



Enquête SD2012

ENQUÊTE AUPRES DES PERSONNES FREQUENTANT LES SERVICES D'HÉBERGEMENT OU DE DISTRIBUTION DE REPAS

Janvier-février 2012

INSTRUCTION GENERALE

Table des matières

I.	Présentation de l'enquête	6
A.	Les objectifs de l'enquête	6
B.	Une place à part dans le dispositif statistique.....	7
B1.	Le recensement de la population est inadapté pour enquêter les sans-domicile.....	7
B2.	Les autres enquêtes menées par les organismes d'études ne sont pas représentatives au niveau national ou n'ont pas le même champ	7
B3.	Les données produites par les différents dispositifs d'aide aux sans-domicile ne sont pas comparables	7
B4.	Une communication régulière avec les associations et organismes.....	8
B5.	Champ visé, champ atteint par l'enquête	8
B6.	Le champ de l'enquête	10
1.	Le champ géographique	10
2.	Les services retenus	10
3.	Les personnes hors champ bien que « sans domicile » au sens large	13
C.	L'évolution des politiques sociales envers les sans-domicile depuis l'année 2001 : quelques éléments	14
D.	Les travaux qualitatifs associés.....	15
II.	Un plan de sondage à trois degrés.....	16
1.	Tirage des agglomérations	16
2.	Tirage des visites : serviceXjour.....	16
3.	Tirage des usagers des services (janvier-février 2012)	17
4.	La taille de l'échantillon	17
5.	Des services enquêtés dans SD aussi interrogés pour le recensement des communautés.....	17
6.	Des services enquêtés dans SD aussi interrogés pour une autre enquête : ABENA2.....	19
7.	Des services enquêtés dans SD déjà interrogés lors des tests de l'enquête	19
III.	Rappel sur les différentes étapes réalisées avant l'enquête individus	20
IV.	Quelques généralités sur l'enquête	21
A.	La période de collecte de l'enquête.....	21
B.	Le déroulement de la collecte	21
C.	Répartition de la collecte INSEE/INED	21
V.	Quelques définitions : structure - service - visites.....	22
VI.	Des services regroupés en différentes catégories	27
VII.	Le tirage aléatoire des individus	28
A.	Les raisons d'un tirage aléatoire	28
B.	Les différentes méthodes de tirage possibles	28
B1.	Comment déterminer s'il y a une liste ou non ? Utilisable ou non ?	29
B2.	Les méthodes de tirage avec liste.....	29
1.	Tirage avant la prestation.....	29
2.	Tirage après la prestation.....	29
B3.	Les méthodes de tirage sans liste	33
1.	Méthode de tirage dans une file d'attente	33
2.	Méthode de tirage selon un itinéraire.....	33
3.	Méthode de l'intervalle de temps.....	33
C.	Le protocole de tirage des individus	33
D.	Description des services et tirage des individus selon le type de services.....	40
D1.	Les services avec liste	40
D2.	Les services sans liste	48
VIII.	L'enquête Individus = un travail en équipe	55

IX.	<i>Les documents de l'enquête</i>	56
A.	Répartition des documents entre les acteurs	56
B.	Liste des documents à amener	57
C.	Les questionnaires	58
X.	<i>Les différentes phases de l'enquête</i>	60
A.	Prendre connaissance des informations connues sur le service interrogé	60
B.	Envoyer la lettre-avis si ce n'est pas la DR qui l'envoie	63
C.	Prendre contact par téléphone au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée. ..	63
D.	Effectuer la pré-visite au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée	65
D1.	Préparer les documents nécessaires à la pré-visite	65
D2.	Présenter l'enquête au responsable et à son équipe	66
D3.	Obtenir l'accord du responsable et organisation de la visite	66
D4.	Observer le ou les services sélectionnés dans certains cas.....	69
D5.	Organiser la passation des entretiens	70
D6.	Définir une méthode de tirage aléatoire adaptée au(x) service(s)	70
D7.	Informar, coordonner et rassembler les documents.....	72
D8.	La préparation des fiches contact mobiles	73
E.	Effectuer la visite	75
E1.	Les objectifs de la visite.....	76
E2.	Le rôle de l'échantillonneur lors de la visite	76
E3.	Le rôle des interviewers lors de la visite	81
E4.	Le rôle de l'échantillonneur après la visite	84
E5.	Le rôle des interviewers après la visite	88
E6.	Synthèse : Le rôle des échantillonneurs et interviewers à chaque phase de l'enquête.....	88
XI.	<i>La cellule d'appui psychologique</i>	92
XII.	ANNEXES	93
A.	ARGUMENTAIRE	94
B.	Les services et leur fonctionnement	97
C.	Guide des dispositifs d'hébergement	102
D.	QAA Francophone	111
E.	QAA Non-Francophone	115
F.	Liste de sigles	119

I. Présentation de l'enquête

La population des sans-domicile, au sens retenu pour l'enquête, est composée des personnes qui dorment dans des services d'hébergement ou dans des lieux non prévus pour l'habitation.

⇒ **les services d'hébergement** comprennent :

- les places en chambres ou en dortoirs dans des structures d'hébergement collectif, y compris dans les gymnases, salles municipales, accueils de jour ouverts exceptionnellement la nuit etc., équipés de lits dans le cadre du Plan Grand Froid ;
- les logements, les chambres d'hôtel, les places en foyer de jeunes travailleurs (ou autres foyers) mis à la disposition des sans-domicile par des associations, des collectivités locales, ou encore des communautés.

⇒ **les lieux non prévus pour l'habitation** sont de trois types :

- les hébergements de fortune (tente, hall d'immeuble, bâtiment désaffecté, cave, grenier, voiture...);
- les espaces publics (gare, métro, centre commercial, bâtiment public, pont, parking, jardin public, terrain vague, voie ferrée ...);
- les lieux ouverts la nuit par des services d'aide, mais sans possibilité de couchage, qu'on appellera par la suite « haltes de nuit ». Attention, le terme voisin « accueil de nuit » est quelquefois employé par les associations elles-mêmes pour désigner un centre d'hébergement, classé par nous dans les services d'hébergement ;
- par ailleurs, dans le cadre du Plan Grand Froid, certains accueils de jour sont ouverts la nuit de façon exceptionnelle, mais sans possibilité de couchage.

A. Les objectifs de l'enquête

L'enquête est conçue pour décrire les conditions de vie et les difficultés d'accès au logement des individus enquêtés, plutôt que pour fournir une estimation de la taille de l'ensemble de la population des personnes n'ayant pas de domicile. On vise à la fois une comparaison entre ces populations et celles habitant dans des logements ordinaires et une meilleure connaissance des parcours résidentiels, professionnels et familiaux des enquêtés. Par ailleurs, des comparaisons pourront être effectuées avec l'enquête précédente, conduite en 2001, notamment sur les modifications des conditions de vie résultant des mesures récentes concernant les sans-domicile (comme le Plan d'Action Renforcé envers les Sans-Abri ou PARSA), et l'évolution de la composition de cette population (sexe, âge, nationalité, présence d'enfants les accompagnant).

Le questionnement de cette enquête est essentiellement généraliste. En effet, outre les caractéristiques sociodémographiques du répondant et de sa famille, le questionnaire aborde sa situation vis-à-vis du logement, du marché du travail, les conditions d'emploi, les revenus dont la rémunération, les difficultés financières et l'endettement, le recensement des prestations et des aides reçues, les raisons du non-recours à certains types d'aide (comme le Revenu de Solidarité Active ou RSA), la santé et l'accès aux soins et les conditions de vie dans les lieux ou les structures d'accueil. Enfin, quelques éléments de biographie sont demandés. Une attention particulière est portée aux difficultés actuelles d'accès au logement et au parcours résidentiel.

Les partenaires financiers

Les partenaires financiers de l'enquête sont :

- l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)
- la direction statistique du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé (DREES)
- le comité d'évaluation du RSA

- la CNAF

Les Maîtrises d'ouvrage et Maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'ouvrage est partagée entre l'INSEE et l'INED. La maîtrise d'œuvre est assurée par l'INSEE.

B. Une place à part dans le dispositif statistique

L'objectif de cette enquête est d'abord de mieux connaître une population qui, faute de disposer d'un logement, échappe aux enquêtes traditionnelles. Cet objectif a été atteint en 2001 parce qu'un certain nombre de difficultés méthodologiques ont été résolues.

B1. Le recensement de la population est inadapté pour enquêter les sans-domicile

Tout d'abord, le recensement n'a pas été conçu pour connaître avec précision les personnes qui n'ont pas de logement. Ainsi, les sans-domicile recensés dans des hébergements collectifs de longue durée ne sont pas distingués des autres occupants d'établissements de long séjour ; par ailleurs, dans le recensement des sans-abri (personnes vivant dans un lieu non prévu pour l'habitation), les doubles comptes et les oublis sont difficiles à estimer et la collecte, qui est de la responsabilité des communes, est réalisée de façon hétérogène d'une commune à l'autre.

B2. Les autres enquêtes menées par les organismes d'études ne sont pas représentatives au niveau national ou n'ont pas le même champ

Quelques enquêtes menées par des organismes d'étude ou de recherche s'appuient sur des méthodologies adaptées et reposent sur un questionnement auprès des personnes elles-mêmes. Jusqu'à présent, en dehors de SD2001, aucune autre enquête n'a pu dépasser la représentativité au niveau de quelques départements ou bien d'une agglomération sur le même champ. Tel est le cas des deux enquêtes conduites par l'INED à Paris en 1995 (SD1995) et en 1998 (SDJ1998), de celle réalisée à Paris par l'Elan Retrouvé en 1996 et de celle réalisée par l'INSERM et l'Observatoire du Samu social de Paris en 2009 (Samenta). L'enquête de l'Observatoire Français des Drogues et des Toxicomanies (OFDT) sur la consommation de drogue est nationale mais ne porte que sur les CHR, et les enquêtes ES-DS (Établissements et Services accueillant les personnes en Difficulté Sociale) de la DREES ne touchent pas les sans-abri et n'interrogent pas directement les personnes concernées, mais seulement les responsables des services.

B3. Les données produites par les différents dispositifs d'aide aux sans-domicile ne sont pas comparables

Les autres informations disponibles sur le plan national proviennent essentiellement d'organismes gestionnaires de dispositifs d'aide ou de grandes structures d'accueil. Elles sont élaborées principalement à des fins de gestion. Elles sont collectées auprès de responsables de structures plutôt que de personnes sans domicile elles-mêmes. Du fait de la grande mobilité des personnes sans domicile dans les divers services d'aide, la juxtaposition de données sur la fréquentation de ces dispositifs entraîne inévitablement des doubles comptes et ne permet pas de dresser un tableau général de la population privée de domicile. Par ailleurs, rien ne garantit que ces informations couvrent l'ensemble des situations. Enfin, quand bien même les parcours des sans-domicile dans les différentes structures seraient connus, l'agrégation de données provenant des dispositifs n'aurait pas de sens car les méthodes de collecte, et les nomenclatures sont souvent non comparables.

Toutefois, les travaux récents sur les personnes utilisant les domiciliations ou les projets associés au **SIAO** (service intégré d'accueil et d'orientation), le système d'information mis en place par la Fédération Nationale des Associations pour la Réinsertion Sociale (FNARS) pour recueillir au niveau national les données des 115, sont des signes d'une évolution de l'utilisation de ces données.

Enfin, l'enquête SD2012 est conçue pour produire des résultats représentatifs au niveau national.

Elle ne pourra pas fournir d'enseignements au niveau d'une région ou d'une agglomération à l'exception de l'agglomération parisienne.

B4. Une communication régulière avec les associations et organismes

Des contacts ont été pris dès le début du projet avec les têtes de réseau des associations et organismes d'aide. Ainsi, le projet présenté en juin 2010 a recueilli un avis favorable. L'évolution du projet leur a été présentée en juin 2011. Toutes les étapes réalisées sur ce projet : la pré-enquête, l'enquête téléphonique en février/mars, la mise à jour par mail et voie postale, les différents appels téléphoniques confirment cet intérêt malgré le contexte de restriction budgétaire actuel.

B5. Champ visé, champ atteint par l'enquête

On l'a vu, le champ des sans-domicile visé par l'enquête est celui des personnes de 18 ans ou plus qui dorment dans des services d'hébergement ou dans des lieux non prévus pour l'habitation.

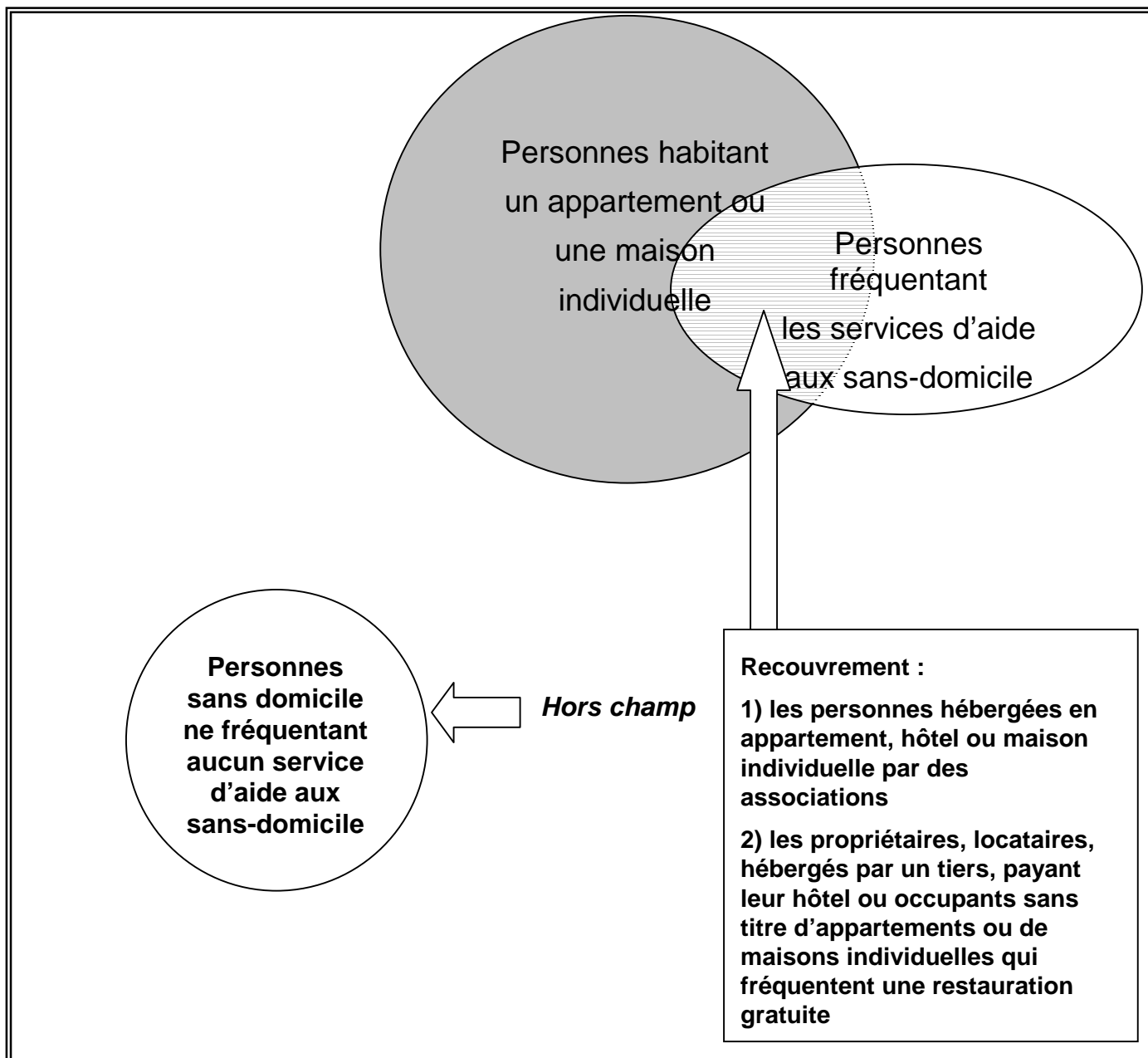
Le champ atteint par l'enquête est celui des personnes de 18 ans ou plus qui, dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants, fréquentent au moins une fois pendant la période de l'enquête un service d'hébergement, de restauration gratuite ou une halte de nuit (sans hébergement).

De ce fait, le champ atteint par l'enquête n'est pas exactement la population des sans-domicile et ceci pour deux raisons :

- 1) parmi les sans-domicile qui dorment dans des lieux non prévus pour l'habitation, certains ne fréquentent aucun service de restauration gratuite ni aucune halte de nuit. Ils ne sont donc pas atteints par l'enquête. Il sont en dehors du champ de l'enquête ;
- 2) certaines personnes locataires, hébergées par une tierce personne, voire même propriétaires de leur logement fréquentent néanmoins des services de restauration gratuite. Ces personnes peuvent être atteintes par l'enquête (comme d'ailleurs par toute enquête auprès des ménages).

Les personnes sans domicile hébergées dans des logements par des associations pourraient être également enquêtées dans le cadre d'une enquête « Ménages » classique. C'est la raison pour laquelle le champ de l'enquête SD2001 et celui des enquêtes « Ménages » habituelles ne sont pas totalement disjoints.

Comparaison entre le champ de l'enquête SD2012 et le champ des enquêtes auprès des ménages



La taille de l'échantillon de SD2012 sera de l'ordre de 4000 à 4500 individus répondants. On espère avec ce nombre pouvoir toucher de façon significative certaines populations de sans-domicile peu nombreuses comme les femmes ou les personnes en très grande précarité (dormant dans la rue ou dans des lieux publics).

B6. Le champ de l'enquête

1. Le champ géographique

Le champ géographique de l'enquête est constitué par les agglomérations de plus de 20 000 habitants situées sur le territoire métropolitain. Des opérations complémentaires seront menées dans les agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants.

2. Les services retenus

La méthode utilisée pour contacter les sans-domicile consiste à prendre contact avec les personnes lors de leurs visites dans les services d'aide qu'elles fréquentent. Les services retenus sont d'une part l'hébergement, puisqu'une partie des sans-domicile est définie par le fait qu'ils fréquentent ce type de services, et d'autre part les distributions de repas sans lesquelles il serait impossible de contacter les sans-domicile qui dorment dans un lieu non prévu pour l'habitation sans jamais se rendre dans les centres d'hébergement qui leur sont destinés. Par ailleurs, la période de collecte est déterminée en fonction du moment de l'année où les personnes sans domicile ont tendance à fréquenter davantage les structures d'aide, c'est-à-dire en hiver (période pendant laquelle l'offre de services est d'ailleurs la plus importante).

Plus précisément, le champ retenu comprend les services suivants :

- hébergement en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale ; urgence, stabilisation, insertion)
- hébergement en urgence, stabilisation ou insertion hors CHRS
- centre maternel, accueil mère-enfant
- hôtel social
- communautés de travail (Emmaüs notamment)
- hébergement en ALT (Allocation logement temporaire)
- lits halte soins santé, lits infirmiers
- foyers de jeunes travailleurs, foyers de travailleurs migrants, résidences sociales (si elles ont des places réservées pour des sans-domicile par des associations ou des CCAS)
- accueils de nuit (appelés aussi haltes de nuit) sans hébergement
- distributions de repas (midi, soir ou petits-déjeuners), intérieur ou extérieur
- accueil de jour, espace solidarité insertion avec petits-déjeuners ou repas
- lieux mobilisés pour les Plans Grand Froid

A noter : les maisons-relais et pensions de famille ont été écartées du champ de l'enquête après la mise en œuvre de l'enquête téléphonique réalisée auprès des services en février/mars 2011. Cette décision fait suite à une recommandation du CNIS. Le type de logements proposé dans ces structures est en effet proche de la définition d'un logement occupé par un ménage.

Le champ de l'enquête de 2012 a été élargi par rapport à celui de l'enquête de 2001 puisque sont introduits :

- les services de petits-déjeuners proposés par les associations
- les services ouverts dans le cadre du plan grand froid
- les accueils de nuit
- les accueils de jour, espace solidarité insertion avec petits-déjeuners ou repas.

En outre, des enquêtes seront réalisées du lundi au samedi midi, le samedi soir et le dimanche restant exclus ; l'enquête de 2001 était réalisée les jours de semaine hors week-end.

Le champ de l'enquête Sans Domicile 2012 est aussi élargi par rapport à celui de l'édition 2001 en raison de l'introduction d'un questionnaire auto-administré : il couvre une population de francophones et une population de non-francophones. En effet, lors des présentations en juin 2010, les associations ont signalé la proportion croissante des non-francophones parmi les usagers de leurs services et la nécessité qui en résulte de prendre en compte cette population. Faire appel à une équipe de traducteurs étant impossible, la décision de proposer des questionnaires auto-administrés (à remplir par l'enquêté lui-même) en langues étrangères a été retenue.

Plusieurs catégories de sans-domicile ne sont pas prises en compte par l'enquête Sans Domicile 2012 :

- ceux qui dorment dans un lieu non prévu pour l'habitation (les sans-abri) et ne font pas appel à un service de distribution de repas, une halte de nuit ou un lieu ouvert dans le cadre du plan grand froid
- les sans-domicile présents dans les agglomérations dépourvues de services d'hébergement ou de distribution de repas ou de services ouverts dans le cadre du plan grand froid.
- les sans-domicile vivant dans des agglomérations de moins de 20 000 habitants. Cependant, 80 agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants ont été échantillonnées selon la même méthode que les agglomérations de plus de 20 000 habitants ; ces agglomérations figurent dans le champ de la pré-enquête et de l'enquête téléphonique auprès des services, mais pas dans le champ de l'enquête auprès des individus. Les données recueillies dans l'enquête téléphonique sur ces agglomérations ainsi que les résultats de l'enquête de l'INED permettront cependant d'extrapoler les résultats de l'enquête auprès des individus à l'ensemble des agglomérations de plus de 5 000 habitants.
- les sans-domicile non francophones qui ne parlent pas une des 14 langues prévues dans le cadre du questionnaire non-francophones ou qui éprouvent des difficultés de lecture.

Ces défauts de couverture seront analysés par des opérations complémentaires. L'enquête auprès de services situés dans des agglomérations de 5 000 à moins de 20 000 habitants a lieu en même temps que l'enquête dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus.

Outre les services d'hébergement qui par définition accueillent des sans-domicile, les lieux de restauration gratuite ont été choisis parce qu'ils permettent de joindre une partie des « sans-abri », c'est-à-dire des personnes qui, la nuit précédant l'enquête, ont dormi dans des endroits qui ne sont pas conçus pour l'habitation, les abris de fortune (cave, parking, grenier, parties communes d'un immeuble, usine ou bureau désaffectés...) ou les espaces publics (métro, gare, pont, jardin public...). Par rapport à l'enquête SD2001, le souci de mieux couvrir la population des sans-abri conduira en 2012 à enquêter aussi des personnes se rendant dans des distributions de petits déjeuners.

En 2012, les haltes de nuit (qui offrent un accueil sans hébergement) et les services ouverts exceptionnellement dans le cadre des Plans (très) Grand Froid sont également ajoutés au champ de l'enquête SD2001.

Parmi les personnes contactées dans les services de restauration gratuite, quelques-unes peuvent avoir un logement, dormir dans un hôtel à leurs frais ou être hébergées par un tiers gratuitement mais de façon temporaire. Elles se verront alors proposer un questionnement légèrement différent de celui destiné aux personnes sans domicile au sens strict.

On distingue ci-dessous 3 grandes catégories de services :

- les services d'hébergement
- les services de restauration
- les haltes de nuit.

Les services d'hébergement

Ce sont les endroits où l'on peut être hébergé gratuitement ou moyennant une faible participation financière ou en échange d'un travail. **Ce qui comprend :**

- les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) assurant un hébergement, que ce soit au titre de l'urgence, de la stabilisation ou de l'insertion ;
- Les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU), de stabilisation ou d'insertion (hors CHRS) ;
- les centres maternels et accueils mère enfants (financement ASE-Conseil Général et département) ;
- les hôtels sociaux ;
- les communautés de travail (Emmaüs) ;
- les centres d'hébergement associatifs ou communaux non conventionnés à l'aide sociale (financements 47.21, allocation de logement temporaire (ALT), villes, CCAS...) ;
- les places réservées à l'hébergement par des associations ou organismes à destination des personnes en grande difficulté dans d'autres structures : en foyer de jeunes travailleurs (FJT), en foyer de travailleurs migrants (FTM), dans des résidences sociales ;
- les chambres d'hôtel réservées par des associations ou des organismes publics (CCAS, associations de prévention, services d'accueil d'urgence, justice...) ;
- les hébergements dans des lieux comme les gymnases, les salles municipales, qui sont exceptionnellement mis en place dans le cadre des Plans Grand Froid.

(voir annexe pour une description détaillée des missions de chacune de ces structures)

A l'inverse **sont exclus** du champ de l'enquête :

- les foyers d'étudiants ;
- les foyers de jeunes travailleurs (FJT) qui ne disposent d'aucune place réservée pour les personnes en grande difficulté ;
- les foyers de travailleurs migrants (FTM) qui ne disposent d'aucune place réservée pour les personnes en grande difficulté ;
- les résidences sociales qui ne disposent d'aucune place réservée pour les personnes en grande difficulté ;
- les centres provisoires d'hébergement (CPH), réservés aux réfugiés statutaires, qui n'ont pas d'autres activités d'hébergement ;
- les centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) qui n'ont pas d'autres activités d'hébergement ;
- les accueils d'urgence pour demandeurs d'asile (AUDA) ;
- les maisons relais ;
- les appartements thérapeutiques.

Remarques :

1) *les services d'hébergement destinés à des publics sans domicile spécifiques (population menacée de prostitution, sortants de prison, toxicomanes) font pleinement partie du champ de l'enquête.*

2) *dans le cas des services hébergeant des toxicomanes, ou des personnes présentant des troubles d'ordre psychiatrique, la frontière avec les établissements du secteur sanitaire peut parfois être difficile à établir. Si ces services relèvent du secteur de la santé, ils ne figurent pas normalement dans la base.*

Les services de restauration

Les services retenus sont ceux qui fournissent un service de restauration sociale, c'est-à-dire qui distribuent, à des heures régulières, sur un site fixe ou de façon itinérante, à l'intérieur ou en extérieur, de la nourriture directement consommable, offerte gratuitement ou en échange d'une participation symbolique. Sont exclus du champ de l'enquête : les épiceries sociales et les services de distribution de colis alimentaires (les colis nécessitant du matériel de cuisine pour être consommés) ainsi que les cantines rattachées à des FJT, par exemple.

Les services suivants sont donc retenus :

- les distributions de soupes ou repas chauds fixes ou itinérantes, en intérieur ou en extérieur ;
- les distributions de sachets repas ou de sandwiches, fixes ou itinérantes, en intérieur ou en extérieur ;
- les restaurants sociaux très peu coûteux ;
- les restaurants rattachés à un lieu d'hébergement (pour sans-domicile) et **ouvrant leurs portes à des personnes qui n'y résident pas nécessairement** ;
- les distributions de petits-déjeuners, fixes ou itinérantes, en intérieur ou en extérieur, lorsqu'elles ne sont pas rattachées à un hébergement.

Les haltes de nuit

- Les haltes de nuit au sens strict (lieux où on peut passer la nuit, prendre une boisson chaude, un sandwich, regarder la télévision, mais sans hébergement). Les haltes de nuit sont des lieux qui permettent d'accueillir des personnes mais qui ne disposent pas de couchage. Attention, dans le langage associatif le terme proche « accueil de nuit » désigne en général un centre d'hébergement ; dans notre classification, ces « accueils de nuit » sont classés en centres d'hébergement.
- Les accueils de jour transformés en haltes de nuit (ouverts la nuit, mais sans hébergement) dans le cadre des Plans Grands Froids. Les accueils de jour qui dans le cadre des Plans Grand Froid sont transformés en hébergement (avec des lits) entrent dans la catégorie services d'hébergement.

3. Les personnes hors champ bien que « sans domicile » au sens large

N'appartiennent pas au champ de l'enquête un certain nombre de personnes qui pourtant n'ont pas de domicile propre et permanent. Il s'agit :

- des personnes qui pendant la période de l'enquête sont hébergées gratuitement mais de façon temporaire par leur famille ou leurs amis et ne fréquentent pas les services de restauration gratuite. Ces personnes sont couvertes par les enquêtes auprès des ménages. L'enquête Logement de l'INSEE conduite en 2002 proposait un questionnaire spécifique pour essayer de caractériser leurs conditions de logement, et celle de 2013 devrait reprendre ce questionnaire ;
- des personnes qui pendant la période de l'enquête sont hébergées par des institutions dont la fonction première n'est pas de fournir un hébergement mais de proposer un traitement médical ou de recevoir des délinquants (hôpitaux, prisons), et qui néanmoins résolvent un problème de logement pendant la durée du séjour. Les personnes qui sont dans ce cas sont couvertes par les enquêtes menées dans les collectivités mais leur situation à l'égard du logement est difficile à apprécier ;
- des personnes sans domicile qui habitent dans des communes rurales ou des agglomérations de moins de 20 000 habitants. Les communes rurales ont d'emblée été exclues du champ de l'enquête car la méthodologie employée n'est pas pertinente pour joindre la population des sans-domicile en milieu rural. En revanche, il a été procédé à un inventaire des services destinés aux sans-domicile dans un échantillon complémentaire de 80 agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants. Cet inventaire est suivi dans quelques régions d'une enquête réalisée par l'INED dans certaines communes semi-rurales.
- des personnes qui pendant la période de l'enquête dorment dans des endroits qui ne sont pas conçus pour l'habitation et ne recourent à aucun service gratuit de restauration ;

- les personnes logées dans des CADA, AUDA ou CPH.

C. L'évolution des politiques sociales envers les sans-domicile depuis l'année 2001 : quelques éléments

A la suite du mouvement des Don Quichotte, et plus généralement de la mobilisation des associations, des mesures récentes ont modifié les politiques sociales et devraient avoir des conséquences sur les résultats de l'enquête 2012 :

La loi **DALO (droit au logement opposable) du 5 mars 2007** définit six **catégories prioritaires pour un relogement** :

1. les personnes dépourvues de logement
2. celles menacées d'expulsion sans relogement
3. celles hébergées temporairement
4. celles logées dans des locaux impropres à l'habitation, ou insalubres ou dangereux
5. les ménages dans un logement non décent ou trop petit avec enfants mineurs ou personne à charge présentant un handicap
6. les demandeurs de logement social ayant connu un délai anormalement long.

Des **commissions de médiation** ont été mises en place. Fin mai 2008, 28 000 demandes avaient été déposées dont 26 000 pour logement et 2 000 pour hébergement. Les 2/3 des demandes sont franciliennes.

A partir du 1^{er} janvier 2008, un recours amiable a été possible (devant la commission de médiation), puis à partir du 1^{er} décembre 2008, un recours contentieux pour les 5 premières catégories de personnes prioritaires (devant le tribunal administratif) ; enfin, à partir du 1^{er} janvier 2012, un recours contentieux pour délai anormalement long deviendra possible.

Cette même loi appliquée à l'hébergement (loi DAHO : Droit à l'Hébergement Opposable) prévoit aussi que les personnes accueillies en centre d'urgence puissent y rester, si elles le souhaitent, jusqu'à ce qu'une solution durable leur soit proposée (« principe de continuité »), ce qui entraîne la non-fermeture de certaines places jusque-là hivernales. D'après la circulaire de mise en œuvre du 19 mars 2007, l'hébergement en hôtel ne doit pas être considéré comme logement ou hébergement stable, à l'exception des résidences hôtelières à vocation sociale.

Le **PARSA (plan d'action renforcé en faveur des sans-abri)** : par le relevé de décisions du **8 janvier 2007**, il prévoit l'extension des horaires d'ouverture des places d'hébergement d'urgence, et des modifications dans le dispositif d'hébergement, par la transformation de places d'urgence en places de stabilisation, la construction de maisons relais (sans limitation de durée pour les personnes qui y sont logées) et la priorité donnée aux sortants de CHRS pour un certain nombre de logements du parc social public.

Mais, dans certaines régions, le passage vers le logement est difficile en raison des tensions sur le marché du logement.

La **mission Pinte** a conduit au lancement en **janvier 2008** du « **Chantier National prioritaire 2008-2012** pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées » avec une enveloppe de 250 millions d'euros. Ses axes prioritaires sont :

- généraliser la prévention des expulsions locatives
- renforcer la lutte contre l'habitat indigne
- prévenir l'errance à la sortie d'établissements de soins, de prison, et pour les jeunes à la fin d'une prise en charge par l'aide sociale à l'enfance
- offrir des solutions dignes d'hébergement
- mobiliser l'ensemble du parc existant
- tenir les objectifs du plan de cohésion sociale et du plan d'action renforcé en faveur des sans-abri

La mise en œuvre est coordonnée par le préfet Alain Régnier, nommé délégué général (« préfet délégué général à la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans-abri ») puis, en juillet 2010, délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.

Une note de la Direction générale de l'action sociale (DGAS), en date du 16 décembre 2009 et adressée aux services déconcentrés de l'État, détaille les conditions de mise en œuvre des Services intégrés de l'accueil et de l'orientation (**SIAO**). Au niveau du département, et sous la responsabilité du préfet, un ou deux opérateurs (urgence, insertion, ou les deux ensemble) seront chargés de l'accueil, de l'évaluation, de l'orientation des personnes en difficulté, et de la coordination de l'attribution des places d'urgence, d'insertion et de logement adapté. Les données de gestion de ces services seront utilisées pour l'observation sociale. Les tests puis l'enquête proprement dite se déroulent dans les périodes d'installation et de début de fonctionnement du SIAO, sans qu'on puisse pour l'instant en prévoir les conséquences précises sur le terrain.

Enfin, la stratégie nationale de « refondation » repose sur deux principes directeurs : la mise en place d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement et la priorité accordée à l'accès au logement sans passage obligatoire par l'hébergement.

Toutefois, les associations attirent l'attention sur la réduction récente des crédits concernant les nuits d'hôtel et la baisse du soutien européen à l'aide alimentaire, alors que la crise touche de nouvelles personnes.

D. Les travaux qualitatifs associés

On dispose de très peu de travaux concernant les facteurs permettant de retrouver un logement.

A l'occasion de l'enquête SD2012, des travaux qualitatifs par entretiens auprès des utilisateurs de distributions de repas disposant d'un logement et déclarant avoir été précédemment sans-domicile permettront d'éclaircir les circonstances de sortie de la rue, et compléteront les enseignements des enquêtes Logement 2006 et Santé 2002-2003 qui comportaient une question sur l'existence de périodes sans logement dans le parcours résidentiel des enquêtés. Des entretiens qualitatifs seront également menés auprès de personnes actuellement sans domicile ou en squat et qui ont connu une période de placement dans leur jeunesse (par l'ASE ou la PJJ) ou bénéficiant (ou ayant bénéficié d'un contrat jeune majeur).

Pour permettre de réaliser ces entretiens, les coordonnées des personnes qui acceptent de recevoir un chercheur seront notées sur une fiche détachable du questionnaire.

II. Un plan de sondage à trois degrés

Le tirage est un tirage à 3 degrés :

- tirage des agglomérations
- tirage des visites : servicexjour
- tirage des usagers fréquentant le service le jour de la visite prévue

1. Tirage des agglomérations

Un tirage de 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants (au RP 2006) a été réalisé. Toutes les agglomérations de plus de 200 000 habitants ont été retenues ; les agglomérations de 20 000 habitants à moins de 200 000 habitants ont été tirées proportionnellement à leur population et leur capacité d'hébergement.

2. Tirage des visites : servicexjour

Constitution de la base des servicesxjour :

Pour réaliser le tirage des servicesxjours au sein des 80 agglomérations de plus de 20 000 habitants, une base de sondage est constituée. Cette base de services du champ de l'enquête a été constituée suite à une pré-enquête réalisée en direction régionale et enrichie grâce à l'enquête téléphonique menée par les enquêteurs en février/mars 2011.

A noter : 80 agglomérations de 5 000 à 20 000 habitants ont également été échantillonnées selon la même méthode que les agglomérations de plus de 20 000 habitants ; le recensement des services a aussi été effectué. Les données recueillies sur ces agglomérations permettront d'extrapoler les résultats de l'enquête auprès des individus à l'ensemble des agglomérations de plus de 5 000 habitants.

L'enquête téléphonique a donc permis pour toutes les agglomérations du champ de l'enquête individus de recueillir des informations nécessaires au tirage des visites : définition fine des services du champ de l'enquête, fréquentation moyenne, jours d'ouverture, type de public accueilli.

L'enquête téléphonique ayant eu lieu 10 mois avant le début de l'enquête, une mise à jour de la base est nécessaire ; elle s'est déroulée du 15 juin au 31 juillet 2011. Cette mise à jour a consisté en une enquête auprès des responsables des services pour vérifier que les services définis existent toujours et récupérer la liste de nouveaux services et de nouvelles associations créés depuis la réalisation de l'enquête téléphonique. Les services n'existant plus ont été retirés de la base et les nouveaux services ou nouvelles associations repérés ont fait l'objet d'une enquête téléphonique réalisée par les gestionnaires des directions régionales entre le 1^{er} septembre 2011 et le 15 septembre 2011 afin d'obtenir les informations nécessaires à la réalisation du tirage des services. L'enquête téléphonique de septembre est identique à celle menée en février/mars 2011.

Les services déclarés ouverts temporairement dans le cadre du plan grand froid ont fait l'objet de traitements particuliers. En effet les lieux susceptibles d'ouvrir au cours de l'hiver 2011/2012 sont connus entre le 15/10 et le 30/11/2011. Le recensement des lieux ouverts au cours de l'hiver 2010/2011 a été complété par des appels passés auprès des préfetures et auprès des mairies des villes sièges de préfetures de région. Le nombre de places supplémentaires mis à disposition par les associations en cas de plan grand froid a quant à lui été repéré lors de l'enquête téléphonique. De l'ensemble des appels passés, il ressort finalement que les services mettent à disposition des places supplémentaires plutôt que d'organiser l'ouverture de lieux spécifiques. Seuls les départements comportant une grande métropole ouvrent des lieux spécifiques : c'est le cas notamment du département du Rhône qui a ouvert en 2010/2011 plusieurs fois 3 gymnases (un seul étant ouvert à un moment donné). Le tirage des services ouverts temporairement a été réalisé à partir de la liste des lieux ouverts en 2010/2011.

Les Directions Régionales de l'INSEE (DR) vérifient en décembre 2011 si les lieux tirés dans l'échantillon qui ont été ouverts en 2010/2011 le seront aussi en 2011/2012. S'ils ont prévus d'ouvrir, le service reste dans la liste des services à interroger aux dates sélectionnées. Les services ouverts en 2010/2011 qui ne seraient plus prévus sont théoriquement remplacés par d'autres. La DR remplace alors le service de 2010/2011 par le service qui le remplace. Les informations seront corrigées manuellement sur les fiches.

Chaque service a déclaré ouvrir certains jours de la semaine : la base des servicesxjours comporte autant de lignes que de jours d'ouverture possibles pendant la période de collecte.

3. Tirage des usagers des services (janvier-février 2012)

Le troisième degré de sondage s'applique aux prestations servies (nuitée, repas ou accueil de nuit) par unité « service x jour d'enquête » à tirer au sort sur place le jour même de l'enquête à l'aide d'une table de tirage : 16 prestations au maximum. Le nombre de prestations dépend de la fréquentation et du type de service faisant l'objet de l'enquête. Le nombre de prestations peut varier de 4 (cas des hôtels) à 16. Naturellement, « enquêter des prestations servies » revient en pratique à enquêter les bénéficiaires des prestations en question. Ces prestations enquêtées seront sélectionnées, soit par tirage au sort dans la liste des usagers du service, soit, en l'absence d'une telle liste, en fonction du rang de passage des usagers à un point obligé (porte d'entrée, porte de sortie ou table de distribution des repas). Sur les 16 contacts obligatoires au maximum, 4 feront l'objet d'un questionnaire long (questionnaire destiné aux personnes francophones) et les 12 autres (au maximum) se verront remettre un questionnaire auto-administré en français si la personne est francophone ou en langues étrangères si le questionnaire est disponible dans la langue parlée par la personne contactée.

4. La taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon est fixée à 4030 questionnaires individus passés en face à face pour l'INSEE auxquels s'ajoutent les questionnaires réalisés dans certaines régions par l'INED dans les services ayant un taux de non-francophones supérieur à 75%.

1378 servicesxjours ont été tirés : 1284 pour l'INSEE. L'INED prend à sa charge 94 servicesxjours comportant un taux de non francophones élevé et les hôtels du Samu Social de Paris.

Deux réserves de 128 fiches servicesxjours (120 pour l'INSEE et 8 pour l'INED) sont prévues : elles seront déclenchées si le nombre total de questionnaires en face à face risque de ne pas être atteint. Pour estimer le taux de questionnaires réalisés, un suivi est prévu au niveau des directions régionales en cours de semaine 2. Ainsi, les DR appelleront en fin de semaine (les jeudi et vendredi de la semaine 2) les échantillonneurs et feront le point sur chacun des services dont la date de visite est prévue en semaine 1 et 2. Quelques informations seront remontées à l'équipe de la direction générale qui prendra ou non en début de semaine 3 de collecte la décision de déclencher les réserves.

Deux semaines supplémentaires de collecte sont prévues afin d'enquêter les services des réserves (du 20/02/2012 au 3/03/2012) : la réserve 1 est prévue pour être notée en semaine 5 (S5) et la réserve 2 en semaine 6 (S6).

L'échantillon a été construit de façon à maximiser le nombre de personnes sans abri. Ainsi, les services de restauration, accueil de nuit et plan grand froid ont été sur-représentés. C'est en effet dans ce type de services que l'on a le plus de chances d'interviewer des personnes sans abri.

Le nombre de questionnaires auto-administrés distribués (en français et dans les autres langues) serait au maximum de l'ordre de 13 500 suivant le protocole ; toutefois le nombre de questionnaires recueillis remplis n'est pas connu à ce jour (le second test a permis de récupérer un taux de questionnaires auto-administrés de 30% environ).

5. Des services enquêtés dans SD aussi interrogés pour le recensement des communautés

Certains services peuvent faire l'objet du recensement des communautés en 2012 ou faire l'objet du recensement des sans-abri dans les communes de moins de 10 000 habitants.

Le recensement des communautés se fait selon les modalités suivantes :

➤ **Dans les communes de 10 000 habitants ou plus**

Les communes de 10 000 habitants ou plus de métropole sont réparties en cinq groupes de manière à répartir la charge sur cinq ans. Toutes les communautés d'un même groupe de communes sont recensées la même année, à l'exception de quelques communes où le nombre de communautés est trop important et où la collecte est répartie sur plusieurs années.

➤ **Dans les communes de moins de 10 000 habitants**

L'enquête dans les communautés et le recensement des sans-abri a lieu l'année du recensement des logements ordinaires de leur commune.

Il est donc possible que certains services vous parlent du recensement des communautés. Il faudra bien faire la différence entre l'enquête SD et le recensement des communautés.

Pratiquement, vous saurez si le service fait l'objet du recensement. En effet, les DR ont indiqué en haut de la page 1 de la fiche servicexjours la mention : « RP 2012 » si la structure fait l'objet du recensement en 2012. Ainsi, toutes les fiches servicexjours qui ne portent pas cette mention sont donc des services qui ne seront pas recensés en 2012.

La lettre-avis de l'enquête SD comporte un paragraphe indiquant que le service peut aussi faire l'objet du recensement des communautés et des sans-abri et que ces opérations sont bien séparées.

De même, la division du RP a prévu l'ajout d'un paragraphe dans ses courriers.

Vous pourrez donc être amené à donner des explications sur chacune des 2 opérations.

Argumentaire concernant les différences entre le recensement des communautés et l'enquête SD (l'argumentaire de l'enquête SD figure en annexe)

Le recensement de la population permet de connaître la population de la France, dans sa diversité et son évolution. Il fournit des statistiques sur le nombre d'habitants et sur leurs caractéristiques : répartition par sexe et âge, professions exercées, conditions de logement..... Le recensement a changé de rythme : il est maintenant annuel. Grâce à cette nouvelle méthode, des informations régulières et récentes sont produites chaque année.

Les résultats permettent :

- aux administrations et collectivités locales d'adapter les équipements collectifs : crèches, hôpitaux, établissements scolaires, équipements sportifs, transports, etc. et de préparer les politiques locales ;
- aux professionnels publics et privés de mieux connaître le parc de logements ;
- aux entreprises d'avoir des données précises pour mieux connaître la clientèle potentielle ou les disponibilités de main-d'œuvre sur un secteur géographique donné ;
- aux associations, notamment celles qui œuvrent dans le domaine sanitaire, social, éducatif ou culturel, de mieux agir selon les besoins de la population.

Le recensement couvre la France métropolitaine, les Dom et les collectivités d'outre-mer de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon. Il concerne toutes les personnes résidant sur ces territoires, donc y compris les personnes vivant dans des communautés.

Dans les communautés l'enquête est réalisée par des enquêteurs de l'INSEE. La collecte s'effectue en janvier et février.

6. Des services enquêtés dans SD aussi interrogés pour une autre enquête : ABENA2

L'étude Alimentation et état nutritionnel des Bénéficiaires de l'Aide Alimentaire 2011-2012 (Abena2) a pour principaux objectifs de :

- décrire les profils sociodémographiques et économiques, l'alimentation et l'état nutritionnel des personnes ayant recours à l'aide alimentaire en 2011-2012 dans six zones urbaines françaises.
- comparer la situation avec celle observée en 2004-2005 sur les 4 zones initialement enquêtées.

L'enquête ABENA2 interroge des services de distributions de repas en intérieur, distribution de paniers (appelés aussi « colis »), distributions « en libre-service » (essentiellement les épiceries sociales) d'octobre 2011 à février/mars 2012 sur une partie de l'Île-de-France : Paris, Seine Saint-Denis, Val-de-Marne, Hauts-de-Seine, l'agglomération de Dijon et la ville de Marseille.

Certains services : les services de restauration extérieure et intérieure sont donc susceptibles d'être interrogés dans les 2 enquêtes dans ces 3 régions. Si le service est concerné par l'enquête ABENA, vous le saurez sur la fiche servicexjours. En effet, il a été demandé aux DR de porter la mention ABENA sur les services interrogés dans les 2 enquêtes en haut de la première page.

7. Des services enquêtés dans SD déjà interrogés lors des tests de l'enquête

Dans les DR test : Alsace, Aquitaine, Centre, Île-de-France, Rhône-Alpes : certains services interrogés pendant les tests peuvent avoir été tirés à nouveau.

Les services ont été prévenus lors des tests qu'ils pouvaient faire l'objet d'une interrogation supplémentaire en janvier-février 2012.

Les DR test auront indiqué en bas de la page 1 de la fiche servicexjours si le service était dans le champ des tests.

III. Rappel sur les différentes étapes réalisées avant l'enquête individus

Le dispositif de l'enquête Sans Domicile 2012 se déroule selon les étapes suivantes :

1/ Un tirage (1er semestre 2010), de 80 agglomérations parmi les 263 agglomérations de plus de 20 000 habitants au RP en 2006 proportionnellement à leur population et à leur capacité d'hébergement de personnes en difficulté telle qu'elle a été évaluée à partir des fichiers des établissements sanitaires et sociaux; comme en 2001, les 30 agglomérations de plus de 200 000 habitants ont été systématiquement retenues dans cet échantillon ;

2/ Un recensement complet des services d'hébergement et de distribution de repas (y compris petits déjeuners) dans ces agglomérations échantillonnées, fournissant une liste exhaustive de structures à interroger dans une enquête téléphonique ;

3/ L'enquête téléphonique réalisée par les enquêteurs sur la nature et les caractéristiques des services proposés (février-mars 2011), aboutissant à la constitution d'une base de services d'aide aux sans-domicile ;

4/ La mise à jour (15 juin 2011 au 31 juillet 2011) de la base des services, afin de prendre en compte les éventuelles modifications intervenues depuis l'enquête téléphonique. Tous les services dans le champ de l'enquête téléphonique ont reçu un mail si une adresse mail était connue dans la base ou un courrier dans le cas contraire. Ce courrier faisait la liste des services du champ de l'enquête connus à une adresse. Il leur était demandé de répondre en indiquant si les services existaient toujours, s'ils avaient déménagé ou encore s'ils avaient connu un changement de responsable. Cette enquête par voie postale ou mail a été l'occasion de récupérer les nouveaux services créés ou associations nouvelles. Le taux de réponse à cette enquête a été bon puisque 40% des services ont répondu ;

5/ Une enquête téléphonique réalisée par les gestionnaires des directions régionales auprès des services créés et/ou des associations nouvellement créées (01/09/2011 au 15/09/2011) ;

6/ Le tirage d'un échantillon de services au sein de la base mise à jour (fin octobre 2011) ;

7/ Un contact téléphonique des gestionnaires des services Plan Grand Froid afin de mettre à jour la liste des services mobilisés en 2010/2011 ;

8/ La collecte en face-à-face auprès d'un échantillon d'usagers de ces services (janvier-février 2012).

IV. Quelques généralités sur l'enquête

A. La période de collecte de l'enquête

L'enquête se déroulera sur une période de quatre semaines, à l'exclusion des dimanches, du 23 janvier au 18 février 2012. Le choix de la période d'enquête est dicté, pour l'essentiel, par les températures hivernales qui peuvent inciter les personnes à se réfugier dans un centre d'hébergement, et par l'existence de variations hebdomadaires, mensuelles et saisonnières dans l'ouverture des services et dans l'utilisation qui en est faite par les personnes sans domicile.

B. Le déroulement de la collecte

Cette enquête a obtenu le label d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire et a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

C. Répartition de la collecte INSEE/INED

Dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus, l'INSEE prend en charge la collecte dans la majeure partie des services.

L'INED prend à sa charge les services dont le taux de non-francophones est supérieur à 75% (hors hébergement dispersé et hébergement en hôtels, foyers de jeunes travailleurs, foyer de travailleurs migrants, résidences sociales) dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants de cinq régions : Ile-de-France, Rhône-Alpes, PACA, Midi-Pyrénées, Alsace. Les départements délégués de l'Ile-de-France aux régions Centre, Haute-Normandie et Champagne-Ardenne sont concernés. L'INED applique la même méthodologie que celle présentée dans ce document et l'opération a lieu dans les mêmes délais. L'INED prend également en charge la collecte dans les hôtels du Samu Social de Paris. L'INSEE réalise la collecte de tous les autres services tirés dans l'échantillon.

L'INED prend à sa charge l'enquête complémentaire dans les services situés dans des agglomérations de 5 000 habitants à moins de 20 000 habitants dans les régions suivantes : Rhône-Alpes, PACA, Midi-Pyrénées, Alsace, Lorraine, Picardie et Languedoc-Roussillon. Tous les services recensés dans ces régions sont concernés par l'enquête. L'objectif de cette enquête est d'examiner si la situation des personnes sans domicile dans les agglomérations de 5 000 à moins de 20 000 habitants est la même que dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants.

V. Quelques définitions : structure - service - visites

Dans l'enquête, on distingue différents niveaux de services :

- Les services d'hébergement
- Les services de restauration
- Les accueils de nuit encore appelés « haltes de nuit »
- Les Plans grand froid

A été recensés dans la base des services l'ensemble des services notés ci-dessous :

Hébergement

- CHRS d'urgence, de stabilisation, d'insertion
- Autres centres d'urgence, de stabilisation, d'insertion hors CHRS
- Lits Halte Soins Santé (LHSS)
- Centres maternels, hôtels sociaux
- Communautés de travail
- FJT, FTM, Résidences sociales ayant certaines places « réservataires » destinées aux personnes sans domicile
- Logement bénéficiant de l' ALT (Allocation de Logement Temporaire)
- Hébergements dans le cadre du Plan Grand Froid

Restauration

- Restauration : petits déjeuners du matin, repas du midi et du soir
- Accueil de jour, ESI (Espace Solidarité Insertion) avec petits déjeuners et/ou repas

Accueils de nuit sans hébergement (parfois appelés Halte de nuit)

Plans Grand Froid

Pour les **services d'hébergement**, on distingue différentes formes de prestations selon **la forme de l'habitat**:

- Hébergement regroupé, collectif, en dortoirs, en chambre, en appartements, ou en studios
- Hébergement dispersé en appartements, studios, maisons individuelles
- Hébergement en chambres d'hôtels, FJT, FTM, résidence sociale

Pour les **services de restauration**, on distingue différentes formes de prestations selon **le lieu de la restauration et le moment** :

- Petit déjeuner
- Repas du midi
- Repas du soir

Intérieurs : ces services peuvent être liés à un hébergement ou non. Si oui, seuls les services de restauration liés à un hébergement accueillant au moins 10% de personnes non hébergées sont dans la base des services.

Extérieurs sur un même lieu, sur plusieurs lieux avec un véhicule partant d'un point précis.

Les services tirés pour l'enquête individus sont une combinaison entre la nature du service et la forme de la prestation.

Pour chacun des services du champ de l'enquête, les différentes prestations possibles sont les suivantes :

Code Nature du service (carte 6)	Nature du service	Liste des prestations retenues = ce qui est tiré
1	Hébergement en CHRS d'urgence	Hébergement regroupé urgence Hébergement dispersé urgence Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS urgence
2	Hébergement en CHRS de stabilisation	Hébergement regroupé stabilisation Hébergement dispersé stabilisation Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS stabilisation
3	Hébergement en CHRS d'insertion	Hébergement regroupé insertion Hébergement dispersé insertion Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS insertion
4	Hébergement en autre CHRS	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
5	Hébergement en centre d'hébergement d'urgence hors CHRS (CHU, asile de nuit)	Hébergement regroupé urgence Hébergement dispersé urgence Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS urgence
6	Hébergement en centre d'hébergement de stabilisation hors CHRS	Hébergement regroupé stabilisation Hébergement dispersé stabilisation Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS stabilisation
7	Hébergement en centre d'hébergement d'insertion hors CHRS	Hébergement regroupé insertion Hébergement dispersé insertion Hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS insertion
8	Centre maternel, accueil mère-enfant	Centre maternel en hébergement regroupé Centre maternel en hébergement dispersé Centre maternel en hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS

9	Hôtel social	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
10	Communauté de travail	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
11	Hébergement en ALT (Allocation de Logement Temporaire)	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM
12	Lits halte soins santé, lits infirmiers	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
14	Résidence sociale	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
15	Foyer de jeunes travailleurs	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
16	Foyer de travailleurs migrants	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
17	Hébergement sai (sans autre indication)	Autre hébergement regroupé Autre hébergement dispersé Autre hébergement en hôtel, FJT, FTM, RS
18	Halte de nuit sans hébergement	Accueil de nuit
19	Restauration gratuite fixe ou itinérante y compris petits-déjeuners	Restauration petit déjeuner intérieur Restauration midi intérieur Restauration soir intérieur Restauration petit déjeuner extérieur Restauration midi extérieur Restauration soir extérieur
20	Lieux mobilisés en cas de déclenchement de plan (très) Grand Froid	Plan grand froid
21	Accueil de jour, ESI (espace solidarité insertion) <u>avec</u> petits-déjeuners ou repas	Restauration petit déjeuner intérieur Restauration midi intérieur Restauration soir intérieur Restauration petit déjeuner extérieur Restauration midi extérieur Restauration soir extérieur

Service

Ce qu'on appelle service au sens de l'enquête individus est déterminé par le type de prestation distribuée. Pour faciliter la lecture dans le document, nous appellerons « service » le niveau fin décrit dans la dernière colonne du tableau.

Ainsi, cela signifie que si les documents indiquent d'interroger le service : « Hébergement regroupé urgence dans le CHRS Femmes de Paroles », vous devrez retenir uniquement les personnes hébergées dans ce CHRS en regroupé en urgence à l'adresse indiquée sur les documents. A cette adresse, le CHRS Femmes de Paroles a aussi un accueil de nuit qui est dans le champ de l'enquête. Vous ne tiendrez pas compte des personnes qui se rendent dans cet accueil de nuit.

Précisions sur les restaurations intérieures : les services de restauration intérieure liée à l'hébergement sont dans le champ de l'enquête **si ces services accueillent au moins 10% de personnes non hébergées.**

Structure

Une **structure** s'identifie à une **adresse** : elle peut proposer un ou plusieurs types de services entrant dans le champ de l'enquête à la même adresse mais aussi d'autres services tels que la domiciliation, le vestiaire, ou l'accueil de jour qui ne distribue ni petits-déjeuners, ni repas du midi, ni repas du soir, déclarés hors champ au sens de l'enquête Sans Domicile. Ces derniers services ne font pas partie de la base des services et ne sont donc jamais tirés pour l'enquête.

Les services ont été tirés de façon indépendante et proportionnellement au nombre de prestations offertes. Dans une même structure (située à une adresse) offrant plusieurs types de service du champ de l'enquête, un ou plusieurs services peuvent avoir été tirés. Si c'est le cas, ils seront enquêtés chacun à des moments précis (visites) communiqués à l'échantillonneur.

Chaque service sélectionné peut faire l'objet d'une ou plusieurs visites.

Les services sont repérés par un identifiant sur 4 positions : n° du service auquel on affecte le code service suivant :

Type de service	Libellé du type de service
HD	Hébergement dispersé en logement
HH	Hébergement dispersé en chambre (chambre d'hôtel ou places en foyer de jeunes travailleurs, de travailleurs migrants, en résidence sociale ..)
HR	Hébergement regroupé
IP	Restauration en intérieur du matin (petit-déjeuner)
IM	Restauration en intérieur du midi
IS	Restauration en intérieur du soir
EP	Restauration en extérieur du matin (petit-déjeuner)
EM	Restauration en extérieur du midi
ES	Restauration en extérieur du soir
AN	Accueil de nuit sans couchage
PF	Plan Grand Froid

Exemples :

Le service 1645HR correspond au service d'hébergement regroupé d'urgence dépendant du CHRS Femmes de paroles situé à Strasbourg.

Le service 1599IM correspond au service de restauration intérieure du midi dans la structure : «Les 7 Pains » située à Strasbourg.

VI. Des services regroupés en différentes catégories

Tous les services définis (au sens prestations proposées) peuvent être regroupés en 10 catégories.

Catégorie 1 : hébergement regroupé hors urgence

- autre hébergement regroupé insertion
- autre hébergement regroupé stabilisation
- centre maternel en hébergement regroupé
- autres types d'hébergement regroupé (communautés de travail, LHSS, ...)

Catégorie 2 : hébergement regroupé urgence

Catégorie 3 : hébergement dispersé hors urgence

- autre hébergement dispersé insertion
- autre hébergement dispersé stabilisation
- centre maternel en hébergement dispersé
- autres types d'hébergement dispersé (communautés de travail, LHSS, ...)

Catégorie 4 : hébergement dispersé urgence

Catégorie 5 : hébergement en hôtel, FJT, FTM hors urgence

- hébergement en hôtel, FJT, FTM insertion
- hébergement en hôtel, FJT, FTM stabilisation
- centres maternels en hôtel, FJT, FTM
- autres types d'hébergement (communautés de travail, LHSS, ...) en hôtel, FJT, FTM

Catégorie 6 : hébergement en hôtel, FJT, FTM urgence

Catégorie 7 : accueils de nuit sans couchage

Catégorie 8 : Plans grand froid

Catégorie 9 : restauration intérieure

- petits-déjeuners intérieurs
- restauration midi intérieure
- restauration soir intérieure

Catégorie 10 : restauration extérieure

- petits-déjeuners extérieurs
- restauration midi extérieure
- restauration soir extérieure

VII. Le tirage aléatoire des individus

Le dernier degré de tirage de l'enquête Sans Domicile auprès des individus est un tirage aléatoire réalisé à partir d'usagers de prestations de services. Il est très important de respecter le caractère aléatoire du tirage afin de ne pas introduire de biais de sélection. Toutes les personnes doivent avoir les mêmes chances d'être tirées.

A. Les raisons d'un tirage aléatoire

Dans la méthode de sondage aléatoire, on affecte à chacune des unités de la population étudiée (à chacune des personnes utilisatrices du service tiré) une probabilité (ou chance), connue, différente de zéro, d'appartenir à l'échantillon.

La mise en œuvre de cette méthode suppose l'existence d'une base de sondage énumérant les individus de la population (liste de résidents d'un centre d'hébergement, liste de chambres ou de lits, nombre de repas servis...) :

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

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

L'avantage de cette méthode est d'éviter toute forme de choix de la personne à interroger et ainsi de minimiser les biais de sélection. Il ne faut pas oublier que dans un contexte de terrain difficile il est toujours plus facile d'établir un contact avec des personnes qui elles-mêmes auront déjà envie de parler, avant même de connaître la raison de la présence d'un enquêteur. N'interroger que des personnes prédisposées à la discussion reviendrait à constituer un échantillon avec des caractéristiques particulières (échantillon de bavards) et qui serait certainement peu représentatif de l'ensemble de la population utilisatrice du service tiré. Le sous-échantillon des timides aura probablement des caractéristiques particulières que l'analyse de celui des bavards ne permettra pas de repérer.

Cela peut paraître simple d'effectuer un tirage aléatoire. On pourrait en effet considérer qu'il suffit de ne pas choisir la personne à enquêter. L'exemple suivant nous montre qu'en réalité et avec toute la bonne volonté possible, on peut cependant créer des biais de sélection :

Un chercheur décide de tirer au hasard des souris qui se trouvent dans une boîte. Il ferme les yeux afin de ne pas être influencé par l'aspect physique des souris, plonge sa main dans la boîte et attrape une souris.

Le chercheur est persuadé avoir sélectionné la souris de façon aléatoire : selon lui, toutes les souris avaient la même chance d'être tirées.

Erreur : *le chercheur a en fait beaucoup plus de chance de sélectionner une souris moins rapide. La solution aurait été de donner un numéro à chaque souris et de tirer un numéro au hasard.*

B. Les différentes méthodes de tirage possibles

Plusieurs méthodes sont possibles :

1. méthode de tirage sur liste
2. méthode de la file d'attente
3. méthode de l'itinéraire
4. méthode de l'intervalle de temps

B1. Comment déterminer s'il y a une liste ou non ? Utilisable ou non ?

Certains services ont une liste de leurs bénéficiaires. Cette liste est considérée comme utilisable pour l'échantillonnage, si certaines conditions sont remplies. La liste nominative ne doit pas être exigée. Une liste de numéros de lits, de chambres (à condition que la chambre ne comprenne qu'un seul lit) suffit mais il est nécessaire que ces lits soient occupés le jour de la visite.

- Pour être utilisable, cette liste doit être à jour et complète. Toutes les personnes bénéficiaires du service doivent y être mentionnées. Sinon, il est nécessaire d'y ajouter les utilisateurs manquants.
- La liste ne doit pas contenir les personnes qui n'utilisent pas le service à la date sélectionnée et/ou qui utilisent un autre service de la même structure sans utilisation du service sélectionné. Les utilisateurs qui seraient partis depuis la réalisation de la liste doivent être supprimés.
- La liste doit contenir uniquement les personnes majeures, puisque les mineurs ne sont pas dans le champ de l'enquête.
- Le responsable de la structure établit la liste de façon anonyme (numéro des chambres, numéros des lits...) **le jour sélectionné**, sauf dans les services d'hébergement dispersé où elle est réalisée lors de la pré-visite afin d'organiser les rendez-vous avec les personnes tirées.

B2. Les méthodes de tirage avec liste

Le but de cette méthode est de permettre un tirage sur l'ensemble des personnes qui utilisent le service au moment de l'échantillonnage. Il peut s'agir d'une liste nominative des résidents, d'une liste de lits ou d'une liste de chambres. Dans le dernier cas, il sera important de s'assurer du nombre de personnes par chambre. Si plusieurs personnes sont dans la même chambre ou le même appartement, il sera nécessaire d'établir une liste **des personnes âgées de 18 ans ou plus** pour que chaque individu ait la même probabilité d'être sélectionné.

Les deux façons de procéder selon l'organisation du service sont les suivantes :

1. Tirage avant la prestation

Utiliser cette méthode lorsque les personnes qui utilisent le service à la date de référence du tirage sont connues à l'avance et resteront les mêmes entre l'échantillonnage et la période de réalisation des entretiens. Cette méthode est valable pour les centres d'hébergement d'urgence qui disposent, par exemple, d'une liste complète et fermée des hébergés de la nuit à partir de 18 heures le soir pour une collecte le soir même.

2. Tirage après la prestation

Utiliser cette méthode lorsque les noms des utilisateurs ne sont pas toujours connus à l'avance, lorsque les résidents ne sont pas forcément les mêmes d'une nuit à l'autre et lorsque le centre est ouvert très tard le soir ou toute la nuit. Le tirage sera donc effectué tard le soir (quand $\frac{3}{4}$ des personnes seront arrivées) ou tôt le matin sur l'ensemble des personnes qui ont été hébergées la nuit sélectionnée, avant que celles-ci ne quittent le centre.

Plusieurs opérations sont nécessaires pour tirer les individus :

- Dresser la base de sondage qui énumère les individus de la population
- Attribuer un numéro à chaque individu de la base
- Repérer les numéros des individus à sélectionner
- Sélectionner les personnes en appliquant la méthode définie

Dresser la “ base ” de sondage qui énumère les individus de la population

Certains services ont une liste de leurs bénéficiaires pour l'hébergement. Des listes peuvent exister aussi dans certains services de restauration mais cela est moins fréquent. Cette liste peut être utilisable pour l'échantillonnage, si certaines conditions sont remplies. Voici quelques types de listes disponibles auprès des responsables de services :

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

Cette liste ne doit pas comporter les mineurs. Par ailleurs, elle doit être anonyme.

Les responsables des services peuvent préparer la liste des personnes âgées de 18 ans ou plus pour le jour du tirage, en principe le jour de la visite.

Cette liste peut être alphabétique ou par chambre ou classée par étage : peu importe le niveau de classement. Si la liste est nominative, c'est le responsable du service qui fera le tirage sous vos consignes.

S'il n'existe pas de liste, vous devez la constituer.

Il est important de bien demander combien d'adultes sont dans chaque chambre, chaque appartement de façon à n'oublier personne.

Ainsi, si pour un service regroupé de 30 personnes (dont 5 mineurs) comportant 15 chambres, vous ne disposez d'aucune liste, il vous est conseillé de constituer la liste de la façon suivante : demander :

- a. le nombre de chambres : dans notre exemple : 15
- b. le nombre d'adultes (personnes âgées de 18 ans ou plus) par chambre

Numéro des chambres	Nombre d'adultes
CH1	2
CH2	1
CH1	2
CH2	3
CH3	4
CH4	1
CH5	1
CH6	1
CH7	2
CH8	1
CH9	1
CH10	1
CH11	1
CH12	1
CH13	1
CH14	1
CH15	1

Attribuer un numéro à chaque individu de la base

Après avoir dressé une liste des personnes, qu'elles soient inscrites sur un listing ou présentes sur un espace clairement défini, l'échantillonneur attribue à chaque personne un numéro - numéro d'ordre dans la liste ou numéro d'ordre de passage à un point donné - qui permettra d'identifier les personnes à sélectionner.

Le classement au sein d'une chambre est peu important mais il est nécessaire de faire le repérage de façon à savoir quel individu dans la chambre sera tiré.

Pour garantir le caractère aléatoire, il est nécessaire de se mettre d'accord avec le responsable du service afin qu'il sache déterminer lors du tirage qui est la personne tirée au sein de la chambre. Il peut vous donner l'année de naissance ou les prénoms s'il accepte. Il faut trouver un moyen de différencier les personnes au sein d'une même pièce.

Reprenons l'exemple ci-dessus :

Numéro des chambres	Nombre d'adultes	Numéro des individus
CH1	2	Alain : 1, Christine : 2
CH2	1	3
CH1	2	José : 4, Martial : 5
CH2	3	Amélie : 6, Georges : 7, Pierre : 8
CH3	4	Loïc : 9, Jean-François : 10, Christian : 11, Marc : 12
CH4	1	13
CH5	1	14
CH6	1	15
CH7	2	Christiane : 16, Amélie : 17
CH8	1	18
CH9	1	19
CH10	1	20
CH11	1	21
CH12	1	22
CH13	1	23
CH14	1	24
CH15	1	25

Repérer les numéros des individus à sélectionner

L'échantillonneur va se reporter à la fiche servicexjour pour identifier les personnes à interroger. La fiche lui indique les contacts obligatoires ainsi que les éventuels rangs de contact remplaçants. Il repère alors dans quelle chambre se trouvent les individus.

Si plusieurs personnes occupent la même chambre, les prénoms permettent d'emblée de savoir qui est tiré au sort.

Sélectionner les personnes en appliquant la méthode définie

L'échantillonneur peut dès lors, en appliquant la méthode qui aura été définie lors de la pré-visite avec le responsable de l'association, procéder au tirage des personnes.

B3. Les méthodes de tirage sans liste

Trois méthodes de tirage sont possibles :

1. Méthode de tirage dans une file d'attente

Cette méthode est utilisée si :

- les personnes ne sont pas nécessairement connues à l'avance,
- les personnes ne sont pas nécessairement les mêmes d'un jour à l'autre,
- l'accès au centre d'hébergement ou de restauration est compris dans des plages horaires précises et relativement courtes.

L'échantillonneur devra déterminer un point de passage unique et systématique : franchissement d'une porte, point de passage obligé pour accéder au service.

2. Méthode de tirage selon un itinéraire

Cette méthode est utilisée si en plus des conditions précédentes, il n'y a pas de point de passage unique et systématique.

L'échantillonneur devra définir un itinéraire en forme de circuit afin de n'oublier personne.

3. Méthode de l'intervalle de temps

Cette méthode est utilisée quand les deux méthodes précédentes ne peuvent être utilisées. L'échantillonneur devra repérer un point de sélection et contacter chaque personne passant ce point aux moments prédéterminés.

C. Le protocole de tirage des individus

Le protocole de tirage des individus le jour de la visite est différent de celui mis en œuvre en 2001. En effet, en 2001, les non-francophones étaient dénombrés mais aucune information n'était récupérée.

Comme il est important dans le cadre de l'enquête de 2012 de récupérer de l'information concernant les non-francophones, il est nécessaire de dénombrer précisément chacune des populations : francophones et non-francophones. Il faut connaître le nombre de liens (par un semainier) séparément pour les populations francophones (F) et non-francophones (NF) pour déterminer le nombre total d'individus usagers.

Le protocole de tirage envisagé indique le nombre de personnes à contacter en désignant a priori qui se voit proposer un questionnaire long en face à face (QIL : questionnaire individu long), et qui se voit proposer un questionnaire auto-administré (QAA). Ainsi, des personnes francophones peuvent avoir à renseigner un questionnaire auto-administré en français.

Ce nouveau protocole permet de contacter de façon obligatoire un nombre défini de personnes : ce nombre varie selon la taille et le type de services. Parmi ces contacts, 4 personnes en général par visite peuvent répondre à un questionnaire long. Les autres contacts à réaliser se voient remettre un questionnaire auto-administré en français si la personne est francophone ou en langues étrangères si elle comprend une des langues traduites.

Le nombre de contacts à réaliser dépend de la taille du service :

- Si le service est fréquenté par 16 personnes adultes ou moins : d'une façon générale toutes les personnes sont contactées ; soit elles répondront au questionnaire individu francophone soit elles se verront remettre un questionnaire auto-administré en français ou en langues étrangères ; si elles ne peuvent répondre, elles seront classées en impossible. Dans certains cas, le nombre de personnes tirées n'est pas de 16 : hébergement en hôtel seul en urgence, hébergement dispersé hors urgence par exemple.
- Si le service est fréquenté par plus de 16 personnes, le nombre de contacts varie de 8 à 16 en fonction du type de service et du nombre de personnes fréquentant le service le jour j. La fiche servicexjours indique en gras les personnes qui feront a priori l'objet du questionnaire en face à face et en non gras la liste des personnes qui feront l'objet d'un

questionnaire auto-administré (en français ou langues étrangères si le questionnaire auto-administré est disponible dans une langue parlée par l'enquêté).

Le tirage des personnes à contacter est réalisé par les enquêteurs le jour de la visite sauf dans le cas des hébergements dispersés qui nécessitent de contacter les personnes pour leur fixer des rendez-vous. Dans ce cas précis, il est réalisé lors de la pré-visite.

Les enquêteurs disposent des informations nécessaires au tirage des individus, sous forme de tables de tirage. Ces tables ont été calculées en fonction du type de service et de la taille du service donnée lors de l'enquête téléphonique. Une amélioration a été apportée par rapport à SD2001 puisque ces tables de tirage varieront d'un servicexjour à l'autre, en particulier, dans le cas de plusieurs visites dans le même service, cela permettra d'éviter de tirer deux fois les mêmes numéros afin d'éviter le tirage des mêmes personnes.

Trois tables de tirage sont données aux enquêteurs dans la fiche servicexjour : une table pour la fréquentation annoncée à l'enquête téléphonique, une table pour une fréquentation un peu inférieure, et une table pour une fréquentation un peu supérieure. Les enquêteurs utilisent la table tenant compte de la fréquentation déclarée lors de la pré-visite. Si aucune de trois tables indiquées ne convient parce que la fréquentation est très différente de celle annoncée lors de l'enquête téléphonique, ils disposent de tables de secours par nombre de contacts obligatoires, à utiliser seulement dans ce cas. Ces tables de secours indiquent pour toutes les tranches d'effectifs possibles le numéro des personnes à contacter.

Les tables de tirage regroupent 4 numéros en général. Par groupe de 4, un seul questionnaire en face à face pourra être réalisé. Les autres personnes recevront un questionnaire auto-administré.

Exemple 1 :

La pré-visite indique pour un service de restauration extérieure un effectif attendu de 230 personnes. La première page de la fiche service jour indique de réaliser 16 contacts obligatoires avec 4 questionnaires individus et 12 questionnaires auto-administrés.

L'enquêteur dispose sur la fiche servicexjour des 3 tables suivantes. Selon l'effectif annoncé à la pré-visite, il utilise l'une ou l'autre des trois tables.

1^{er} groupe de 4 : un seul entretien en face à face possible sur ce groupe.

2nd groupe de 4 : un seul entretien en face à face possible sur ce groupe.

Effectif entre 173 et 228

Rangs de contacts obligatoires	3 17 32 45	60 74 88 102	116 131 145 159	173 187 202 215	+58
Rangs éventuels de remplacement					

Effectif entre 229 et 303

Rangs de contacts obligatoires	4 23 42 60	79 98 117 135	154 173 192 210	229 248 267 285	+75
Rangs éventuels de remplacement					

Effectif entre 304 et 401

Rangs de contacts obligatoires	5 30 56 79	105 130 155 179	204 229 254 278	303 328 353 377	+99
Rangs éventuels de remplacement					

Description du protocole :

Les nombres notés en gras concerne les personnes qui feront a priori l'objet du questionnaire en face à face, les nombres notés en non gras indiquent la liste des personnes qui feront l'objet d'un questionnaire auto-administré (en français ou langues étrangères si le questionnaire auto-administré est disponible dans une langue parlée par l'enquêté).

Dans l'exemple ci-dessus, l'échantillonneur utilise la table correspondant aux 230 personnes attendues. Si la personne correspondant au numéro noté en gras refuse ou est dans l'impossibilité de répondre (dans l'exemple ci-dessus l'individu n°4), elle se verra proposer un questionnaire auto-administré, c'est alors le numéro suivant dans la table de tirage qui se verra proposer le questionnaire francophone (le numéro 23 dans l'exemple). Si la personne est non francophone, on lui propose un questionnaire auto-administré en langues étrangères (si elle parle une des langues dans lesquelles le questionnaire a été traduit) ; c'est alors l'individu 42 qui se voit proposer le questionnaire francophone. La procédure de remplacement pour le premier individu s'arrête quand 4 contacts ont été réalisés.

En résumé : toutes les personnes numérotées dans la ligne « Rangs de contacts obligatoires » se voient proposer soit le questionnaire individu soit un questionnaire auto-administré.

Les personnes numérotées dans la ligne « Rangs éventuels de remplacement » se voient proposer le questionnaire individu exclusivement si les personnes notées dans la ligne « Rangs de contacts obligatoires » n'ont pas permis d'aboutir par groupe de 4 à la réalisation d'un questionnaire individu.

Exemple 2 : la pré-visite indique pour un service d'hébergement regroupé en urgence un nombre de places de 35.

Le tirage est réalisé le jour de la visite : ce jour-là, les 35 places sont occupées en urgence.

La première page de la fiche service jour indique de réaliser 8 contacts obligatoires avec 4

questionnaires individus et 4 questionnaires auto-administrés.

Visites à réaliser dans cette structure :

Rang de la visite	Date de la visite	Code visite	Nombre de contacts obligatoires	Nombre de questionnaires francophones longs à réaliser	Nombre de questionnaires auto administrés attendus
01	23012012	1978HD2301	8	4	4
RGV1	DATEV1	CVISITE 1	NBCONT1	NBQAV1	NBQAAV1
02					
RGV2	DATEV2	CVISITE 2	NBCONT2	NBQAV2	NBQAAV2
03					
RGV3	DATEV3	CVISITE 3	NBCONT3	NBQAV3	NBQAAV3
04					
RGV4	DATEV4	CVISITE 4	NBCONT4	NBQAV4	NBQAAV4

Le tirage est réalisé sur ces 35 places. Les 8 contacts obligatoires sont notés sur la première ligne : il s'agit de contacter les personnes numérotée 2 et 4, puis 11 et 13 puis, 20 et 22 et enfin les 28 et 30.

Effectif entre 28 et 36

Hébergement_regroupé_urgence	Rangs de contacts obligatoires	2 4	11 13	20 22	28 30	+9'
	Rangs éventuels de remplacement pour 1 QIL	6 8	15 17	24 26	32 34	

Les numéros notés en gras sont ceux à qui le questionnaire individu long est proposé.

Si les personnes numérotées ainsi refusent, le questionnaire est proposé au suivant noté sur la ligne : « rangs de contacts obligatoires ». Celui qui refuse se voit proposer un questionnaire auto-administré.

Donc, si le numéro 2 refuse, c'est au numéro 4 que l'on propose de répondre au questionnaire individu. Si celui-ci ne comprend pas le français mais comprend une des 14 langues étrangères, on lui propose le questionnaire auto-administré en langues étrangères. Pour avoir une chance de réaliser un questionnaire individu, on le remplace alors par le numéro 6. S'il accepte, on ne contacte pas le numéro 8 parce qu'il ne constitue pas un contact obligatoire. Le contact suivant est le numéro 11.

Les personnes désignées comme remplaçants refusant de répondre à 1 QIL ne font pas l'objet de questionnaires auto-administrés.

Exemple 3 : la pré-visite indique pour un service d'hébergement hôtel, FJT, FTM, Résidence sociale en urgence un nombre de places autour de 40.

Le tirage est réalisé le jour de la visite : ce jour-là, 37 places sont occupées en urgence.

La première page de la fiche servicexjour indique de réaliser 8 contacts obligatoires avec 4 questionnaires individus et 4 questionnaires auto-administrés.

Rang de la visite	Date de la visite	Code visite	Nombre de contacts obligatoires	Nombre de questionnaires francophones longs à réaliser	Nombre de questionnaires auto administrés attendus
01	12052011	1549HH1205	8	4	4
RGV1	DATEV1	CVISITE 1	NBCONT1	NBQAV1	NBQAAV1
02	16052011	1549HH1605	8	4	4
RGV2	DATEV2	CVISITE 2	NBCONT2	NBQAV2	NBQAAV2
03					
RGV3	DATEV3	CVISITE 3	NBCONT3	NBQAV3	NBQAAV3
04					
RGV4	DATEV4	CVISITE 4	NBCONT4	NBQAV4	NBQAAV4

Effectif entre 34 et 42

Hébergement_en_hôtel_FJT
_FTM_urgence

Rangs de contacts obligatoires	2	8 10	17 19	26 28	34	+9
Rangs éventuels de remplacement pour 1 QIL		12 14	21 23	30 32	36 38 40	

Les 8, 17, 26, 34 sont les numéros des personnes à contacter pour passer le questionnaire individu long.

Les 2, 10, 19, 28 sont les numéros des personnes qui se voient attribuer un questionnaire auto-administré.

L'échantillonneur commence par indiquer le 2 à l'interviewer : c'est le questionnaire auto-administré qu'il doit renseigner.

Le 8 est contacté pour un questionnaire long, s'il refuse, le questionnaire auto-administré lui est proposé et il est nécessaire de proposer le questionnaire individu long au numéro 10. Si le 10 accepte, la personne suivante contactée est le 17. Si le 10 refuse, le questionnaire auto-administré lui est proposé mais la personne contactée suivante est le 12. Le 12 se verra proposer uniquement le questionnaire long. S'il accepte, on passe au 17 ième. S'il refuse, on passe au 14 ième et on ne donne pas de questionnaire auto-administré.

Exemple 4 : la pré-visite indique pour un service autre hébergement hôtel, FJT, FTM, Résidence sociale un nombre de 3.

La fiche service indique de contacter toutes les personnes, de réaliser 2 questionnaires longs et de donner un questionnaire auto-administré à tous les autres.

Visites à réaliser dans cette structure :

Rang de la visite	Date de la visite	Code visite	Nombre de contacts obligatoires	Nombre de questionnaires francophones longs à réaliser	Nombre de questionnaires auto administrés attendus
01	12052011	1548HH1205	Exhaustif	2	Tous les autres
RGV1	DATEV1	CVISITE 1	NBCONT1	NBQAV1	NBQAAV1
02					
RGV2	DATEV2	CVISITE 2	NBCONT2	NBQAV2	NBQAAV2
03					
RGV3	DATEV3	CVISITE 3	NBCONT3	NBQAV3	NBQAAV3
04					
RGV4	DATEV4	CVISITE 4	NBCONT4	NBQAV4	NBQAAV4

		Effectif entre 2 et 4				
Autre_hébergement_en_hôtel_FJT_FTM	Rangs de contacts obligatoires	1	2	3	4	+1'
	Rangs éventuels de remplacement pour 1 QIL					

La première personne contactée est le numéro 1 : le questionnaire individu long est proposé. S'il ne veut pas, le questionnaire auto-administré lui est proposé. Il n'y aura donc pas 2 questionnaires individus pour ce service. L'individu 1 ne peut pas être remplacé. On passe ensuite à l'individu 2 : on lui propose le questionnaire : il accepte. Les individus 3 et 4 auront un questionnaire auto-administré.

Si le numéro 2 refuse, le questionnaire est proposé au numéro 3 : s'il accepte, le numéro 4 aura un questionnaire auto-administré. Dans ce cas, le résultat de l'enquête sera 1 questionnaire individu et 3 questionnaires auto-administrés.

Cette enquête n'est pas obligatoire. Les conditions d'enquête sur quelques sites étant assez difficiles (travail à l'extérieur dans le froid ou sous la pluie, centres d'urgence où les populations sont épuisées), les échantillonneurs risquent de se heurter à des refus plus nombreux que ceux d'une enquête classique.

Il en est de même pour les cas de personnes dans l'incapacité de répondre à l'enquête soit parce qu'elles ont un handicap mental, soit parce qu'elles sont sous l'emprise trop forte de l'alcool ou de la drogue au moment de l'enquête, qu'un entretien n'est pas envisageable sur le moment et qu'une prise de rendez-vous ultérieure n'est pas non plus possible (le cas des personnes non francophones fait l'objet d'une procédure particulière).

Dans tous les cas ou presque, on prévoit 4 contacts en moyenne pour réaliser un questionnaire long.

Cas particuliers :

- Le protocole défini présente quelques inconvénients **dans les services de type hébergement dispersé et dans les services d'hébergement d'urgence, accueils de nuit ou plans grand froid** ; des aménagements sont donc apportés. Ces derniers sont décrits au point D.
- **Dans les services de restauration, si la fréquentation est sous-évaluée le jour de la pré-visite**, des personnes ne pourront pas être interrogées. Pour permettre de prendre en compte cette population arrivée tardivement, il est permis de contacter quelques personnes supplémentaires afin d'ajouter au maximum 1 questionnaire individu en face à face (QIL) au-delà de la fréquentation moyenne si le nombre de 4 QIL n'est pas atteint. Ce cas est décrit dans les services de restauration.
- **Dans certains services, le responsable du service peut annoncer lors de la pré-visite un chiffre de fréquentation (adultes) très différent de celui annoncé lors de l'enquête téléphonique.** Les tables de tirage notées sur la fiche servicexjours peuvent ne pas être adaptées au nouveau chiffre annoncé. Vous disposez de tables complémentaires vous indiquant les numéros des personnes à contacter en fonction de l'effectif annoncé et du nombre de contacts obligatoires.

Vous disposez de tables définies selon le rang de la visite :

- i. Table de tirage pour la visite de rang 1
- ii. Table de tirage pour la visite de rang 2
- iii. Table de tirage pour la visite de rang 3
- iv. Table de tirage pour la visite de rang 4

Ces tables sont regroupées dans un seul document Pour chacune des tables, vous disposez d'autant de tables de tirage que de types de service possibles définis.

Ensuite, selon, la taille du service, vous obtiendrez la liste des contacts obligatoires ainsi que le nombre de QIL et le nombre de QAA attendus.

Comment faire ?

1. regarder le type de service noté en première page de la fiche servicexjours.
 2. regarder le rang de visite noté en première page de la fiche. Si vous avez Rang de la Visite égale à 01, vous prenez la table correspondant à ce rang
 3. chercher ensuite le type de service sur la table sélectionnée
 4. sélectionner la table correspondant à la taille du service qui vous a été annoncée en pré-visite.
 5. les numéros en gras vous indiquent les numéros des personnes désignées pour 1 QIL et les numéros des personnes désignées pour 1 QAA.
- **Pour certains services, la proportion de non-francophones peut être très élevée.** Celle-ci est recueillie lors de la pré-visite. En effet, les services qui ont un fort taux de non-francophones : supérieur à 75% font l'objet d'un protocole particulier : au minimum un questionnaire long individu par service sera réalisé en demandant éventuellement au service de désigner une personne francophone si le hasard fait qu'aucun individu francophone n'est dans la liste des contacts obligatoires.
 - Inversement, **les services dont la proportion de non-francophones est faible** : inférieure à 10% font l'objet d'au moins un questionnaire auto-administré en langue étrangère Si le hasard fait qu'aucun non-francophone n'est dans la liste des individus contactés, demander au responsable du service de désigner un individu non-francophone à qui on proposera de renseigner **le questionnaire auto-administré.**

La difficulté concernant la proportion de non-francophones est de **bien faire comprendre la définition : un non-francophone est une personne incapable de mener un entretien en français pendant 45 mn.** Il ne faut pas confondre « étranger » et « non-francophone ». Lors de la pré-visite, des questions sont posées pour s'assurer de la qualité de l'information récupérée. En

effet, cette question posée dans l'enquête téléphonique ne permet pas d'être certain de la qualité de l'information récupérée. Dans l'enquête téléphonique, les responsables des services peuvent avoir donné la part des étrangers.

D. Description des services et tirage des individus selon le type de services

La méthode de tirage des individus dépend de l'utilisation possible d'une liste ou non.

	Catégorie des services
Services avec liste	hébergement regroupé hors urgence hébergement regroupé urgence hébergement dispersé hors urgence hébergement dispersé urgence hébergement en hôtel, FJT, FTM hors urgence hébergement en hôtel, FJT, FTM urgence
Services sans liste	accueils de nuit sans couchage Plans grand froid restauration intérieure restauration extérieure

D1. Les services avec liste

Rappels : les services sont les suivants :

Catégorie 1 : hébergement regroupé hors urgence

Catégorie 2 : hébergement regroupé urgence

Catégorie 3 : hébergement dispersé hors urgence

Catégorie 4 : hébergement dispersé urgence

Catégorie 5 : hébergement en hôtel, FJT, FTM hors urgence

Catégorie 6 : hébergement en hôtel, FJT, FTM urgence

1. Hébergement regroupé hors urgence

Les usagers sont des personnes présentes dans l'établissement pour une durée assez longue.

Dans les hébergements regroupés, les personnes peuvent être logées dans des immeubles collectifs ou dans des petites maisons ou pavillons regroupés à une même adresse.

L'équipe d'enquêteurs est composée d'un échantillonneur et d'un interviewer.

Ces établissements disposent de listes. Lors de la pré-visite, l'échantillonneur explique la méthode de tirage sur liste mais le tirage sera réalisé le jour de la visite, des personnes peuvent arriver et d'autres quitter l'établissement entre la pré-visite et la visite. Il organise avec le responsable du

service les modalités de contact des individus. Dans certains cas, il est possible que les enquêteurs puissent les contacter dans les chambres mais cela ne sera pas la majorité des cas. Il est aussi probable que le responsable du service intervienne et appelle les personnes à enquêter.

Pour réaliser le tirage des individus, l'échantillonneur se basera sur la liste des lits occupés **le jour de la visite**. Pour lui faciliter le travail, l'échantillonneur pourra demander lors de la pré-visite à préparer la liste des lits occupés le jour de la visite pour l'heure de rendez-vous de la visite fixée.

L'heure de rendez-vous sera définie en fonction de la présence d'au moins $\frac{3}{4}$ des personnes présentes. En effet, cela permettra à l'équipe d'enquêteurs de contacter un maximum de personnes dans une durée minimale. L'échantillonneur pourra arriver avant l'interviewer afin de procéder au tirage des individus.

Quand le tirage des individus est réalisé, les 2 enquêteurs se partagent les entretiens et les questionnaires auto-administrés.

Ils réalisent les différents entretiens et remettent les questionnaires auto-administrés aux personnes sélectionnées. S'il y en a, ils récupèrent les questionnaires auto-administrés renseignés auprès du responsable du service. Les autres pourront parvenir à la DR grâce aux enveloppes T remises.

Les enquêteurs pourront laisser le questionnaire auto-administré aux responsables du service si ceux-ci connaissent la langue parlée par les personnes sélectionnées.

2. Hébergement regroupé urgence

Les usagers sont des personnes présentes dans l'établissement pour une durée courte.

Dans les hébergements regroupés, les personnes peuvent être logées dans des immeubles collectifs ou dans des petites maisons ou pavillons regroupés à une même adresse.

L'équipe d'enquêteurs est composée d'un échantillonneur et d'un interviewer. Un interviewer et un accompagnant de la DR pourront être ajoutés si nécessaire.

Ces établissements peuvent avoir une liste de lits ou un nombre de places. L'échantillonneur explique le jour de la pré-visite la méthode d'échantillonnage : tirage sur l'ensemble des places occupées en urgence en hébergement regroupé. Le tirage sera réalisé uniquement le jour de la visite. L'échantillonneur doit fixer avec le responsable du service l'heure à laquelle il est préférable de venir : cela peut être au début de l'accueil des personnes qui arrivent en urgence ou plus tard si le responsable tient à jour une liste des personnes qui arrivent le soir même : l'idéal étant d'attendre dans ce cas qu'au moins la moitié des places soient occupées.

Attention : certains services peuvent accueillir des personnes envoyées par le 115. Les arrivées se font à partir de l'ouverture des services et peuvent se poursuivre tard dans la soirée ou même la nuit. Les services disposent en principe d'une liste transmise par le 115 mais toutes les personnes ne viennent pas : le tirage ne peut donc se faire sur liste. Il se fait donc hors liste. Le tirage est alors basé sur la fréquentation attendue le soir même donc y compris sur les arrivées tardives.

Dans certains cas, pour contacter toutes les personnes, il vous faudrait rester dans le service toute la soirée et même une partie de la nuit. Or, rester au-delà de 23h doit rester exceptionnel. En conséquence, cela signifie que la dernière personne contactée arrive au plus tard à 22 H, et que les personnes arrivant plus tard ne seront pas enquêtées. Cela génère un biais de collecte parce que les individus arrivant au-delà de 22 H ont vraisemblablement un profil particulier (personnes travaillant tard, personnes amenées par des maraudeurs...).

Une possibilité serait de retourner dans le service le lendemain matin pour terminer le tirage. Mais cela supposerait de disposer le matin de la liste des personnes arrivées après 22H, ce qui n'est pas possible. Par ailleurs, on ne sait pas à quelle heure il faudrait faire cette seconde visite : après le réveil des personnes concernées, mais avant leur départ du service.

Une autre possibilité serait de réaliser l'ensemble de la visite le lendemain matin, le rendez-vous étant fixé avant que les premiers ne partent. Mais les tests ont montré que cette solution doit rester exceptionnelle (par exemple si le responsable du service le demande). En effet, le matin, une part importante des personnes refuse de répondre car elles doivent partir travailler ou aller à des rendez-vous (médecin, assistante sociale, entretien d'embauche...). Cette non-réponse crée un biais (seules des personnes n'ayant pas de rendez-vous le matin seront enquêtées) qui semble plus important que lors des enquêtes réalisées le soir.

Toutes les solutions envisagées créent un biais, mais réaliser l'enquête le soir semble la solution la meilleure. Par ailleurs, pour s'assurer qu'on enquête tout de même des personnes arrivant tard le soir, on décide de ne pas arrêter simplement les contacts à 22H : si les 4 contacts ne sont pas réalisés à 22H, vous contacterez les premières personnes qui se présentent après cette heure limite.

3. Hébergement dispersé hors urgence

Les usagers sont des personnes présentes dans l'établissement pour une durée assez longue.

Elles sont logées à différents endroits.

L'équipe d'enquêteurs est composée d'un échantillonneur et d'un interviewer.

Ces établissements disposent de listes. Lors de la pré-visite, l'échantillonneur explique la méthode de tirage sur liste et le tirage est réalisé le jour de la pré-visite.

Le tirage est réalisé sur l'ensemble des places (adultes) hors urgence occupées en logement dispersé.

Dans ce type de service, les tests montrent que le responsable refuse souvent de donner à l'échantillonneur les coordonnées des personnes hébergées : c'est donc le responsable qui fera en général le lien entre les personnes désignées et l'équipe d'enquêteurs. Le protocole est donc le suivant :

1. réaliser le tirage le jour de la pré-visite : l'échantillonneur indique au responsable de l'association que 4 personnes sont tirées pour répondre au questionnaire en face à face et que d'autres doivent recevoir un questionnaire auto-administré. Il précise aussi que les personnes a priori tirées pour un questionnaire en face à face sont remplacées en cas de refus ou d'enquête impossible.
2. le tirage est réalisé pour l'ensemble des contacts : obligatoires et remplaçants
3. pour chaque numéro noté sur la ligne « rangs de contacts obligatoires », l'enquêteur précise si la personne fait l'objet d'un questionnaire en face à face ou un questionnaire auto-administré
4. pour chaque personne désignée pour un questionnaire en face à face, il précise qui est/sont le ou les remplaçants
5. dès la pré-visite, remise des questionnaires auto-administrés avec enveloppe T au responsable ; les responsables des associations connaissant a priori les langues utilisées par les personnes (si ce n'est pas le cas, des exemplaires de questionnaires auto-administrés en plusieurs langues seront remis au responsable).
6. prise de rendez-vous par le responsable du service pour la réalisation des questionnaires en face à face.

Dans d'autres cas, le responsable du service acceptera de communiquer les coordonnées des personnes à interroger. Dans ce cas, les enquêtes sont semblables aux enquêtes en ménage ordinaire. Mais dans d'autres cas, il ne voudra pas les communiquer. L'échantillonneur et l'interviewer se partagent les entretiens. Les interviewers disposent d'une lettre-avis pour les personnes interrogées directement à leur domicile. Une lettre est également prévue pour les personnes qui auront un questionnaire auto-administré remis par le responsable du service.

4. Hébergement dispersé en urgence

Les hébergements en urgence dans des logements dispersés devraient être assez rares.

L'équipe d'enquêteurs est composée d'un échantillonneur et d'un interviewer.

Le tirage ne peut se faire que le jour de la visite prévue : le responsable du service peut établir la liste de tous les hébergements dispersés pour des places en urgence. Le tirage sera réalisé uniquement sur les adultes occupant ce type de places.

Dans ce cas, si le responsable du service accepte de donner les coordonnées de la personne (nom/prénom et adresse), les 2 enquêteurs se rendent le jour même dans les logements pour réaliser l'enquête.

Si le responsable ne souhaite pas communiquer les coordonnées des personnes, le responsable doit les appeler pour leur demander de venir le lendemain afin de permettre la réalisation de

l'enquête. Les entretiens doivent avoir lieu dans la foulée, les personnes pouvant partir d'un jour à l'autre. Les questionnaires auto-administrés sont remis au responsable avec la carte multi-langues.

5. Hébergement en hôtel, FJT, FTM, résidences sociales hors urgence

Les usagers sont des personnes présentes dans un ou plusieurs de ces établissements pour une durée assez longue. La fiche servicexjours indique en page 3 si les places sont des places en hôtel seul et/ou FJT, FTM ou résidences sociales.

Les personnes peuvent être logées à différents endroits : dans des chambres en hôtel, ou FJT, ou FTM ou résidences sociales.

Une même association peut avoir des places dans plusieurs de ces types d'établissement. Le tirage sera alors réalisé sur les places réservées dans ces établissements par l'association. La liste ne devra jamais comporter de personnes résidentes.

L'équipe d'enquêteurs est composée d'un échantillonneur et d'un interviewer.

Ces établissements disposent de listes. La liste doit comporter uniquement les places réservataires pour les FTM, FJT et résidences sociales et les places hors urgence en hôtel. Lors de la pré-visite, l'échantillonneur explique la méthode de tirage sur liste. Le tirage est réalisé le jour de la visite (le matin par exemple et au plus tôt la veille). Le responsable peut préparer la liste afin de faire gagner du temps à l'équipe d'enquêteurs.

Les personnes hébergées en FJT, FTM ou résidences sociales seront interrogées au sein de l'établissement où elles sont hébergées. Pour cela, les responsables de service doivent prévenir les différents établissements.

Les personnes logées dans un hôtel seront interrogées soit à l'hôtel dans les parties communes, soit au sein de l'association.

Les questionnaires auto-administrés et enveloppes T pourront être remis au responsable des FJT, FTM, résidences sociales pour les personnes non contactées. Pour l'hôtel, ils seront remis au responsable du service. Un courrier accompagnant ce questionnaire est donné au responsable afin de lui permettre de remettre les questionnaires auto-administrés.

6. Hébergement en hôtel, FJT, FTM, résidences sociales en urgence

a. Places en hôtels seuls

Cette information est visible en page 3 de la fiche servicexjours.

L'INSEE et l'INED réalisent la collecte de ces services selon un protocole un peu différent. Cette instruction étant destinée à la fois aux enquêteurs INSEE et INED, les deux protocoles sont détaillés. L'INED prend en charge les hôtels en urgence du Samu Social de Paris et l'INSEE les autres.

a1. hôtels urgence réalisés par l'INSEE

L'association peut réserver des places dans un ou plusieurs hôtels. C'est le responsable du service qui devra l'indiquer lors de l'entretien en pré-visite. En suivant les questions posées dans la fiche servicexjours, vous saurez exactement dans quelle situation vous êtes.

Si l'association réserve des places d'urgence dans plusieurs hôtels de la commune, la liste de tirage sera réalisée sur les places réservées dans les 2 hôtels où le nombre de personnes hébergées sur ce type de places est le plus important.

Le protocole INSEE repose sur les principes suivants :

- les enquêteurs ne se déplacent pas dans les chambres
- la charge de travail reposant sur l'hôtelier doit être minimale
- en conséquence, il est décidé de ne pas distribuer des questionnaires auto-administrés.

Le tirage réalisé dans les hôtels d'urgence enquêtés par l'INSEE indique sur les fiches servicexjours :

- 4 QIL attendus quand la taille est au moins égale à 4
- 0 QAA attendus
- des numéros de personnes à contacter si les personnes désignées pour les QIL sont absentes ou refusent ou ne parlent pas suffisamment bien le français.

Donc, la liste est établie avec le responsable le jour de la visite : si ce n'est pas possible en face à face, le tirage peut avoir lieu par téléphone. Le responsable désignera les 4 personnes tirées ainsi que les remplaçants.

Les enquêtes auront lieu soit dans les services de l'association si cela est possible soit à l'hôtel. Des QAA pourront être distribués : en effet, les 4 personnes désignées pour le remplissage d'un QIL seront appelées par l'hôtelier ; si elles refusent ou ne peuvent pas passer un entretien, un QAA pourra leur être distribué.

La table de tirage sera sous la forme suivante :

Effectif entre	28 et 36			
Rangs de contacts obligatoires	2	11	20	28
Rangs éventuels de remplacement pour les QIL	4 6 8	13 15 17	22 24 26	30 32 34

Dans cet exemple, l'hôtel comporte 30 places d'urgence (personnes envoyées par le 115). L'enquêteur utilisera donc cette table.

Il commencera par demander à l'hôtelier de faire la liste des chambres occupées et réservées par le 115.

L'enquêteur ensuite demande combien de personnes par chambre : il constitue sa liste en fonction du nombre de personnes dans chaque chambre.

Le protocole est légèrement différent des autres services : l'enquêteur commence par demander à voir les personnes notées en contact obligatoire. C'est seulement lorsque les 4 personnes de la première ligne ont été contactées que les remplaçants de ceux qui n'ont pas répondu sont appelés.

Pour reprendre l'exemple, l'échantillonneur demande à l'hôtelier de faire descendre les 2 premières personnes désignées pour 1 QIL soit dans cet exemple les personnes numérotées : 2 et 11. Dans le cas de plus de 2 personnes désignées dans une même chambre, la première adulte qui répond au téléphone est celle qui descend.

Les enquêteurs demandent alors aux personnes désignées si elles acceptent de participer à l'enquête.

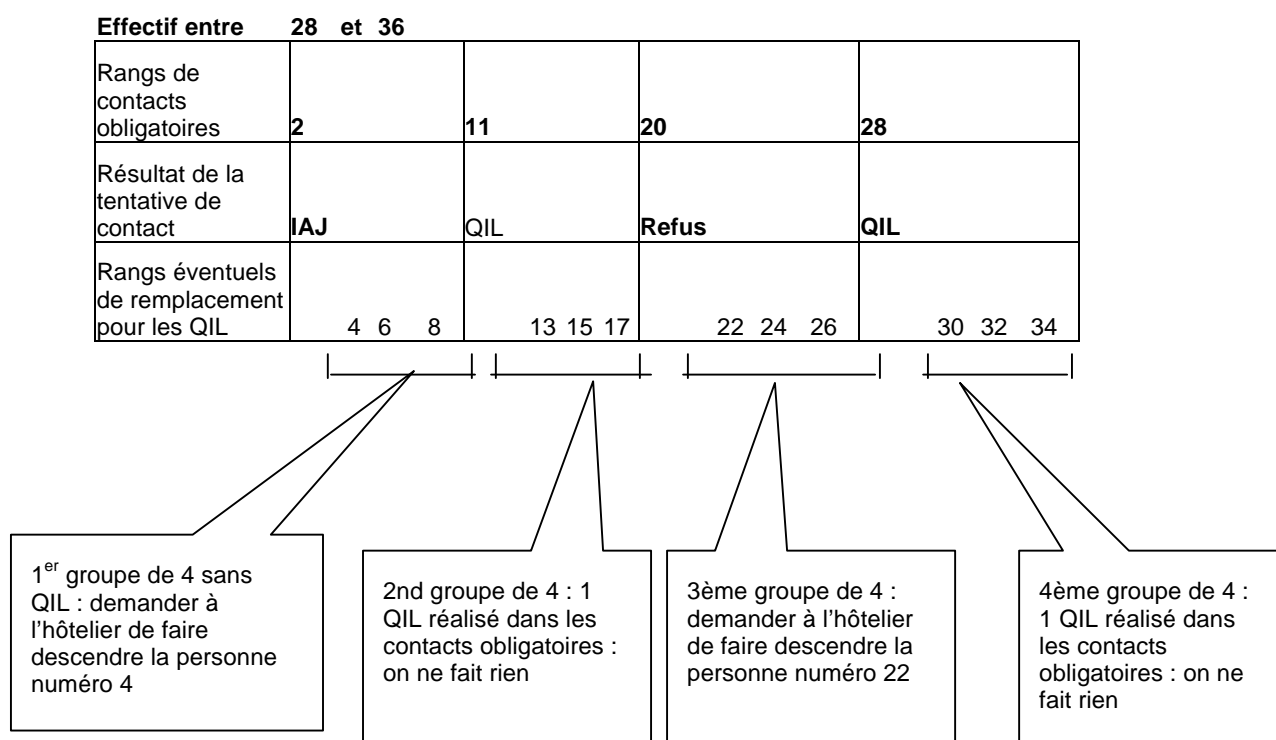
1. **Les 2 acceptent** : les enquêteurs font l'entretien dans un café situé à côté de l'hôtel par exemple ou dans un endroit que l'échantillonneur aura repéré. Après les entretiens des deux premiers individus tirés, l'hôtelier appelle les 2 derniers pour leur proposer l'entretien
2. **Une des 2 personnes refuse** : un interviewer réalise l'entretien avec la personne qui accepte. La personne qui refuse se voit proposer un QAA. Ensuite, l'échantillonneur demande à l'hôtelier de faire descendre l'individu tiré suivant noté sur la première ligne en contact obligatoire soit le numéro 20. Là encore, s'il accepte, il réalise l'entretien. S'il refuse ou ne parle pas le français, il se voit proposer un QAAF (questionnaire auto-administré francophone) ou un QAANF (questionnaire auto-administré non francophone) selon le cas. Il peut aussi ne pas y avoir de QAA notamment quand la personne ne comprend pas une des 14 langues proposées. L'hôtelier appelle ensuite la dernière personne désignée pour 1 QIL : le 28. La démarche de contact est la même pour cette personne que pour les personnes précédentes.

3. **Les 2 refusent ou ne parlent pas le français** : ils se voient proposer un QAA : l'hôtelier appelle ensuite les 2 personnes suivantes pour proposer les entretiens.
4. **Une des 2 personnes ou les 2 sont absentes** : l'hôtelier appelle les personnes suivantes désignées pour 1 QIL. L'hôtelier peut recontacter les premières personnes si pendant des entretiens les personnes tirées pour 1 QIL sont arrivées dans l'hôtel entre temps.
5. Après contact des différentes personnes désignées comme contact obligatoire pour 1 QIL, il est nécessaire de **faire un point** pour savoir **combien de QIL** ont été réalisés.

A l'issue des différentes tentatives de contacts obligatoires, il est probable que le nombre de QIL demandé ne soit pas atteint. Dans ce cas, l'échantillonneur sélectionne les groupes de 4 de la table de tirage n'ayant pas abouti à un QIL. Pour ces groupes, il demande à l'hôtelier de faire appel au 1^{er} remplaçant du groupe de 4.

Exemple :

Les enquêteurs doivent contacter en priorité les individus numérotés : 2, 11, 20 et 28 sur leur liste.



Dans cet exemple, l'hôtelier fait descendre, après avoir tenté de joindre tous les contacts obligatoires, les personnes numérotées 4 et 22. Si elles acceptent, les enquêteurs réalisent les entretiens. Si elles sont impossibles à joindre, refusent ou ne parlent pas suffisamment le français, on ne donne pas de QAA. Ce point est identique au protocole mis en œuvre dans les autres services. Dans ce cas, la procédure de remplacement continue jusqu'à avoir épuisé les numéros notés dans chaque groupe de 4.

Les enquêteurs pourront abandonner la procédure de remplacement si les hôteliers sont mécontents de devoir participer à l'enquête.

C'est pour cela qu'il est important de demander à l'hôtelier de contacter d'abord les personnes désignées comme contact obligatoire.

a2. Hôtels SAMU SOCIAL de Paris réalisés par l'INED.

Le protocole INED repose sur les principes suivants :

- les hôtels sont des services désignés dans la base
- l'INED contact la personne responsable du Samu Social de Paris après le tirage afin de récupérer les adresses des hôtels tirés ainsi que les noms des hôteliers

- Pour préparer l'enquête avec les hôteliers, l'INED contacte le Samu Social afin de connaître la liste des chambres et le nombre de personnes par chambre
- un courrier Samu Social/INED est transmis à l'hôtelier
- l'hôtelier est sollicité pour avoir l'accord de circuler au sein de l'hôtel et renseigner les enquêteurs sur la langue parlée par les personnes tirées
- L'enquêteur confirme le nombre de personnes par chambre : si changement, il constitue sa liste en fonction du nombre de personnes dans chaque chambre.
- les enquêteurs peuvent se déplacer dans les chambres pour rencontrer les personnes
- Si l'hôtelier refuse que l'enquêteur contacte les personnes dans les chambres, il peut alors appeler les personnes pour leur demander de venir à la réception
- Un lieu pour réaliser les entretiens est décidé avec l'hôtelier. Les enquêteurs peuvent éventuellement faire l'entretien dans un café situé à côté de l'hôtel ou dans un endroit que l'échantillonneur aura repéré
- le protocole de tirage des individus est identique aux autres services : des personnes sont désignées pour les QIL et d'autres pour les QAA

Le tirage réalisé dans les hôtels du Samu Social enquêtés par l'INED indiquera :

- 4 QIL attendus quand la taille du service est au moins égale à 4
- le nombre de QAA attendus : ce nombre est fonction du nombre d'adultes hébergés par le Samu Social dans l'hôtel
- dans certains cas, des numéros de remplacement sont prévus quand le nombre de contacts obligatoires est inférieur à 16
- Une personne désignée comme contact obligatoire répondra à l'enquête si elle accepte, se verra proposer un QIL ou un QAA (NF ou F) si elle refuse ou ne parle pas suffisamment bien le français. Dans ce cas, c'est le contact obligatoire suivant qui se verra proposer le QIL alors qu'il était prévu initialement pour un QAA.
- Les 2 enquêteurs se répartissent les contacts.
- Les enquêteurs commencent par contacter les personnes désignées pour 1 QIL afin de savoir à qui proposer les QAA. Si lors du passage dans une chambre désignée pour 1 QIL, personne n'ouvre la porte, l'enquêteur passe au groupe de 4 suivant, contacte la personne désignée pour le QIL. La porte s'ouvre, pas de problème, il applique le protocole
- Après avoir contacté toutes les personnes des autres groupes de 4, il contacte à nouveau la personne désignée pour le QIL du premier groupe. Si la personne est toujours absente, il propose le QIL à la personne suivante désignée pour un QAA
- Pour les personnes absentes, un QAA est déposé seulement si les enquêteurs arrivent à savoir avec l'hôtelier quelle est la langue parlée par la personne. Dans ce cas, l'enquêteur dépose le QAA dans la bonne langue, et le dépliant avec la phrase de présentation de l'enquête dans les 14 langues
- Dans le cas de plusieurs adultes par chambre, l'enquêteur demande aux personnes de choisir un numéro compris dans les numéros affectés aux personnes.

Exemple : Prenons une liste avec 10 personnes adultes réparties sur 4 chambres :

- Chambre 1 : 3 adultes
- Chambre 2 : 4 adultes
- Chambre 3 : 2 adultes

- Chambre 4 : 1 adulte

La liste établie par les enquêteurs donne :

- Chambre 1 : Individus 1, 2 et 3
- Chambre 2 : Individus 4, 5, 6 et 7
- Chambre 3 : Individus 8 et 9
- Chambre 4 : Individu 10

Supposons que la table de tirage donnée à l'enquêteur est la suivante :

Effectif entre 8 et 10

Rangs de contacts obligatoires	2 3 4	5 6 7	8 9	10
Rangs éventuels de remplacement pour les QIL				

Dans notre exemple : les individus 2 et 3 sont dans la chambre 1.

Lorsque l'enquêteur frappe, toutes les personnes sont présentes, il demande à chacun de choisir un nombre de 1 à 3. Selon la réponse de chacun, l'enquêteur sait à qui il propose le QIL et à qui il propose le QAA. La personne qui choisit le chiffre « 1 » ne fait pas l'objet de l'enquête.

Les individus 4, 5, 6 et 7 sont dans la chambre 2. Cette chambre est partagée par 4 adultes : ils sont tous tirés au sort. Lorsque l'enquêteur frappe, une seule des personnes est présente. Il doit revenir lorsqu'au moins 2 autres personnes sont arrivées afin de faire choisir un chiffre compris de 4 à 7. Il est alors nécessaire de revenir quand toutes sont présentes. Les 3 autres font l'objet du QIL ou des QAA.

Autre exemple : la table de tirage est sous la forme suivante :

Effectif entre 28 et 36

Rangs de contacts obligatoires	2 4 6 8	11 13 15 17	20 22 24 26	28 30 32 34
Rangs éventuels de remplacement pour les QIL				

Les enquêteurs doivent contacter toutes les personnes désignées sur la ligne : « rangs de contacts obligatoires ». En gras, sont notées les personnes désignées pour 1 QIL et en non gras, les personnes a priori désignées pour 1 QAA.

Exemple en cas d'absence d'une des personnes désignées pour les QIL.

Effectif entre	28				et				36							
Rangs de contacts obligatoires	2	4	6	8	11	13	15	17	20	22	24	26	28	30	32	34
Résultats du premier passage	QIL	Abs	QAA	refus	Abs				IMP	QIL	QAA	Refus	QIL	QAA	IMP	IMP
Résultats du second passage					Refus	QIL	Abs	QAA								

La personne désignée pour le QIL a répondu : l'enquêteur peut contacter les chambres pour les QAA ou passer au groupe de 4 suivant en contactant d'abord la personne désignée pour le QIL

Au premier passage, la personne désignée pour le QIL est absente : passer au groupe de 4 suivant. Revenir plus tard à ce groupe de 4

La première personne ne parle pas le français et aucune des 14 langues : proposer le QIL à la personne suivante. Si personne n'ouvre, passer au groupe de 4 suivant

La première personne accepte : l'ordre de dépôt des QAA n'a pas d'importance

b. Places d'urgence en hôtels, résidences sociales, FTM, FJT

Si les places d'urgence proposées par l'association sont réparties à la fois sur des hôtels, résidence sociale, FTM, ou FJT, la liste sera établie sur l'ensemble des places réparties dans ces établissements.

A noter : la fiche servicexjour indique le nombre de places total en urgence dans l'ensemble des établissements et les contacts obligatoires sur l'ensemble des établissements.

Lors de la pré-visite, l'échantillonneur saura sur combien de sites est réparti l'ensemble des places. L'équipe d'enquêteurs est donc susceptible de se déplacer sur l'ensemble de ces sites pour interroger les personnes dans le cadre du questionnaire mais aussi pour distribuer les questionnaires auto-administrés. Le jour de la visite, l'échantillonneur contacte le responsable de l'association afin de procéder au tirage des personnes à interroger. Il indique les numéros des contacts désignés sur la fiche servicexjour. Lorsque le responsable du service a repéré les personnes à contacter, l'échantillonneur demande dans quel établissement se trouvent ces personnes. Les enquêteurs se répartissent les contacts et se rendent aux adresses désignées. Si des personnes sont à l'hôtel, le processus de contact est le même que celui désigné au paragraphe a. noté ci-dessus.

D2. Les services sans liste

Rappels : les services sont les suivants :

Catégorie 7 : haltes/accueils de nuit sans couchage

Catégorie 8 : Plans grand froid

Catégorie 9 : restauration intérieure

Catégorie 10 : restauration extérieure

7. Haltes/accueils de nuit sans couchage

Les personnes accueillies dans ces services peuvent être des personnes arrivant spontanément ou envoyées par le 115 et/ou SIAO.

Elles peuvent arriver toute la nuit ou arriver en fonction de l'organisation du service jusqu'à une heure limite donnée.

L'équipe d'enquêteurs est a priori composée d'un échantillonneur et de 2 interviewers. L'échantillonneur est chargé de compter les personnes arrivant dans le service et de désigner aux interviewers les personnes à interroger.

L'échantillonneur organisera la visite en fonction des heures prévisibles d'arrivée le soir et de départ le matin.

Les arrivées se font à partir de l'ouverture des services et peuvent se poursuivre tard dans la soirée ou même la nuit. Les services disposent en principe d'une liste transmise par le 115 mais toutes les personnes ne viennent pas : le tirage ne peut donc se faire sur liste. Il se fait donc hors liste. Le tirage est alors basé sur la fréquentation attendue le soir même, donc y compris sur les arrivées tardives.

Dans certains cas, pour contacter toutes les personnes, il vous faudrait rester dans le service toute la soirée et même une partie de la nuit. Or, rester au-delà de 23h doit rester exceptionnel. En conséquence, cela signifie que la dernière personne contactée arrive au plus tard à 22 H, et que les personnes arrivant plus tard ne seront pas enquêtées. Cela génère un biais de collecte parce que les individus arrivant au-delà de 22 H ont vraisemblablement un profil particulier (personnes travaillant tard, personnes amenées par des maraudeurs...).

Une possibilité serait de retourner dans le service le lendemain matin pour terminer le tirage. Mais cela supposerait de disposer le matin de la liste des personnes arrivées après 22H, ce qui n'est pas possible. Par ailleurs, on ne sait pas à quelle heure il faudrait faire cette seconde visite : après le réveil des personnes concernées, mais avant leur départ du service.

Une autre possibilité serait de réaliser l'ensemble de la visite le lendemain matin, le rendez-vous étant fixé avant que les premiers ne partent. Mais les tests ont montré que cette solution doit rester exceptionnelle (par exemple si le responsable du service le demande). En effet, le matin, une part importante des personnes refuse de répondre car elles doivent partir travailler ou aller à des rendez-vous (médecin, assistante sociale, entretien d'embauche...). Cette non-réponse crée un biais (seules des personnes n'ayant pas de rendez-vous le matin seront enquêtées) qui semble plus important que lors des enquêtes réalisées le soir.

Toutes les solutions envisagées créent un biais, mais réaliser l'enquête le soir semble la solution la meilleure. Par ailleurs, pour s'assurer qu'on enquête tout de même des personnes arrivant tard le soir, vous n'arrêterez pas les contacts à 22H : si les 4 contacts ne sont pas réalisés à 22H, vous contacterez les premières personnes qui se présentent après cette heure limite.

Certaines visites pourront avoir lieu le lendemain matin à la demande du service. L'équipe d'enquêteurs doit prévoir d'être mobilisée à ces deux moments-là. Les DR doivent aussi veiller à ne pas donner à un enquêteur un service de restauration de petit-déjeuner dont la visite serait prévue ce matin-là.

Si les enquêtes ont lieu le soir, l'échantillonneur appelle le lendemain matin le responsable du service pour connaître la fréquentation exacte du service cette nuit-là.

Si les enquêtes ont lieu le matin, il faut s'assurer de l'heure de départ des premières personnes de façon à arriver avant ; l'objectif étant d'en rater le moins possible. Il faut aussi s'assurer de savoir s'il y a une heure de fermeture du service de façon à envisager éventuellement la réalisation des entretiens dans d'autres lieux : cafés, etc.

Les questionnaires auto-administrés peuvent être remplis directement et repris par l'échantillonneur. Si la personne ne peut pas le renseigner immédiatement, une enveloppe T peut lui être remise.

8. Services ouverts spécifiquement dans le cadre du Plan TRES Grand froid : gymnases, salles municipales, accueils de jour transformés en haltes de nuit, ou autres lieux collectifs ouverts spécifiquement

Dans le cadre de notre enquête, nous avons recensé des lieux ouverts ponctuellement au cours de la période hivernale 2010/2011. Ces lieux sont ouverts quelques semaines au cours de l'hiver en fonction de la température. Dans Paris, des gymnases sont ouverts à tour de rôle: ils accueillent des personnes qui n'ont pas d'autres endroits où dormir. Ces personnes sont envoyées par le 115 ou se présentent spontanément.

Ces services sont repérés sur la fiche servicexjours en première page : ils sont mentionnés : Plan Grand Froid. Tous ces services repérés Plan Grand Froid font l'objet d'un protocole particulier. En effet, ces services, finalement assez peu nombreux, ont tous une date de tirage notée en première semaine de collecte. Si à cette date désignée par la fiche servicexjours, le service est ouvert, les enquêteurs réalisent l'enquête. Si en revanche, le service est fermé à la date désignée par la fiche servicexjours, les enquêteurs doivent réserver les dates T+7, T+14, T+21. L'échantillonneur contactera à nouveau le responsable du service afin de savoir si le service est ouvert pendant la période de collecte.

A noter : la fiche servicesjours désigne un service identifié dans la liste des services ouverts dans le cadre du plan très grand froid à l'hiver 2010/2011. Pour commencer, les DR ont vérifié en décembre que les lieux tirés sont toujours prévus comme plan très grand froid au cours de l'hiver 2011/2012. En effet, la liste des services retenus dans le plan 2011/2012 n'était pas totalement connue au moment du tirage.

Pour un service, la DR a pu récolter les informations suivantes :

- **1^{er} cas** : le service ouvert en 2010/2011 est aussi prévu pour ouvrir au cours de l'hiver 2011/2012. Les DR ont mentionné : service prévu en 2011/2012.
- **2^{ème} cas** : le service ouvert en 2010/2011 est remplacé par un autre : les DR auront modifié les coordonnées du service à contacter : adresse, responsable, numéro de téléphone, etc.
- **3^{ème} cas** Le service ne sera pas ouvert et ne sera pas remplacé. Les DR auront noté : service non prévu et non remplacé.

Dans les deux premiers cas, l'enquête peut être réalisée si le service ouvre pendant la période de collecte. Le protocole est le suivant :

- L'échantillonneur réalise la pré-visite et indique les dates auxquelles le service peut être interrogé : T, T+7, T+14 ou T+21.
- Le service est interrogé à la première des dates où il est ouvert.
- Les questions C1 à C3 de la fiche servicexjours seront renseignées.

C1 La visite a t-elle eu lieu ?

- 1. Oui, à la date initiale prévue
- 2. Oui, avec un report de date
- 3. Non, le service refuse
- 4. Non, le service n'existe plus.....
- 5. Non, le service plan grand froid n'a jamais été ouvert pendant la collecte

	1	→ FILTRE 0
	2	→ C2
	3	→ Prévenir la DR et renseigner C4
	4	→ Fin de l'enquête
	5	→ Fin de l'enquête
VISRE		Retourner tout le dossier à la DR
	1	
	2	→ FILTRE 0
PGFREPVIS		
<input type="checkbox"/>		→ FILTRE 0
NBJBLOGPF		

C2 Le report de date concerne-t-il un service plan grand froid ?

- 1. Oui
- 2. Non

C3 Combien de jours au total avez-vous dû bloquer pour réaliser la collecte de ce service plan grand froid ?

Dans le 3^{ème} cas (service non prévu et non remplacé par un autre), le service sera classé en modalité 3 de la question A1 dans la fiche servicexjours.

A1 Le service à enquêter existe-t-il ? (dans le cas des services de restauration extérieure, considérer que le service existe toujours même si les lieux de restauration ont changé)

- 1. Oui
- 2. Oui mais il a changé de type (exemple restauration midi qui passe soir).....
- 3. Non il n'existe plus (exemple fermé, détruit, hors champ)
- 4. Ce service est un doublon avec un autre service tiré dans SD à cette adresse

	1	→ A4
	2	
	3	→ Fin de l'enquête
	4	→ Fin de l'enquête
SEREX		dans ce service : retourner la fiche à la DR

Comme dans le cas des haltes de nuit ou de certains services d'urgence, les personnes peuvent arriver toute la nuit ou arriver en fonction de l'organisation du service jusqu'à une heure limite donnée.

L'équipe d'enquêteurs est a priori composée d'un échantillonneur et de 2 interviewers. L'échantillonneur est chargé de compter les personnes arrivant dans le service et de désigner aux interviewers les personnes à interroger.

L'échantillonneur organisera la visite en fonction des heures prévisibles d'arrivée le soir et de départ le matin.

Les arrivées se font à partir de l'ouverture des services et peuvent se poursuivre tard dans la soirée ou même la nuit. Les services disposent en principe d'une liste transmise par le 115 mais toutes les personnes ne viennent pas : le tirage ne peut donc se faire sur liste. Il se fait donc hors liste. Le tirage est alors basé sur la fréquentation attendue le soir même donc y compris sur les arrivées tardives.

Dans certains cas, pour contacter toutes les personnes, il vous faudrait rester dans le service toute la soirée et même une partie de la nuit. Or, rester au-delà de 23h doit rester exceptionnel. En conséquence, cela signifie que la dernière personne contactée arrive au plus tard à 22 H, et que les personnes arrivant plus tard ne seront pas enquêtées. Cela génère un biais de collecte parce que les individus arrivant au-delà de 22 H ont vraisemblablement un profil particulier (personnes travaillant tard, personnes amenées par des maraudeurs...).

Une possibilité serait de retourner dans le service le lendemain matin pour terminer le tirage. Mais cela supposerait de disposer le matin de la liste des personnes arrivées après 22H, ce qui n'est pas possible. Par ailleurs, on ne sait pas à quelle heure il faudrait faire cette seconde visite : après le réveil des personnes concernées, mais avant leur départ du service.

Une autre possibilité serait de réaliser l'ensemble de la visite le lendemain matin, le rendez-vous étant fixé avant que les premiers ne partent. Mais les tests ont montré que cette solution doit rester exceptionnelle (par exemple si le responsable du service le demande). En effet, le matin, une part importante des personnes refuse de répondre car elles doivent partir travailler ou aller à des rendez-vous (médecin, assistante sociale, entretien d'embauche...). Cette non-réponse crée un biais (seules des personnes n'ayant pas de rendez-vous le matin seront enquêtées) qui semble plus important que lors des enquêtes réalisées le soir.

Toutes les solutions envisagées créent un biais, mais réaliser l'enquête le soir semble la solution la meilleure. Par ailleurs, pour s'assurer qu'on enquête tout de même des personnes arrivant tard le soir, vous n'arrêterez pas les contacts à 22H : si les 4 contacts ne sont pas réalisés à 22H, vous contacterez les premières personnes qui se présentent après cette heure limite.

Certaines visites pourront avoir lieu le lendemain matin à la demande du service. L'équipe d'enquêteurs doit prévoir d'être mobilisée à ces deux moments-là. Les DR doivent aussi veiller à ne pas donner à un enquêteur un service de restauration de petit-déjeuner dont la visite serait prévue ce matin-là.

Si les enquêtes ont lieu le soir, l'échantillonneur appelle le lendemain matin le responsable du service pour connaître la fréquentation exacte du service cette nuit-là.

Si les enquêtes ont lieu le matin, il faut s'assurer de l'heure de départ des premières personnes de façon à arriver avant ; l'objectif étant d'en rater le moins possible. Il faut aussi s'assurer de savoir s'il y a une heure de fermeture du service de façon à envisager éventuellement la réalisation des entretiens dans d'autres lieux : cafés, etc.

Les questionnaires auto-administrés peuvent être remplis directement et repris par l'échantillonneur. Si la personne ne peut pas le renseigner immédiatement, une enveloppe T peut lui être remise.

9 et 10. Services de restauration

Ces services font l'objet d'une observation par l'échantillonneur lors de la pré-visite. Il devra discuter également avec le responsable du service (en s'appuyant essentiellement sur l'observation faite du mode de fonctionnement du service) afin de décider de l'endroit où mener l'échantillonnage pour garantir la confidentialité du tirage et réaliser ensuite les entretiens dans les mêmes conditions de confidentialité. En aucun cas les membres de l'association ne doivent assister aux entretiens. Il faut également éviter que d'autres personnes utilisatrices du service soient présentes.

L'équipe d'enquêteurs est a priori composée d'un échantillonneur et de 2 interviewers. L'échantillonneur est chargé de compter les personnes arrivant dans le service et de désigner aux interviewers les personnes à interroger.

Les bénévoles même s'ils sont usagers des services de restauration ne font pas partie des personnes entrant dans le champ de l'enquête.

1er cas : service de restauration intérieure

Ces services ont lieu dans un espace clos.

A priori, ces services ne comportent pas de listes mais des tables.

Les enquêteurs doivent tous être présents au début du service.

Deux types de restauration peuvent être identifiés :

- **Repas servis à table** : dans ce cas, l'échantillonneur détermine un itinéraire pour sélectionner les personnes à interroger. Les personnes peuvent être abordées au cours du repas mais les entretiens auront lieu après. L'échantillonneur indique aux interviewers les personnes à interroger et les personnes qui doivent se voir attribuer un questionnaire auto-administré. L'échantillonneur compte toutes les personnes prenant leur repas. Les personnes qui arriveraient en dernier devront être comptabilisées.
- **Self-service** : dans ce cas, l'échantillonneur doit déterminer l'endroit où il devra se positionner pour comptabiliser les personnes venant prendre leur repas. Celui-ci peut être la file où il peut prendre le plateau s'il n'y a qu'une seule file. Mais s'il y a plusieurs files, cela n'est pas possible. Une autre possibilité : la porte de sortie si toutes les personnes sortent par cette porte.

Attention : il ne faut pas compter deux fois une même personne. Les personnes qui se resserviraient par exemple seraient comptabilisées deux fois et auraient plus de chance d'être dans l'échantillon. L'échantillonneur doit donc trouver le meilleur endroit possible qui lui permettra de sélectionner les individus sans ambiguïté. Les personnes peuvent aussi être sélectionnées à la sortie si elles passent toutes par cette même porte.

Cas particuliers : certains services de restauration peuvent servir les repas dans 2 salles différentes. Les questions posées dans les fiches servicesxjours permettent de répartir les effectifs sur l'ensemble des salles. Le tirage dans chaque salle sera réalisé proportionnellement au nombre d'adultes fréquentant chacune des salles.

Exemple : si le service annonce 40 adultes fréquentant le service répartis dans les deux salles ainsi : 10 dans une salle et 30 dans une autre salle, le tirage est réalisé sur les 40. La table de tirage est calculée sur 40. L'échantillonneur se placera à une salle, un accompagnateur à l'autre. Les numéros de 1 à 10 seront pris en charge par l'échantillonneur et les numéros de 11 à 40 par l'accompagnateur. Dans ce type de services : il est impératif d'avoir 1 échantillonneur, 2 interviewers au moins et 1 accompagnateur.

2nd cas : service de restauration extérieure

Ces services ont lieu à l'extérieur.

L'équipe d'enquêteurs est a priori composée d'un échantillonneur et de 2 interviewers. Mais il pourra être nécessaire de faire appel à un 3^{ème} interviewer et à un accompagnant de la DR.

On distingue 2 cas :

- **Les services de restauration sur un seul point de distribution** : les services commencent à une heure précise et se déroulent sur des durées pouvant être plus ou moins longues. La difficulté de ces services est de repérer où se placer pour pouvoir compter les usagers. Il est nécessaire de repérer un endroit où les personnes passent par un point obligé. Pour déterminer la méthode précisément, il est opportun d'observer le fonctionnement du service. C'est pourquoi il est préconisé de réaliser la pré-visite au moment de la distribution. Mais ce moment peut ne pas convenir à l'association qui a en charge la distribution. Dans ce cas, la pré-visite est réalisée le jour souhaité par l'association et l'échantillonneur demande à la DR l'autorisation de réaliser une deuxième pré-visite : celle-ci étant destinée uniquement à observer le fonctionnement du service. L'échantillonneur devra indiquer au responsable de l'association l'endroit où seront contactés les individus de façon à s'assurer que le lieu choisi ne gêne pas le fonctionnement du service. Le jour de la visite, l'équipe arrive avant l'heure de la distribution. La fiche servicexjours indique en page 3 si le service est itinérant ou non.

- **Les services de restauration itinérants avec plusieurs points de distribution le même matin, midi, soir** : ce sont des camions qui servent des repas à différents endroits au cours de la soirée par exemple. Cela peut être un camion des Restos du Cœur qui commence sa distribution Place de la Nation (19h à 20h) et ensuite se rend Gare du Nord pour une distribution (21h à 22h). Dans ce cas, l'équipe d'enquêteurs doit être renforcée au moins par un interviewer et un accompagnant de la DR. L'échantillonneur doit demander s'il peut accompagner l'équipe lors de son déplacement. L'équipe doit être au complet dès le début de la tournée du camion. Le rendez-vous a lieu sur le premier lieu de distribution. L'échantillonneur fait son tirage sur l'ensemble des usagers des 2 sites si on reprend notre exemple. Cela signifie donc que certains interviewers réalisent des entretiens sur le 1^{er} site et d'autres sur le 2nd site. La fiche servicesjours indique en page 3 si le service est itinérant. Le nom du service comprend le premier lieu de distribution indiqué dans l'enquête téléphonique.

Cas particuliers : certains services de restauration extérieurs peuvent servir les repas sur 2 files d'attente.

Attention : ne pas considérer qu'il y a 2 files si une des files est destinée à la distribution du plat principal et une autre à la distribution d'un fruit ou d'un café.

S'il y a 2 files, une file pour le plat principal et une file pour le café, c'est la file du plat principal qu'il faut retenir. On ne choisira pas la file d'attente du café : toutes les personnes n'en prendront pas. On éliminerait certaines personnes en sélectionnant cette file.

Les questions posées dans les fiches servicesjours permettent de répartir les effectifs sur les 2 files d'attente. Le tirage dans chaque file sera réalisé proportionnellement au nombre d'adultes de chaque file. Pour ces services, une pré-visite d'observation est impérative. La répartition des contacts se fait alors au prorata du nombre de personnes dans la file.

VIII. L'enquête Individus = un travail en équipe

Les enquêteurs travaillent en équipe de 2 ou 3 selon le type de services.

L'équipe d'enquêteurs est constituée de 2 enquêteurs (un échantillonneur et un interviewer) quand le service dispose d'une liste soit dans les services suivants :

- Hébergement dispersé urgence
- Hébergement dispersé hors urgence
- Hébergement hôtel et/ou FJT et/ou FTM et/ou résidence sociale en urgence
- Hébergement hôtel et/ou FJT et/ou FTM et/ou résidence sociale hors urgence
- Hébergement regroupé urgence
- Hébergement regroupé hors urgence

L'équipe d'enquêteurs est constituée de 3 enquêteurs (un échantillonneur et deux interviewers) quand le service ne dispose pas de liste ou quand le service est très rapide (restauration, plans grand froid...). L'équipe est renforcée par un agent de la Division Enquêtes Ménages de la Direction Régionale de l'INSEE (DEM) et éventuellement un interviewer supplémentaire. Les interviewers supplémentaires peuvent être des agents de la DEM.

Quand le nombre d'usagers est faible ou le taux de non-francophones important, les personnes de la direction régionale pourront ne pas être mobilisées.

A noter : dans certains services regroupés en urgence, il peut s'avérer indispensable de réaliser une seconde pré-visite afin d'observer comment les personnes arrivent dans le centre. Vous devez prévenir la DR dès qu'il vous semble que la taille de l'équipe est sous-dimensionnée ou sur-dimensionnée.

Dans le cas où elle est sous-dimensionnée et si la DR valide, la taille de l'équipe doit être augmentée.

IX. Les documents de l'enquête

A. Répartition des documents entre les acteurs

La répartition des documents de l'enquête entre l'échantillonneur et les interviewers est la suivante :

Pour la collecte :

Liste des documents par service	Echantillonneur	Interviewer
La fiche servicexjours	x	
Les tables de tirage complémentaires	x	
L'affiche	x	
La lettre-avis destinée au service et la note de présentation de l'enquête	x	
Les QAA francophones	x	
La lettre accompagnant le QAA francophone		
Les QAA en 14 langues	x	
La planche d'étiquettes à coller sur les QAA	x	
Les enveloppes T	x	
Les lettres-avis pour les personnes en hébergement dispersé		
Les fiches contact mobiles	x	
Les 4 QIL sous film	x	
Les sacoches	x	
Les stylos	x	
Le cahier des cartes	x	x
Le répertoire des services	x	x
La carte multi langues	x	x

Documentation de l'enquête : pour tous : échantillonneur et interviewer

- Instruction générale de collecte : ce document
- Instruction détaillée du questionnaire
- Fiche pratique cartonnée : liste des tâches à effectuer pour chaque grande phase ainsi que la répartition des tâches entre l'échantillonneur et les interviewers.
- Autre fiche qui liste les documents à amener pour la pré-visite et pour la visite et qui en est chargé.

B. Liste des documents à amener

Pré-visite

La fiche servicexjours
Les tables de tirage complémentaires
L'affiche à donner au responsable du service
Un exemplaire de la lettre-avis destinée au service (au cas où il dirait ne pas l'avoir reçue)
La note de présentation accompagnant la lettre-avis
Des QAA francophones
Les exemplaires de la lettre-avis destinés aux personnes vivant en hébergement dispersé (remise des QAA francophones)
Des enveloppes pour envoi de la lettre-avis aux personnes vivant en hébergement dispersé
Des QAA dans toutes les langues si vous avez des personnes vivant en hébergement dispersé
La planche d'étiquettes à coller sur les QAA pour les personnes vivant en hébergement dispersé
Des enveloppes T pour la remise des QAA aux personnes vivant en hébergement dispersé
Des timbres

Visite

Echantillonneur	Interviewer
La fiche servicexjours	Le répertoire des services par agglomération
Les fiches contact mobiles surlignées	Le cahier des cartes
Les 4 questionnaires en face à face	La carte multi langues
Les questionnaires auto-administrés francophones	
Les questionnaires auto-administrés non francophones	
La planche d'étiquettes auto-collantes	
Les sacoches	
Les stylos	

C. Les questionnaires

➤ La fiche servicexjours

Elle est destinée aux échantillonneurs et doit être utilisée à toutes les phases de l'enquête.

- Avant tout contact : pour prendre connaissance des informations communiquées par le service lors de l'enquête téléphonique ou lors de la mise à jour. Les pages 1, 2 et 3 sont pré-remplies.
- La partie A est renseignée lors de la prise de contact.
- La partie B est renseignée lors de la pré-visite.
- La partie C est renseignée après la visite.

Le remplissage de la fiche servicexjours est détaillé en partie D de la partie X.

➤ Le questionnaire en face à face

Les échantillonneurs ont l'ensemble des 4 questionnaires nécessaires à la visite d'un service : le nom du service et les identifiants sont notés sur le questionnaire en page 1.

L'échantillonneur donne des questionnaires aux interviewers : l'ordre des numéros de questionnaire n'est pas important. Un premier entretien peut avoir lieu avec le questionnaire du service ayant QNQUES=04, le second QNQUES=03, etc. En revanche, il est très important de prendre le paquet de questionnaires ayant les bons identifiants du service et le bon code visite.

Les 4 questionnaires doivent être renvoyés à la DR même si tous les entretiens n'ont pas été réalisés. Chaque questionnaire doit avoir un résultat de collecte.

Une personne interrogée en face à face renseignera un questionnaire en totalité sauf si elle souhaite interrompre l'entretien. Ce questionnaire est **appelé QIL** (questionnaire individu long).

Une personne déjà interrogée dans un autre service et tirée à nouveau pour cette enquête renseignera une partie de ce questionnaire : les parties A et B seront à nouveau passées à l'enquête. Ce questionnaire est **appelé QIC** (questionnaire individu court).

➤ Les questionnaires auto-administrés (QAA)

Il existe 2 types de questionnaire auto-administrés :

- Francophones
- Non Francophones.

1. *questionnaires auto-administrés francophones (QAA F)*

Ces questionnaires sont de couleur bleue.

Vous disposez de ce questionnaire en annexe.

Ces questionnaires sont proposés aux personnes francophones dans les situations suivantes :

- la personne est désignée pour un QAA et elle est francophone
- la personne est désignée pour un QIL ou un QIC mais elle ne veut pas répondre à l'enquête en face à face et elle est francophone
- la personne est désignée pour un QIL ou un QIC mais l'entretien est impossible et elle est francophone

Avant toute distribution, les interviewers doivent coller impérativement une étiquette auto-collante correspondant au code visite.

Un questionnaire auto-administré peut aussi être distribué aux personnes qui voudraient impérativement répondre à l'enquête. Ces questionnaires ne devront pas comporter d'étiquette. Indiquer la mention « **VOLONTAIRE** » sur le QAA à l'endroit de l'étiquette.

2. questionnaires auto-administrés non-francophones (QAA NF)

Ces questionnaires sont disponibles en 14 langues :

- Persan,
- Pashto,
- Arabe,
- Arménien,
- Polonais,
- Russe,
- Bulgare,
- Albanais,
- Anglais,
- Espagnol,
- Rromani,
- Roumain,
- Serbo-Croate,
- Mandarin.

Ces questionnaires sont de couleur verte et la langue est indiquée en français en haut de la première page.

Vous disposez de la version française de ce questionnaire en annexe.

Ces questionnaires sont proposés aux personnes non-francophones dans les situations suivantes :

- la personne est désignée pour un QAA et elle est non-francophone
- la personne est désignée pour un QIL ou un QIC mais elle ne veut pas répondre à l'enquête en face à face et elle est non-francophone
- la personne est désignée pour un QIL ou un QIC mais l'entretien est impossible et elle est non-francophone.

Pour connaître la langue comprise par les personnes interrogées non-francophones, les interviewers disposent d'une carte multi-langues présentant en une phrase l'enquête. Cette phrase a été traduite dans les 14 langues :

« Bonjour,

Pourriez-vous prendre quelques minutes pour répondre à une étude anonyme qui s'intéresse aux conditions de vie des personnes qui, comme vous, fréquentent les services d'hébergement et de distribution de repas. Nous vous remercions pour votre participation ! »

Avant toute distribution, les interviewers doivent coller impérativement une étiquette auto-collante correspondant au code visite.

X. Les différentes phases de l'enquête

Les grandes phases de la réalisation de l'enquête auprès des individus sont les suivantes :

- 1) Prendre connaissance des documents d'informations sur le service interrogé
- 2) Envoyer la lettre-avis si ce n'est pas la DR qui l'envoie
- 3) Prendre contact par téléphone au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée
- 4) Effectuer la pré-visite au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée
- 5) Coordonner l'ensemble de l'équipe après la pré-visite
- 6) Effectuer la visite
- 7) Relire les documents
- 8) Envoyer les documents à la DR

L'échantillonneur a un rôle de coordination de l'équipe. Il intervient à toutes les étapes.

Les grandes étapes de l'enquête se répartissent ainsi entre les échantillonneurs et les interviewers :

Les grandes phases	Qui intervient ?
Prendre connaissance des documents d'informations sur le service interrogé	Echantillonneur
Envoyer la lettre-avis si ce n'est pas la DR qui l'envoie	Echantillonneur
Prendre contact par téléphone au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée	Echantillonneur
Effectuer la pré-visite au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée	Echantillonneur
Coordonner l'ensemble de l'équipe après la pré-visite y compris les accompagnateurs DR	Echantillonneur
Effectuer la visite	Echantillonneur et Interviewer
Relire les documents	Echantillonneur et Interviewer
Envoyer les documents à la DR	Echantillonneur et Interviewer

Chacune de ces phases est détaillée ci-dessous.

A. Prendre connaissance des informations connues sur le service interrogé

Un seul document rassemble les informations nécessaires au contact : il s'agit de la fiche servicexjours.

Les 3 premières pages sont pré-renseignées : elles donnent en première page les caractéristiques du service tiré. Les deux pages suivantes concernent les informations connues dans la base des services. Si vous êtes échantillonneur, ces quelques informations vous permettent de prendre connaissance du service à interroger.

La dernière page vous donne 3 tables de tirage à utiliser lors de la visite. Cette dernière page sera utilisée le jour de la visite ou dans quelques cas rares lors de la pré-visite (hébergement dispersé).

Les pages 4 à 27 seront renseignées au fur et à mesure de l'avancement de l'enquête.

Description de la fiche servicexjours :

La page 1 donne les informations indispensables à l'enquête dans le service.

SSECH=01 : hébergement
 SSECH=02 : restauration
 SSECH=03 : accueil de nuit
 SSECH=04 : plan grand froid

Ce service est tiré à deux dates différentes : 25/01 et 10/02. Cette fiche service correspond à la visite du 23/01. Une autre fiche servicexjours est réalisée pour le 10/02. Les deux fiches servicexjours sont données au même échantillonneur.

FICHE SERVICE/JOUR - ENQUETE : Echantillon Principal

42	02	165900	0	0	0		
RGES	SSECH	NUMFA	LE	EC	BS		V

Rang de la visite : 01

Code visite : 1659IM2501

DR de gestion : ALSACE

Agglomération : STRASBOURG (PARTIE FRANÇAISE)

Nom de la structure : LES SEPT PAINS
 (à l'adresse indiquée ci-dessous)

Identifiant structure) : 4202003766000

Nom du service à enquêter : PAINS (LES 7 PAINS)
 (au sein de la structure)

Nature du service : 19 Restauration gratuite fixe ou itinérante y compris petits-déjeuners

Adresse du service : 8 RUE DE L ARC EN CIEL
 67000STRASBOURG

Le service à interroger le 25/01 est celui du midi en intérieur

Type de service à enquêter : Restauration midi intérieur

Code service : 1659IM

Nature du service déclarée dans la base des services lors de l'enquête téléphonique ou de la mise à jour.

Téléphone du responsable du service : 0145562547

Eventuellement nouveau numéro de téléphone :

Visites à réaliser dans cette structure :

Rang de la visite	Date de la visite	Code visite	Nombre de contacts obligatoires	Nombre de questionnaires francophones longs à réaliser	Nombre de questionnaires auto administrés attendus
01	25/01	1659IM2501	16	4	12
RGV1	DATEV1	CVISITE1	NBCONT1	NBQAV1	NBQAAV1
02	10/02	1659IM1002	16	4	12
RGV2	DATEV2	CVISITE2	NBCONT2	NBQAV2	NBQAAV2
03					
RGV3	DATEV3		NBCONT3		
04					
RGV4	DATEV4	CVISITE4	NBCONT4		

2 visites prévues dans ce service.

Le nombre d'individus à contacter est noté ici sur la fiche : 16 au total avec au maximum 4 questionnaires en face à face et 12 questionnaires auto-administrés déposés. Ces données varient en fonction du type de service et sa taille.

Les pages 2 et 3 indiquent des informations sur la structure : la liste des services présents dans la base (donc dans le champ) est indiquée en grisé (cf tableau ci-dessous). Celui qui est noté en page 1 est inclus dans la liste.

Extrait de la page 2 :

Code service	Nom du service	Type de service à l'adresse de la structure	Le service à cette adresse est-il ... ?
			<ol style="list-style-type: none"> 1. ouvert 2. fermé 3. n'a jamais existé 4. doublon avec un autre de cette liste
1659IM	Les 7 Pains	Restauration midi intérieure	
1673IS	Les 7 Pains	Restauration soir intérieure	

Les 7 Pains 8 rue de l'Arc en Ciel à Strasbourg servent des repas le midi et soir : on a deux services dans la base : les 2 peuvent avoir été tirés. Si les 2 sont tirés, ils sont confiés au même échantillonneur.

Puis, pour le service tiré, les informations suivantes sont notées :

Informations obtenues lors de l'enquête téléphonique ou lors de la mise à jour de la base :

	Responsable du service	Répondant à l'enquête téléphonique (février/mars 2011)	Responsable Structure
Prénom/Nom	Laure ASTRUC		Laure ASTRUC
Téléphone	0145562547		0145562547
Mail			

Jours d'ouverture :	Lundi mardi mercredi jeudi vendredi
Interruption de service en janvier/février 2012	

Le service est ouvert tous les jours de la semaine. Le service sera interrogé le mercredi 25/01 et le 10/02.

En page 3 : les tableaux sont renseignés en fonction de la nature du service. Un seul des cadres sera complété.

Concernant le service : Les 7 Pains, qui est un service de restauration, seul le cadre ci-dessous est renseigné.

Renseignements issus de l'enquête téléphonique correspondant au service de restauration ou accueil de jour avec petits-déjeuners : restauration midi intérieure proposé par Les 7 Pains.

Heures de service de distribution des repas	De 12h à 13h15
<i>Si restauration extérieure</i> Ce service est-il un service itinérant ?	

Cette zone est renseignée seulement si le service est un service de restauration extérieure : il mentionne : oui si le service est réalisé à l'aide d'un véhicule qui se déplace et « non » sinon.

B. Envoyer la lettre-avis si ce n'est pas la DR qui l'envoie

Deux semaines environ avant la date sélectionnée, l'échantillonneur envoie au responsable du service une lettre-avis à l'adresse postale indiquée en page 1 de la fiche servicexjours. Cette lettre lui annonce que le service dont il est responsable fait partie de l'échantillon de l'enquête. Cette lettre précise que vous (échantillonneur) allez prendre très prochainement contact avec lui pour convenir d'un entretien afin de lui présenter plus précisément le projet et envisager avec lui les modalités de réalisation de cette enquête.

A cette lettre-avion sera jointe la note de présentation de l'enquête.

C. Prendre contact par téléphone au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée

Quelques jours après l'envoi de la lettre-avis, l'échantillonneur téléphone au responsable du service dont les coordonnées figurent sur la fiche « Servicexjour » afin de prévoir une pré-visite avec les dirigeants de la structure et/ou du ou des service(s) à enquêter. Cette pré-visite doit avoir lieu avant la visite et au plus tôt 15 jours avant la visite. Dans certains cas et notamment les services sans liste (restauration, urgence, haltes de nuit, ...), il est important de voir le service fonctionner et si possible le même jour que celui défini lors de la visite afin de se rendre compte des difficultés éventuelles de tirage avant le jour de la visite.

L'échantillonneur devient l'interlocuteur de l'équipe d'enquêteurs auprès de l'association ou de l'organisme d'aide. Il doit faire en sorte d'obtenir une bonne collaboration au projet.

Il remplit la partie « Contact téléphonique » de la fiche servicexjour correspondante.

Un service peut avoir été tiré plusieurs fois à des dates différentes : dans ce cas, un seul contact et une seule pré-visite doivent être réalisés. Vous complétez la fiche servicexjours de rang 01 (partie A pour le contact et partie B pour la pré-visite). Les parties A et B seront à blanc sur les fiches servicesjours de rang supérieur à 01.

En revanche, si deux types de services différents à la même adresse (exemple : restauration du midi intérieure et restauration du soir intérieure) sont sélectionnés pour l'enquête, une seule pré-visite sera réalisée mais les 2 fiches services seront renseignées. La pré-visite durera plus longtemps : les questions seront posées d'abord pour un service et ensuite pour l'autre. Les services sont en effet différents même si le responsable de la structure est le même. Les responsables des services peuvent être différents.

Lors du contact téléphonique, il est nécessaire de vérifier que le service existe toujours ou est toujours dans le champ de l'enquête.

En effet, depuis la mise à jour de la base, certains services peuvent avoir changé la nature de leurs prestations.

Ainsi, un service tiré au titre de la restauration du midi peut maintenant effectuer une restauration du soir. Dans ce cas, le service sera conservé et l'enquête sera réalisée. Attention : si à la même adresse, deux services de restauration existent : un le midi et un le soir (vous le savez parce qu'ils sont notés en page 2 de la fiche servicexjours) et si la restauration du midi n'existe plus, il ne faut pas enquêter le service de restauration du soir parce qu'il aurait pu être tiré. Dans cet exemple, ce n'est pas la nature de la prestation qui a changé mais c'est bien le service qui n'existe plus.

A l'issue du contact téléphonique, il est impératif de renseigner les pages 4 et 5 de la fiche servicexjours.

A - Contact téléphonique

Si plusieurs visites dans le service :
 ➤ Renseigner la partie A uniquement sur la fiche de rang vierge

Issue de la première prise de contact

A1 Le service à enquêter existe-t-il ? (dans le cas des services de restauration extérieure, considérer que le service existe toujours même si les lieux de restauration ont changé)

1. Oui
 2. Oui mais il a changé de type (exemple restauration midi qui passe soir)
 3. Non il n'existe plus (exemple fermé, détruit, hors champ)
 4. Ce service est un doublon avec un autre service tiré dans SD à cette adresse

A2 Quel est le nouveau type du service ?
 Noter en clair

Coder la nature du service à l'aide de la carte 6

A3 Le service est-il toujours dans le champ de l'enquête ?

1. Oui
 2. Non.....

A4 Un premier contact (téléphonique) avec la structure a-t-il été pris ?

1. Oui
 2. Non, impossible à joindre.....

A5 Le service accepte-t-il la pré-visite ?

1. Oui
 2. Non.....

A6 Pour quelle raison le service refuse-t-il la pré-visite ?
 Noter en clair les principaux motifs

A7 A quelle date le refus de la pré-visite est-il signalé à la DR ?.....

JOUR MOIS
 [][] [][]
 REFPREVJ REFPREVM

Il est important de vérifier que le service est toujours dans le champ de l'enquête vérifier la nature du service.

Cette modalité devrait être très peu voire jamais utilisée. Elle a été notée afin de pouvoir indiquer si cela devait arriver que deux services de la base identifiés différemment aient tous les deux été tirés.

Appeler la DR pour savoir si le service est toujours dans le champ de l'enquête

Pour cette question et le code à indiquer, utiliser la carte6 figurant dans le cahier des cartes. Elle vous indiquera alors si le service est dans le champ de l'enquête ou non.

Dans certains cas, vous n'arriverez pas à joindre les services (cela devrait être rare). Vous devrez peut-être vous déplacer pour vérifier ou/et demander des précisions à la DR.

Informez la DR du refus et allez en A7

Fin de l'enquête dans ce service retourner la fiche à la DR

Fin de l'enquête dans ce service retourner la fiche à la DR

En cas d'impossibilité à contacter le responsable de la structure ou de refus, l'échantillonneur informe la DR. La DR met tout en œuvre (appel du chef de DEM, éventuellement du chef de SES ou du directeur régional) pour essayer de convaincre la structure. Si nécessaire, l'équipe de conception pourra intervenir.

D. Effectuer la pré-visite au plus tôt 15 jours avant la date de la visite programmée

Cette pré-visite dont la durée est au maximum de deux heures (une heure d'entretien et une heure d'observation) a quatre objectifs :

- Présenter l'enquête au responsable de l'association ;
- Obtenir l'accord du responsable pour les visites prévues aux différentes dates, valider et éventuellement actualiser les informations sur les horaires, le type et le nombre de prestations offertes lors d'un service ;
- Observer le fonctionnement du ou des services sélectionnés et préparer la visite
- Choisir une méthode d'échantillonnage pour chaque service où des visites sont prévues
- Déterminer le taux de non-francophones

Toutes ces étapes se font à partir de la fiche servicexjours qui est un véritable guide d'entretien : c'est un questionnaire : vous devez renseigner la partie B (pages 6 à 21).

D1. Préparer les documents nécessaires à la pré-visite

Il vous faut amener :

- La fiche servicexjours
- Les tables de tirage complémentaires
- L'affiche à donner au responsable du service
- Un exemplaire de la lettre-avis destinée au service (au cas où il dirait ne pas l'avoir reçue)
- La note de présentation accompagnant la lettre-avis
- Des QAA francophones pour les personnes vivant en hébergement dispersé
- Les exemplaires de la lettre-avis destinés aux personnes vivant en hébergement dispersé (remise des QAA francophones)
- Des enveloppes pour envoi de la lettre-avis aux personnes vivant en hébergement dispersé et des QAA F
- Des QAA dans toutes les langues si vous avez des personnes vivant en hébergement dispersé
- La planche d'étiquettes à coller sur les QAA pour les personnes vivant en hébergement dispersé
- Des enveloppes T pour la remise des QAA aux personnes vivant en hébergement dispersé

Avant d'aller sur le terrain, pour vous faciliter la tâche, vous pouvez **en fonction du type de service que vous avez à interroger mettre du stabilo sur la fiche servicexjours sur les filtres** se trouvant en haut des pages.

Les questions posées dans ces différentes pages permettent d'organiser la collecte et de ne pas oublier certaines questions.

D2. Présenter l'enquête au responsable et à son équipe

Il est très important d'établir un bon contact avec l'équipe qui travaille dans le service, qu'elle soit bénévole ou salariée. De cette bonne collaboration dépendra en grande partie la réussite de la collecte dans le service : faible taux de refus, « confort » de réalisation des entretiens...

- Un argumentaire destiné à convaincre les responsables de structures et les travailleurs sociaux est proposé en annexe pour aider l'échantillonneur dans ce travail de présentation du projet.
- Lors de cette pré-visite, l'enquêteur échantillonneur devra essayer de rencontrer les personnes bénévoles ou salariées de l'association susceptibles d'être dans le service le jour de visite sélectionné (services de restauration, haltes de nuit...) pour se présenter et aussi éviter de les comptabiliser parmi les utilisateurs ce jour là. Cela permettra aussi d'avoir des référents.

D3. Obtenir l'accord du responsable et organisation de la visite

Il est aussi très important d'obtenir l'accord du responsable pour les visites prévues aux différentes dates, valider et éventuellement actualiser les informations sur les horaires, le type et le nombre de prestations offertes lors d'un service (remplissage de la fiche « Service »).

En février/mars 2011, une enquête téléphonique auprès de chacun des services répertoriés dans la base des sites a été réalisée. Les services connaissent l'enquête mais certains responsables n'en auront pas entendu parler : le monde associatif bouge beaucoup et les responsables changent. L'objectif de ce questionnaire téléphonique était d'obtenir des informations spécifiques sur les services enquêtés : types de prestations offertes, mode d'accès, dates et horaires d'ouverture, effectif sur le mois de janvier 2010. Ces informations permettent la sélection aléatoire de la date de l'échantillonnage et des entretiens avec les utilisateurs.

Si la structure propose plus d'un type de service, les informations ont été collectées pour chacun des services concernés. Ce travail a permis ensuite d'effectuer le tirage d'un ou des services et des jours.

La base a aussi été mise à jour grâce à l'enquête mail ou postale au cours de l'été 2011. Vous (échantillonneur) disposez des informations les plus récentes qui nous ont été communiquées.

L'échantillonneur donc dispose des informations recueillies lors de l'enquête téléphonique il devra valider ces informations données par les responsables (les types de services proposés, les horaires d'ouverture...).

La première chose à faire après avoir rappelé les objectifs de l'enquête est de vérifier la liste des services présents à l'adresse et renseigner la dernière colonne du tableau de la page 2.

B0 NE PAS OUBLIER :

Vérifier la liste des services (prestations) notés en page 2 et proposés à cette adresse avec le responsable ?

Enumérez cette liste au responsable et pour chacun des services, indiquer si le service existe toujours, est fermé, est en doublon avec un autre ou n'a jamais existé.

Liste des prestations (services) proposées à cette adresse : renseigner la dernière colonne lors de la pré-visite

Code service	Nom du service	Type de service à l'adresse de la structure	Le service à cette adresse est-il ... ? 1. ouvert 2. fermé 3. n'a jamais existé 4. doublon avec un autre de cette liste
« CODE_SERVICE1 »	« nom_service1 »	« type_service1 »	
« CODE_SERVICE2 »	« nom_service2 »	« type_service2 »	
« CODE_SERVICE3 »	« nom_service3 »	« type_service3 »	
« CODE_SERVICE4 »	« nom_service4 »	« type_service4 »	
« CODE_SERVICE5 »	« nom_service5 »	« type_service5 »	
« CODE_SERVICE6 »	« nom_service6 »	« type_service6 »	
« CODE_SERVICE7 »	« nom_service7 »	« type_service7 »	
« CODE_SERVICE8 »	« nom_service8 »	« type_service8 »	
« CODE_SERVICE9 »	« nom_service9 »	« type_service9 »	
« CODE_SERVICE10 »	« nom_service10 »	« type_service10 »	

Les questions B6, B7 et B8 permettent d'avoir une indication sur les langues parlées par les personnes fréquentant le service.

Attention, les étrangers ne sont pas tous des non-francophones. Soyez vigilant : les responsables des services peuvent mal interpréter la question.

B6 En moyenne, à combien le service de personnes non-francophones ? (en pourcentage)
(Il s'agit de personnes ne pouvant pas participer à un entretien en français de 45 mn à 1 h).
A noter : un étranger peut être francophone s'il maîtrise suffisamment la langue française

|_|_|_|_|
PNF

**Si 00% de non-francophones,
→ B8**

B7 Selon votre interlocuteur, quelles sont les principales langues parlées par les non-francophones de son service ?

B8 La proportion de non-francophones déclarée par le responsable du service est-elle précise ?

1. Oui, l'information est connue dans les dossiers		1	} → B10
2. Oui, l'association connaît bien les usages (par exemple : petite structure)		2	
3. Oui, pour une autre raison		3	} → B10
4. Non, c'est juste une estimation approximative		4	

PNFSUR

B9 Préciser la raison :

La question B10 permet d'organiser la visite : la date est définie sur la fiche servicexjours en page 1. Vous devez faire le maximum pour la respecter : en effet, le public fréquentant les différents services peut être différent d'un jour à l'autre.

Toutefois, dans certains cas, le responsable vous indiquera que vous ne pouvez pas réaliser l'enquête le soir mais qu'il faut la réaliser le lendemain matin. En principe, il vous est possible de réaliser des entretiens le matin : la DR ne vous aura pas confié de services de petits-déjeuners à la date t+1 si vous avez un service d'urgence ou une halte de nuit ou un service plan grand froid à la date t.

La date de la visite peut être reportée que dans quelques rares cas : le service est fermé pour travaux à la date de la visite tirée par exemple.

Dans les cas exceptionnels de report de dates, la visite doit être proposée à t+7, t+14 à t+21 et cela dans la limite des dates de collecte.

Les visites des services dont la date de visite est prévue les deux dernières semaines de collecte peuvent être reportées en cas d'impossibilité sur les deux semaines suivant la date du 18/02/2012 soit au plus tard le 03/03.

B10		La visite est :	acceptée pour le jour prévu	reportée d'une semaine	reportée de deux semaines	reportée un autre Jour	refusée	À l'issue des relances, le service accepte-t-il finalement cette visite ? 1. Oui 2. Non	Date définitive de la visite	
									Jour	Mois
1. 1 ^{ère} visite	VIS1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ACCRELV1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVJ1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVM1	
2. 2 ^{ème} visite	VIS2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ACCRELV2	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVJ2	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVM2	
3. 3 ^{ème} visite	VIS3	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ACCRELV3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVJ3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVM3	
4. 4 ^{ème} visite	VIS4	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ACCRELV4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVJ4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> DEFVM4	

Les questions B11 à B93 ne sont pas toutes posées : seulement quelques questions permettant d'organiser la collecte sont nécessaires. Elles sont filtrées selon le type de service.

La fiche servicexjours est un guide d'entretien nécessaire pendant la pré-visite. Ces informations sont importantes pour la qualité de l'enquête. Elles seront toutes saisies.

Lors de cette pré-visite avec le responsable de la structure, l'échantillonneur devra aussi envisager les conditions de réalisation des entretiens permettant de respecter leur confidentialité. Dans un certain nombre de cas, le service pourra mettre à disposition des bureaux. Dans d'autres, il sera nécessaire d'aménager des « coins » suffisamment isolés les uns des autres pour que les interviewers ne se gênent pas mutuellement. Pour les distributions itinérantes, une possibilité est l'entretien dans un café si le patron du lieu l'accepte (à mettre au point avant l'enquête pour que l'enquêté ne se heurte pas à un refus).

Pour chacun des services tirés, la fréquentation prévue le jour de la visite est demandée : apportez une attention particulière à cette question : en effet, c'est à partir de ce chiffre que vous allez réaliser le tirage des individus. La table de tirage que vous allez utiliser est celle correspondant à ce chiffre.

Le jour de la visite, vous ne changerez pas de table de tirage même si les responsables vous indiquent qu'ils attendent moins de monde. L'expérience des tests montre que les chiffres donnés en pré-visite sont de meilleure qualité.

D4. Observer le ou les services sélectionnés dans certains cas

L'enquêteur échantillonneur doit observer le fonctionnement de chaque service sélectionné pour certains types de services : restauration, haltes de nuit, gymnases, Cette observation permettra de répondre à des questions opérationnelles qui peuvent ne pas être éclaircies lors d'entretiens avec les responsables ; cette visite d'observation doit permettre la préparation de l'échantillonnage et de la réalisation des entretiens avec les utilisateurs.

Il est préférable d'observer le fonctionnement du service :

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

Il est important également de demander au responsable des services de restauration itinérante (avant le début du service) combien de personnes ils s'approprient à servir, et de comparer cette estimation au nombre exact constaté lors de l'observation.

Il n'est pas nécessaire d'observer les services d'hébergement type CHRS ou logement en hôtel ou appartement qui opèrent à partir d'un bureau centralisé, et hébergent dans des endroits divers, tels que des appartements individuels, ou chambres d'hôtels. La collecte ressemble alors à une enquête en logement ordinaire. En revanche, il faudra dans ce cas envisager avec le responsable le mode de contact avec les personnes sélectionnées. Certains services regroupés en urgence peuvent nécessiter une visite d'observation.

C'est à cette occasion que vous allez déterminer votre positionnement et celui des interviewers. Ces derniers doivent être près de vous afin de leur désigner rapidement les personnes à interroger. Il vous faut indiquer au responsable du service où l'équipe va se positionner : en effet, certains services peuvent avoir de bonnes raisons de ne pas vous laisser approcher une file par exemple : peur de débordement, etc. Ecoutez les responsables des services et respectez ce qu'ils vous disent.

L'échantillonneur utilise la fiche « Servicexjours » : question 102 pour décrire avec ses mots le mode de fonctionnement du service tel qu'il l'a observé. Il peut aussi faire un schéma qui permettra de mieux comprendre les difficultés. L'accent doit être mis sur la description des lieux qui permet de mettre en place la procédure de sélection des individus et de définir l'endroit où elle se fera.

D5. Organiser la passation des entretiens

L'échantillonneur devra demander au responsable du service où les entretiens peuvent avoir lieu. Les endroits mis à disposition doivent respecter les règles de confidentialité : éviter la promiscuité avec d'autres usagers du service. Il est nécessaire de prévoir des lieux pour les 2 interviewers ou plus si nécessaire.

Dans certains cas, l'association ne peut pas mettre une salle à disposition des interviewers : cas des restaurations à l'extérieur par exemple. Dans ce cas, il est nécessaire de repérer les lieux à proximité : cafés ou autres lieux. Dans d'autres cas, il sera nécessaire d'aménager des « coins » suffisamment isolés les uns des autres pour que les interviewers ne se gênent pas mutuellement. Si aucun lieu n'est possible, vous pouvez appeler la DR qui vous mettra à disposition des cabanes de chantier afin de vous permettre de réaliser les entretiens : prévenez les très vite après la pré-visite afin de leur laisser le temps de trouver du matériel et demander les autorisations nécessaires à la mairie.

D6. Définir une méthode de tirage aléatoire adaptée au(x) service(s)

L'enquêteur échantillonneur, avec l'aide du responsable de la structure (ou du service), doit déterminer quel mode de tirage s'adapte le mieux à chaque service. Il devra donc déterminer la configuration exacte du service et la méthode d'échantillonnage la plus appropriée.

Quatre critères pour les services d'hébergement, et pour les services de restauration, deux pour les haltes/accueils de nuit permettent de préciser la configuration de chaque service :

Service d'hébergement

- le moment du tirage (avant ou après la prestation)
- le nombre de nuits successives possibles dans le service à chaque arrivée (une seule nuit éventuellement renouvelable ou plusieurs nuits)
- le lieu d'hébergement (regroupé ou dispersé)
- l'existence ou non d'une liste utilisable

Service de restauration

- le moment du tirage (avant ou après la prestation)
- le type de restauration (fixe ou itinérante)
- le type de service (à table ou en chaîne)
- l'existence ou non d'une liste utilisable

Service d'accueil de nuit ou plan grand froid

- le moment où la plupart des personnes sont dans l'accueil (avant une heure donnée ou arrivées possibles toute la nuit)
- le moment du tirage (le soir ou le matin avant le départ des personnes)

Vous devrez noter la méthode de tirage que vous envisagez. Vous devrez renseigner les questions B98 à B101.

En cas de doute, appelez la DR qui vous aidera à déterminer la bonne méthode.

Choix de la méthode de tirage

B98	Existe-t-il une liste utilisable ou pouvez-vous reconstituer une liste ?		
	1. Oui	<input type="checkbox"/>	1
	2. Non	<input type="checkbox"/>	2
		LISUT	
B99	Quelle méthode de tirage allez-vous utiliser ?		
	1. La méthode du tirage sur liste	<input type="checkbox"/>	1
	2. La méthode de la file d'attente	<input type="checkbox"/>	2
	3. La méthode de l'itinéraire	<input type="checkbox"/>	3
	4. La méthode de l'intervalle de temps	<input type="checkbox"/>	4
		METTIR	
B100	Le responsable du service accepte-t-il le protocole de tirage ?		
	1. Oui	<input type="checkbox"/>	1
	2. Non	<input type="checkbox"/>	2
		ACCPROT	
B101	Des personnes ont-elles été désignées par le responsable du service ?		
	1. Oui, toutes	<input type="checkbox"/>	1
	2. Oui, certaines	<input type="checkbox"/>	2
	3. Oui, une seule (car pas de francophones tirés au sort)	<input type="checkbox"/>	3
	4. Non	<input type="checkbox"/>	4
		PERSDESI	

D7. Informer, coordonner et rassembler les documents

- Un aspect important de la fonction échantillonneur est celui de la coordination de l'équipe. Vous devez assurer une bonne communication avec les enquêteurs interviewers comme avec les responsables d'association. C'est à vous d'organiser les rendez-vous et de rendre compte aux interviewers : ces derniers doivent connaître l'heure de rendez-vous : prévoyez suffisamment de temps avant l'heure fixée avec les responsables des services, ceci afin de mettre au point les derniers détails. Dans les services de restauration itinérante ou à l'extérieur : prévoyez d'être au rendez-vous 30 mn à l'avance : il arrive que les services soient en avance. Il vous faut arriver avant le début du service. Si vous devez être accompagné par des agents de la DR, prévenez-les : ils font partie de l'équipe.
- Vous devez faire un compte rendu précis de votre pré-visite de façon à ce que les interviewers sachent dans quel type de service ils se rendent et aient des informations sur les personnes sélectionnées, le lieu de réalisation des entretiens et les coordonnées d'au moins un responsable de l'association.
- Vous devez préparer l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de la collecte : il vous faut prévoir :
 - La fiche servicexjours
 - Les fiches contact mobiles que vous aurez surlignées : cf. paragraphe D.8

- Les 4 questionnaires en face à face : ils sont tous identifiés par le code visite. Ils ont été mis sous film afin d'éviter de les mélanger avec d'autres services. N'enlevez pas le film plastique : vous l'enlèverez sur place.
- Le répertoire des services correspondant à l'agglomération dans laquelle est situé le service visité.
- Les questionnaires auto-administrés francophones : il vous faut noter à un endroit (vous pouvez le faire sur la fiche servicesjours à gauche de la question C18) combien de questionnaires auto-administrés vous amenez. Il vous sera demandé de décompter le nombre de QAA que vous avez donnés.
- Les questionnaires auto-administrés non francophones : il vous faut noter à un endroit (vous pouvez le faire sur la fiche servicesjours à gauche de la question C18) combien de questionnaires auto-administrés de chaque langue vous amenez. Il vous sera demandé de décompter le nombre de QAA de chaque langue que vous avez donnés.
- La planche d'étiquettes que vous aurez prédécoupée en autant de morceaux que d'interviewers nécessaires
- La carte multi langues
- Les sacoches : cadeaux destinés aux personnes répondant en face à face au questionnaire long
- Les stylos : cadeaux destinés aux personnes devant répondre à un questionnaire auto-administré

D8. La préparation des fiches contact mobiles

Les fiches contact mobiles permettent de synthétiser l'information lors du tirage des individus pendant la visite. Ces fiches permettront à l'échantillonneur de noter le résultat de tous les contacts sur la fiche servicesjours : informations qui serviront à la fois au paiement de chaque membre de l'équipe et au suivi de la collecte de l'enquête.

Les interviewers, l'échantillonneur et les accompagnateurs doivent disposer chacun d'une fiche contact mobile. Dans certains cas simples, seul l'échantillonneur pourra être amené à renseigner cette fiche : par exemple : service de restauration avec tirage selon la méthode de l'itinéraire (en fonction des tables).

Avant le tirage l'échantillonneur remet une fiche à chaque membre de l'équipe. Cette fiche indique à chacun grâce à un code couleur quel individu est tiré pour un questionnaire long (questionnaire en face à face encore appelé QIL) ou quel individu est tiré pour un questionnaire auto-administré (QAA).

L'échantillonneur prépare chacune des fiches nécessaires à la visite après la pré-visite et avant d'aller au rendez-vous de la visite. Vous pouvez préparer ce document seulement quand vous savez quel est le nombre moyen de personnes fréquentant le service. Cette information n'est connue que lors de la pré-visite.

La fiche servicesjours vous indique, en page 28, 3 tables de tirage. Ces tables de tirage ont été réalisées à partir des informations connues dans la base des services : informations provenant soit de l'enquête téléphonique de février/mars 2011 soit des informations données par les services lors de la mise à jour de la base des services.

En principe, la fréquentation moyenne donnée lors de la pré-visite se trouvera sur une de ces 3 tables. Si ce n'est pas le cas, vous disposez de tables de tirage supplémentaires à utiliser si cela arrive.

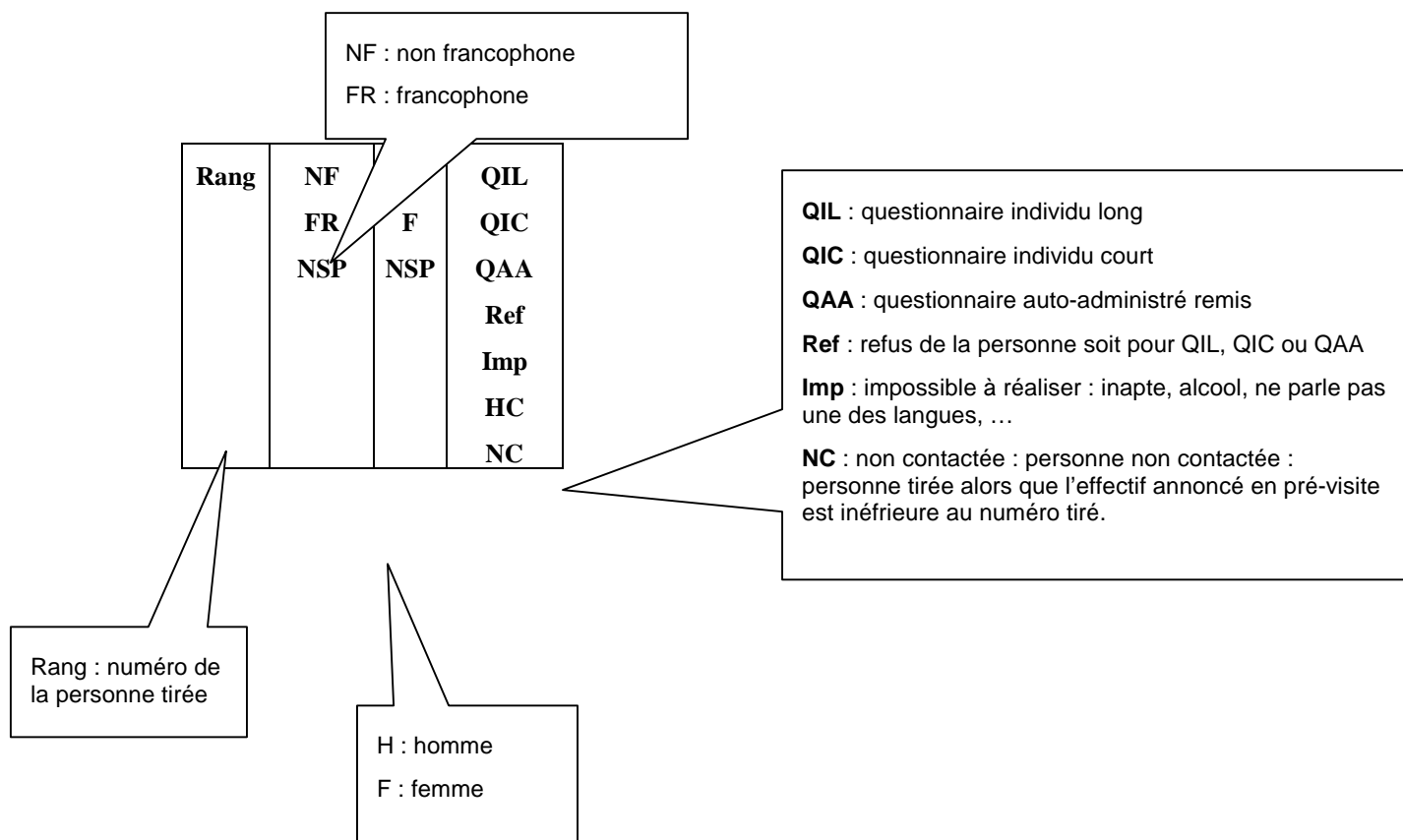
Exemple : un service interrogé un lundi a une fréquentation moyenne de 70 personnes. La fiche servicexjours donne la table de tirage suivante :

Effectif entre 50 et 80				
	4 9 14	24 29 34	44 49 54	64 69 74
Rangs éventuels de remplacement pour les QIL				
		19	39	59
				79

A partir de cette table, vous allez mettre du stabilo sur les nombres notés dans la table en respectant le code couleurs suivant : Pour ce faire, vous disposez de stabilos donnés par la DR :

- les contacts obligatoires faisant a priori l'objet de questionnaires longs en JAUNE (numéros notés en gras sur la dernière page de la fiche service)
- les contacts obligatoires faisant a priori l'objet de questionnaires auto-administrés en ROSE
- les contacts de remplacement des questionnaires longs quand il y en a en VERT.

Explication des sigles de chaque colonne :



Renseigner cette zone impérativement : sans ces informations, vous ne sauriez plus sur quelle fiche servicexjours, vous devez noter les informations.

Nom du service :				Nom de l'échantillonneur :							
Code visite :				NUMENQ :							
Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC	Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC	Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC
1				36							
2				37				72			
3				38				73			
4				39				74			
5				40				75			
6				41				76			
7				42				77			
8				43				78			
9				44				79			
10				45				80			
11				46				81			
12				47				82			
13				48				83			
14				49				84			
15				50				85			
16				51				86			
17				52				87			
18				53				88			
19				54				89			
20				55				90			
21				56				91			
22				57				92			
23				58				93			
24				59				94			
25				60				95			
26				61				96			
27				62				97			
28				63				98			
29				64				99			
30				65				100			
31				66							
32				67							
33				68							
34				69							
35				70							

Tous les chiffres entourés seront surlignés en jaune : ce sont les personnes désignées pour les QIL

Tous les chiffres entourés par un rectangle seront surlignés en rose : ce sont les personnes désignées pour un QAA

Tous les chiffres entourés par un triangle seront surlignés en vert : ce sont les personnes désignées en remplacement si les 3 contacts obligatoires n'ont pas abouti à un QIL

E. Effectuer la visite

La visite a lieu le jour déterminé sur la fiche servicexjours sauf exception de report donné lors de la pré-visite.

Cette visite a lieu en équipe : l'échantillonneur est accompagné de 1 ou 2 interviewers parfois plus quand la durée de service est courte. Des gestionnaires de la direction régionale peuvent également être présents.

L'équipe se rend au rendez-vous convenu entre le responsable du service et l'échantillonneur.

L'échantillonneur présente son équipe aux différentes personnes de l'association présentes ce jour-là.

E1. Les objectifs de la visite

- Dénombrer les personnes fréquentant le service
- Réaliser le tirage des individus (sauf dans l'hébergement dispersé)
- Contacter l'ensemble des personnes désignées par le tirage
- Réaliser au maximum 4 entretiens en face à face et déposer des QAA

E2. Le rôle de l'échantillonneur lors de la visite

Avant le début de la visite :

- Donner aux interviewers:
 - **1 QIL au minimum**
 - **étiquettes auto-collantes correspondant au service interrogé**
- Expliquer comment vous avez rangé les QAA pour éviter aux interviewers de perdre du temps (dans les services où vous êtes aussi interviewer : donnez des QAA des 15 langues)
- Expliquer comment fonctionne le service, indiquer le positionnement des interviewers et de l'échantillonneur : pour les services sans liste et à flux rapide (exemple : les restaurations extérieures), les interviewers doivent se placer à côté de l'échantillonneur.

Dénombrer et sélectionner les personnes dès l'ouverture du service :

- Un décompte exact du nombre total des utilisateurs du service au jour d'enquête est une des deux conditions essentielles pour garantir la qualité de l'enquête et le calcul d'une bonne pondération, tout comme un tirage réellement aléatoire des personnes à enquêter. Le décompte se fait du début à la fin du service lorsqu'il n'y a pas de liste même si toutes les personnes ont été sélectionnées.

Seule la population âgée de 18 ans ou plus est éligible.

Il ne faut pas inclure :

- *les enfants mineurs accompagnés (c'est-à-dire les personnes de moins de 18 ans qui sont accompagnées d'un parent ou d'un gardien/tuteur) ou seuls*
- *les utilisateurs d'autres services, qui n'utilisent pas le service sélectionné*
- *les bénévoles qui seraient aussi des usagers du service*

- **Sélection de la personne**

L'équipe d'enquêteurs doit réaliser si possible 4 questionnaires en face à face et distribuer le nombre de questionnaires auto-administrés demandés. Ces informations figurent sur la fiche servicexjours en page 1. Toutefois, dans certains cas, le nombre de QIL (questionnaires réalisés en face à face) sera inférieur à 4 à cause des refus, personnes non francophones, personnes inaptes.

Pour sélectionner les personnes, vous (échantillonneur), disposez de la fiche contact mobile comme les enquêteurs interviewers et les accompagnateurs.

Sur cette fiche, sont surlignés en :

- Jaune : les personnes désignées pour 1 QIL
- Rose : les personnes désignées pour 1 QAA
- Vert : les personnes remplaçant les contacts obligatoires quand ces derniers n'ont pas abouti à la réalisation d'un QIL.

Avec la fiche contact mobile, vous devez à tout moment savoir où vous en êtes de façon à désigner aux interviewers les personnes à interroger.

Les interviewers notent sur leur fiche contact mobile le résultat de leur contact et vous informent à leur retour du résultat de leur contact de façon à savoir très vite ce qui doit être proposé à l'individu suivant. En effet, une personne désignée pour 1 QIL qui refuse se voit proposer un QAA et la personne suivante, désignée théoriquement pour un QAA se voit proposer 1QIL. En conséquence, pour désigner la personne suivante à l'interviewer, il vous faut connaître le résultat du contact précédent.

En résumé : pour tout contact réalisé, vous (échantillonneur) devez savoir quel individu a eu un QIL et quel individu a eu un QAA.

Vous noterez seulement le résultat du contact sur la fiche contact mobile. Ce sont les interviewers qui renseigneront le détail des contacts en notant le sexe, si la personne est francophone ou non et quel est le résultat du contact.

Exemple de fiche contact mobile renseignée par l'échantillonneur seul (service hébergement par exemple) :

Nom du service :		Nom de l'échantillonneur :	
Code visite :		NUMENQ :	

Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC
				36				71			
1				37				72			
2				38				73			
3				39				74	NF	H	Imp
4	FR	F	QIL	40				75			
5								76			
6				41				77			
7				42				78			
8				43				79	FR	F	QIL
9	FR	H	QAA	44	NF	F	QAA	80			
10				45							
				46							
11				47				81			
12				48				82			
13				49	FR	H	QIL	83			
14	FR	F	Ref	50				84			
15								85			
16				51				86			
17				52				87			
18				53				88			
19				54	NF	F	Imp	89			
20				55				90			
				56							
21				57				91			
22				58				92			
23				59				93			
24	FR	H	QIC	60				94			
25								95			
26				61				96			
27				62				97			
28				63				98			
29	FR	H	HC	64	NF	F	QAA	99			
30				65				100			
				66							
31				67							
32				68							
33				69	NF	H	Ref				
34	FR	F	QAA	70							
35											

Exemple de fiche contact mobile renseignée par l'échantillonneur en fin de tirage (services complexes) :

Fiche contact mobile : Echantillonneur

Nom du service :

Nom de l'échantillonneur :

NUMENQ :			
Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC
1			
2			
3			
4			QIL
5			
6			
7			
8			
9			QAA
10			
11			
12			
13			
14			Ref
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			QIC
25			
26			
27			
28			
29			HC
30			
31			
32			
33			
34			QAA
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			QAA
45			
46			
47			
48			
49			QIL
50			
51			
52			
53			
54			Imp
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			QAA
65			
66			
67			
68			
69			Ref
70			
71			
72			
73			
74			Imp
75			
76			
77			
78			
79			QIL
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

Dans cet exemple, l'équipe d'enquêteurs a contacté 13 personnes : réalisé 3 QIL, 1 QIC, a distribué 4 QAA, a eu 2 refus, 1 hors champ (mineur par exemple) et 2 impossible à réaliser.

L'échantillonneur dispose du résultat du contact de chacun des individus sur la fiche contact mobile mais cela suppose que les interviewers lui rendent compte du résultat de contact. Il est très important pour l'échantillonneur de savoir ce qu'il doit demander à l'interviewer suivant.

Des exemples de fiches contact mobiles renseignées par les interviewers se trouvent dans le paragraphe E2 ci-dessous.

La fiche contact mobile est renseignée pour tous les services quels qu'ils soient.

Cas particuliers dans la sélection des personnes :

Certaines personnes peuvent être tirées plusieurs fois si elles fréquentent des services différents aux dates tirées dans l'enquête.

Ainsi, une personne ayant déjà été contactée dans un premier service et ayant répondu à 1 QIL peut à nouveau être tirée pour 1 QIL : dans ce cas, on ne lui pose pas le questionnaire en entier mais est très important de lui demander de répondre aux parties A et B du questionnaire afin de repérer les doubles comptes. Ce questionnaire est appelé questionnaire court ou QIC.

Vous pourrez vous trouver aussi dans d'autres situations. Les différentes situations sont décrites dans le tableau ci-dessous. Le tableau vous indique ce qu'il convient de faire en fonction de la situation rencontrée à la première visite.

1^{er} service	2nd service	Décision
QIL réalisé	Tiré à nouveau pour 1 QIL	Proposer le QIC (parties A et B) et noter le nom du service où il a été interrogé. S'il refuse, lui demander de renseigner un QAA
QIL réalisé	Tiré pour 1 QAA	Lui donner le QAA
QAA réalisé ou non	Tiré à nouveau pour 1 QIL	Lui passer le QIL. S'il refuse, lui demander de renseigner un QAA
QAA réalisé ou non	Tiré pour 1 QAA	Lui donner le QAA
Refus du QIL ou du QAA	Tiré à nouveau pour 1 QIL	Lui passer le QIL. S'il refuse, lui demander de renseigner un QAA
Refus du QIL ou du QAA	Tiré pour 1 QAA	Lui donner le QAA

A la fin de la visite :

- Récupérer les questionnaires auto-administrés : vérifier qu'ils ont une étiquette auto-collante.
- Récupérer les fiches contact mobile des interviewers.
- Demander le nombre de personnes adultes ayant fréquenté le service : l'objectif est d'évaluer la différence entre le comptage réalisé par l'échantillonneur et le nombre de repas ou de personnes accueillies. Attention : des différences peuvent être constatées : les personnes comptées au sens de l'enquête sont les personnes adultes, certaines prestations sont consommées plusieurs fois (notamment les soupes). Lorsque des différences sont constatées, l'échantillonneur devra essayer de comprendre les raisons de cette différence en discutant avec les intervenants.

Cette information peut être obtenue par téléphone le lendemain matin pour les services d'hébergement, plan grand froid ou haltes de nuit si vous avez dû quitter le service avant que toutes les personnes prévues soient arrivées.

- Remercier le service avant de partir.

E3. Le rôle des interviewers lors de la visite

- Respecter les consignes données par l'échantillonneur.
- Contacter les personnes désignées par l'échantillonneur : personnes interrogées en face à face et personnes désignées pour un QAA.
- Détailler les contacts sur la fiche contact mobile en précisant pour chacun des contacts réalisés par l'interviewer dans les cases prévues : le sexe, si la personne est francophone ou non ainsi que le résultat du contact.
- Après avoir contacté la personne, indiquer à l'échantillonneur le résultat du contact, afin de permettre à l'échantillonneur d'indiquer ce qu'il faut proposer à la personne suivante tirée.
- Pour un QAA (francophone ou non), coller une étiquette auto-collante sur le questionnaire dans l'encadré prévu à cet effet. Sans identifiant, le questionnaire, même s'il est renseigné, sera jeté.
- Passer le questionnaire long ou court.
- Donner les QAA récupérés à l'échantillonneur.

Exemple de fiches contact mobiles renseignées pour les 2 interviewers en fin de tirage :

N'oubliez pas de renseigner ces informations : elles faciliteront le travail de l'échantillonneur.

Fiche contact mobile : Interviewer 1

Nom du service : _____ Nom de l'interviewer : _____
 Code visite : _____ NUMENQ : _____

Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC
					36				71		
1					37				72		
2					38				73		
3					39				74		
4	FR	F	QIL		40				75		
5									76		
6					41				77		
7					42				78		
8					43				79		
9					44				80		
10					45						
					46						
11					47				81		
12					48				82		
13					49	FR	H	QIL	83		
14					50				84		
15									85		
16					51				86		
17					52				87		
18					53				88		
19					54				89		
20					55				90		
					56						
21					57				91		
22					58				92		
23					59				93		
24	FR	H	QIC		60				94		
25									95		
26					61				96		
27					62				97		
28					63				98		
29					64				99		
30					65				100		
					66						
31					67						
32					68						
33					69						
34	FR	F	QAA		70						
35											

Fiche contact mobile : Interviewer 2

Nom du service :				Nom de l'interviewer :			
Code visite :				NUMENQ :			

Rang	NF FR NSP	H F NSP	QIL QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC		FR NSP	F NSP	QIC QAA Ref Imp HC NC	
1					36				71			
2					37				72			
3					38				73			
4					39				74	NF	H	Imp
5					40				75			
6					41				76			
7					42				77			
8					43				78			
9	FR	H	QAA		44	NF	F	QAA	79	FR	F	QIL
10					45				80			
11					46				81			
12					47				82			
13					48				83			
14	FR	F	Ref		49				84			
15					50				85			
16					51				86			
17					52				87			
18					53				88			
19					54	NF	F	Imp	89			
20					55				90			
21					56				91			
22					57				92			
23					58				93			
24					59				94			
25					60				95			
26					61				96			
27					62				97			
28					63				98			
29	FR	H	HC		64	NF	F	QAA	99			
30					65				100			
31					66							
32					67							
33					68							
34					69	NF	H	Ref				
35					70							

E4. Le rôle de l'échantillonneur après la visite

Récupérer le nombre de personnes ayant fréquenté le service selon le responsable du service (restauration) le jour j si départ avant la fin du service (cas des accueils de nuit ou hébergement d'urgence, ...)

Remplir la partie C de la fiche servicexjours

Il est très important de remplir soigneusement la partie C « Visite » : c'est ce qui va permettre d'assurer **le suivi de la collecte et la paie de l'équipe**.

- La question C15a correspond au bilan de la visite. Il est réalisé à partir des fiches contact mobiles de toute l'équipe : échantillonneur et interviewer.

L'échantillonneur remplit le bilan de la visite pour chaque contact réalisé : obligatoire ou non. **Ils doivent absolument être remplis et le plus précisément possible**. Ce sont les seules informations qui nous permettront ensuite d'analyser les refus, les impossibles à réaliser et les personnes non francophones et de corriger les biais.

Dans l'exemple cité ci-dessus, le bilan de la fiche servicexjours noté en C15a renseigné à partir des fiches contact mobiles interviewer de l'exemple précédent donne le résultat suivant :

C - Le bilan de la visite

C15a Résultat des contacts obligatoires : noter ici le résultat de tous les contacts que vous avez eus

Fiche contact

	Rang	Type			Sexe		Résultat						
		1	2	9	1	2	1	2	3	4	5	6	7
		FR	NF	NSP	H	F	QIL	QIC	QAA	Ref	Imp	HC	NC
Contact 1	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 2	9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 3	14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 4	24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 5	29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 6	34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 7	44	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 8	49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 9	54	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 10	64	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 11	69	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 12	74	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 13	79	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 14		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 15		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 16		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 17		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 18		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 19		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 20		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 21		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 22		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 23		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 24		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 25		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact 26		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La personne n°19 n'a pas été contactée parce qu'un QIL a été réalisé parmi les 3 contacts obligatoires (notés dans la table de tirage). Il en est de même pour les n°39 et 59. Ils ne doivent pas figurer dans le bilan : ce sont des remplaçants non contactés. En revanche, comme le n°79 (numéro de remplaçant) a été contacté : aucun QIL n'ayant été réalisé dans le groupe de 4 de la table de tirage, le résultat de la personne n°79 doit être noté.

Quand la fréquentation annoncée lors de la pré-visite est inférieure à celle constatée lors de la visite et si le nombre des 4 QIL n'est pas atteint, des contacts supplémentaires sont prévus pour prendre en compte la population arrivant tardivement. **Ces contacts supplémentaires sont notés dans les questions C15b à C15e.**

C15b Le jour de la visite, la fréquentation est-elle supérieure à celle annoncée en pré-visite ?

1. Oui
2. Non

C15c Avez-vous réalisé des contacts supplémentaires ?

1. Oui
2. Non

C15d Ces contacts supplémentaires ont-ils abouti à 1 QIL ?

1. Oui
2. Non

C15e La personne qui a répondu au QIL est-elle ?

1. Un homme
2. Une femme

	1	→ C16
	2	
FRESUPPV		
	1	→ C16
	2	
CONTSUP		
	1	→ C16
	2	
CONTQIL		
	1	
	2	
SXSUPPQIL		

- Compter le nombre de questionnaires longs et courts réalisés et renseigner les questions C16 et C17 : le total des QIL et des QIC est inférieur ou égal à 4.

C16 Combien de questionnaires longs ont été réalisés ?

|_|_| questionnaires
NBQUESTL

C17 Combien de questionnaires courts ont été réalisés ? (*parties A et B renseignées uniquement*)

|_|_| questionnaires
NBQUESTC

- Compter le nombre de QAA francophones et de chaque langue qu'il vous reste de façon à pouvoir renseigner la partie droite de la question C18.

Rappel : le nombre de QAA que vous avez amenés dans le service est noté en partie gauche de cette question lors de la préparation de tous vos documents.

Après la visite, vous noterez ici le nombre de questionnaires que vous avez déposés : pour cela, vous savez combien vous en avez amenés et combien il vous en reste. Il vous reste à faire la soustraction pour renseigner ces questions.

C18 Combien de questionnaires auto-administrés avez-vous déposés ?

Noter ici sur la ligne correspondant à chaque QAA combien vous en amenez de chaque sorte en distinguant bien les QAA NF de chaque langue : cette étape est notée lors de la préparation des documents pour la visite.

- questionnaires francophones

- questionnaires non francophones

	_____	questionnaires
		NBQAAD
	_____	questionnaires
		NBQAADF
	_____	questionnaires
		NBQAADNF

		NBQAADANG

		NBQAADARA

		NBQAADRM

		NBQAADBUL

		NBQAADALB

		NBQAADESP

		NBQAADMAN

		NBQAADPAS

		NBQAADPER

		NBQAADPOL

		NBQAADROM

		NBQAADROU

		NBQAADRUS

		NBQAADSER

- Compter le nombre de QAA francophones et de chaque langue que vous avez récupérés de façon à pouvoir renseigner la question C19.
- Renseigner la question C20 qui fait le bilan de la collecte du service. Elle sera exploitée, alors n'hésitez pas.

Relire les fiches servicesxjours

Relire les questionnaires individus francophones (QIL), vérifier le remplissage du semainier, coder les réponses spontanées si vous avez été aussi interviewer.

Transmettre les documents à la DR : questionnaires individus (courts ou longs), questionnaires auto-administrés renseignés, fiches servicesxjour :

Les documents d'un même service seront renvoyés dans la même enveloppe.

E5. Le rôle des interviewers après la visite

Relire les questionnaires individus francophones (QIL), vérifier le remplissage du semainier, coder les réponses spontanées

Transmettre les documents à la DR : questionnaires individus (courts ou longs :

Les documents d'un même service seront renvoyés dans la même enveloppe.

E6. Synthèse : Le rôle des échantillonneurs et interviewers à chaque phase de l'enquête

Le rôle de chacun est décrit dans le tableau ci-dessous :

Le rôle de chacun est décrit dans le tableau ci-dessous :

Différentes phases de l'enquête	Echantillonneur	Interviewer
Préparation avant la pré-visite :		
Examiner le dossier remis par la DR :	X	
→ Informations issues de l'enquête téléphonique		
→ Fiche servicexjours		
Envoyer la lettre-avis au service si ce n'est pas la DR qui l'envoie		
Prendre contact avec le responsable du service pour déterminer le rendez-vous de la pré-visite		
Préparer les documents nécessaires à la pré-visite :		
→ Fiche servicexjour : mettre du stabilo sur les questions à poser pour un type de service		
→ Tables de tirage complémentaires		
→ Lettres à destination des personnes pour les services en hébergement dispersé		
→ Les QAA francophones et non francophones pour les personnes en hébergement dispersé		
→ Planche d'étiquettes auto-collantes pour les QAA		
→ Enveloppes T nécessaires aux QAA pour les personnes en hébergement dispersé		
→ Les affiches		

Différentes phases de l'enquête	Echantillonneur	Interviewer
<p>Réaliser la pré-visite et poser les questions nécessaires à l'organisation de la visite (utiliser la fiche servicexjour) :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Présenter l'enquête, le déroulement de la pré-visite, le jour de la visite → Passer le questionnaire de la fiche servicexjours : suivre le plan de la fiche <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérifier la liste des services dans le champ de l'enquête et notés en page 2 de la fiche servicexjours : renseigner la case prévue à cet effet pour chacun ○ Horaires ○ Déterminer la méthode de tirage en fonction du service ○ Demander le nombre de personnes adultes attendues le jour de la visite ○ Demander à voir le fonctionnement du service s'il s'agit d'un service de restauration, d'accueil ou de plan grand froid ○ Etablir la liste des personnes avec le responsable du service s'il s'agit d'un service d'hébergement dispersé où les personnes seront toujours présentes à la date de l'enquête ○ Poser les questions concernant les lieux où se dérouleront les entretiens → Réaliser le tirage si le service est un service d'hébergement dispersé : fixer les horaires des entretiens, donner les QAA avec les lettres-avis → Distribuer les affiches → Laisser les coordonnées en cas de besoin 	<p>X</p>	

Différentes phases de l'enquête	Echantillonneur	Interviewer
Après la pré-visite :		
→ Informer les enquêteurs et les accompagnateurs de son équipe de la date et du lieu de RV, expliquer les conditions de réalisation de l'enquête le jour j	X	
→ Préparer les fiches contact mobiles nécessaires au tirage : surligner les contacts à réaliser	X	
→ Prévoir tous les documents nécessaires à la collecte :		
○ Fiche servicexjours	X	
○ Fiches contact mobiles : une pour chaque membre de l'équipe y compris les accompagnateurs	X	
○ Questionnaires individus longs	X	
○ Questionnaires auto-administrés francophones et noter le nombre de questionnaires amenés à la question C18 de la fiche servicexjours à gauche	X	
○ Planches d'étiquettes : découper la planche d'étiquettes auto-collantes en autant de bouts que d'interviewers	X	
○ Carte multi-langues	X	
○ Questionnaires non francophones dans toutes les langues traduites et noter le nombre de questionnaires amenés pour chaque langue à la question C18 de la fiche servicexjours à gauche	X	
○ Sacoche	X	
○ Stylos	X	
○ Le répertoire des services de l'agglomération enquêtée	X	X
Le jour de la visite :		
→ Pour les services notés Plan Grand Froid : appeler le responsable du service le matin afin de savoir si le service est ouvert, prévenir les interviewers et les accompagnateurs de la DR	X	
→ Arriver 15 mn avant l'heure du rendez-vous donné avec le responsable. Dans les services de restauration, arriver 30 mn avant	X	X
→ Présenter l'équipe aux personnes de l'association présentes ce jour-là	X	
→ Réaliser le tirage pour tous les services hors hébergement dispersé	X	
→ Prendre le nombre de personnes attendues lors de la pré-visite dans tous les services y compris restauration ou accueil de nuit y compris plan grand froid	X	
→ Répartir les questionnaires en face à face aux interviewers	X	

Différentes phases de l'enquête	Echantillonneur	Interviewer
→ Donner des étiquettes auto-collantes pour les QAA aux interviewers et accompagnateurs	X	
→ Sans liste : compter les personnes jusqu'à la fin du service	X	
→ Désigner aux interviewers les personnes à interroger en face à face et les personnes faisant l'objet d'un QAA	X	
→ Prendre contact avec les personnes à interroger et leur demander leur accord de principe		X
→ Renseigner la fiche contact dès qu'un contact a été pris		X
→ Indiquer à l'échantillonneur le résultat du contact		X
→ Prendre les questionnaires pour réaliser les entretiens		X
→ Pour les personnes qui acceptent un questionnaire auto-administré, coller une étiquette sur le questionnaire auto-administré et remettre une enveloppe T si nécessaire		X
→ Services avec liste : passer les entretiens		X
→ Services sans liste : passer les entretiens		X
→ Récupérer les questionnaires auto-administrés renseignés	X	X
→ Vérifier que les questionnaires auto-administrés ont une étiquette auto-collante	X	X
→ Récupérer le nombre de personnes ayant fréquenté le service selon le responsable du service (restauration) à la fin du service	X	
→ Remercier le responsable du service	X	
→ Récupérer les fiches contact mobiles renseignées par le ou les interviewers	X	
Après la visite, à la maison :		
→ Récupérer le nombre de personnes ayant fréquenté le service selon le responsable du service le jour j si départ avant la fin du service (cas des accueils de nuit ou hébergement d'urgence ...)	X	
→ Compter le nombre de questionnaires auto-administrés francophones et non francophones de chaque langue afin de renseigner la partie droite de la question C18	X	
→ Compléter la fiche servicexjour : synthèse du nombre de documents récupérés : questionnaires auto-administrés, questionnaires longs, courts	X	
→ Vérifier que toutes les étiquettes ont été collées sur les questionnaires auto-administrés	X	
→ Relire les fiches servicexjour	X	
→ Relire les questionnaires individuels francophones, vérifier le remplissage du semainier, coder les réponses spontanées	X (s'il a passé des entretiens)	X
→ Transmettre les documents à la DR : questionnaires individuels (courts ou longs), questionnaires auto-administrés renseignés, fiches servicesxjour	X	X

XI. La cellule d'appui psychologique

Vous (enquêteurs et accompagnateurs) pouvez à l'occasion de questions faire générer chez l'enquêté des attitudes ou comportements, ou encore des expressions verbales qui vous feraient culpabiliser ou encore vous sentir agressés.

Vous (les enquêteurs) avez certes l'habitude de faire des enquêtes mais elles se font auprès de ménages vivant en logement. Cette enquête s'adresse à un public en grande précarité qui a connu et qui connaît encore des moments difficiles. Vous pourrez avoir dans certains cas l'envie de parler à des spécialistes qui vous écouteront afin de dédramatiser la situation que vous avez vécue.

Pour ces raisons, un appui psychologique est mis en place pour l'enquête. Vous pourrez contacter un numéro de téléphone gratuit (numéro vert) où une équipe de psychologues sera disponible pour vous écouter et répondre à vos interrogations. Les gestionnaires de l'enquête pourront également contacter l'équipe mise à disposition.

Le numéro vert et les modalités de mise en place de la cellule vous seront communiqués lors des formations à l'enquête.

La cellule est mise en place pendant toute la période de collecte **du 23/01/2012 au 03/03/2012.**

XII. ANNEXES

A. ARGUMENTAIRE

« convaincre les responsables et les travailleurs sociaux »

1 : Présentation de l'enquête :

- Anonyme et confidentielle.
- Nationale, dans toutes les grandes villes de France
- *Après des responsables des structures et des services d'hébergement, de restauration et d'accueil de nuit. L'enquête vise à connaître les conditions de vie, d'accès au logement et à l'emploi des personnes n'ayant pas de domicile autonome et stable utilisatrices de services d'hébergement ou de restauration gratuite.*
- Les partenaires de l'INSEE sont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion, etc.

2 : Réticences et relances :

« Qu'est-ce que l'INSEE ? et l'INED » ?

- Ce sont des Instituts publics Nationaux
- Statistiques et Études Économiques pour l'INSEE
- Études Démographiques pour l'INED
- Autres études de l'INSEE : logement, emploi, RSA....

« Pourquoi nous ? »

- Tirage au sort des grandes agglomérations en France et inventaire de toutes les structures d'hébergement, de halte de nuit et de restauration
- Chaque association est particulière et accueille un type de personnes qui est, lui aussi, particulier. Il est donc important que les différentes associations participent à cette étude.

« Les personnes que nous accueillons ne sont pas SDF, elles ont un logement, puisqu'elles sont ici » :

- On considère qu'elles sont sans-domicile si elles n'ont pas de logement

autonome et stable. Si votre service n'existait pas, les personnes que vous accueillez seraient probablement sans-abri.

« Il y a déjà beaucoup d'études faites par les associations qui ont produit des résultats qui ne sont jamais exploités ou utilisés par les pouvoirs publics, une de plus ne servira à rien, c'est de l'argent dépensé pour rien »

- Chaque association, institution, reçoit un type de public qui lui est particulier. La plupart des études faites par les associations sont représentatives du public qu'elles reçoivent. Cette enquête est réalisée au niveau national, auprès d'un échantillon de personnes rencontrées dans des services gérés par les différentes associations et institutions travaillant auprès de personnes sans domicile.

- C'est une étude exceptionnelle faite au niveau national à des fins de connaissance auprès des personnes que vous accueillez. La précédente édition avait eu lieu en 2001 et avait reçu un très bon accueil.

- L'INSEE et l'INED sont des organismes d'État et l'enquête bénéficie de l'avis d'opportunité indépendant du Conseil National de l'Information Statistique, du Label de qualité statistique ainsi que de l'accord de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) quant au respect de la confidentialité et de l'anonymat.

« On a déjà répondu à ce type d'enquête » :

- C'est une étude exceptionnelle faite au niveau national à des fins de connaissance auprès des personnes que vous accueillez. Elle est représentative de l'ensemble des services d'hébergement, de halte de nuit et de restauration, et se démarque en cela des études faites par les associations elles-mêmes. La précédente édition avait eu lieu en 2001 et avait reçu un très bon accueil.

- L'INSEE et l'INED sont des organismes d'Etat et l'enquête bénéficie de l'avis d'opportunité indépendant du Conseil National de l'Information Statistique, du Label de qualité statistique ainsi que de l'accord de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) quant au respect de la confidentialité et de l'anonymat.

Les enquêteurs de l'INED et de l'INSEE sont soumis au secret statistique.

« Nous n'avons pas de temps pour les études, nous avons des individus à gérer dans l'urgence » :

- Nous sommes conscients de la charge supplémentaire que cette étude implique.

- Les personnes ne pourront être contactées que grâce à l'aide des associations.

- Les personnes responsables de la mise en place de l'étude et de la méthodologie ont travaillé plusieurs mois à la mise en place d'une

méthodologie qui soit la plus légère possible, autant pour vous, que pour les personnes rencontrées.

« Vous pouvez poser toutes ces questions au SIAO, puisqu'ils regroupent les données sur le département ils pourront vous renseigner plus rapidement »

- *il nous paraît plus efficace et fiable de demander directement aux services les informations qui les concernent. De plus, les SIAO ne sont pas encore en fonction dans toute la France et cette enquête, qui est nationale, se doit d'appliquer la même méthode pour tous les services.*

B. Les services et leur fonctionnement

a) Les services d'hébergement

➤ regroupés en collectif :

- Centres fermés durant la journée, qui ouvrent à une heure précise chaque soir, et ont une heure de fermeture après laquelle ils n'accueillent plus les personnes. L'accueil est inconditionnel quant à la durée et à la situation des personnes. Les personnes peuvent changer de lit d'une nuit sur l'autre, voire ne pas être assurées d'obtenir un lit chaque nuit.

Les CHU (Centres d'Hébergement d'Urgence) et les CHRS d'urgence entrent en général dans cette catégorie.

Si les CHRS proposent aujourd'hui un accompagnement social autour d'un projet d'insertion, les CHU ouverts pendant la période d'hiver (novembre à mars) ont souvent plus simplement des agents de sécurité pour accompagner les personnes et assurer une présence pour la nuit. Dans les CHU, aucune demande de projet individuel n'est associée à l'hébergement.

Sur une échelle d'évaluation de la prise en charge sociale, le CHU serait au premier niveau, le CHRS d'urgence, associé à un début de projet de réinsertion étant au niveau 2.

L'application de la loi DALO entraîne une modification de ces règles et les centres de type CHU ou CHRS d'urgence se voient aujourd'hui contraints par la loi d'assurer un lit et donc de garder une place à toute personne qui en fait la demande, sans limitation de durée.

- Centres parfois fermés durant la journée, qui ouvrent à une heure précise chaque soir, et ont la plupart du temps une heure de fermeture, dans lesquels la durée de séjour est supérieure à une nuit (en général deux semaines, parfois renouvelable une fois). Tous les résidents doivent quitter le centre durant la journée, ils savent qu'ils peuvent revenir le soir et que leur lit leur sera réservé pour la durée de séjour prévue.

Les CHU (Centres d'Hébergement d'Urgence), les centres de stabilisation et les CHRS d'urgence et de stabilisation entrent en général dans cette catégorie.

Créés pour permettre à des personnes ayant été à la rue pendant une longue période de se poser et se ressourcer dans un cadre suffisamment sécurisant pour leur permette de démarrer un processus de réinsertion, les centres de stabilisation prévoient la présence d'un travailleur social pour accompagner les personnes qui le désirent.

- Centres où les résidents peuvent entrer et sortir à leur gré durant la journée, avec le plus souvent mais pas pour tous, une heure de fermeture le soir après laquelle il est impossible de rentrer. (Les résidents ont un lit réservé pour la période d'hébergement prévue).

Les *CHRS d'insertion* entrent en général dans cette catégorie. L'hébergement est associé à un accompagnement social plus encadré que dans les services décrits précédemment et à la mise en place et au suivi d'un projet individuel de réinsertion, construit par la personne.

Un certain nombre de personnes hébergées dans les CHRS d'insertion ont un emploi ou sont activement à la recherche d'un emploi (comme élément non négligeable de leur projet individuel) et/ou d'un logement. En plus de l'accompagnement et du suivi effectué par un travailleur social agissant comme référent, certains CHRS d'insertion ont mis en place un service interne d'aide à la recherche d'emploi et de logement.

Enfin, les *communautés de travail* d'Emmaüs peuvent également rentrer dans cette catégorie

- *Centres ouverts durant la journée, sans heure de fermeture (les personnes peuvent arriver toute la nuit et toute la journée), dans lesquels le séjour est conditionné à un projet concret (lié à la recherche d'emploi, la formation, l'accès au logement...) Le lit (ou la chambre) est réservé d'une nuit sur l'autre.*

Les CHRS d'insertion, les places réservées à l'hébergement dans les FJT ou dans les FTM entrent en général, mais pas toujours, dans cette catégorie.

➤ **dispersés ou éclatés, individuels ou collectifs**

- *Logements en hôtels ou en appartements dispersés (ou éclatés) sur une même commune ou dans des communes proches du service. Les personnes sont placées pour une durée souvent supérieure à une nuit.*

Il peut s'agir d'un *hébergement d'urgence* (1 nuit à 15 jours, renouvelables, pour les hôtels) comme d'un *hébergement entrant dans le cadre d'un programme d'insertion* (plusieurs mois, hôtels et appartements). Ces logements peuvent également être associés à *l'hébergement en ALT*.

Un bureau séparé et distinct du lieu d'hébergement, souvent situé au siège administratif du service, gère les hébergements.

Un logement en appartement peut être réservé à une famille ou partagé par des personnes/familles qui ne se connaissent pas.

- *Unités de logements individuels en structure collective, où les bénéficiaires peuvent rester de plusieurs mois à plusieurs années. Le bureau gestionnaire des hébergements et de l'ensemble des activités de la structure se trouve la plupart du temps dans les mêmes bâtiments.*

- *Les hôtels sociaux, les résidences sociales, les maisons relais et les pensions de famille entrent en général dans cette catégorie.*

Si les résidences sociales et les hôtels sociaux gérées par des associations accueillent des personnes souvent autonomes ou proches de l'autonomie et qui payent un loyer, les maisons relais et pensions de famille sont souvent utilisées par les associations ou organismes pour loger, en association avec un début de projet de réinsertion, des personnes qui ont été sans abri et qui ont passé un long moment à la rue. Les maisons relais ou les pensions de famille ne conditionnent pas l'hébergement à la construction d'un projet individuel de relogement ou d'emploi, de même qu'aucune limite de durée n'est imposée. L'insertion passe ici par le logement. De ce fait, les maisons relais et pensions de famille sont en dehors du champ de l'enquête.

Ces deux types de service prévoient la présence d'un travailleur social.

Ces logements peuvent également être associés à l'hébergement en ALT.

Ce sont aussi les centres maternels ou les places sont réservées par la DDASS au titre de la prise en charge des mères d'enfants de moins de trois ans.

- *Unités de logements individuels en structure collective, où les bénéficiaires peuvent rester de plusieurs semaines à plusieurs mois, voire plusieurs années, souvent dans le cadre de programmes de réinsertion. Le service qui assure l'accompagnement social de la personne est différent de celui qui gère la structure collective.*

Ce sont les places occupées par certaines associations ou par les services sociaux de la DDASS et des préfectures dans certains FJT, FTM, et résidences sociales ayant quelques places réservées à l'hébergement des personnes prises en charge par les « réservataires ».

Le suivi social est assuré par l'association/institution ayant un accord avec le FJT, FTM ou la résidence sociale, le « réservataire ».

b) Les services de restauration

- *Distribution de petits déjeuners dans un accueil de jour, un ESI : les accueils de jour sont des centres qui accueillent des personnes pendant la journée, pour leur donner accès à certains services (petits déjeuners, assistance sociale, orientation, domiciliation, détente, vestiaire, ...). Les personnes ne sont pas hébergées pour la nuit, le centre ferme le soir.*

On considère qu'un petit déjeuner est une collation qui est servie le matin avant 11h (si seul un café - ou une autre boisson seule- est proposé, cela ne constitue pas, au sens de l'enquête, un petit déjeuner). Les « Espace Solidarité Insertion » (ESI : *accueils de jour* parisiens issus d'un partenariat entre la DDASS, la RATP, la SNCF, et certaines associations) avec petits déjeuners entrent dans cette catégorie.

- *Distribution de petits déjeuners ou de repas en intérieur, dans un local ou dans une salle. Les repas doivent être consommables sur place sans l'aide d'une cuisine ou d'une préparation complémentaire.*

Certains petits déjeuners ou repas offerts par les paroisses, les repas des Restos du Cœur peuvent entrer dans cette catégorie. La distribution de colis alimentaires est hors champ, de même que les épiceries sociales du Secours Populaire, par exemple.

- *Distribution de petits déjeuners ou de repas fixes en extérieur. Il s'agit de la restauration gratuite (point soupes) et régulière en extérieur, à heure fixe et sur un lieu pré-défini.*

Une distribution organisée par le Secours Catholique de petits déjeuners ou de repas sur un lieu

proche d'une gare ou d'un campement ou les camions des Restos du cœur peuvent entrer dans cette catégorie.

- *Distribution de petits déjeuners ou de repas itinérante en extérieur, sur plusieurs lieux, pendant une période déterminée.*

Une association disposant d'un camion, qui se déplace pour s'arrêter à des endroits différents connus à l'avance, entre dans cette catégorie. Il ne s'agit pas de maraude ni d'équipe mobile : les lieux de distributions sont certes multiples, mais le camion ne s'arrête pas à chaque personne rencontrée par exemple.

La distribution de petits déjeuners du Secours Populaire de Toulouse qui distribue tous les dimanches matins à 3 endroits différents (le premier à 8h, le second à 9h, le troisième à 10h) entre dans cette catégorie

c) Les services de « halte de nuit »

Il s'agit de centres qui proposent une mise à l'abri des personnes, à toute heure de la nuit, sans leur proposer de lits ni de chambres.

La Moquette à Paris, la Halte de nuit à Toulouse sont des haltes de nuit.

d) Les lits Halte Soins Santé (LHSS)

Les LHSS offrent une prise en charge médico-sociale temporaire à des personnes sans domicile qui ont besoin de soins ne nécessitant pas d'hospitalisation. Ouverts 24h/24h et 365 jours par an, les LHSS sont accessibles aux personnes handicapées.

Au cours du séjour, une solution pour la sortie doit être recherchée : logement ordinaire, appartement de coordination thérapeutique, maison relais, centre d'hébergement et de réinsertion sociale...

Selon les besoins, les lits peuvent être regroupés en un lieu unique ou installés dans différents sites, que ces derniers soient ou non exclusivement dédiés à cette activité. Toutefois sur un même site, le nombre de lits ne doit pas excéder 30 unités. Inclus dans une structure préexistante (CHRS par exemple), ils ne doivent pas représenter plus de 15 % de l'ensemble des lits de la structure sans jamais dépasser le nombre de 30.

La structure est composée d'une équipe pluridisciplinaire comprenant notamment un médecin et une infirmière.

La durée prévisionnelle du séjour ne doit pas excéder deux mois, mais elle reste conditionnée à l'évolution de l'état de santé de la personne accueillie et de la possibilité d'une solution pour la sortie.

e) les services hors champ

- Les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) ;
- Les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) sans places réservées par des associations pour les sans-domicile ;

- Les résidences sociales **sans places réservées par des associations pour les sans-domicile** ;
- Les Foyers de Travailleurs Migrants (FTM) **sans places réservées par des associations pour les sans-domicile** ;
- Les maisons de retraite ;
- Les autres foyers ;
- Les maisons relais et pensions de famille ;
- Les accueils de jour **sans petits déjeuners** ;
- Les maraudes ou équipes mobiles ;
- Les services de domiciliation ;
- Les établissements purement médicaux, les permanences d'accès aux soins (PASS) ;
- La distribution de colis alimentaires ou de denrées.

C. Guide des dispositifs d'hébergement¹

DANS LE CHAMP DE L'ENQUETE :

Les CHRS (Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

Mission :

> Action socio-éducative, le plus souvent avec hébergement, dans certains cas adaptation à la vie active de personnes ou familles en détresse, en vue de les aider à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

> Projet de prise en charge individualisée et globale par le biais d'un « projet d'insertion » élaboré avec la personne accueillie.

Statut :

Les CHRS sont des établissements sociaux relevant du Code de l'action sociale et des familles, habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Une convention précise notamment les catégories de personnes accueillies et la nature des actions conduites en leur faveur.

Agrément :

Préfet après avis consultatif du CROSMS (Comité régional d'organisation sociale et médicosociale).

Public accueilli :

Personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social.

Certains CHRS sont spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique ou prioritaire (exemples : femmes victimes de violence, personnes sous main de justice...).

Durée de séjour :

L'admission dans la structure est faite pour une durée déterminée et renouvelable : la situation de la personne accueillie doit faire l'objet d'un bilan tous les six mois. L'objectif est que la personne ou la famille accède le plus rapidement possible à une insertion durable en milieu ordinaire ou adapté (logement, emploi...).

Forme d'habitat :

Chambres individuelles ou à plusieurs ou logements dans certains cas ; logement éclaté (40 % du parc), regroupé ou mixte.

Mode de gestion :

¹ Source : « Guide des dispositifs d'hébergement et de logement adapté aux besoins des personnes sans domicile ou mal logées », DGAS - DGALN, septembre 2008.

Gestion essentiellement associative, CCAS ou autres structures dépendant du Conseil général.

Mode de fonctionnement :

Équipe d'intervenants sociaux pour aider la personne à accéder aux droits et retrouver son autonomie, présence d'une personne, au minimum d'un gardien, 24h/24.

Les CHU (Centres d'Hébergement d'Urgence)

Mission

Hébergement temporaire de personnes ou familles sans-abri ; éventuellement aide dans leurs démarches d'accès aux droits et recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion adaptée.

Cependant, l'article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité qui stipule que : « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins ou vers un logement, adapté à sa situation* ».

Public accueilli

Pas de conditions réglementaires de ressources. Il s'agit d'un accueil « inconditionnel », c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis, et notamment sans condition de régularité du séjour.

Durée de séjour

Conformément à l'article 4 de la loi DALO, le séjour dure aussi longtemps qu'une solution durable n'est pas proposée à la personne ou la famille, sauf si elle ne le souhaite pas ou enfreint le règlement intérieur du centre d'hébergement.

Forme d'habitat

Cette forme est variée, du dortoir à la chambre individuelle, voire au logement banalisé dans le diffus. Des efforts d'humanisation visent à améliorer les conditions de sécurité, de confort et de respect de la vie privée (suppression des dortoirs notamment).

Mode de gestion

Gestion essentiellement associative, CCAS...

Mode de fonctionnement

Présence de personnel pendant les horaires d'ouverture et dans la plupart des cas les établissements assurent une présence 24h/24h.

L'hébergement de stabilisation

Cet hébergement a vocation à passer sous statut CHRS (c'est le cas partiellement aujourd'hui).

Mission

Cet hébergement, ouvert 24h/24h, avec un accompagnement social, doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser et doit favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation.

La mise en place du plan d'action renforcé pour les sans-abri (PARSA) inscrit la prise en charge de l'hébergement dans la durée en introduisant le concept d'hébergement de stabilisation et l'extension des horaires d'ouverture. Elle diversifie et augmente l'offre pour mieux répondre à l'hétérogénéité des personnes sans domicile.

Public accueilli

Même public que dans les CHU, mais ayant un passé plus ou moins long dans le dispositif d'hébergement.

Durée de séjour

Non limitée.

Forme d'habitat

Le bâti doit permettre un hébergement de quelques jours à quelques mois dans des conditions dignes favorisant l'autonomisation des personnes.

Mode de gestion

Gestion essentiellement associative, CCAS, ADOMA ...

Les Nuitées d'hôtel - Les Hôtels sociaux

Mission

Accueil de personnes (et de familles) en situation de détresse, souvent orientées par le 115, dans des hôtels, à défaut de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence, notamment pendant la période hivernale.

Statut

Hôtels conventionnés.

Public accueilli

Personnes en situation de détresse, souvent orientées par le 115.

Durée de séjour

Une à quelques nuits (en principe, mais dans certaines situations, notamment celle des déboutés du droit d'asile à Paris, l'hébergement peut s'avérer être de longue durée).

Les logements et chambres conventionnés à l'Aide au Logement Temporaire (ALT)

Mission

Permettre l'accueil à titre temporaire de personnes défavorisées sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS. Aide versée aux associations ou CCAS conventionnés par la DDCS ou DDCSPP (ex DDASS) qui mobilisent les logements ou chambres (d'hôtels, de foyers ou de résidences sociales) à l'ALT et y accueillent des ménages défavorisés. Ces logements et chambres sont propriété des associations ou CCAS ou pris en location.

Public accueilli

Personnes défavorisées sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS ou dont la situation ne le justifie pas. Le parc conventionné à l'ALT est utilisé aussi bien pour des situations d'urgence que pour des personnes relativement autonomes en insertion.

Durée de séjour

Pas de limite réglementaire mais l'objectif est que la durée moyenne n'excède pas six mois (les personnes étant censées avoir obtenu entre temps une solution de logement adaptée à leur situation).

Forme d'habitat

Logements ou chambres dans un parc très diversifié (parc privé, parc social, résidences sociales dans la limite de 10 % de leur capacité, hébergement d'urgence, hôtel...).

Mode de gestion

Associations ou CCAS...

Les centres maternels

Mission

Permettre l'accueil des femmes enceintes et des mères isolées avec enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, en chambre individuelle ou appartement.

Un accueil est prévu pour les enfants de moins de trois ans (crèche, pouponnière, halte garderie...).

Public accueilli

Femmes enceintes et mères isolées avec enfants de moins de trois ans (article L222-5 du code de l'action sociale et des familles) ; prise en charge par le service de l'aide sociale à l'enfance sur décision du président du Conseil général.

Les lits Halte Soins Santé (LHSS)

Les LHSS offrent une prise en charge médico-sociale temporaire à des personnes sans domicile qui ont besoin de soins ne nécessitant pas d'hospitalisation.

Les LHSS sont des établissements médico-sociaux au sens du 9° du I de l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles. Ils ne sont pas dédiés à une pathologie donnée.

Au cours du séjour, une solution pour la sortie doit être recherchée : logement ordinaire, appartement de coordination thérapeutique, maison relais, centre d'hébergement et de réinsertion sociale...

Forme d'habitat

La définition de l'implantation de ces structures reste souple. Selon les besoins, les lits peuvent être regroupés en un lieu unique ou installés dans différents sites, que ces derniers soient ou non exclusivement dédiés à cette activité. Toutefois sur un même site, le nombre de lits ne doit pas excéder 30 unités. Inclus dans une structure préexistante (CHRS par exemple), ils ne doivent pas représenter plus de 15 % de l'ensemble des lits de la structure sans jamais dépasser le nombre de 30.

Mode de gestion

La structure LHSS est gérée par une personne morale publique ou privée. Elle dispose d'un budget propre, que les lits soient regroupés en un site, dispersés sur plusieurs sites ou intégrés au sein d'une structure préexistante.

Mode de fonctionnement

La structure est composée d'une équipe pluridisciplinaire comprenant notamment un médecin et une infirmière.

Durée du séjour

La durée prévisionnelle du séjour ne doit pas excéder deux mois, mais elle reste conditionnée à

l'évolution de l'état de santé de la personne accueillie et de la possibilité d'une solution pour la sortie.

Public accueilli

Personnes sans domicile ayant besoin de soins sans relever d'une hospitalisation. Aucune condition administrative. Ouverts 24h/24h et 365 jours par an, les LHSS sont accessibles aux personnes handicapées.

Les résidences sociales :

Les résidences sociales sont dans le champ de l'enquête à partir du moment où des places sont réservées par des associations ou des CCAS pour l'hébergement de personnes sans-domicile.

Mission

Les résidences sociales sont des outils du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. Elles offrent une modalité de logement collectif (associant logements privatifs et espaces collectifs) temporaire meublé à des personnes en difficulté sociale et/ou économique dans une catégorie spécifique de logements-foyers que constituent les résidences sociales. Ces résidences sociales peuvent être créées « ex nihilo » ou par transformation de FJT (foyers de jeunes travailleurs) ou FTM (foyers de travailleurs migrants).

Statut

Il s'agit d'un logement foyer conventionné à l'APL, bénéficiant d'un agrément et construit obligatoirement autour d'un projet social à la différence des autres logements-foyers (FJT et FTM). Le projet social détermine les principales caractéristiques de la résidence sociale (publics, bâti, redevance, modalités d'accompagnement...) et est annexé à la convention APL. Le préfet peut mobiliser si besoin son contingent dans les résidences sociales tout en veillant à la prise en compte de leur projet social et des modalités d'attribution qui leur sont propres.

Durée de séjour

Solution temporaire de quelques mois qui doit déboucher à terme sur du logement ordinaire de droit commun. Dans certains cas néanmoins (maisons-relais, résidences sociales ex FTM), l'accueil peut y être durable. En général, durée d'un mois renouvelable sans limitation de durée mais vocation d'accueil temporaire rappelée généralement dans le projet social (accueil variant selon les situations entre 1 mois et 2 ans).

Public accueilli

Personnes ayant des difficultés particulières « pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir ».

Forme d'habitat

Logements meublés autonomes répondant aux normes d'habitabilité du Code de la construction et de l'habitation. Logements individuels et collectifs en habitat regroupé.

Mode de gestion

Gestion locative et sociale assurée par une association, une société d'économie mixte (SEM) comme ADOMA (ex SONACOTRA), un CCAS, etc.

Cas particulier des maisons relais (hors champ de l'enquête)

Mission

Accueil sans limitation de durée de personnes au faible niveau de ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structures d'insertion de type CHRS.

Public accueilli

Principalement des personnes isolées, très désocialisées, fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire. Autant que possible, les publics doivent présenter des profils et parcours variés pour dynamiser la vie interne de l'établissement.

Durée de séjour

Accueil sans limitation de durée. Le principe de la maison relais est de proposer un habitat pérenne.

Forme d'habitat

Structure de taille réduite comportant entre 20 et 25 logements, alliant logements privés et espaces collectifs.

Mode de fonctionnement

Présence en journée d'un hôte ou d'un couple d'hôtes, ayant une qualification ou une expérience reconnue dans le domaine social et/ou de l'insertion.

D. QAA Francophone



Ne pas remplir le cadre en gris ci-dessous



QIL refusé

Étude dans les lieux d'hébergement et de distribution de repas

Bonjour ! Nous faisons une étude pour mieux connaître les conditions de vie des personnes qui utilisent les services d'hébergement et de distribution de repas. Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. **Merci de rendre ce questionnaire rempli à la personne qui vous l'a donné ou de le renvoyer par La Poste dans l'enveloppe T (sans timbre), si elle vous a été remise.**

➤ Comment remplir ce questionnaire

Dans une question avec des cases , mettez une croix dans la case qui vous correspond :

Par exemple, si vous êtes un homme : un homme une femme

Dans une question avec des bacs ou , écrivez la réponse en chiffres.

Par exemple, si vous êtes né(e) en 1975 : 1975 ou si vous vivez avec 2 enfants : 02

Votre participation est importante. Merci par avance

- A1 Vous êtes... un homme une femme
- A2 Quelle est votre année de naissance ?
- A3 Avez-vous un(e) conjoint(e) en France ou ailleurs, que vous soyez mariés ou pas ? Oui Non

Vos conditions de vie actuelles

- A4 Actuellement, vivez-vous avec votre conjoint(e), que vous soyez mariés ou pas ? Oui Non
- A5 Avez-vous des enfants (y compris adoptés) qui vivent avec vous ?
 Oui ➔ Combien de moins de 18 ans ? ET combien de 18 ans ou plus ?
 Non
- A6 Avez-vous des enfants (y compris adoptés) qui ne vivent pas avec vous ?
 Oui ➔ Combien de moins de 18 ans ? ET combien de 18 ans ou plus ?
 Non
- A7 Actuellement, vivez-vous avec d'autres membres de votre famille, en dehors de votre conjoint(e) et de vos enfants ? Oui Non
- A8 Actuellement, vivez-vous avec des amis ? Oui Non
- A9 Avez-vous déjà dormi dans la rue, un lieu public ou un abri de fortune ? Oui Non
- A10 La nuit dernière, où avez-vous passé la nuit ?

Cocher une seule case

- | | | |
|----|---|--------------------------|
| 1 | Dans un centre d'hébergement | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Dans un logement ou une caravane qu'une association ou un organisme d'aide vous a procuré(e) | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Dans un logement ou une caravane qui vous appartient ou que vous louez | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Chez un ami ou un parent (dans son logement ou sa caravane) | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Dans un logement ou une caravane que vous squattez | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Dans une chambre d'hôtel payée par une association ou un organisme d'aide | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Dans une chambre d'hôtel que vous payez vous-même | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Dans une association où on peut passer la nuit mais où il n'y a pas de lit | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Dans la rue ou un lieu public ou un abri de fortune, ou dans un autre lieu non prévu pour l'habitation | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Dans un gymnase, une salle municipale ou un autre lieu ouvert exceptionnellement la nuit en cas de très grand froid | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Dans un autre endroit : lequel ? | <input type="checkbox"/> |

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire. Label n° 2012X70DEC du Conseil national de l'information statistique, valable pour l'année 2012. En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à l'INSEE et l'INED. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'opposition, d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès des directions régionales de l'INSEE.

A11 Au cours des 7 dernières nuits, combien de fois avez-vous dormi dans un lieu procuré par un service social, une association (par exemple : centre d'hébergement, chambre d'hôtel, accueil ouvert la nuit, etc.) ?

- 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A12 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un petit déjeuner offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

- 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A13 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un repas de midi offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

- 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A14 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un repas du soir offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

- 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A15 Avez-vous une adresse dans une association ou un service d'aide où vous pouvez recevoir du courrier ?

- Oui Non

Vos revenus et votre profession

A16 Le mois dernier, vous ou votre conjoint(e) (si il/elle vit avec vous), avez-vous reçu de l'argent...

1 d'un travail, déclaré ou non ?	<input type="checkbox"/>
2 du RSA (Revenu de Solidarité Active) ?	<input type="checkbox"/>
3 de l'ATA (Allocation Temporaire d'Attente) ?	<input type="checkbox"/>
4 d'une retraite ou d'une pension ?	<input type="checkbox"/>
5 des allocations familiales ?	<input type="checkbox"/>
6 d'autres allocations sociales en cas de chômage, handicap, invalidité, longue maladie ?	<input type="checkbox"/>
7 d'une allocation logement (y compris si elle est versée au propriétaire) ?	<input type="checkbox"/>
8 d'une association, d'un autre organisme d'aide ?	<input type="checkbox"/>
9 de votre famille ou d'amis ?	<input type="checkbox"/>
10 de gens dans la rue ou un autre lieu public ?	<input type="checkbox"/>
11 d'une autre source de revenus ?	<input type="checkbox"/>
12 Vous n'avez pas eu de revenus du tout	<input type="checkbox"/>

A17 Avez-vous déjà travaillé au moins six mois de suite dans la même profession ?

- Oui et vous exercez votre profession actuelle depuis plus de 6 mois
 Oui, mais ce n'est pas votre profession actuelle → La dernière fois que vous avez travaillé au moins 6 mois de suite, quelle était cette profession ?
 Non, vous n'avez jamais travaillé dans une même profession au moins 6 mois

A18 Actuellement, quelle est votre situation professionnelle principale ?

Cocher une seule case ↓

1 Vous travaillez, avec ou sans contrat de travail	<input type="checkbox"/>
2 Vous êtes apprenti(e) ou en stage rémunéré	<input type="checkbox"/>
3 Vous êtes étudiant(e), élève, en formation ou en stage non rémunéré	<input type="checkbox"/>
4 Vous êtes à la retraite ou trop âgé(e) pour travailler	<input type="checkbox"/>
5 Vous êtes au foyer, vous vous occupez de votre famille	<input type="checkbox"/>
6 Vous êtes chômeur(se), inscrit(e) ou non au Pôle Emploi	<input type="checkbox"/>
7 Autre situation (par exemple : invalide) Préciser :	<input type="checkbox"/>

A19 Si vous travaillez actuellement, quelle est votre profession ? → Sinon passer en A22


.....

A20 Pour qui travaillez-vous ?

Cocher une seule case 

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Pour l'État, une mairie, un hôpital public, un autre organisme public | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Pour une entreprise, un artisan, un commerçant, une association, un particulier etc. | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Avec un membre de votre famille dans son travail, sans être rémunéré(e) | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Vous êtes à votre compte | <input type="checkbox"/> |

A21 Pouvez-vous préciser votre profession actuelle ?

Cocher une seule case 

- | | | |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Ouvrier non qualifié du bâtiment, manœuvre du bâtiment | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Autre ouvrier non qualifié | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Ouvrier qualifié du bâtiment | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Autre ouvrier qualifié | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Ouvrier agricole | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Vendeur sur la voie publique (exemple : vendeur de journaux...) | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Brocanteur, chiffonnier (exemple : récupération et vente d'objets...) | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Employé de l'hôtellerie ou de la restauration (exemple : réceptionniste, veilleur de nuit, plongeur...) | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Employé de commerce (exemple : vendeur, caissier de magasin...) | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Employé administratif | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Agent de service, d'entretien, femme de ménage, gardienne d'enfant, aide à domicile... | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Agent de sécurité, gardien, vigile | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Autre employé | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Contremaître, agent de maîtrise, technicien, fonctionnaire de catégorie B, agent d'assurance, instituteur, infirmier, assistante sociale | <input type="checkbox"/> |
| 15 | Cadre, profession intellectuelle ou artistique, profession libérale (exemple : médecin, ingénieur...) | <input type="checkbox"/> |
| 16 | Agriculteur exploitant ou aide familial(e) agricole | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Artisan, commerçant, chef d'entreprise | <input type="checkbox"/> |
| 18 | Autre Préciser : | <input type="checkbox"/> |

A22 Etes-vous allé(e) à l'école ?

- Oui → A quel âge avez-vous arrêté vos études (ou quitté l'école) ? ans
- Non

A23 Quel est votre diplôme le plus élevé ?

Cocher une seule case 

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Pas de diplôme | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Certificat d'études primaires ou diplôme d'enseignement primaire équivalent | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Brevet des collèges, BEPC, brevet élémentaire | <input type="checkbox"/> |
| 4 | CAP, BEP ou autre diplôme professionnel de ce niveau | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Baccalauréat général ou diplôme équivalent | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Baccalauréat technologique ou professionnel ou diplôme équivalent | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Un diplôme d'enseignement supérieur | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Vous avez un diplôme mais vous ne savez pas le classer | <input type="checkbox"/> |

Votre santé

A24 Actuellement, d'après vous, votre état de santé est...

- Très bon Bon Assez bon Mauvais Très mauvais Vous ne savez pas

A25 Depuis au moins 6 mois, êtes-vous gêné(e) dans les activités que les gens font habituellement (par exemple se laver, manger ou marcher) ?

- Oui, fortement gêné(e) Oui, gêné(e) mais pas fortement Non, pas gêné(e) du tout Vous ne savez pas

A26 La dernière fois que vous avez vu un médecin pour vous-même, c'était quand ?

- Il y a moins d'un mois De 1 mois à moins de 6 mois De 6 mois à moins d'1 an
- De 1 an à moins de 2 ans 2 ans ou plus

A27 La dernière fois que vous avez vu un médecin pour vous-même, c'était où ?

- En France Dans un autre pays

A28 Au cours des 2 dernières années, avez-vous consulté un dentiste ? Oui Non

A29 Avez-vous des problèmes dentaires non soignés (par exemple des caries, des dents qui se déchaussent...) ? Oui Non

A30 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous passé au moins une nuit à l'hôpital pour un problème de santé, en dehors d'un accouchement ? Oui Non

A31 Actuellement, avez-vous une couverture maladie (française) ?

Cocher une seule case ↓

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Vous avez la Sécurité Sociale | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Vous avez la CMU (Couverture Médicale Universelle) | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Vous avez l'AME (Aide Médicale d'Etat) | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Vous avez une couverture maladie, mais vous ne savez pas laquelle | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Vous avez une demande de couverture maladie en cours | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Vous n'avez aucune couverture maladie | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Vous ne savez pas | <input type="checkbox"/> |

Vos origines

A32 Dans quel pays êtes-vous né(e) ?

- France métropolitaine
- France, dans les DOM-TOM
- Dans un autre pays

Fin du questionnaire. Merci de le donner à la personne qui vous l'a remis, ou de le renvoyer dans l'enveloppe T (sans timbre) si elle vous a été remise

Précisez quel pays :

Si vous êtes né(e) dans un autre pays

A33 Depuis quelle date résidez-vous en France ? Mois Année
(la dernière fois si vous êtes venu(e) plusieurs fois)

A34 Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu(e) en France ?

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Pour trouver un travail ou un meilleur emploi | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Pour trouver un asile politique à cause d'une guerre, d'un coup d'Etat, etc. | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Pour rejoindre des membres de votre famille | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Pour vous faire soigner | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Pour améliorer vos conditions de vie | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Pour une autre raison | <input type="checkbox"/> |

A35 L'année avant de quitter votre pays, quelle était votre situation professionnelle principale ?

Cocher une seule case ↓

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Vous travailliez, avec ou sans contrat de travail | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Vous étiez apprenti(e) ou en stage rémunéré | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Vous étiez étudiant(e), élève, en formation ou en stage non rémunéré | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Vous étiez à la retraite ou trop âgé(e) pour travailler | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Vous étiez au foyer, vous vous occupiez de votre famille | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Vous étiez au chômage, sans travail | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Autre situation (par exemple : invalide) | <input type="checkbox"/> |

A36 Avant de quitter votre pays, quelle est la dernière profession que vous avez occupée ?

MERCI DE DONNER CE QUESTIONNAIRE, REMPLI, A LA PERSONNE QUI VOUS L'A REMIS ou de LE RENVOYER PAR LA POSTE DANS L'ENVELOPPE T (SANS TIMBRE) si elle vous a été remise

E. QAA Non-Francophone



Ne pas remplir le cadre en gris ci-dessous



Etude dans les lieux d'hébergement et de distribution de repas

Bonjour ! Nous faisons une étude pour mieux connaître les conditions de vie des personnes qui utilisent les services d'hébergement et de distribution de repas. Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. **Merci de rendre ce questionnaire rempli à la personne qui vous l'a donné ou de le renvoyer par La Poste dans l'enveloppe T (sans timbre), si elle vous a été remise.**

➤ Comment remplir ce questionnaire

Dans une question avec des cases , mettez une croix dans la case qui vous correspond :

Par exemple, si vous êtes un homme : un homme une femme

Dans une question avec des bacs ou , écrivez la réponse en chiffres.

Par exemple, si vous êtes né(e) en 1975 : 1975 ou si vous vivez avec 2 enfants : 02

Votre participation est importante. Merci par avance

- A1 Vous êtes... un homme une femme
 A2 Quelle est votre année de naissance ?
 A3 Avez-vous un(e) conjoint(e) en France ou ailleurs, que vous soyez mariés ou pas ? Oui Non

Vos conditions de vie actuelles

- A4 Actuellement, vivez-vous avec votre conjoint(e), que vous soyez mariés ou non ? Oui Non
 A5 Avez-vous des enfants (y compris adoptés) qui vivent avec vous ?
 Oui → Combien de moins de 18 ans ? ET combien de 18 ans ou plus ?
 Non
 A6 Avez-vous des enfants (y compris adoptés) qui ne vivent pas avec vous ?
 Oui → Combien de moins de 18 ans ? ET combien de 18 ans ou plus ?
 Non
 A7 Actuellement, vivez-vous avec d'autres membres de votre famille, en dehors de votre conjoint(e) et de vos enfants ? Oui Non
 A8 Actuellement, vivez-vous avec des amis ? Oui Non
 A9 Avez-vous déjà dormi dans la rue, un lieu public ou un abri de fortune ? Oui Non
 A10 La nuit dernière, où avez-vous passé la nuit ? Cocher une seule case ▼

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Dans un centre d'hébergement | <input type="checkbox"/> |
| 2 Dans un logement ou une caravane qu'une association ou un organisme d'aide vous a procuré(e) | <input type="checkbox"/> |
| 3 Dans un logement ou une caravane qui vous appartient ou que vous louez | <input type="checkbox"/> |
| 4 Chez un ami ou un parent (dans son logement ou sa caravane) | <input type="checkbox"/> |
| 5 Dans un logement ou une caravane que vous squattez | <input type="checkbox"/> |
| 6 Dans une chambre d'hôtel payée par une association ou un organisme d'aide | <input type="checkbox"/> |
| 7 Dans une chambre d'hôtel que vous payez vous-même | <input type="checkbox"/> |
| 8 Dans une association où on peut passer la nuit mais où il n'y a pas de lit | <input type="checkbox"/> |
| 9 Dans la rue ou un lieu public ou un abri de fortune, ou dans un autre lieu non prévu pour l'habitation | <input type="checkbox"/> |
| 10 Dans un gymnase, une salle municipale ou un autre lieu ouvert exceptionnellement la nuit en cas de très grand froid | <input type="checkbox"/> |
| 11 Dans un autre endroit : lequel ? | <input type="checkbox"/> |

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire. Label n° 2012X700EC du Conseil national de l'information statistique, valable pour l'année 2012. En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à l'INSEE et l'INED. La loi n° 7817 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès des directions régionales de l'INSEE.

- A11** Au cours des **7 dernières nuits**, combien de fois avez-vous dormi dans un lieu procuré par un service social, une association (par exemple : centre d'hébergement, chambre d'hôtel, accueil ouvert la nuit, etc.) ?
 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois
- A12** Au cours des **7 derniers jours**, combien de fois avez-vous pris un **petit déjeuner** offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?
 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois
- A13** Au cours des **7 derniers jours**, combien de fois avez-vous pris un **repas de midi** offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?
 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois
- A14** Au cours des **7 derniers jours**, combien de fois avez-vous pris un **repas du soir** offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?
 0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois
- A15** Avez-vous une adresse dans une association ou un service d'aide où vous pouvez recevoir du courrier ?
 Oui Non

Vos revenus et votre profession

- A16** Le mois dernier, vous ou votre conjoint(e) (si il/elle vit avec vous), avez-vous reçu de l'argent...
 1 d'un travail, déclaré ou non ?
 2 du RSA (Revenu de Solidarité Active) ?
 3 de l'ATA (Allocation Temporaire d'Attente) ?
 4 d'une retraite ou d'une pension ?
 5 des allocations familiales ?
 6 d'autres allocations sociales en cas de chômage, handicap, invalidité, longue maladie ?
 7 d'une allocation logement (y compris si elle est versée au propriétaire) ?
 8 d'une association, d'un autre organisme d'aide ?
 9 de votre famille ou d'amis ?
 10 de gens dans la rue ou un autre lieu public ?
 11 d'une autre source de revenus ?
 12 Vous n'avez pas eu de revenus du tout
- A17** Avez-vous déjà travaillé au moins six mois de suite dans la même profession ?
 Oui et vous exercez votre profession actuelle depuis plus de 6 mois
 Oui, mais ce n'est pas votre profession actuelle → La dernière fois que vous avez travaillé au moins 6 mois de suite, quelle était cette profession ?
 Non, vous n'avez jamais travaillé dans une même profession au moins 6 mois
- A18** Actuellement, quelle est votre situation professionnelle principale ? Cocher une seule case ▼
 1 Vous travaillez, avec ou sans contrat de travail
 2 Vous êtes apprenti(e) ou en stage rémunéré
 3 Vous êtes étudiant(e), élève, en formation ou en stage non rémunéré
 4 Vous êtes à la retraite ou trop âgé(e) pour travailler
 5 Vous êtes au foyer, vous vous occupez de votre famille
 6 Vous êtes chômeur(se) inscrit(e) ou non au Pôle Emploi
 7 Autre situation (par exemple : invalide) Préciser :
- A19** Si vous travaillez actuellement, quelle est votre profession ? → Sinon passer en **A22**

- A20 Pour qui travaillez-vous ?** Cocher une seule case ▼
- 1 Pour l'État, une mairie, un hôpital public, un autre organisme public
 - 2 Pour une entreprise, un artisan, un commerçant, une association, un particulier etc.
 - 3 Avec un membre de votre famille dans son travail, sans être rémunéré(e)
 - 4 Vous êtes à votre compte

- A21 Pouvez-vous préciser votre profession actuelle ?** Cocher une seule case ▼
- 1 Ouvrier non qualifié du bâtiment, manœuvre du bâtiment
 - 2 Autre ouvrier non qualifié
 - 3 Ouvrier qualifié du bâtiment
 - 4 Autre ouvrier qualifié
 - 5 Ouvrier agricole
 - 6 Vendeur sur la voie publique (*exemple : vendeur de journaux...*)
 - 7 Brocanteur, chiffonnier (*exemple : récupération et vente d'objets...*)
 - 8 Employé de l'hôtellerie ou de la restauration (*exemple : réceptionniste, veilleur de nuit, plongeur...*)
 - 9 Employé de commerce (*exemple : vendeur, caissier de magasin...*)
 - 10 Employé administratif
 - 11 Agent de service, d'entretien, femme de ménage, gardienne d'enfant, aide à domicile...
 - 12 Agent de sécurité, gardien, vigile
 - 13 Autre employé
 - 14 Contremaître, agent de maîtrise, technicien, agent d'assurance, instituteur, infirmier, assistante sociale
 - 15 Cadre, profession intellectuelle ou artistique, profession libérale (*exemple : médecin, ingénieur...*)
 - 16 Agriculteur exploitant ou aide familial(e) agricole
 - 17 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
 - 18 Autre Préciser :

- A22 Etes-vous allé(e) à l'école ?**
- Oui → A quel âge avez-vous arrêté vos études (ou quitté l'école) ? ans
 - Non

- A23 Quel est votre diplôme le plus élevé ?** Cocher une seule case ▼
- 1 Pas de diplôme
 - 2 Un diplôme d'enseignement primaire
 - 3 Un diplôme d'enseignement secondaire technologique ou professionnel, niveau Bac maximum
 - 4 Un diplôme d'enseignement secondaire général, niveau Bac maximum
 - 5 Un diplôme d'enseignement supérieur
 - 6 Vous avez un diplôme mais vous ne savez pas le classer

Votre santé

- A24 Actuellement, d'après vous, votre état de santé est...**
- Très bon
 - Bon
 - Assez bon
 - Mauvais
 - Très mauvais
 - Vous ne savez pas

- A25 Depuis au moins 6 mois, êtes-vous gêné(e) dans les activités que les gens font habituellement (par exemple se laver, manger ou marcher) ?**
- Oui, fortement gêné(e)
 - Oui, gêné(e) mais pas fortement
 - Non, pas gêné(e) du tout
 - Vous ne savez pas

- A26 La dernière fois que vous avez vu un médecin pour vous-même, c'était quand ?**
- Il y a moins d'un mois
 - De 1 mois à moins de 6 mois
 - De 6 mois à moins d'1 an
 - De 1 an à moins de 2 ans
 - 2 ans ou plus

- A27** La dernière fois que vous avez vu un médecin pour vous-même, c'était où ?
 En France Dans un autre pays
- A28** Au cours des 2 dernières années, avez-vous consulté un dentiste ? Oui Non
- A29** Avez-vous des problèmes dentaires non soignés (par exemple des caries, des dents qui se déchaussent...)? Oui Non
- A30** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous passé au moins une nuit à l'hôpital pour un problème de santé, en dehors d'un accouchement ? Oui Non

- A31** Actuellement, avez-vous une couverture maladie (française) ? Cocher une seule case ▼
- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Vous avez la Sécurité Sociale | <input type="checkbox"/> |
| 2 Vous avez la CMU (Couverture Médicale Universelle) | <input type="checkbox"/> |
| 3 Vous avez l'AME (Aide Médicale d'Etat) | <input type="checkbox"/> |
| 4 Vous avez une couverture maladie, mais vous ne savez pas laquelle | <input type="checkbox"/> |
| 5 Vous avez une demande de couverture maladie en cours | <input type="checkbox"/> |
| 6 Vous n'avez aucune couverture maladie | <input type="checkbox"/> |
| 7 Vous ne savez pas | <input type="checkbox"/> |

Vos origines

- A32** Dans quel pays êtes-vous né(e) ?
- France métropolitaine →
- France, dans les DOM-TOM →
- Dans un autre pays → Précisez : Quel pays :

Fin du questionnaire. Merci de le donner à la personne qui vous l'a remis ou de le renvoyer dans l'enveloppe T (sans timbre) si elle vous a été remise

Si vous êtes né(e) dans un autre pays

- A33** Depuis quelle date résidez-vous en France ? ||| Mots ||||| Année
 (la dernière fois si vous êtes venu(e) plusieurs fois)

- A34** Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous venu(e) en France ?
- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Pour trouver un travail ou un meilleur emploi | <input type="checkbox"/> |
| 2 Pour trouver un asile politique à cause d'une guerre, d'un coup d'Etat, etc. | <input type="checkbox"/> |
| 3 Pour rejoindre des membres de votre famille | <input type="checkbox"/> |
| 4 Pour vous faire soigner | <input type="checkbox"/> |
| 5 Pour améliorer vos conditions de vie | <input type="checkbox"/> |
| 6 Pour une autre raison | <input type="checkbox"/> |

- A35** L'année avant de quitter votre pays, quelle était votre situation professionnelle principale ? Cocher une seule case ▼
- | | |
|--|--------------------------|
| 1 Vous travailliez, avec ou sans contrat de travail | <input type="checkbox"/> |
| 2 Vous étiez apprenti(e) ou en stage rémunéré | <input type="checkbox"/> |
| 3 Vous étiez étudiant(e), élève, en formation ou en stage non rémunéré | <input type="checkbox"/> |
| 4 Vous étiez à la retraite ou trop âgé(e) pour travailler | <input type="checkbox"/> |
| 5 Vous étiez au foyer, vous vous occupiez de votre famille | <input type="checkbox"/> |
| 6 Vous étiez au chômage, sans travail | <input type="checkbox"/> |
| 7 Autre situation (par exemple : invalide) | <input type="checkbox"/> |

- A36** Avant de quitter votre pays, quelle est la dernière profession que vous avez occupée ?

MERCİ DE DONNER CE QUESTIONNAIRE, REMPLI, A LA PERSONNE QUI VOUS L'A REMIS ou de LE RENVOYER PAR LA POSTE DANS L'ENVELOPPE T (SANS TIMBRE) si elle vous a été remise.

F. Liste de sigles

AAH	allocation adulte handicapé
AFPA	association pour la formation professionnelle des adultes
AL	allocation de logement
APL	aide personnalisée au logement
ALT	aide au logement temporaire
ANPE	agence nationale pour l'emploi (devenue Pôle Emploi)
APE	accompagnement personnalisé pour l'emploi
API	allocation parent isolé (remplacée par RSA)
ASE	aide sociale à l'enfance
ASI	appui social individualisé
ASP	appui spécifique personnalisé
AUDA	accueil d'urgence pour les demandeurs d'asile
BAFA	brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur
BAFD	brevet d'aptitude aux fonctions de directeur
CADA	centre d'accueil pour les demandeurs d'asile
CAF	caisse d'allocations familiales
CAO	centre d'accueil et d'orientation
CAVA	centre d'adaptation à la vie active
CCAS	centre communal d'action sociale
CES	contrat emploi solidarité
CHRS	centre d'hébergement et de réadaptation sociale
CLI	comité local d'insertion
CMU	couverture maladie universelle
COS	centre d'orientation sociale
CPH	centre provisoire d'hébergement (destiné aux réfugiés)
DALO	droit au logement opposable
DDASS	direction départementale de l'action sanitaire et sociale (devenue DDCSPP)
DDCSPP	direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
DDE	direction départementale de l'équipement
DGCS	direction générale de la cohésion sociale (remplace la DGAS)
DRASS	direction régionale de l'action sanitaire et sociale
DREES	direction de la recherche des études de l'évaluation et des statistiques
DRJSCS	direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (ex DRASS)
FJT	foyer de jeunes travailleurs
FNARS	fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
FNORS	fédération nationale des observatoires régionaux de la santé
FSL	fonds de solidarité pour le logement
FTM	foyer de travailleurs migrants
HLM	habitation à loyer modéré

INED	institut national d'études démographiques
OFDT	observatoire français des drogues et des toxicomanies
OPAC	office public d'aménagement et de construction
PAIO	permanence d'accueil, d'information et d'orientation
PARSA	plan d'action renforcé en faveur des sans-abri
PDALDD	plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
PJJ	protection judiciaire de la jeunesse
PLATS	prêt locatif aidé très social
RMI	revenu minimum d'insertion
RSA	revenu de solidarité active (remplace le RMI et l'API)
SAO	service d'accueil et d'orientation
SIAO	service intégré d'accueil et d'orientation
SIDA	syndrome d'immuno-déficience acquise
TGI	tribunal de grande instance
TIG	travail d'intérêt général
UNIOPSS	union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux
URIOPSS	union régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux
VIH	virus de l'immunodéficience humaine