

ENQUÊTE 142

1995

Instructions aux enquêteurs

ELEMENTS POUR LA FORMATION DES ENQUETEURS

18 Avril 1995

Table des matières

Présentation des enquêtes pilotes de l'Ined

- 1.1. Le cadre de ces enquêtes
- 1.2. Les objectifs
- 1.3. Le dispositif d'enquête

L'enquête de jour auprès de la clientèle des "services"

0. La feuille de contact

1. Filtre et questionnaire

- 1A1. Le filtre (questionnaire n°1)
- 1A2. Le questionnaire (n°2 ou n°3)
 - 1B0. Caractéristiques démographiques
 - 1B1. Utilisation des services
 - 1B2. Le logement
 - 1B3. Les liens familiaux et amicaux, le recours aux associations
 - 1B4. Travail, diplôme et profession
 - 1B5. Revenus, ressources financières
 - 1B6. Questions diverses

2. Quelques consignes

3. Comment enquêter

- 3.1 Vue d'ensemble
- 3.2 Choisir les enquêtés : quelques cas

4. Annexes (liste)

Questionnaires "bulles"

Description d'un centre (centre d'urgence de la Poterne)

Description d'un vestiaire (vestiaire Emmaüs)

Description d'un point soupe (République)

Présentation des enquêtes pilotes de l'Ined

1.1. Le cadre de ces enquêtes

Dans son avis adopté par son assemblée plénière le 29 juin 1993, le Conseil National de l'Information statistique (CNIS) a recommandé que "la population des sans abri et sans logis fasse l'objet, sous l'égide du CNIS, d'une investigation méthodologique pour préparer les voies d'une meilleure connaissance de ces populations".

A la suite de cette recommandation, un groupe de travail sur les sans abri a été créé, avec pour mission "de proposer un schéma d'investigation qui permette de recenser et de connaître, de façon scientifiquement établie, la population des exclus du logement et les obstacles que celle-ci rencontre dans la recherche d'un logement". Ce groupe comporte un sous-groupe technique, chargé de faire des propositions, composé de statisticiens et de membres des associations et des administrations concernées (Justice, Affaires sociales, DDASS, CNAF, Equipement...). .

L'expérimentation de l'Ined se situe dans le cadre plus large de ce dispositif d'investigation. A l'heure actuelle, les expérimentations proposées par le CNIS portent sur trois thèmes : les personnes menacées d'expulsion par une décision de justice, les conditions de logement des personnes à très faibles revenus (que l'on repère parmi les allocataires des Caisses d'allocations familiales) et les éventuelles pertes de logement qu'elles ont pu connaître dans le passé, les personnes sans domicile "au sens strict", c'est-à-dire qui dorment dans des centres d'hébergement, des lieux publics ou des endroits non prévus pour l'habitation (caves etc.). C'est ce dernier thème qui a été plus particulièrement confié à l'Ined. Notons que le mandat originel - et le nom - du groupe était l'étude des personnes "sans-abri". C'est lors des premières réunions que le flou de la définition de sans-abri a conduit à répertorier un ensemble de situations par rapport au logement, situations qui ne sont pas nécessairement à traiter toutes dans la même enquête.

Cet accent sur le logement est à relier à l'un des rôles du CNIS, qui est de réfléchir aux situations mal couvertes par la statistique. Précédemment, la création de l'enquête dite "Situations défavorisées" faisait suite au souci de mieux connaître les populations pauvres et le cumul des difficultés dans les domaines des revenus, du logement, de la santé, de la formation, des relations familiales et sociales. Toutefois cette enquête ne porte que sur les ménages logés, pour lesquels on dispose d'une base de sondage fournie, essentiellement, par le recensement. Les personnes sans logement ne figurant dans aucune liste ni aucun registre administratif (à la différence, par exemple, des bénéficiaires du RMI, ou des "homeless" anglais qui représentent une catégorie administrative particulière mais qui n'incluent pas tous ceux qui dorment dans un centre ou dans la rue), il est très difficile d'en tirer un échantillon "représentatif", d'où l'intérêt du CNIS pour la mise en place d'un dispositif approprié.

1.2. Les objectifs

Ces enquêtes-pilotes ont deux objectifs :

- donner un premier éclairage permettant de mieux connaître les difficultés que rencontrent les personnes sans logement, les façons dont elles s'y prennent pour surmonter ces difficultés, et le processus qui les a conduites à cette situation. Pour cela on leur demandera de décrire leurs conditions de vie actuelles, ainsi que certaines périodes de leur histoire résidentielle, professionnelle et relationnelle. La deuxième enquête (auprès de la clientèle des "services") est plus adaptée à cette étude des processus.

- étudier les conditions de réalisation et de généralisation à plus grande échelle d'enquêtes de ce type ;

1.3. Le dispositif d'enquête

L'expérimentation de l'Ined est essentiellement constituée de deux enquêtes pilotes, qui sont des adaptations au cas français de méthodes testées depuis plusieurs années aux Etats-Unis.

La première est une opération qui se déroule une nuit donnée, à la façon d'un recensement, et qui comporte un dénombrement des personnes rencontrées dans la rue entre deux et quatre heures du matin dans une aire donnée ainsi que des personnes dormant cette nuit-là dans les centres d'hébergement de la même zone. Dans les centres, les personnes sont interrogées selon un tirage aléatoire. Le questionnaire est passé avant que les personnes ne s'installent pour la nuit ou le lendemain matin à leur départ. Dans la rue toutes les personnes éveillées lors du passage des enquêteurs sont interrogées. L'horaire de 2h à 4h du matin pour la partie se déroulant dans la rue correspond à celui de fermeture des centres d'hébergement, gares et stations de métro. C'est aussi une heure où on rencontre peu de personnes disposant d'un logement et où les personnes dormant dehors ont une mobilité minimum. Etant donné les conditions d'enquête (heure avancée de la nuit, extérieur, fatigue des personnes rencontrées, groupes assez importants dont il faut interroger tous les individus dans une plage horaire courte...), ce questionnaire est court. Il est donc plus adapté à un dénombrement, accompagné de quelques caractéristiques des personnes, de leur situation par rapport au logement et de l'usage qu'elles font des différents "services" tels que centres d'hébergement, restaurants sociaux, vestiaires.... D'autre part, à ce questionnaire peuvent être associées des observations de type ethnographique pour décrire la façon dont les personnes s'installent pour la nuit et si elles sont isolées ou en groupe. Les questions sur l'utilisation par les sans domicile des services doivent permettre d'évaluer quelle proportion de personnes qui dorment dehors ne sont pas touchées par notre deuxième enquête. Il existe une version "centres d'hébergement" et une version "rue" de ce questionnaire.

La deuxième enquête de l'Ined se déroule le jour, sur un laps de temps d'un mois, auprès des "clients" des services du type hébergement, distribution de nourriture et de repas chauds y compris itinérants, soins médicaux, vestiaires. Ces services sont tirés au sort dans une liste exhaustive (sur Paris intra-muros plus la Maison de Nanterre), dont l'établissement a été la première phase du travail. Chaque jour, un certain nombre de ces services doivent être visités par les enquêteurs qui y feront passer chacun de deux à trois questionnaires auprès de personnes tirées au sort d'une façon qui sera détaillée par ailleurs. Un questionnaire "filtre" (questionnaire n°1) débute les entretiens, permettant de préciser la situation par rapport au logement des personnes enquêtées. On interrogera aussi, avec un questionnaire spécifique (questionnaire n°2), les utilisateurs des services qui ont un logement.

Bien sûr, il n'y a pas une frontière nette entre "avoir un logement" et "ne pas avoir de logement", mais plutôt un continuum de situations. Par exemple, une personne dormant pour une nuit en centre d'accueil d'urgence peut être classée "sans logement" sans trop d'hésitation. Mais on peut dormir dans certains de ces centres pendant des années.

D'autres centres, comme les CHRS, sont réservés aux personnes en voie de réinsertion, et constituent un hébergement plus stable, où l'on peut laisser ses affaires. Certains CHRS s'adressent aux familles et sont constitués d'appartements. Par ailleurs, on peut être hébergé par un parent ou un ami de façon stable et durable. Il a fallu trancher car on ne peut pas avoir un questionnaire différent pour chaque situation. En revanche, on essaie de décrire au mieux cette situation dans le filtre et dans les questionnaires 2 et 3.

Les personnes classées comme "n'ayant pas de logement" à l'issue du filtre répondront au questionnaire n°3. Les questionnaires 2 et 3 peuvent être plus longs et porter sur un éventail de thèmes plus large que lors de l'enquête de rue. En effet les enquêteurs disposent de plus de temps et il est relativement plus facile de se mettre un peu en retrait pour interroger les personnes dans de bonnes conditions de confidentialité que lorsqu'on les interroge dans la rue. Toutefois, le problème du lieu où passer le questionnaire se pose lors des enquêtes se déroulant dans la rue, auprès des personnes utilisant les points soupes (on peut alors se "replier" sur un café). Dans certains cas qui vous seront précisés

à l'avance, les enquêteurs demanderont à l'enquêté s'il accepte de les retrouver pour un entretien plus approfondi, et un rendez-vous sera alors fixé.
Dans les deux enquêtes, il est très important d'enregistrer les refus, sur la feuille de contact prévue. Dans le cas d'un refus, on notera aussi le sexe et l'âge approximatif de la personne.

L'enquête de jour auprès de la clientèle des "services"

Par souci de simplification, on appellera filtre le questionnaire n°1 et "questionnaire" le 2 et le 3, lorsque les observations les concernent tous les deux.

Le questionnaire auprès de la clientèle des services est plus long que celui de l'enquête "rue et centres". Sa durée varie de 30 minutes à une heure, selon le besoin qu'on les personnes de parler de leur situation, de raconter leur histoire, dans un ordre qui ne sera pas toujours celui du questionnaire que nous avons conçu, mais qu'il faut savoir parfois ne pas interrompre. Il vaut mieux écouter la personne interrogée cinq ou dix minutes à certains moments. Toutefois, on a aussi un questionnaire à faire passer, et dans un certain ordre. Si on dispose déjà de certains renseignements qui ont été donnés spontanément, on les intègre le moment venu dans le questionnaire, en posant une question de confirmation.

Ce que la personne vous raconte lors des premiers instants de l'entretien, donne un certain nombre d'informations pour le questionnaire; d'où la nécessité pour l'enquêteur de bien maîtriser ce questionnaire.

0. La feuille de contact

Cette feuille rassemble des informations sur toutes les personnes contactées, avec l'issue de ce contact. On y trouve le sexe, l'âge estimé, l'issue du contact (questionnaire accepté, questionnaire refusé, personne inapte, report à un moment plus tardif). Dans le cas d'un report, il faut revenir ultérieurement à la feuille pour préciser si l'interview a eu lieu ou pas. Dans le cas d'un refus ou d'une personne inapte, préciser les raisons.

Chaque personne contactée est portée sur la feuille dans l'ordre des contacts. Si l'interview est réalisée, on affecte à la personne un numéro d'ordre, qui est celui du questionnaire rempli (appelé sur la feuille de contact : "n° entretien"). **ATTENTION le même numéro doit figurer sur le questionnaire.** Le numéro d'entretien est différent du rang du contact en raison des refus et des reports.

Exemple : le premier contact conduit à une acceptation du questionnaire, le deuxième à un refus, le troisième à une acceptation. On a alors :

- pour la première personne le numéro d'entretien est égal à 1 ;
- pour la deuxième, le numéro d'entretien est non rempli ;
- pour la troisième le numéro d'entretien est 2.

Autre exemple : la première personne contactée reporte le questionnaire qui se déroulera en troisième, les deux suivantes acceptent d'être interrogées tout de suite. On a alors :

- pour la première personne le numéro d'entretien = 3 ;
- pour la deuxième le numéro d'entretien = 1 ;
- pour la troisième personne le numéro d'entretien = 2.

1. Filtre et questionnaire

1A1. Le filtre (questionnaire numéro 1)

Le filtre sert surtout pour les personnes interrogées dans un restaurant social ou un lieu de distribution de nourriture. Il cherche à préciser la situation de la personne par rapport au logement. Il ne s'agit pas de ne pas interroger les personnes logées, mais de les orienter vers un autre questionnaire qui comporte une partie spécifique de description du logement (la plupart des autres questions sont communes, sauf celles qui n'auraient pas de sens

pour des personnes ayant un logement). Le filtre est construit essentiellement grâce aux réponses à des questions sur le type de lieu où on passe la nuit, sur le statut qu'on a dans ce lieu s'il s'agit d'un logement "ordinaire", sur la permanence de la présence dans ce lieu. Cette dernière question, ainsi que celle sur la possibilité de laisser des affaires sur place d'une nuit sur l'autre, est intéressante y compris pour les personnes dormant dans un centre d'hébergement et qui y sont interrogées.

Sont orientées vers un questionnaire "logement" toutes les personnes dormant régulièrement dans un appartement ou une maison ou une chambre chez un particulier, avec un statut de propriétaire ou locataire ou dans un logement de fonction. On y oriente aussi les personnes qui sont logées de façon régulière chez quelqu'un d'autre, et celles logées dans un appartement en CHRS auxquelles on fera passer un questionnaire "logement" (version 2) quelle que soit l'issue du filtre (que toutefois on remplira selon les indications de l'intéressé). Le questionnaire "logement" vise à repérer et à décrire d'autres situations de précarité par rapport au logement (durée limitée, hébergement chez quelqu'un, inconfort) que le seul fait d'être "à la rue" ou en centre d'urgence. En résumé, si la personne a un logement (y compris appartement en CHRS et hébergement stable chez une autre personne) elle répondra au questionnaire n°2, si elle n'en a pas elle répondra au questionnaire n°3.

1A2. Le questionnaire (version n°2 ou n°3)

Ce qui suit détaille chaque partie du questionnaire. Celui-ci est conçu de telle sorte qu'il soit possible de noter en marge les expressions utilisées, en particulier (mais pas seulement) les réponses qui vous poseraient problème : difficulté à les affecter à une case, hésitation sur la pertinence de votre classement. Ces remarques complémentaires nous seront très utiles par la suite, lorsque nous reprendrons les questionnaires un à un pour les analyser. En effet, cette enquête étant une enquête-pilote, tout ce qui nous permet d'en éclairer les résultats est important. Sans réaliser pour autant un entretien de très longue durée, n'hésitez donc pas à annoter le questionnaire des renseignements complémentaires qui vous seront sans doute fournis spontanément, et même recherchez-les tout particulièrement à l'occasion des questions de type rétrospectif. Certaines de ces remarques peuvent être notées plus tard, à votre retour chez vous. D'autre part, un certain nombre de questions sont explicitement à réponse ouverte, avec une grille proposée à côté et permettant des relances.

1B0. Caractéristiques démographiques

Le questionnaire débute par les **caractéristiques démographiques** habituelles sexe, âge, lieu de naissance...

1B1. Utilisation des services

Après ces caractéristiques démographiques le questionnaire s'intéresse à **l'utilisation des services** que font les personnes interrogées.

Le but principal de cette partie du questionnaire est d'établir des pondérations qui permettront de ne pas attribuer plus d'importance aux personnes qui sont de grosses utilisatrices des services qu'aux autres. Cette partie est donc **absolument indispensable et doit être remplie le mieux possible**. Lorsque l'enquête aura tendance à répondre un peu vite, qu'il va tous les midis à tel endroit, toujours le même et de même pour le soir, ne pas hésiter à le relancer en demandant précisément un ou deux jours de la semaine. Il ne faut pas oublier que ces points repas ont aussi leur jour de fermeture hebdomadaire.

En cas de difficulté insurmontable, il faut au moins essayer de savoir si les services utilisés sont ou non dans Paris intra-muros (plus la Maison de Nanterre). Les questions sur la santé viennent assez naturellement ici. Ces questions portent, plutôt que sur la santé à proprement parler qui est un thème difficile à traiter, sur l'accès au soin et sur les incapacités (difficultés à voir, entendre, marcher...).

1B2. Le logement

Dans le questionnaire n°3 : ensuite vient une partie sur le **dernier logement occupé pour les personnes qui à l'issue du filtre auraient été classées comme "sans domicile"**. Ce que nous cherchons à repérer ici, c'est le dernier logement "de type ordinaire" occupé pour plus de trois mois, c'est-à-dire la dernière fois où la personne a habité une maison, un appartement ou une chambre chez un particulier (squat exclus), en tant que propriétaire, locataire ou occupant d'un logement de fonction. On cherche à savoir quel était ce logement, où il se situait et les raisons pour lesquelles la personne n'y habite plus.

Pour cela on passe par plusieurs étapes : on interroge d'abord sur le dernier logement de type maison ou appartement occupé pendant plus de trois mois. Si ce logement correspondait à un hébergement chez quelqu'un d'autre, on note quand et pourquoi la personne a quitté ce logement, et on essaie de remonter au dernier logement du même type occupé avec le statut de propriétaire ou locataire. Là aussi, on note quand et pourquoi la personne a quitté ce logement, et si elle a fait des démarches pour en trouver un autre.

On cherche aussi à savoir quelle a été la première période "sans logement" de la personne, et sa durée. Toutes ces questions sur le logement sont délicates et on veillera à noter en marge les expressions utilisées.

Dans le questionnaire n°2 : pour les personnes qui à l'issue du questionnaire filtre auraient été classées comme "avec domicile" cette partie du questionnaire porte sur le logement actuel : confort, équipement, personnes habitant le même logement, inconvénients et avantages du logement selon l'enquêté. On essaie de retrouver ainsi un certain nombre de difficultés de logement (inconfort, surpeuplement) qui constituent une autre forme d'exclusion du logement, et un certain nombre de raisons de précarité (cohabitation, logement à durée limitée) qui auraient pu échapper lors du passage du filtre.

On pose aussi un certain nombre de questions sur le dernier logement de type maison ou appartement occupé avec le statut de propriétaire ou de locataire, pour les personnes qui occuperaient leur logement depuis peu, seraient hébergées ou en CHRS.

1B3. Les liens familiaux et amicaux, le recours aux associations...

Après la partie rétrospective sur le logement, on demande la situation de la personne à seize ans. Cela permet de revenir sur le cursus résidentiel et éventuellement de corriger ce qui a pu être mal compris précédemment ; de connaître le milieu social d'origine de l'enquêté en l'interrogeant sur la profession de ses parents à cette date ; de repérer les personnes ayant été placées en famille d'accueil ou dans un foyer de la DDASS de façon moins brutale qu'en posant la question directement.

Un grand tableau vient ensuite détailler **les relations avec la famille**. Pour le père, la mère, le(s) conjoint(s) ou ex-conjoint(s) légal ou non, les enfants, les frères et sœurs, et d'autres parents éventuels, on demande si la personne est encore en vie, si elle vit avec l'enquêté, si l'enquêté sait où elle vit, s'il a des relations avec elle par rencontre, lettre, téléphone, ou s'il en a des nouvelles par quelqu'un d'autre. Certaines personnes sans domicile ont en effet coupé depuis longtemps les liens avec leur famille, d'autre en ont conservés d'assez étroits, quelquefois en dissimulant leur situation actuelle à leur famille (la famille pouvant aussi éviter d'évoquer la question avec une sorte d'accord tacite). Les tests ont montré une réticence des personnes interrogées à donner le prénom de leurs proches : on demandera donc l'âge et le sexe, et en cas d'existence de plusieurs enfants ou de plusieurs frères et sœurs, on utilisera ensuite ces données pour les repérer si nécessaire.

Cette partie vise à repérer les ressources sociales de l'individu. L'idée que les personnes sans domicile sont très isolées doit être nuancée. Certaines ont conservé des relations

familiales ou amicales, mais ces relations sont souvent dans une situation aussi difficile ou ne peuvent aider la personne sans domicile pour une raison ou une autre.

1B4. Travail, diplôme et profession

Quelques questions sur le niveau d'études atteint, le diplôme et les raisons de l'interruption des études débutent cette partie. On notera en clair la ou les raison(s) de l'interruption. Ce qui suit cherche à décrire, avec des cheminements différents selon l'activité actuelle de la personne, le travail actuel (le cas échéant), la dernière période de travail au noir (avant la période actuelle), la dernière période de travail "avec des feuilles de paye" (même remarque).

Enfin, d'autres questions visent à une description des "petits boulots" qui peuvent être réalisés de façon occasionnelle ou régulière, souvent au noir (déchargement de marchandises, vente d'objets... Pour certains, petits travaux de bâtiment en lien avec leurs compétences...).

1B5. Revenus, ressources financières

On ne pose pas ici la question du montant des ressources mais celle de leur origine : essentiellement, ressources provenant du travail (travail régulier, pour la journée ou pour quelques heures, petits boulots...), de pensions, retraites, allocations diverses (dont le RMI sur lequel on pose quelques questions supplémentaires), de dons (de la part d'amis, de la famille, d'organisations, manche...quoique cette dernière puisse être également décrite comme un travail). Les différentes origines étant décrites, on cherchera à repérer la source principale pendant le dernier mois.

1B6. Questions diverses

Une question sur le lieu où on peut recevoir du courrier, suivie de plusieurs questions sur l'enracinement dans un quartier et des liens qui peuvent s'y tisser avec les habitants, les commerçants et d'autres personnes, qui amorcent ce thème de l'"adresse des sans domicile", objet des entretiens ultérieurs.

2. Quelques consignes

Rappelons que l'enquête se déroulera durant une période d'un mois (4 semaines), à raison de 4 jours (tirés au sort) par semaine (sauf samedi et dimanche). Elle aura lieu dans les centres d'hébergement (urgence, réinsertion économique et dispersé), des restaurants sociaux et des points de distribution de nourriture (points "soupe"). Ces lieux d'enquête auront été également tirés au sort. Les horaires d'enquête dépendront des services et de leur organisation : il s'agira en général de 12h à 14h pour les repas du midi, de 18h à 20h ou de 20h à 22h pour les repas du soir, le soir ou la fin de journée pour les centres d'hébergement.

Les personnes fréquentant ces lieux seront dans la mesure du possible tirées au sort à partir d'une liste (de noms, de lits, de studios, téléphonique,...) ou par comptage dans une file d'attente (type points "soupe", voir en annexe). Dans le cas de difficulté à réaliser le tirage de la façon prescrite (si par exemple les personnes sont assises en groupe et ne forment pas de file, ou ne sont pas servies l'une après l'autre) l'enquêteur s'attachera à ce que sa sélection soit aléatoire en se fixant une règle et en s'y tenant (par exemple, la cinquième personne sur sa droite). Il n'interrogera pas de volontaire.

Dans le cas des centres où les gens sont hébergés de façon durable, les personnes à enquêter seront tirées au sort à l'avance et averties du passage de l'enquêteur.

Les enquêteurs recevront des détails concernant chaque service (type de liste utilisée, horaires, personne à contacter,...). Les services peuvent être tirés au sort à plusieurs reprises. Avant la première visite d'enquêteurs, un contact sera établi avec le(la) responsable de service par un membre de l'équipe de l'INED et au moins un membre de la première équipe d'enquêteurs qui devra enquêter dans ce site, de façon à favoriser au maximum la collaboration avec le personnel du service. Au cours de la formation, les enquêteurs auront à passer un questionnaire, en situation réelle, pour se familiariser avec son déroulement.

Les enquêteurs travailleront par équipe de 2 ou 3 dans chaque service. Chaque enquêteur aura 2 ou 3 enquêtes à mener. Le questionnaire dure environ 30 mn; dans certains cas, il faudra compter 1h de passation du fait de commentaires abondants qui peuvent s'ajouter au questionnaire proprement dit, les personnes enquêtées montrant parfois un fort désir de parler. Le personnel du service devra vous proposer un lieu permettant d'assurer la confidentialité des données recueillies (ce point sera abordé lors du premier contact mais pourra trouver des ajustements successifs au cours du temps). Dans le cas particulier des points "soupe" (Armée du Salut, Camions du Coeur, Médecins du Monde), l'entretien peut se dérouler sur un banc public ou dans un café voisin (avec offre de café remboursé par l'Ined dans une limite qui sera précisée). L'Ined aura obtenu au préalable l'accord des patrons d'un café proche. Le lieu d'enquête sera différent théoriquement chaque jour pour chaque enquêteur, mais le mode de tirage autorise que le même site puisse être enquêté plusieurs fois dans le mois. Les prises de contact seront repérées sur une feuille où vous noterez l'âge estimé et le sexe, ainsi que l'issue de ce contact : questionnaire accepté (on marque alors sur le questionnaire et sur la feuille de contact le numéro d'entretien de la personne interrogée), refus (préciser les raisons), inaptitude (raisons), report (avec l'issue du report : questionnaire accepté ou non, et numéro de l'entretien s'il a lieu). Il est très important de tenir le compte des refus, y compris de ces refus déguisés que sont les reports sans réalisation.

L'enquêteur devra avoir bien le questionnaire en tête pour pouvoir reformuler les questions qui ne seraient pas comprises et utiliser l'information transmise quelquefois dans un certain désordre.

Durant la seconde semaine d'enquête, une réunion (rémunérée) de 2h, avec notre équipe, sera proposée aux enquêteurs pour un échange d'expériences et pour discuter des difficultés rencontrées. Les 3ème et 4ème semaines, des réunions sur le même mode seront organisées pour les personnes désireuses de poursuivre les échanges. Les dates seront fixées lors de la réunion de formation. Les enquêteurs s'engageront au secret statistique.

Une réunion de bilan interviendra en fin d'opération, probablement le 23 mars.

Description d'un vestiaire : Emmaüs

Le vestiaire est ouvert toute l'année, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés et le dernier vendredi du mois où il est fermé pour désinfection. Il est gratuit et ouvert à tous sur présentation d'une lettre de l'assistante sociale.

La queue se forme vers 13h30. Les portes ouvrent à 14h. Les personnes qui se présentent ne viennent pas seulement pour retirer des vêtements : certaines, des hommes pour leur grande majorité, viennent pour se réchauffer, rencontrer d'autres personnes, regarder la télévision. Certains passent la nuit dans le centre d'hébergement situé dans le même bâtiment et attendent au vestiaire l'heure d'ouverture. Tant qu'il n'y a pas de perturbation, tout le monde peut rester. De la soupe est distribuée, qui reste du repas de la veille au soir dans le centre d'hébergement voisin. La télévision fonctionne en permanence ; elle est difficilement audible. La brigade de ? passe tous les jours.

Autour de 70 personnes sont là en hiver. Les effectifs sont plus faibles autour de la période de paiement du RMI (entre le 5 et le 10 du mois). Il peut alors ne plus y avoir que 40 personnes. Vers 15h30 les responsables savent à peu près combien de personnes vont passer au vestiaire. A 17h le vestiaire ferme.

Les personnes qui viennent chercher des vêtements donnent leurs papiers d'identité à l'accueil. Les responsables regardent si elles sont déjà dans leur fichier. Sinon, on leur donne une fiche et une feuille d'enquête. Il s'agit de savoir si elles sont suivies par un service social, de Paris ou de la banlieue. le fait d'être suivi par un service social est nécessaire pour bénéficier du vestiaire. On peut en bénéficier une fois tous les trois mois, avec une lettre de l'assistante sociale. Les personnes sont appelées chacune à son tour (Monsieur, Madame X). On leur donne un sous-vêtement à leur taille, elles choisissent pull, chemise, pantalon ou robe dans des stocks classés par taille, avec l'aide d'un bénévole.

Chaque bénévole vient trois fois par semaine. Actuellement, le vestiaire fonctionne avec 12 bénévoles en tout, deux CES, un compagnon d'Emmaüs, la responsable étant salariée de l'association. Certains des bénévoles assurent, dans une autre salle, les travaux de tri des vêtements, lavage, repassage et couture.

Selon les responsables, les clients du vestiaire sont de plus en plus souvent des femmes, qui viennent chercher des vêtements pour elles et leurs enfants, des jeunes, des personnes originaires d'Algérie et des pays de l'Est (Roumains, Polonais et Russes ; peu de yougoslaves) ainsi que d'Afrique Noire. Il y a peu d'Asiatiques, peu de Portugais.

Centre d'hébergement d'urgence de la Poterne des Peupliers

D'après la directrice du centre, l'une des préoccupations des responsables est que le centre ne ressemble pas à Nicolas Flamel dont la Poterne est en partie le successeur. Les locaux sont neufs, clairs et propres. Ce n'est plus une série de pièces fermées mais plusieurs espaces ouverts les uns sur les autres, permettant dans les zones intermédiaires la formation de petits groupes qui se défont aussi vite qu'ils se sont formés.

Les règles internes ont été assouplies, permettant une plus grande liberté et un plus grand respect des personnes hébergées.

Dans ce bâtiment, deux centres fonctionnent :

1/ le centre de réinsertion où les personnes s'installent pour une certaine durée fixée d'avance. Elles sont donc assurées d'un logement et peuvent échapper à la contrainte horaire d'appel du soir. Elles entrent dans le circuit de la réinsertion: aide à la recherche d'emplois, stages, périodes d'essais.... Ces personnes vont et viennent librement dans le centre dans la journée.

Ce centre dispose de 111 places.

2/ le centre d'hébergement d'urgence qui comporte 376 places d'après les informations téléphoniques que nous avons pu avoir initialement et environ 400 places au dire de la directrice le soir de l'enquête.

Ce centre d'urgence accueille les hommes sans limite de durée. Certains sont là depuis l'ouverture. La seule condition est de venir le soir à l'appel à partir de 19h et en tout cas d'être entré avant 23h. Après cette heure, les lits non occupés sont réservés aux urgences amenées par le Samu social durant la nuit. Les personnes du centre d'urgence ont un petit déjeuner qui leur est servi entre 7h et 9h du matin, heure à laquelle ils doivent avoir libéré les chambres et qu'ils pourront retrouver le soir à partir de 19h, après l'appel. A la différence du centre de réinsertion, ils ne peuvent circuler dans le bâtiment durant la journée. Ils ont la possibilité de laisser quelques affaires dans des casiers, quand ils décident de revenir le soir.

L'appel, qui est pour eux un moment important de la journée, se fait à partir de 19h. On leur demande d'être tous présents, devant la porte du hall à cette heure. S'ils ratent leur tour, ils doivent attendre le deuxième passage des numéros de lit. L'appel se fait par numéro de lit, numéro qu'ils ont sur la carte qui leur est donnée lors de leur première nuit. Ce numéro apparaît sur un panneau lumineux à l'extérieur. C'est le signal pour la personne d'entrer et de se présenter à l'accueil pour un contrôle d'identité. Le personnel vérifie, en effet, que le détenteur de la carte est bien celui figurant sur les listings du centre.

Lorsque la formalité d'entrée est réglée, la personne reçoit un ticket repas qui lui permet d'aller dîner au restaurant du centre. Les repas sont servis de 19h à 21h. Après 21h, et sur justification du retard, on ne sert que des sandwiches.

Après le repas, les gens peuvent soit aller regarder la télé, soit monter dans leur chambre, soit ressortir en étant revenus à 23h.

Lors d'un test préliminaire, la direction du centre nous avait ouvert les trois bureaux des assistantes sociales et éducateurs pour réaliser les entretiens. Ces bureaux donnaient dans le hall d'entrée.

Il avait été décidé d'interroger une personne sur vingt, ce qui devait nous permettre de passer environ 18 questionnaires si le centre se remplissait complètement (ce qui nous a été assuré par téléphone) et que nous n'avions pas de refus.

Pour procéder au tirage des personnes à enquêter, l'un des enquêteurs s'est mis à côté de l'éducateur du centre qui procédait au contrôle d'identité, suite à l'appel. Il a donc compté les individus par ordre d'entrée dans le centre. Pour chaque personne, il a demandé à ce qu'on lui donne sa date de naissance, notée alors sur la feuille de sélection. A chaque vingtième personne qui entrait, il demandait si elle acceptait de répondre à un petit questionnaire. Si c'était oui, alors l'un des autres enquêteurs allait passer le questionnaire dans un des bureaux. Si la réponse était négative, l'enquêteur posté à l'entrée essayait avec la personne suivante et éventuellement une troisième fois, mais ensuite il reprenait la vingtième suivant la première qui aurait dû être interrogée. Le bilan de ce test a montré qu'il vaut mieux prévoir les refus en tirant plus de gens, mais toujours espacés pour éviter les effets de refus en grappe. Les feuilles de sélection avaient été préparées à l'Ined. Le tirage de la première personne à interroger avait sorti le chiffre 9. Le "sélectionneur" avait donc surligné en vert les numéros d'ordre qui devaient être sélectionnés. Cela a permis d'éviter des erreurs durant cette période où les entrées se font à un rythme assez rapide. Les 300 premières personnes sont entrées entre 19h et 21h (heure de fermeture du restaurant).

Lorsque la personne avait accepté d'être interrogée, et que les deux enquêtrices étaient occupées avec d'autres enquêtés, le "sélectionneur" lui a demandé de revenir le voir après avoir dîné. Cette situation s'est présentée 3 fois. 2 des personnes sont bien venues après le repas. Pour la troisième, l'entretien n'a pas eu lieu, faute d'enquêté au rendez-vous et il était impossible de le retrouver parmi plus de 400 personnes. A partir de 21h30, le plus gros des entrées était fait, le restaurant était fermé, tout est redevenu calme. A 22h30, heure à laquelle nous avons décidé d'arrêter, 330 personnes étaient enregistrées pour la nuit. Il restait donc encore une cinquantaine de places, voire plus selon la capacité réelle d'accueil du centre, places qui allaient être remplies au fur et à mesure de la nuit par le Samu social. Nous avons réalisé 15 entretiens dont deux hors tirage échantillon (le questionnaire était du type "rue plus centres", donc assez court).

1 personne (n° 89), qui après avoir accepté l'entretien, n'est pas revenue comme prévue.

1 personne (n° 269) a été déclarée inapte parce que sourde. Les deux personnes qui ont suivi ont refusé de répondre au questionnaire.

A une reprise, la personne sélectionnée a refusé l'entretien et ce refus s'est traduit par trois refus consécutifs. Il s'agit du n° 29.

Le n°289 a refusé, ainsi que le n° 290, par contre le n°291 a accepté. Le phénomène de refus en chaîne a dans ce cas été cassé, mais peut-être est-ce lié à l'heure et à l'étalement entre chaque entrée.

Point soupe République

Opération ATLAS (RATP, Armée du Salut, Secours Catholique, Protection Civile)

Le lieu :

Place de la République, côté statue, boulevards du Temple et Voltaire (voir **plan**).

Les services proposés :

- L'Armée du Salut distribue de la nourriture et de la soupe.
- Le Secours Catholique offre du café et des biscuits.
- La Protection Civile peut effectuer quelques soins.
- Un bus de la RATP assure le transport des personnes qui ont pu s'inscrire pour le centre d'hébergement du Secours Catholique.

Organisation :

Il pourra donc y avoir 3 files d'attente à un moment donné : celle de la soupe (Armée du salut), celle du café (Secours Catholique) et celle de l'inscription au centre d'hébergement (bus).

Sont présents également des bénévoles et des permanents de ces associations : 14 approximativement pour l'AdS et le SC, 4 à 5 pour la RATP et la PC.

Chaque soir sont distribués entre 200 et 250 repas à 130 - 180 personnes (il est possible de prendre plusieurs bols de soupe,...). Rien n'est exigé en échange de la nourriture, par contre des formalités sont nécessaires pour l'inscription au centre d'hébergement.

Parmi cette population quelques sans-abri "traditionnels" (clochards) mais la population semble se situer à un âge plus jeune (25 à 40 ans) avec parfois de jeunes adolescents et femme avec enfant.

Les horaires :

Ils fluctuent légèrement mais se situent en général autour de ceux-ci :

- 20 h arrivée de la camionnette AdS. Attente des autres intervenants. Il y a à peu près 80 personnes.
- 20 h 05 arrivée de la camionnette du SC. Installation de la distribution "café".
- 20 h 10 commencement de la distribution "café".

- 20 h 15 arrivée du bus RATP et de la PC. Commencement de la distribution "soupe". Il y a environ 120 personnes.
- 20 h 18 début des inscriptions pour le centre d'hébergement.
- 20 h 30 parmi les premiers servis, certains repartent avec leur nourriture, tandis que d'autres personnes arrivent encore (une vingtaine).
- 20 h 40 fin des inscriptions pour le centre d'hébergement.
- 20 h 55 ouverture des portes du bus.
- 21 h 30 fin de distribution de soupe, l'AdS commence à ranger.
- 21 h 40 départ de la camionnette de l'AdS.
- 21 h 45 départ du bus et de la PC. Il reste à peu près 25 personnes autour de la camionnette du SC.
- 22 h le SC démonte son installation et nettoie l'emplacement. Il ne reste qu'une dizaine de personnes.
- 22 h 10 départ de la camionnette du SC.

Procédure d'enquête :

Les enquêteurs devront prendre contact tout d'abord avec les bénévoles et permanents de l'Armée du Salut et du Secours Catholique (durant la période 19h50-20h10).

Chaque enquêteur opérera à partir d'une des files d'attente "soupe" ou "café" . Il repérera la 5ème personne servie qu'il interrogera. En cas de refus, il faut remplir la partie "refus" du questionnaire avec sexe et âge approximatif et noter le type de refus (inapte, refus) ; ensuite prendre à nouveau la 5ème.

Si l'enquêté a un aspect acceptable pour l'emmener au café, l'enquêteur peut lui proposer un entretien, au chaud, dans le café-tabac, sinon il peut s'installer sur un banc ou le long des barrières.

Une fois l'entretien réalisé, l'enquêteur reviendra à la même file d'attente et recommencera la procédure. Si la file d'attente de l'AdS n'existe plus, il sélectionnera à partir de la file d'attente "café".

Ce lieu est calme, mais il y a toujours (en général après 21h) quelques mouvements d'agitation de l'un ou de l'autre. Cela ne dure que quelques minutes ; il convient de laisser les bénévoles et permanents gérer la situation. Si cela se produit au moment de la sélection, on laissera les esprits se calmer puis on reprendra la procédure.