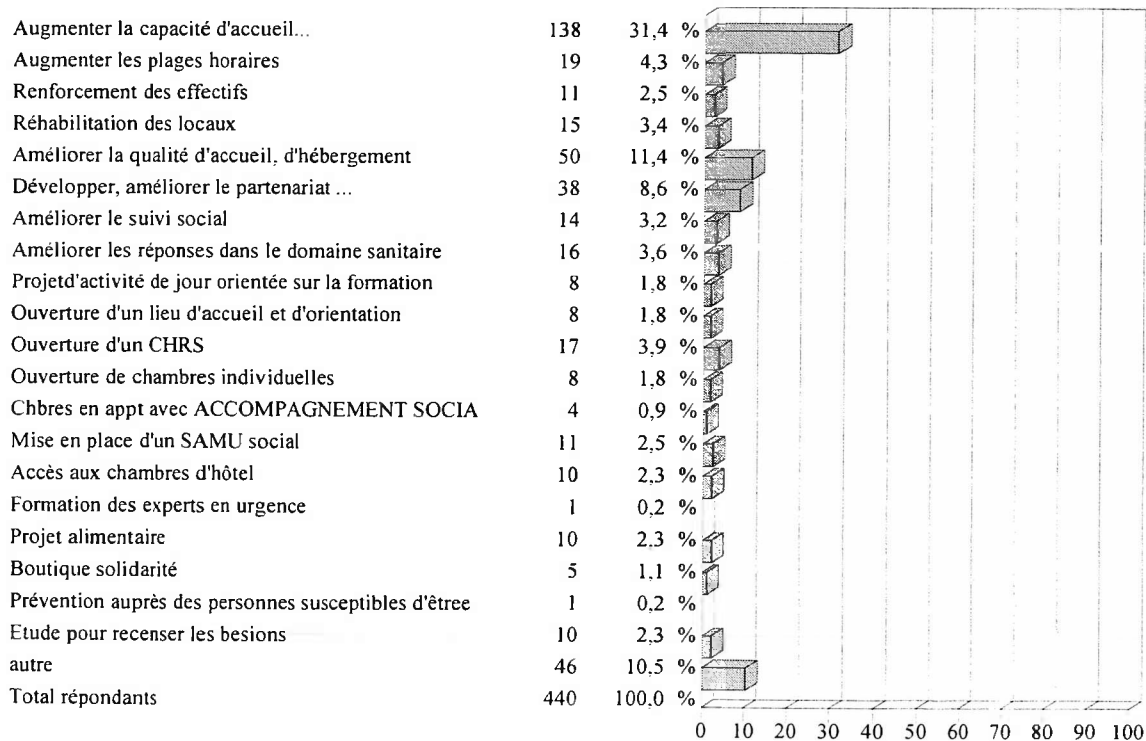
Q049 Q73 Département d'exercice professionnel



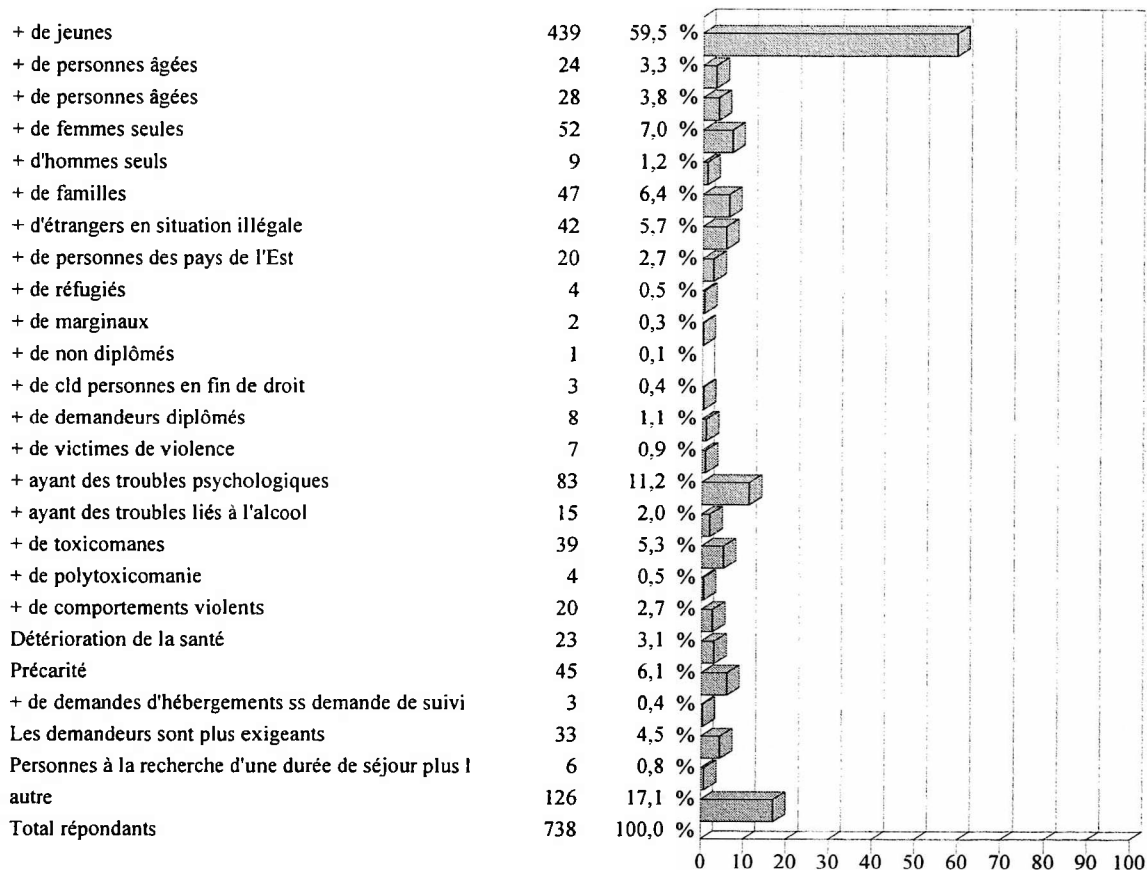
Q054 Q79 Quelle est votre propre définition de l'urgence sociale ?



Q055 Q80 Les projets pour l'hiver 98/99, en matière d'accueil et d'hébergement



Q056 Q81 Les caractéristiques nouvelles des demandeurs :



Dépôt légal : février 1999

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-129-8

