



DDCS 71

Etude monographique de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire et perspective de refondation

Bilan intermédiaire Janvier 2016

Sommaire

Contexte	4
Remerciements	6
Données de cadrage	7
Les objectifs de l'étude	8
Méthodologie	8
I. L'offre d'hébergement d'urgence en Saône-et-Loire	10
A. Un nombre de places variable	10
B. Un bon maillage territorial des places 115	12
C. Des fonctionnements différents selon les abris de nuit	13
II. Quel profil des demandeurs ?	14
III. La réponse proposée	17
A. Une mise à l'abri - Un dispositif dit « d'extrême urgence »	17
1. Un ancrage historique fort de la « règle des trois nuits »	17
2. Peu de structures assurent la continuité de l'accueil	18
B. Inadéquation entre les places d'urgence proposées et le public demandeur	18
1. Le public accueilli : une majorité d'hommes seuls	18
2. Accueil des familles plus complexe	18
3. Difficile accueil des femmes seules sur les abris de nuit.	19
4. Les ménages avec animaux	20
5. Un manque de places d'urgence adaptées	20
C. Le 115	21
1. Organisation et fonctionnement	21
2. Le 115, un dispositif bien identifié	21
3. Une suractivité du 115 les lundis et jeudis matins	24
4. Près de deux tiers des demandes donnent lieu à un hébergement.	25
D. le taux d'occupation non optimisé	26
E. Une attente trop longue vers les dispositifs d'insertion qui embolise le dispositif d'hébergement d'urgence	27
F. le non recours à l'HU	27

IV.	Une réponse à améliorer	30
A.	Un dispositif qui ne facilite pas l'insertion	30
1.	Une obligation constante des personnes à se déplacer sur le département	30
2.	Un frein à l'insertion pour les démarches liées à l'emploi, la santé et l'accompagnement social ³¹	
3.	Des interdictions d'accès au dispositif	31
B.	Des difficultés de mobilité entre les différents abris de nuits	32
1.	Les déplacements : un coût financier important	32
2.	Des abris de nuit en zones rurale difficile d'accès et mal desservis	32
C.	Continuité de la prise en charge	33
1.	Une remise à la rue le matin due aux horaires d'ouverture des abris de nuit variables en fonction des territoires	33
2.	Une continuité de l'accueil non respectée sur certains territoires	34
D.	Différentes modalités d'accompagnement en fonction des territoires.	34
1.	Un accueil et un accompagnement différents en fonction des structures	34
2.	Peu de complémentarité entre l'accueil des bénévoles et l'accompagnement des professionnels	35
3.	Une méconnaissance réciproque des fonctionnements et pratiques des acteurs.	36
V.	CONCLUSION	38
VI.	BILAN de l'étude : les préconisations	39
	Annexes	40

1- Cadre général

Le code de l'action sociale et des familles prévoit que « toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » (art. L345-2-2). L'hébergement d'urgence a été érigé comme un droit opposable, puis reconnu par le Conseil d'Etat comme une liberté fondamentale. Le droit précise également les prestations qui doivent être liées à cet hébergement (gîte, couverts, évaluation sociale et accompagnement), et encadre les conditions d'accueil en spécifiant qu'elles doivent être conformes à la dignité de la personne et d'assurer l'inconditionnalité et la continuité de l'hébergement le temps d'une réorientation.

Le droit à l'accompagnement social et le principe de continuité doivent être respectés en centre d'hébergement d'urgence. Ce principe de continuité vise à ce que « toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et 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, adaptés à sa situation »¹. **Imposer une durée maximale d'hébergement sans autre orientation dans un centre d'hébergement d'urgence, voire au sein d'hôtels d'urgence est donc manifestement contraire au principe de continuité imposé par la loi**

Si les pouvoirs publics dégagent chaque année des moyens importants pour augmenter les places d'urgence, particulièrement en période hivernale, ceux-ci sont insuffisants pour répondre à l'ensemble des besoins sur le territoire national, entraînant ainsi un recours important aux solutions d'hébergement à l'hôtel.

L'Etat a engagé en février 2015 un plan de réduction des nuitées hôtelières. L'ambition de réduire le recours à l'hôtel pour héberger les personnes sans-abris est partagée par les acteurs institutionnels et associatifs. Les travaux s'engagent sur les territoires pour mettre en œuvre les objectifs posés par le plan triennal de résorption des nuitées hôtelières : la réduction de 10 000 nuitées de 2015 à 2017, en mobilisant 13 000 solutions alternatives à la fois plus qualificatives pour les personnes, et viables économiquement pour les finances publiques.

Le plan de résorption des nuitées hôtelières a pour objectifs d'ici 2017 de :

- **Créer 13 000 places en dispositifs alternatifs sur trois ans**, en réorientant les crédits destinés à financer de nouvelles nuitées hôtelières :
 - > **9000 places en intermédiation locative**;
 - > **1 500 places en logement adapté** (pensions de familles ou maisons-relais) ;
 - > **2 500 places d'hébergement dans des centres dédiés aux familles** ou dans des logements sociaux vacants.
- **Proposer des hébergements alternatifs** aux 6000 demandeurs d'asiles actuellement hébergés à l'hôtel ;
- **Renforcer l'accompagnement social des personnes** actuellement hébergées à l'hôtel.

¹ Art. L.345-2-3 CASF

2- L'étude sur l'hébergement d'urgence en Saône et Loire

Dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté, la DDCS de Saône et Loire a mené un diagnostic à 360° ; cette étape importante dans la mise en œuvre d'un plan d'action favorisant la mise en adéquation des besoins et de l'offre d'hébergement et de logement des personnes en situations ou en voie d'exclusion, a permis de mettre en évidence les éléments suivants concernant l'hébergement d'urgence en Saône et Loire :

- 90 places d'hébergement d'urgence dont 66 tenues par des petits abris de nuit
- 30 places fixes financées à l'Hôtel pour les familles, aujourd'hui en moyenne 61 places mobilisées à l'hôtel. Dans le cadre du plan de réduction des nuitées hôtelières, il n'y a pas de nouvelles places depuis 2015.

Le groupe de travail constitué lors du diagnostic à 360° a souligné que le dispositif actuel pouvait difficilement accueillir dans de bonnes conditions les publics en demande d'hébergement au vu de l'évolution de leurs besoins, mais aussi du cadre légal du code de l'action sociale et des familles.

Le diagnostic à 360 ° et le groupe de travail a pu mettre en évidence des pratiques et des fonctionnements qui varient sur les territoires du département.

- Un fonctionnement (règle des trois nuits) qui est ancré dans les pratiques des usagers, des bénévoles et des professionnels, mais qui aujourd'hui ne répond plus à la demande de certaines populations en situation de précarité, notamment les femmes seules et les familles. (non continuité et remise à la rue des personnes)
- Accueil non continu des personnes pour les personnes isolées organisé par les bénévoles ne favorisant pas l'accès vers l'insertion
- Pas ou peu d'accueil pour les familles (notamment accompagnées de mineurs) en dehors des solutions d'hébergement à l'hôtel et quelques places 115 adaptées.

Ancrée fortement sur le territoire, la « règle des 3 nuits » pratiquée, voire défendue, par les acteurs amène à faire un grand écart avec le cadre légal régissant l'hébergement d'urgence. Au-delà du fait qu'elle amène à des remises à la rue, qu'elle compromette l'accompagnement social, qu'elle ne garantisse pas la continuité de l'accueil, cette règle scinde de manière implicite, voire explicite, le dispositif d'hébergement d'urgence en sous-catégorie : l'urgence et l'extrême urgence. Cette distinction qui ne peut être faite dans le cadre de la loi, est une réalité constatée en Saône et Loire et dans d'autres territoires en France.

Le contexte de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire n'a pas évolué depuis de nombreuses années. En valeur absolue, seulement 10 places supplémentaires ont été créées en 15 ans. En revanche, la demande (1074 en 2001 contre 6600 en 2015 : **+ 514%**) a véritablement augmenté sur cette même période, et **le taux d'attribution d'hébergement est passé de 94% en 2001 à 51% en 2015.**

C'est dans ce cadre, que la DDCS 71 a missionné la FNARS pour mener une étude monographique, devant déboucher à la refondation de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire et promouvant une meilleure équité de traitement des personnes sans résidences fixes sur l'ensemble du département.

Remerciements

Dans le cadre de cette étude nous tenons à remercier l'ensemble des personnes qui ont participé à la réalisation de ce bilan intermédiaire : les personnes que nous avons vues en entretiens, l'ensemble des personnes ayant répondu aux questionnaires, aux acteurs de l'hébergement d'urgence qui nous ont appuyés pour mener à bien cette étude, aux personnels du SIAO et du 115.

Etude réalisée par la FNARS Bourgogne :

FNARS Bourgogne

Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale

80 rue de Lyon – 71 000 Mâcon

bourgogne@fnars.org

Données de cadrage

Les dispositifs 115 et SIAO

Le 115 est le numéro d'appel pour les sans-abri. Il est départemental et opérationnel 24h/24 et 7J/7. Le 115 est créé dans le cadre de la Loi de lutte contre les exclusions de 1998 (Art 157) : dispositif de veille sociale. C'est la DDCS 71 qui est responsable du 115 et qui en a confié la gestion à l'association *Le Pont* à Mâcon. Ses principales missions sont l'information, l'orientation vers un dispositif d'hébergement et l'observation.

Le SIAO est le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Il est départemental. Ses missions sont de centraliser toutes les demandes d'hébergement et les disponibilités du territoire et de proposer aux personnes la réponse qui leur convient le mieux.

Pour soutenir les SIAO dans le travail d'observation la FNARS Bourgogne a été mandatée par la DRJSCS afin d'en assurer l'animation et la coordination régionale.

Les sources de données

Les analyses portent sur les données brutes anonymisées issues de plusieurs sources :

- Les entretiens et les questionnaires réalisés dans le cadre de cette étude
- Gestionnaire du 115 et SIAO équipé du logiciel ProGdis
- L'observatoire régional et le baromètre de l'urgence, réalisée par la FNARS Bourgogne, les quatre SIAO et les services de l'Etat
- Le diagnostic à 360° du département de Saône et Loire, réalisé par les services de l'Etat et le Conseil Départemental
- Les rapports d'activités des structures gestionnaires et non gestionnaires

Les appels

On définit un « appel au 115 » : tout appel téléphonique émis vers le 115. Cet appel peut concerner une ou plusieurs personnes. Ex : un appel d'un travailleur social pour une famille de trois personnes, trois adultes qui appellent ensemble depuis la même cabine téléphonique...

Ces appels ne concernent pas tous directement la mission d'hébergement du 115 : erreur de numéro, appel polluant, appel relevant d'une personne ayant un domicile, touriste....

L'issue de l'appel dépend de sa nature : poursuite de l'entretien et **création d'une demande d'hébergement** ou fin de l'entretien avec réorientation ou non. Seuls les appels concernant un ménage identifié (pour une prestation ou un hébergement) donnent lieu à la création d'une demande.

Les objectifs de l'étude

Deux principaux objectifs :

Objectif 1 Réalisation d'une étude monographique de l'hébergement d'urgence et notamment,

- Etablir un état des lieux du fonctionnement de l'hébergement d'urgence
- Evaluer le besoins des publics en termes d'hébergement d'urgence et d'accompagnement (compositions familiales, genres, âges, accompagné d'animaux,...)
- Evaluer le non-recours au 115 (raisons, quantification du besoin, qui est concerné)

Objectif 2 : Elaboration d'un scénario de refondation de l'hébergement d'urgence et notamment,

- Etablir différents scénarii de refondation de l'hébergement d'urgence
- Définir une stratégie du changement avec calendrier progressif de mise en œuvre

Méthodologie

Ce document vient présenter les résultats de l'objectif 1 (septembre – janvier) avec la réalisation d'un bilan intermédiaire qui sera la base de travail pour l'objectif 2. Dans ce deuxième objectif, des groupes de travail seront organisés pour établir un rapport final pour le mois de juin 2016.

Objectif 1 : Réalisation d'une étude monographique de l'hébergement d'urgence (Septembre-janvier)

Pour réaliser l'étude monographique de l'hébergement d'urgence, une enquête par questionnaire a été réalisée sur le département, accompagnée d'une série d'entretiens. Cette enquête s'est déroulée de septembre à novembre 2015.

Une enquête par questionnaire :

Pour cette enquête nous avons élaboré trois questionnaires fermés² auprès de trois publics identifiés :

- les personnes ayant besoin d'un hébergement d'urgence (questionnaire n°1)
- des gestionnaires de places ou de structures d'hébergement d'urgence (questionnaire n°2)
- des non gestionnaires étant souvent au contact de sans-abris (questionnaire n°3) (Professionnels de CCAS, d'accueil de jour, d'équipes mobiles, de la police, élus de communes rurales, assistants social de secteur, etc.).

Les questionnaires n°2 et 3 ont été envoyés respectivement à chaque gestionnaire ou non-gestionnaire.

Pour le questionnaire n°1 (à destination des usagers du 115), nous avons envoyé à toutes les structures de l'hébergement d'urgence³ cinq questionnaires à distribuer aux personnes sans résidences stables qu'ils pouvaient accueillir ou rencontrer. Au total, 245 questionnaires à l'égard du public en demande d'hébergement ont été envoyés.

Les questionnaires ont été envoyés le 5 octobre par courrier ou remis en main propre. Deux relances par mail ont été réalisées le 4 novembre et le 23 novembre.

² En annexe

³ Soit 19 structures gestionnaires et 29 structures non-gestionnaires

Des entretiens individuels :

Afin de compléter les chiffres issus du questionnaire, des entretiens individuels ont été réalisés auprès des gestionnaires (8 entretiens) et non gestionnaires (6 entretiens).

Des entretiens individuels ont également été réalisés avec les personnes sans résidence stable (30 entretiens) grâce à l'appui des acteurs de l'hébergement d'urgence (gestionnaires et non-gestionnaires) qui ont mobilisé les personnes autour de ces entretiens.

Les entretiens ont été menés sur la base d'une grille d'entretien semi directive reprenant la structure des questionnaires.

Au total, 44 entretiens ont été réalisés dans le cadre de cette étude.

Sur le département, nous avons pu identifier trois catégories de publics bénéficiaires (ou pas) du dispositif d'hébergement d'urgence :

- Publics hébergés « en continuité » mais via le 115 (hôtels, appartements éclatés)
- Publics hébergés sous la règle des 3 nuits par mois
- Publics ne faisant pas ou plus appel au 115

Nous avons identifié six territoires sur lesquels nous avons tenté de rencontrer les trois catégories de personnes citées ci-dessus, mais ces dernières ont parfois été difficilement mobilisables autour de cette enquête.

Bilan de l'enquête

	Nombre de questionnaires envoyés	TOTAL des répondants*	Renvoyé par internet	Renvoyé par la poste	Répondu en entretien	Non réponses	Taux de réponse
Structures non gestionnaires	36	30	15	9	6	14	83%
Structures gestionnaires	21	16	0	8	8	5	76%
Usagers	245	78	0	48	30		32 %

* Il peut y avoir plusieurs personnes ayant répondu pour une même structure sur différents territoires (ex : Conseil Départemental)

Afin de compléter les questionnaires et les entretiens, des temps de travail ont été mis en place avec le SIAO et le 115 sur le fonctionnement de l'hébergement d'urgence, les difficultés identifiées et les possibilités de réorganisation. Un temps de travail a également été mis en place autour de ProGdis le logiciel permettant l'extraction des données du SIAO.

L. L'offre d'hébergement d'urgence en Saône-et-Loire

Le dispositif de veille sociale et d'hébergement d'urgence en termes d'offre et de nombre de places se situe en 2nde position en Bourgogne juste derrière la Côte d'Or, pour autant cette offre est inégalement répartie sur le département et ne garantit pas nécessairement un traitement équitable en fonction des publics et tout au long de l'année.

A. Un nombre de places variable

1. Une centaine de places permanentes

Début 2016, la Saône-et-Loire offre 100 places⁴ permanentes dans le secteur de l'hébergement d'urgence gérées par 19 structures.

En zone urbaine, nous retrouvons les deux dispositifs d'hébergement d'urgence les plus importants en nombre de places : l'association APAR à Chalon-sur-Saône dispose de 33 places permanentes et l'association *Les Charmilles* à Mâcon de 19 places. Soit la moitié (52 places sur 108) des places du département.

Le reste des places est réparti en 17 lieux différents, gérant de 1 à 8 places, sur l'ensemble du département.

Structure	Nombre de places	Structure	Nombres de places
Autun ⁵	8	Génelard	2
Bourbon Lancy	3	Gueugnon	4
Chagny	4	Louhans	5
Chalon sur Saône	33	Mâcon	19
Charolles	2	Marcigny	2
Chauffailles	2	Montceau	4
La Clayette	3	Montchanin	2
Cluny	3	Paray-le-Monial	5
Le Creusot	3	Pierre de Bresse	1
Digoin	3		

⁴ 100 places permanentes auxquelles s'ajoutent les 8 places de l'abri de nuit d'Autun ouvertes d'octobre à mars (non considérées comme des places hivernales).

⁵ Places ouvertes d'octobre à mars

2. Un dispositif élargi en période hivernale

En hiver, **cette offre est complétée par des places dites « hivernales » : 14 places supplémentaires en abris de nuit et 37 en hôtel.**

L'ouverture de ces places n'est néanmoins pas clairement définie (ni de date précise ni de température) et elle dépend le plus souvent de la volonté de la structure. Les places en hôtel sont financées par le BOP 177.

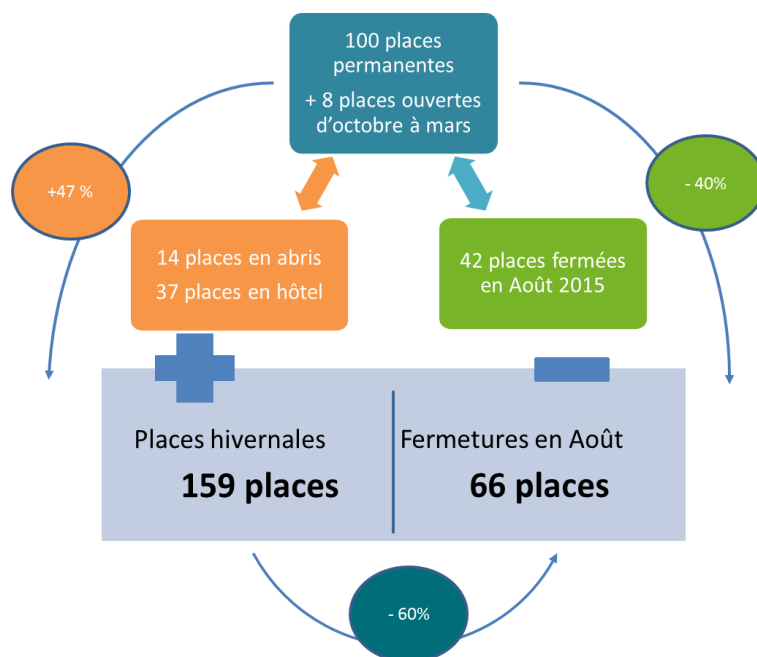
En abris de nuit, les places supplémentaires sont souvent des matelas de fortune. Ces places ne sont pas, pour la plupart, financées dans le cadre du dispositif de l'hébergement d'urgence. L'ouverture de ces places hivernales est souvent appelée « gestion au thermomètre ». **Elle a un effet déstabilisant tant pour le 115 que pour les usagers qui ne peuvent pas compter sur une offre quantitative stable chaque jour.**

3. Fermeture de certains dispositifs durant l'été.

Cette **instabilité est renforcée par la fermeture de structures pendant le mois d'août**. Là encore, les dates de fermeture varient d'une année à l'autre. Au mois d'août 2015, ce sont sept structures qui ont fermé, soit **42 places**.

Le SIAO⁶ souligne néanmoins que cette offre reste toujours théorique et peut connaître une importante variation.

Pour exemple, en raison de travaux l'accueil des Charmilles au cours de l'année 2015 a connu une diminution d'environ 8 à 9 places.

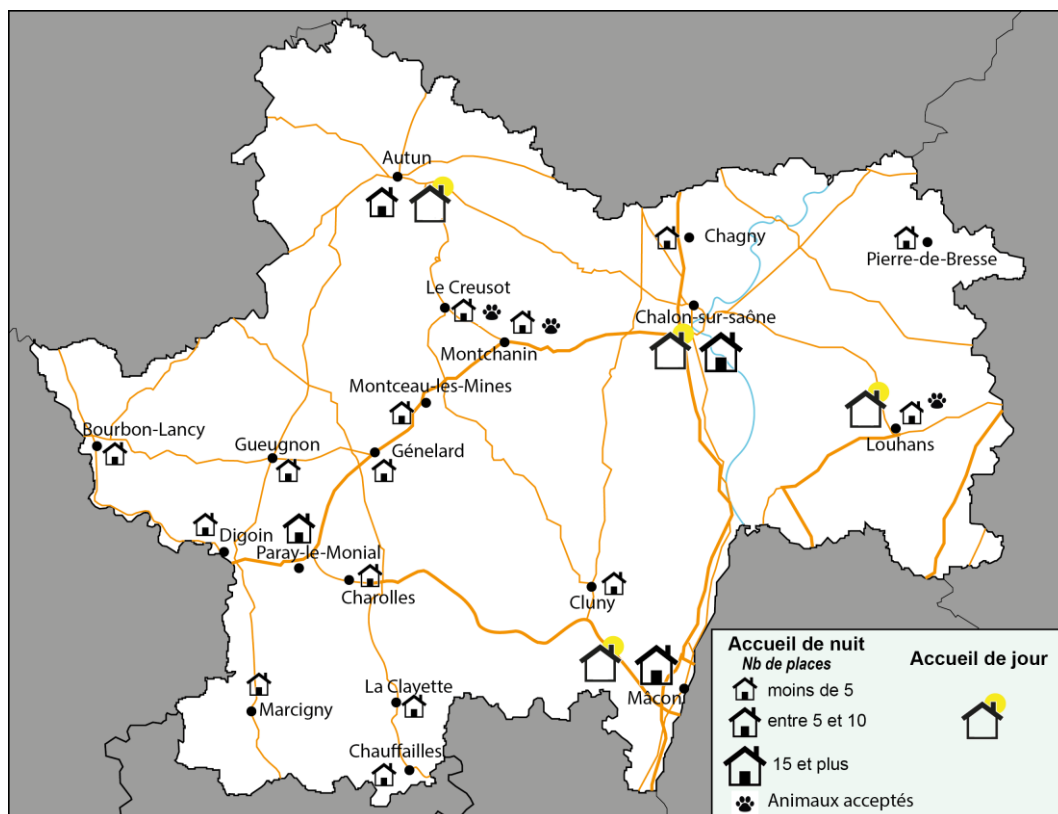


⁶ SIAO – Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

B. Un bon maillage territorial des places 115

Le secteur de l'hébergement d'urgence est réparti de manière homogène sur le département. La vingtaine d'accueils existante permet de mailler l'ensemble du département. (Voir carte ci-dessous)

A noter : quatre accueils de jour complètent l'offre proposée par l'hébergement d'urgence en journée sur Mâcon, Chalon-sur-Saône, Autun et Louhans. Toutefois, les territoires ruraux de l'Ouest de la Saône et Loire ne sont pas pourvus en accueil de jour.



Source – SIAO 71

C. Des fonctionnements différents selon les abris de nuit

Sur l'ensemble du département, les pratiques varient selon les lieux d'hébergement (acceptation ou non des animaux, accueil professionnel ou bénévole, type d'hébergement, participation financière, etc.). **Ce manque d'harmonie amène ainsi à se questionner sur l'équité de traitement des publics sur les lieux d'hébergements d'urgence.**

L'accueil des animaux

Les animaux sont acceptés dans 3 abris de nuits :

- Le Creusot (3 places)
- Montchanin (2 places)
- Louhans (5 places)

Sur les 16 autres abris de nuits, si la personne est avec un animal, la place ne lui sera pas accordée.

La participation financière

Dans la plupart des abris de nuits, les règlements intérieur stipulent qu'une **participation financière symbolique** sera demandée pour la personne qui souhaite dormir (ou manger dans le cas des accueils de jour). Cependant tous les abris de nuit ne la demandent pas. Lorsque la personne n'a aucune ressource, la structure accepte qu'elle ne paie pas sa participation.

Des hébergements collectifs et/ou individuels

- 1/3 des structures proposent uniquement des chambres individuelles (soit 15 places)
- 1/3 des structures proposent uniquement des chambres collectives (soit 33 places)
- 1/3 des structures proposent des chambres individuelles et collectives
- (soit 60 places)

Un accueil bénévole et/ou professionnel.

- La moitié des lieux d'urgence est plutôt gérée par les professionnels (travailleur social ou géré par la mairie / CCAS)
- Dans un tiers l'accueil est tenu majoritairement par des bénévoles
- Dans le restant (deux lieux) l'accueil est tenu à la fois par des bénévoles et des professionnels

II. Quel profil des demandeurs ?

Définition :

On appelle « demande » toutes les demandes qui sont faites au 115. Il peut s'agir de demandes d'hébergement ou de prestation (demande d'informations par exemple sur les coordonnées d'un vestiaire). Les demandes peuvent être faites par les personnes elles-mêmes, par un travailleur social pour un ménage, par un particulier pour signaler une personne... Leur point commun : elles concernent un ménage identifié. **Cette étude porte essentiellement sur les demandes d'hébergement** issues des données du SIAO et du baromètre régional.

Entre 3500 demandes d'hébergement en été et 4500 en hiver

En Saône-et-Loire, 3 452 demandes d'hébergement ont été enregistrées au 115 pendant l'été 2015 et 4 508 demandes pendant l'hiver 2014-2015. Le nombre de sollicitations est plus faible en été qu'en hiver, -23%.

Nombre de demandes d'hébergement au 115

Hiver 2014-2015	Eté 2015	Evolution
4 508	3 452	-23%

Source : progdis

Il y a peu de nouveaux ménages faisant appel au 115 en Saône et Loire, aussi, les pratiques et fonctionnement du 115 sont connues du public et particulièrement la fermeture des places (spécifiques hivernales ou les fermetures annuelles des abris de nuits). De ce fait, les personnes sans résidence stable déploient des stratégies alternatives durant la période estivale, qui restent toutefois précaires. Il s'agit de squats, d'hébergements temporaires par des proches, ou encore d'alternatives dans la rue, tente ou caravane.

Malgré tout, la demande d'hébergement a émané de 1 227 personnes différentes durant l'hiver 2014-15 et de 1 063 personnes durant l'été 2015. Cela représente 912 ménages en hiver et 819 en été.

Nombre de personnes ayant fait une demande d'hébergement au 115

	Nombre de personnes	dont adultes	dont enfants	Nombre de ménages
Hiver 2015	1227	1003	224	912
Eté 2015	1 063	889	174	819

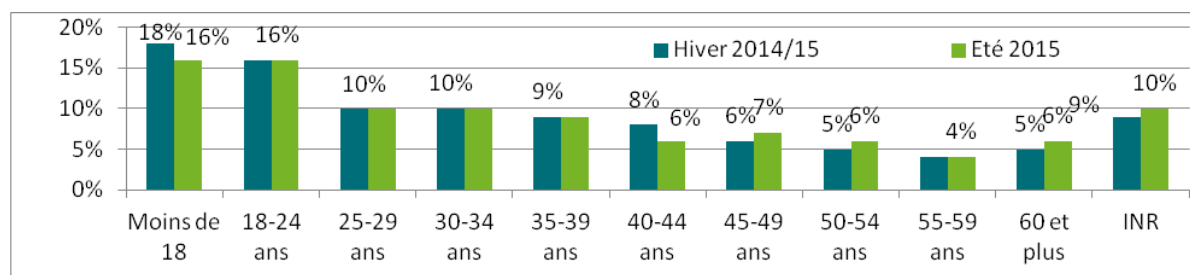
Source : progdis

Des hommes seuls majoritairement

Les hommes seuls constituent le public principal du 115. **Plus de 769 hommes différents** (72 % des personnes qui sollicitent le 115) dont 66% sont des hommes seuls.

De plus en plus de mineurs et de personnes vieillissantes concernées par un appel au 115

En termes d'âge, **32% des personnes faisant appel au 115 ont moins de 25 ans**, et **16% ont plus de 50 ans**. L'âge médian des personnes faisant appel au 115 est dans la tranche 30-34 ans



Source – SIAO 71

Une précarité inquiétante des ménages avec enfants

Après les personnes de 25-34 ans, les moins de 18 ans représentent la seconde tranche d'âge la plus représentée parmi les personnes qui sollicitent le 115 pour une demande d'hébergement. Si l'on observe la composition des ménages⁷, 99 % des mineurs sont en familles, seulement 1 % de mineurs isolés ont été identifiés par les 115 sur la période. **La demande d'hébergement d'urgence impacte 224 enfants en période hivernale, 174 en période estivale.**

Des familles qui disparaissent des radars

Entre la période hivernale et la période estivale, le nombre de personnes en famille (avec enfants) a chuté de 399 à 297 alors que l'ensemble des autres catégories de personnes sont restées stables (voir tableau ci-dessous). Pour autant le pourcentage que représente la part des familles avec enfants dans la demande globale reste stable (28%), ce qui signifie bien que la diminution de la demande est due principalement à la diminution des appels des familles avec enfants.

⁷ Définition de ménages au sens de l'observatoire régional de la veille sociale :

- **Personnes en famille** : Couple avec enfant(s), femme seule avec enfant(s), homme seul avec enfant(s), groupe avec enfant(s)
- **Groupe adultes sans enfants** : 2 personnes ou plus avec ou sans lien de parenté
- **Mineur isolé ou en groupe** : les enfants de moins de 18 ans non accompagnés d'adultes

Composition familiale	Hiver 2014-2015	Eté 2015
Homme seul	578	511
Femme seule	100	99
Couple avec enfant(s)	265	120
Femme seule avec enfant(s)	112	152
Homme seul avec enfant(s)	12	8
Groupe d'adultes avec enfant(s)	10	17
Couple sans enfant	88	87
Groupe d'adultes sans enfant	59	68
Mineur isolé	1	1
Mineur en groupe	2	0
Total	1227	1 063

Source : prodis

Des situations administratives complexes

La moitié des personnes ayant appelé le 115 a la nationalité française, un quart est d'origine hors union européenne.

Il semble important de préciser que le 115 tend vers une inconditionnalité de l'accueil, l'accès à un hébergement d'urgence est indépendant de la nationalité ou d'un statut administratif. Lors d'un appel au 115, seuls sont retenus les critères de rupture d'hébergement et d'absence de ressources. Les personnes sans résidence stable d'origine hors Union Européenne (le plus souvent des familles), peuvent donc bénéficier des dispositifs d'hébergement d'urgence, mais leur situation administrative ne leur permet souvent pas d'accéder aux dispositifs d'insertion, des difficultés supplémentaires sont également liées à la scolarisation des enfants. **Ainsi, ces personnes sont contraintes de rester sur l'urgence (place 115 ou hôtel), créant le risque d'embolie du dispositif.**

Nationalité	Hiver 2014/15	Eté 2015
Française	45%	52%
UE	3%	4%
Hors UE	37%	24%
Apatride	0%	0%
<i>Information non renseignée</i>	<i>15%</i>	<i>20%</i>
Total	100%	100%

III. La réponse proposée

A. Une mise à l'abri - Un dispositif dit « d'extrême urgence »

1. Un ancrage historique fort de la « règle des trois nuits »

Le dispositif mis en place sur le département de Saône et Loire est prioritairement **une mise à l'abri** des personnes qui se retrouvent sans solution d'hébergement. **C'est un dispositif dit « d'extrême urgence »**. **Cette distinction entre « urgence » et « extrême urgence » ne repose pas sur un cadre légal, mais c'est une norme construite par les pratiques des acteurs du territoire**⁸.

Avec la « règle des trois nuit », **les personnes ne peuvent séjourner que trois nuits par mois dans un établissement** et ne bénéficie que très rarement d'un accompagnement social.

*« Avoir un toit, se nourrir, pour son hygiène. C'est bien que ce dispositif existe »*⁹

Ce fonctionnement est un héritage des paroisses de l'après-guerre. Ces « petits lieux de vie »¹⁰ gérés par des bénévoles, étaient destinés à proposer un toit, un lieu où dormir et manger pour les personnes de passage, et non à accompagner vers une réinsertion sociale.

Actuellement, la majorité des abris de nuit actuels fonctionnent sur cette règle des trois (ou quatre)¹¹ nuits. C'est une pratique intégrée par l'ensemble des acteurs de l'hébergement d'urgence et des bénéficiaires du 115.

Cependant, si les lieux et certaines pratiques des abris de nuits sont restés inchangés, le profil des bénéficiaires des abris de nuit a quant à lui évolué. En effet, si le 115 accueille, de fait, essentiellement des hommes seuls, les demandes d'hébergement proviennent d'un public plus large (femmes avec ou sans enfant, jeunes, familles...) auxquelles le 115 ne peut pas répondre à ce jour. *(voir partie III. B)*

Cette règle des trois nuits amène les structures d'hébergement d'urgence à s'écarter des principes de continuité de l'accueil, de non remise à la rue et d'accueil 24h/24 indiqué dans le CASF. Cependant les acteurs locaux rétorquent que la règle des trois nuits permet au plus grand nombre de personnes de bénéficier d'un abri, et pour les bénévoles de ne pas avoir à gérer sur le long terme une situation qui pourrait s'avérer difficile. Cependant cette règle n'est pas figée. En fonction de la situation de la personne, une certaine souplesse peut se mettre en place de manière concertée entre l'abri de nuit, le SIAO, le 115 et la personne pour un prolongement de la durée de séjour.

L'ensemble des abris de nuit déclarent que le séjour peut être prolongé :

- pour cause de maladie (certificat médical généralement demandé)
- lorsqu'un projet d'accompagnement social est en cours
- lorsqu'un projet d'installation dans un logement est en cours
- lorsque la personne a un emploi sur le territoire.

(Etude FNARS)

⁸ Sur les 100 places 115 : 67 places dites d'extrême urgence et 33 places dites d'urgence.

⁹ Entretien travailleur social

¹⁰ Nom donné par les bénévoles du secours catholique aux abris de nuit.

¹¹ Tout au long de cette étude nous utiliserons le terme « règle des trois nuits » cependant si une personne intègre l'abri de nuit le jeudi, elle peut être hébergée dans ce même lieu jusqu'au lundi matin – soit 4 nuits.

2. Peu de structures assurent la continuité de l'accueil

A Chalon sur Saône, la règle des trois nuits n'est pas appliquée dans les appartements (places 115) gérés par l'association APAR. C'est également le cas à Mâcon sur l'accueil des Charmilles sur demande d'un travailleur social, ainsi que sur l'ensemble des places 115 rattachées à un CHRS¹².

C'est donc un **dispositif d'urgence** : le temps pour la personne de construire un projet personnalisé et de trouver une solution d'hébergement plus pérenne. Les personnes restent en moyenne 45 jours¹³ sur les places 115 gérées par l'APAR et rencontrent systématiquement un travailleur social (accompagnée d'une évaluation SIAO si la personne accepte).

Le fait que les personnes puissent rester pour une durée supérieure à trois nuits sur le dispositif de Chalon sur Saône rend les places 115 sur cette ville « invisibles » aux yeux des usagers. En effet cette règle des trois nuits est intégrée dans les pratiques des bénévoles, des professionnels, mais aussi des usagers du 115. Plusieurs usagers rencontrés à l'accueil de jour de Chalon-sur-Saône ont indiqué que « *[c'était] vraiment dommage qu'il n'y ait pas de places 115 sur Chalon* ».

B. Inadéquation entre les places d'urgence proposées et le public demandeur

1. Le public accueilli : une majorité d'hommes seuls

Le public accueilli sur les places 115 de l'ensemble du dispositif est composé à 70% d'hommes seuls, alors qu'ils représentent 47% des personnes effectuant une demande d'hébergement. Cette surreprésentation des hommes seuls au sein du dispositif d'hébergement d'urgence en Saône et Loire découle du fait que ce dispositif actuel ne permet pas d'accueillir l'ensemble des publics effectuant une demande d'hébergement, notamment les familles et les femmes seules.

Cette inadéquation des places d'urgence proposée avec le public demandeur amène un accueil différencié en fonction des publics. C'est l'une des réelles difficultés du dispositif.

2. Accueil des familles plus complexe

Comme vu précédemment,¹⁴ les mineurs représentent 18% des personnes qui effectuent une demande d'hébergement via le 115. Ce sont des mineurs inclus dans un ménage, il y a très peu de mineurs isolés¹⁵ qui font directement appel au 115. **Or les mineurs ne sont pas acceptés sur l'ensemble des abris de nuits** du département qui accueillent uniquement des hommes ou des femmes seuls ou des couples.

Avant le plan de réduction des nuitées hôtelières mis en place en février 2015, les familles ne pouvant pas être hébergées dans les abris de nuits étaient hébergées à l'hôtel le temps de trouver une solution plus pérenne. Ces familles n'ont pas été expulsées suite à la mise en place du plan national, elles bénéficient d'un très faible accompagnement social. En période estivale, aucune nouvelles places à l'hôtel n'est créée, les familles de droit commun si elles sont hébergées à l'hôtel, le seront de manière plus ponctuelle. A ce jour, les personnes hébergées à l'hôtel sont généralement

¹² Notons que pour les places 115 se trouvant dans les mêmes locaux qu'un CHRS cela peut entraîner une difficulté de compréhension pour les personnes sur les places 115 qui ne restent que trois jours contrairement aux personnes en CHRS insertion qui sont sur des durées plus longues (6 mois).

¹³ Durée moyenne de séjour sur les places 115 gérées par l'association la croisée des chemins à Chalon sur Saône

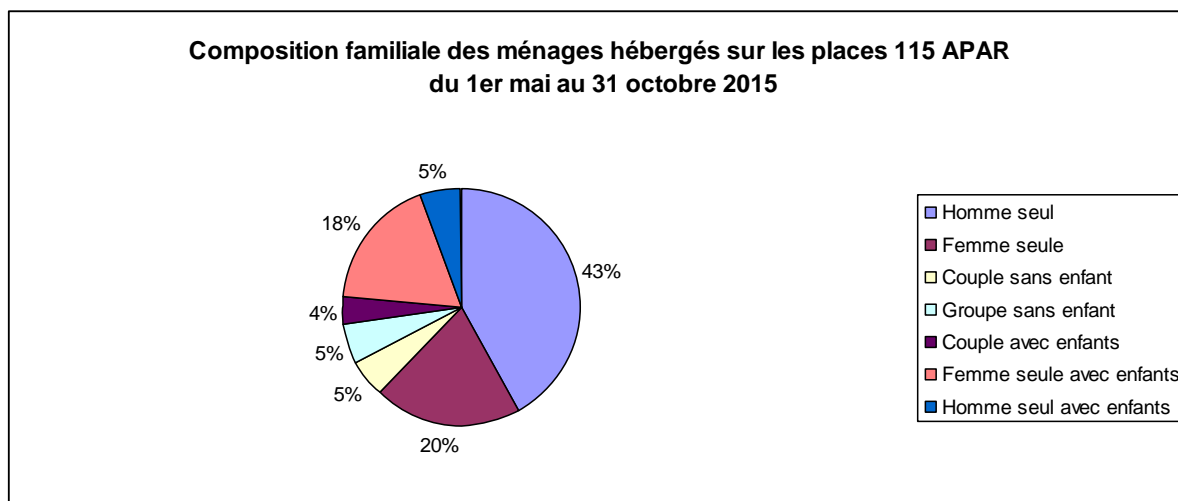
¹⁴ Partie II. Profil des demandeurs

¹⁵ Sur la période du 1^{er} novembre 2014 au 31 octobre 2015 : trois appels concernant des mineurs isolés ont été enregistrés.

des familles déboutées de la demande d'asile ou primo-arrivantes. Cependant depuis février 2015 la réponse de l'hôtel¹⁶ n'est plus proposée sauf en cas d'extrême urgence.

A ce jour, les familles ne peuvent donc pas bénéficier d'un accueil sur le dispositif d'hébergement d'extrême urgence par manque de places adaptées à ce public, et sont parfois contraintes de rester à la rue. **Seul le site de Chalon sur Saône (et l'ouverture des places hivernales en hôtel) permet d'accueillir des ménages accompagnés de mineurs. Pour autant, ces places ne sont pas spécifiquement réservées aux familles avec enfants**, le parc d'hébergement de l'APAR est composé d'appartements allant du studio au T4.

Lorsque l'on regarde la composition familiale des ménages hébergés dans les appartements (places 115) de l'APAR, on s'aperçoit qu'il y a une majorité d'hommes seuls. L'accueil de ménages avec mineurs représente 27% des ménages hébergés.



Source : SIAO

Cependant, une attention particulière est portée par le SIAO pour trouver des solutions aux ménages avec enfants sur des places en insertion, en stabilisation ou en dernier recours à l'hôtel.

3. Difficile accueil des femmes seules sur les abris de nuit.

De par la configuration de certaines structures qui proposent des chambres collectives, les **femmes seules peuvent rencontrer des difficultés sur le dispositif d'urgence**. Afin d'éviter la mixité dans ces lieux collectifs, si une place de l'abri de nuit est déjà occupée par un homme, la place restante dans la chambre ne sera pas proposée à une femme faisant appel au 115. Cela réduit donc le nombre de place pouvant être accordée.

Lorsque l'appel au 115 provient d'une femme qui a dû quitter le domicile pour des raisons de violences familiales, le SIAO-115 essaie de trouver une place en insertion directement afin de protéger la personne, le CHRS Le Pont au Creusot (ex foyer Moissons Nouvelles) apporte une mise à l'abri sécurisée et sécurisante pour ce public (27 places). Lorsqu'aucune réponse n'a pu être trouvée sur l'insertion, le 115 peut proposer de l'hébergement d'extrême urgence via les places 115 sur le département.

¹⁶ Excepté le recours à l'hôtel sur les places hivernales 115 qui viennent compléter le dispositif d'urgence en période hivernale.

4. Les ménages avec animaux

Parmi les 1581 ménages ayant réalisé une demande d'hébergement sur le 115 en 2015, 4% étaient accompagnés d'animaux. Parmi ces personnes 62% sont des hommes seuls.

Au sein du dispositif d'urgence, seulement 10 places peuvent accueillir des personnes accompagnées d'animaux (répartie sur trois structures¹⁷). Parmi celles qui acceptent les animaux, l'hébergement collectif simultané de plusieurs personnes accompagnées d'un animal de compagnie peut poser des difficultés. Aussi la décision d'accepter ou non la personne revient à la structure.

De plus, les animaux ne sont pas acceptés dans les bus (ils sont en revanche acceptés dans les trains), cela réduit donc considérablement les possibilités de déplacement pour les personnes accompagnées d'animaux pour se rendre aux différents abris de nuit.

Ces difficultés peuvent entraîner un non recours au 115 pour ces personnes que l'on retrouve essentiellement au sein des accueils de jours.

5. Un manque de places d'urgence adaptées

Avant la mise en place du plan de réduction de nuitées hôtelière en 2015, le recours à l'hôtel était en constante augmentation notamment pour les ménages avec enfants ne pouvant pas être hébergé sur le dispositif. Cela accentuait ainsi la réponse **ne respectant pas le principe de l'inconditionnalité de l'accueil, ni le droit à l'accompagnement. Cela pourrait s'expliquer par un manque de place d'urgence sur le territoire. Des places pouvant accueillir l'ensemble des profils demandeurs.**

Il nous semble important de préciser que dans les données fournis dans la partie 1, l'ALT¹⁸ n'est pas pris en compte puisque le 115 de Saône et Loire n'a pas de visibilité sur l'ensemble des appartements en ALT¹⁹. Ce dispositif a normalement vocation à offrir un accueil d'urgence ou hébergement temporaire (moins de 6 mois), en Saône et Loire il est souvent utilisé pour l'urgence des familles via les SAO et les SARS.

Ces places en ALT viennent donc pallier le manque de places d'hébergement d'urgence adaptées pour certains publics.

Préconisation / piste de travail :

Se mettre en conformité avec le cadre légal de l'hébergement d'urgence en faveur de l'inconditionnalité de l'accueil

Préconisation / piste de travail :

S'engager vers une démarche qui permettrait que les dispositifs dits « d'extrême urgence » ne soit qu'une alternative de mise à l'abri **immédiate et ponctuelle**, et permette une orientation des personne(s) vers des dispositifs adaptés.

¹⁷ Le Creusot (3 places) – Montchanin (2 places) - Louhans (5 places)

Depuis les travaux effectués dans l'abri de nuit des Charmilles à Mâcon, les animaux se sont plus acceptés (auparavant 19 places)

¹⁸ ALT – Aide au Logement Temporaire

¹⁹ [Les places 115 des abris de nuits sont financées, en partie, sur de l'ALT](#)

C. Le 115

1. Organisation et fonctionnement

« Le 115 est la ligne téléphonique d'accueil et d'aide aux personnes sans résidences stables et en grande difficulté sociale, c'est un numéro d'urgence accessible 24h/24h et gratuit.

Depuis 1997, l'Association *Le Pont* est gestionnaire du numéro d'urgence pour les personnes en difficultés sociales. Deux écoutantes spécifiques se relaient pour assurer la plus grande couverture horaire possible, soit de 8h à 21h30 en semaine. En dehors de ces heures, ce sont les éducateurs et les surveillants de nuit du CHRS de Mâcon qui assurent ce service. Un appui technique est garanti par la coordination du SIAO. »²⁰

Le fonctionnement du 115 en Saône et Loire s'est construit en cohérence avec les règles implicites de l'hébergement d'urgence que nous venons d'évoquer : la règle des trois nuits et l'accueil de personnes uniquement majeures sur le dispositif. (*voir schéma page suivante*)

2. Le 115, un dispositif bien identifié

Le 115, un numéro unique qui centralise l'ensemble des places du département

Le 115 est un numéro unique qui centralise, coordonne l'ensemble des places sur le département. La quasi-totalité des structures gestionnaires estiment que les personnes accueillies ont été orientées par le 115.

88%

des structures gestionnaires déclarent que plus des 3/4 des personnes accueillies sont orientées dans leurs structures par le 115.

(Etude FNARS)

Le 115, un dispositif bien identifié et utilisé par les partenaires.

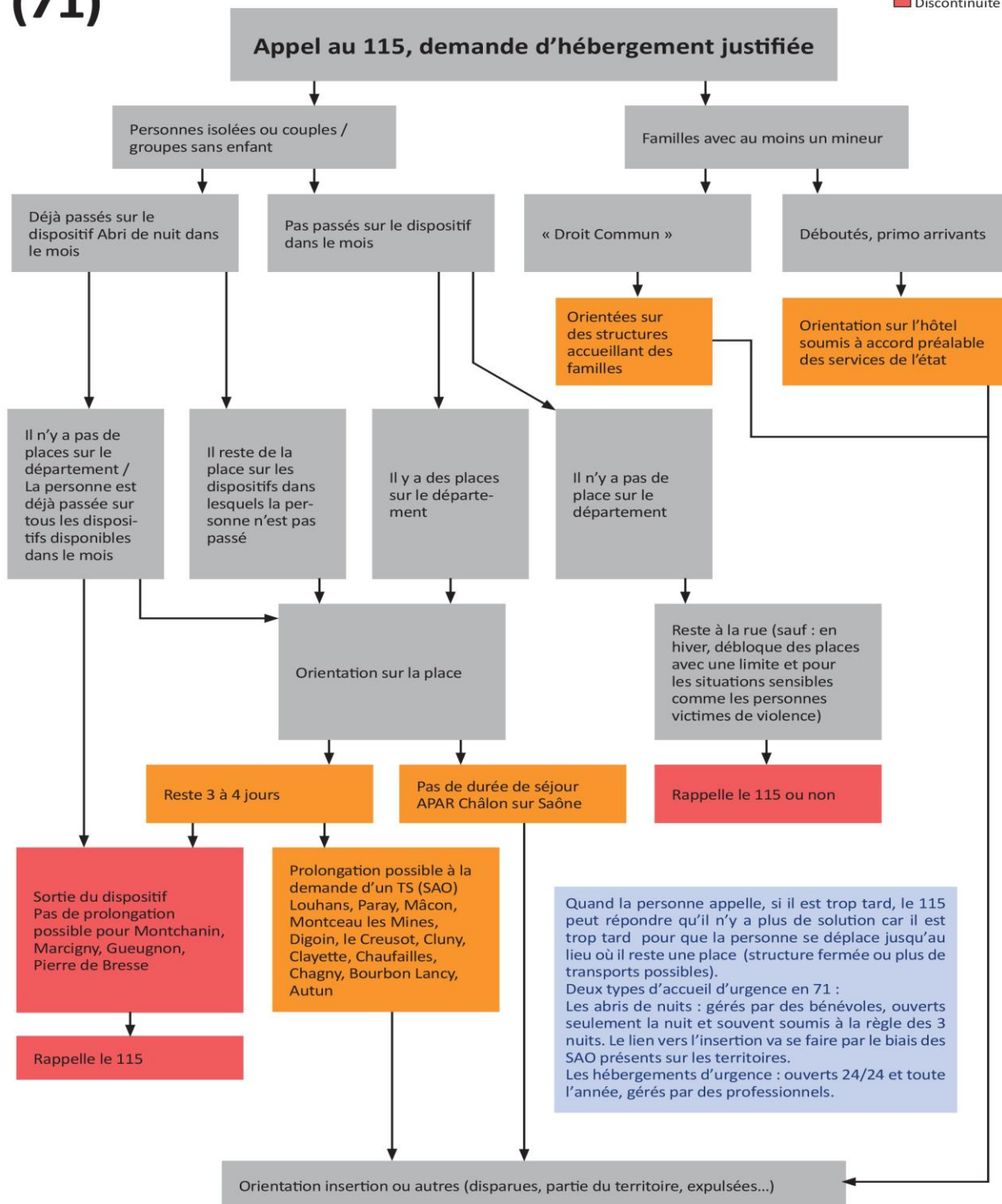
Pour les non gestionnaires, le 115 est le principal interlocuteur de l'hébergement d'urgence. Ce numéro unique est connu et bien identifié par les partenaires qui proposent souvent à la personne d'appeler le 115 ou d'appeler avec elle²¹. Cependant une confusion est souvent faite entre le 115, le SIAO et l'association *Le Pont* qui porte ce dispositif.

²⁰ Extrait du rapport d'activité 2014 de l'association *Le Pont*

²¹ Plus de la moitié des non gestionnaires interrogés proposent systématiquement à la personne d'appeler le 115 ou de le faire avec elle. Ce sont les plus souvent des structures déjà impliquées dans l'urgence : accueil de jour, équipes mobiles, CHRS, services départementaux.

Le fonctionnement du 115 (71)

■ continuité de l'accueil
■ Discontinuité



Source : baromètre régional de l'urgence n°1 - Novembre 2015

Si une minorité de voix soulève que parfois le 115 n'apporte pas toujours la meilleure écoute ni la réponse attendue à son interlocuteur, au vu des résultats de l'étude nous pouvons avancer que les non gestionnaires et les gestionnaires considèrent **le 115 comme un véritable atout : « c'est un gain de temps depuis la mise en place du SIAO »²², les écoutant(e)s 115 sont généralement disponibles et apportent une réponse rapide.**

« Le 115, beaucoup de souplesse et d'écoute, le 115 est un bon soutien quand il y a des problématiques »²³

Le bon fonctionnement du 115 est confirmé par les usagers :

70%

des usagers ont eu rapidement une réponse lors de leur dernier appel au 115 dont :

- 33% déclarent avoir appelé une seule fois le 115 avant d'avoir un écoutant en ligne
- 37% ont appelé entre 2 et 4 fois.

(Etude FNARS)

3. Une suractivité du 115 les lundis et jeudis matins

Le 115 reçoit une soixantaine d'appel par jour les lundis et jeudis matin contre une trentaine les autres jours ouvrés de la semaine. (Le weekend le nombre d'appel est faible : une dizaine).

Cette suractivité les lundis et jeudis matins, est un effet induit de la règle des trois nuits puisque ce sont les jours où les personnes quittent le lieu après avoir été hébergées 3 ou 4 nuits.



²² Réponse questionnaire du travailleur social

²³ Entretien avec un gestionnaire

En effet, les lundis et jeudis matins, les personnes appellent tôt, aux alentours de 6h30-7h, pour effectuer une demande d'hébergement pour la nuit suivante. La personne peut émettre un vœu concernant un abri de nuit, cependant l'écoutant(e) 115 sera attentive aux passages effectués dans les différents abris de nuit par cette personne²⁴. Cette dernière peut également appeler afin de connaître les lieux où elle n'a pas été hébergée ce mois-ci, et connaître les places disponibles.

La personne rappelle ensuite aux environs de 9h pour avoir une réponse à sa demande d'hébergement²⁵. Ce temps permet au 115 de voir avec l'ensemble des abris de nuit les places disponibles ce même jour.

Les écoutantes 115 tentent d'attribuer en fonction de la situation géographique de la personne une place proche ou facile d'accès tenant compte du réseau de transport en commun. Cependant les temps d'attente peuvent être longs vers 9h les lundis et jeudi matin.

4. Près de deux tiers des demandes donnent lieu à un hébergement.

Sur le département, 64% des demandes donnent lieu à un hébergement durant l'hiver 2014/15 et 61% durant l'été 2015. Le nombre de réponses positives baisse en été en raison principalement du nombre de places moins importants sur le territoire. La part de refus pour absence de places disponibles croit de 20% à 33% entre l'hiver et l'été.

	Hiver 2014/15	Eté 2015	Hiver 2014/15	Eté 2015
Demandes ayant donné lieu à un hébergement	2 864	1 756	% par rapport aux demandes n'ayant pas donné lieu à l'hébergement	
Demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement	1 644	1 696		
<i>dont refus pour "Absence de places disponibles"</i>	336	555	20%	33%
<i>dont refus de la structure d'accueillir la personne</i>	19	7	1%	0%
Total des demandes	4 508	3 452		
%demandes n'ayant pas donné lieu à hébergement	36%	39%		

Source : SIAO 71 – Prodis

*Ces chiffres sont confirmés par l'enquête :
Les trois-quarts des demandeurs d'un hébergement (44 sur 57) ont eu une proposition d'hébergement.*

²⁴ Suivant la règle des trois nuits, la personne ne peut séjourner que trois nuits par mois dans un même établissement

²⁵ Ces différents appels ne sont comptabilisés comme une seule demande d'hébergement

D. le taux d'occupation non optimisé

Selon le SIAO, le taux d'occupation des places permanentes n'est pas optimisé. Il avoisinerait les 90%, voire moins à certaines périodes, alors même que le besoin existe. Comme nous venons de le voir, un tiers des personnes appelant le 115 n'obtiennent pas d'hébergement, et pour 20%²⁶ d'entre eux ce refus est dû à l'absence de places disponibles.

Trois principaux freins à l'optimisation du taux d'occupation des places d'hébergement d'urgence ont été identifiés :

⇒ La règle des trois nuits

Si la personne a déjà séjourné dans une structure durant le mois, elle ne pourra pas formuler de nouvelle demande sur cette même structure, mêmes s'il reste des places inoccupées. Certaines personnes peuvent donc se voir refuser l'accès à l'hébergement d'urgence alors que certaines places ne sont pas attribuées pour la nuit.

⇒ La non mixité des accueils

La non-mixité souhaitée au sein des abris de nuit peut également avoir un effet sur le nombre de places disponibles. En effet si la première demande sur un abri de nuit est celui d'une femme, la deuxième place disponible dans la chambre ne sera pas attribuée à un homme.

⇒ Des horaires d'ouverture des abris de nuit

Les horaires de certains abris de nuit ne permettent pas un accès au dispositif d'urgence 24h/24, notamment ceux gérés par les CCAS qui ferment à 17h, et ceux gérés par les bénévoles qui accueillent jusqu'à 19h. Après ces heures, les personnes ne peuvent plus retirer les clés pour passer la nuit dans l'abri. Les places ne peuvent donc plus être attribuées par le 115, et restent de ce fait inoccupées.

	En journée	Après 17h00	Après 20h00		En journée	Après 17h00	Après 20h00
AUTUN	8	8		GENELARD	2		
BOURBON LANCY	3			GUEUGNON	4		
CHAGNY	4	4		LOUHANS	5	5	
CHALON	33	33	33	MACON	19	19	19
CHAROLLES	2	2		MARCIGNY	2		
CHAUFFAILLES	2	2		MONTCEAU	4		
LA CLAYETTE	3	3		MONTCHANIN	2		
CLUNY	3	3		PARAY-LE-MONIAL	5	5	5
LE CREUSOT	3	3	3	PIERRE DE BRESSE	1		
DIGOIN	3						
		En journée	Après 17h				
Nb Total de places		108	87			60	

Figure 1 - nombre de place HU 71 (document du SIAO 71)

Guide de lecture : du fait des horaires d'ouverture, si la demande est faite en journée, sur Autun 8 places sont disponibles. Il en est de même après 17h. Mais après 20h, il n'y a plus personne pour accueillir les personnes donc il n'y a plus de places disponibles.

²⁶ 20% pour l'hiver 2014-2015, et 33% pour l'été 2015.

E. Une attente trop longue vers les dispositifs d'insertion qui embolise le dispositif d'hébergement d'urgence

Les délais d'attente pour les hébergements d'insertion en CHRS collectif sont de 3 à 6 mois en fonction des territoires, ce qui oblige les personnes à rester sur le dispositif d'hébergement d'urgence sans pouvoir être stabilisées sur un même lieu via des places ALT ou de stabilisation.

De plus, certains public, essentiellement pour des raisons ayant trait à leur statuts administratifs, ne peuvent pas intégrer les dispositifs d'insertion ou un logement et restent donc sur le dispositif d'hébergement d'urgence.

Préconisation / piste de travail :

Systématiser l'évaluation sociale afin d'assurer une meilleure orientation vers le dispositif le plus approprié pour la personne.

F. le non recours à l'HU

Les personnes ne faisant pas (ou plus) appel au 115 sont peu représentées dans cette étude puisque pour la réaliser nous nous sommes appuyés essentiellement sur les abris du nuit du dispositif d'hébergement d'urgence et leurs partenaires. De plus, ces personnes sont difficilement mobilisables autour d'un tel projet puisque de fait, elles n'utilisent pas (ou plus) le dispositif. Cependant lors de l'étude que nous avons menés sur l'ensemble des territoires (questionnaires et entretiens), nous avons pu rencontrer certaines personnes ne faisant pas (ou plus) appel au 115. Notamment au sein des accueils de jour et en lien avec les SAO²⁷.

27 %

des personnes rencontrées lors de l'étude n'ont pas appelé le 115 depuis plus de trois mois ou n'ont jamais fait appel au 115

(Etude FNARS)

N'utilisant pas le dispositif d'hébergement d'urgence, ces personnes trouvent des solutions alternatives pour passer la nuit. Elles sont hébergés chez des tiers quelques jours, vivent en squat, à la rue, ou bien dorment en tente ou caravane. Les personnes que nous avons rencontrées avaient des situations variées nous permettant d'identifier plusieurs éléments pouvant expliquer le non recours à l'hébergement d'urgence en Saône et Loire.

Les raisons du non recours au dispositif d'hébergement d'urgence :

Les raisons du non recours proposées ci-dessous n'ont pas été quantifiées, elles s'appuient sur les échanges avec les usagers, les gestionnaires et les non-gestionnaires lors des entretiens menés durant l'enquête. Certains de ces éléments seront plus amplement développés dans la partie suivante pointant les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers du 115.

²⁷ SAO – Service d'Accueil et d'Orientation

- ⇒ **La personne souhaite rester à la rue** pour éviter de cohabiter au sein des abris de nuit
- ⇒ **Le 115 est peu connu des personnes** qui avaient un travail ont été confronté à un accident de parcours. Certaines personnes rencontrées lors de cette étude ont passé quelques mois à la rue, ou à dormir dans leur voiture, ne connaissaient pas le 115 ou ne souhaitant pas demander une aide extérieure.
- ⇒ **Une image négative ou stigmatisant de l'hébergement d'urgence** à laquelle les personnes ne souhaitant pas être associées. Se mêle alors un sentiment de honte et de fierté qui aboutit au non recours.
 - « Au début je voulais pas appeler le 115. J'ai jamais demandé d'aide à personne. »²⁸
 - « Le 115 c'est pour les abimés de la vie »²⁹
 - « Je suis allé une fois à l'accueil de jour sur les conseils de l'assistante sociale du CCAS. J'étais mal à l'aise, j'avais honte d'être là »³⁰.
- ⇒ **De mauvaises expériences au sein des abris de nuit** qui peuvent pousser les personnes qui ne se sentent pas en sécurité à ne plus faire appel au dispositif d'hébergement d'urgence
- ⇒ **Un découragement concernant l'insertion** sur les CHRS collectifs où le temps d'attente peut être entre 3 et 6 mois.
- ⇒ **Le coût économique du déplacement**, notamment les transports en commun tout comme le prix de l'essence si la personne dispose d'un véhicule.

⇒ **« Je pense que le 115 ne m'apportera pas de solution adaptée »**

Parmi les personnes qui ne composent jamais (ou très peu) le 115, la principale raison invoquée est que le 115 ne pourra pas leur apporter une solution adaptée.

La réputation du 115 est parfois mise à mal par les personnes sans résidence stable qui estiment avoir mal été accueillies ou que la réponse qu'on leur a fait ne les satisfaisaient pas. Ces personnes transmettent à d'autres leur perception et les encouragent à ne pas faire appel au 115.

« Tu écoutes les autres [personnes qui t'entourent] sur le fait que le 115 répond mal, n'accorde jamais de place, n'est pas respectueux... Et puis finalement tu leurs donnes raison. Par facilité. »³¹

« Les personnes [au sein de l'accueil de jour] ne font pas toutes appel au 115. Car c'est vrai il y a la création d'un discours commun au sein de l'accueil de jour. C'est une culture orale »³²

²⁸ Entretien personne accompagnée

²⁹ Entretien personne accompagnée

³⁰ Entretien personne accompagnée

³¹ Entretien personne accompagnée

³² Entretien travailleur social

- ⇒ **Les familles qui n'appellent plus** sachant qu'aucune réponse ne pourra leur être proposée puisque les structures n'accueillent pas les mineurs. Cette demande émanant des familles devient de moins en moins visible.
- ⇒ **La localisation des abris de nuits.** Les abris de nuit sont éloignés du lieu de la demande. La personne n'a pas (plus) envie de se déplacer dans l'ensemble du département toutes les trois nuits.

La moitié (46%) des refus d'une place 115 par la personne sont dû à l'éloignement de la structure.

(Source - SIAO 71)

- ⇒ **Les personnes accompagnées d'animaux** qui ne sont acceptés que sur trois abris de nuit. Cependant cette demande est de moins en moins lisible car les personnes n'appellent plus le 115, sachant qu'elles n'obtiendront que rarement des places où les animaux sont acceptés.

IV. Une réponse à améliorer

Près de la moitié (43%) des personnes déclarent que la réponse proposée par le 115 n'était pas adaptée à la demande initiale.

Les deux raisons principales sont :

- l'hébergement était trop loin ou difficile d'accès
- la durée de séjour limitée (les trois nuits) ne convenait pas à la personne

Cependant, 90% ont malgré tout accepté cette proposition.

(Etude FNARS)

Comme vient le confirmer l'enquête, le fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire répond à une mise à l'abri des personnes. Cependant la réponse proposée par le 115 n'est pas adaptée à la demande initiale de la personne pour des raisons liées à l'organisation du dispositif d'urgence (difficulté de mobilité) mais également liée à la diversité des fonctionnements au sein même des structures.

A. Un dispositif qui ne facilite pas l'insertion

1. Une obligation constante des personnes à se déplacer sur le département

La règle des trois nuits ne favorise pas l'insertion du public hébergé. En effet, étant obligées de se déplacer toutes les trois nuits, **les personnes ne peuvent pas réellement se poser, se reposer**. C'est un constat partagé aussi bien par les usagers du 115 que par la majorité des partenaires non gestionnaires.

« Ça ne me plaît pas cette vie, d'aller à droite, à gauche. Je ne suis pas un vagabond [...] j'ai envie d'un chez moi, pas de changer toutes les 3 nuits »³³

Si la règle des trois nuits peut convenir à un certain public ne souhaitant pas s'établir durablement dans un endroit, **pour les personnes qui souhaitent entrer dans une démarche d'insertion, cela ne permet pas de se stabiliser** et de faire un point sur sa situation.

« Les 3 nuits... dur si vous voulez décrocher. Il faut bouger tout le temps, impossible de faire des démarches. »³⁴

De plus, pour une personne qui ne souhaite pas (ou ne peut pas) se déplacer, la règle des trois nuits implique qu'elle devra attendre un mois avant de pouvoir effectuer une nouvelle demande dans cette même structure. Les autres jours du mois, la personne se retrouve donc sans solution d'hébergement.

³³ Entretien personne accompagnée

³⁴ Entretien personne accompagnée

2. Un frein à l'insertion pour les démarches liées à l'emploi, la santé et l'accompagnement social

Le maillage territorial des hébergements d'urgence en Saône et Loire ainsi que la règle des trois nuits entraînent de fait de nombreux déplacements pour les personnes. Cela représente certaines difficultés pour :

- ⇒ **Effectuer ses démarches administratives** qui se déroulent le plus souvent sur Mâcon ou Chalon sur Saône (Pôle Emploi, rendez-vous à la Préfecture...). Des rendez-vous sont souvent ratés car la personne ne se trouve pas sur le même secteur géographique.

« Les abris de nuit sont loin, et les transports c'est long. Quand on a des démarches ou des choses à faire sur Chalon [sur Saône], quand on revient, il est déjà tard »³⁵

- ⇒ **Les personnes qui travaillent** (et qui n'ont pas pu être stabilisées sur une place), sont obligées de changer de lieu pour dormir le soir, et d'augmenter leur temps de déplacement pour se rendre sur leur lieu de travail.
- ⇒ **Poursuivre des démarches de soins** engagées lorsque la personne doit s'éloigner du lieu de soins, par exemple du CAARUD si la personne est dans une démarche de soins autour des addictions.
- ⇒ **Poursuivre un accompagnement social.**
Certains bénéficiaires du 115 sont accompagnés dans leur parcours d'insertion par les SAO³⁶, des assistantes sociales de secteur ou des travailleurs sociaux des CCAS implantés sur le territoire. De par la dispersion territoriale et la règle des trois nuits, il peut être difficile de prévoir une date pour un rendez-vous ne sachant pas où la personne sera hébergée la semaine suivante.

Proposition d'un usager du 115 :

« Quand un travailleur social fixe un rendez-vous, voir avec le 115 si on peut se faire héberger pas trop loin »

(Etude FNARS)

3. Des interdictions d'accès au dispositif

Il nous semble également important de noter l'existence de « **listes noires** » au sein des abris de nuit, ne permettant pas à l'ensemble des publics demandeurs d'être hébergés. Ces interdictions de séjourner dans les structures font le plus souvent suites à des violences qui se sont produites au sein des structures. Sur le département, ces listes concernent 44 personnes pour les six derniers mois³⁷. Ce sont en majorité des personnes interdites de deux ou trois structures. Cinq personnes sont interdites de plus de 4 accueils de nuit, et une personne se voit interdite de 14 structures.

A noter que lorsqu'une personne est interdite d'accès à un hébergement, sa situation n'est que rarement reconsidérée.

³⁵ Entretien personne accompagnée

³⁶ Service d'Accueil et d'Orientation

³⁷ Source – SIAO 71

B. Des difficultés de mobilité entre les différents abris de nuits

1. Les déplacements : un coût financier important

Les usagers du 115 sont généralement des personnes qui n'ont pas (ou peu) de ressources. Or si le *Bucéphale*³⁸ coûte 1,5 euros (ou 40 cts pour les bénéficiaires du RSA), le train quant à lui a un prix plus élevé. Certaines personnes prennent donc le train sans acheter de billet, au risque d'être contrôlées et verbalisées. Cela vient donc rajouter des difficultés, accumulant des dettes que la personne devra payer lorsqu'elle retrouvera une situation plus stable.

« Pas le budget pour y aller »³⁹

Les personnes sont donc parfois amenées à faire du stop pour parvenir jusqu'au lieu d'hébergement s'il n'y a pas de transport en commun, ou pour éviter les amendes.

« J'en ai marre de prendre des amendes dans le train, maintenant, le plus souvent, je fais du stop »⁴⁰

Un financement des transports est parfois possible, des tickets de bus peuvent être distribués par certains accueils de jour ou abris de nuit (mis à disposition par le SIAO)⁴¹. Mais *« des tickets de bus on peut en avoir à l'accueil de jour de Mâcon, mais juste l'aller. Ça serait bien d'avoir l'aller-retour. »⁴²*

Proposition :

Améliorer la prise en charge financière des transports vers l'hébergement d'urgence

2. Des abris de nuit en zones rurales difficile d'accès et mal desservis

En zone rurale, certaines villes sont peu ou mal desservies par les transports en commun. Les horaires des bus (et trains) ne sont parfois pas compatibles avec les horaires d'ouverture des abris de nuit, ce qui peut amener une personne à refuser une place d'hébergement car elle n'aura pas le temps de se rendre sur le lieu avant sa fermeture.

« A Bourbon [Lancy] c'est difficile de s'y rendre, le bus ne va que jusqu'à Gilly sur Loire – après il faut finir en stop. [...] Quand on a un gilet jaune les personnes s'arrêtent beaucoup plus facilement pour vous prendre ! »⁴³

En moyenne, une personne doit effectuer 40 kilomètres pour se rendre d'un abri de nuit à une autre structure. Ces grands déplacements sont également rendus complexes si la personne a de nombreux bagages à transporter avec elle.

« Pour tourner avec ses bagages pour les rendez-vous, c'est pas commode »⁴⁴

³⁸ Réseau de bus de Saône et Loire

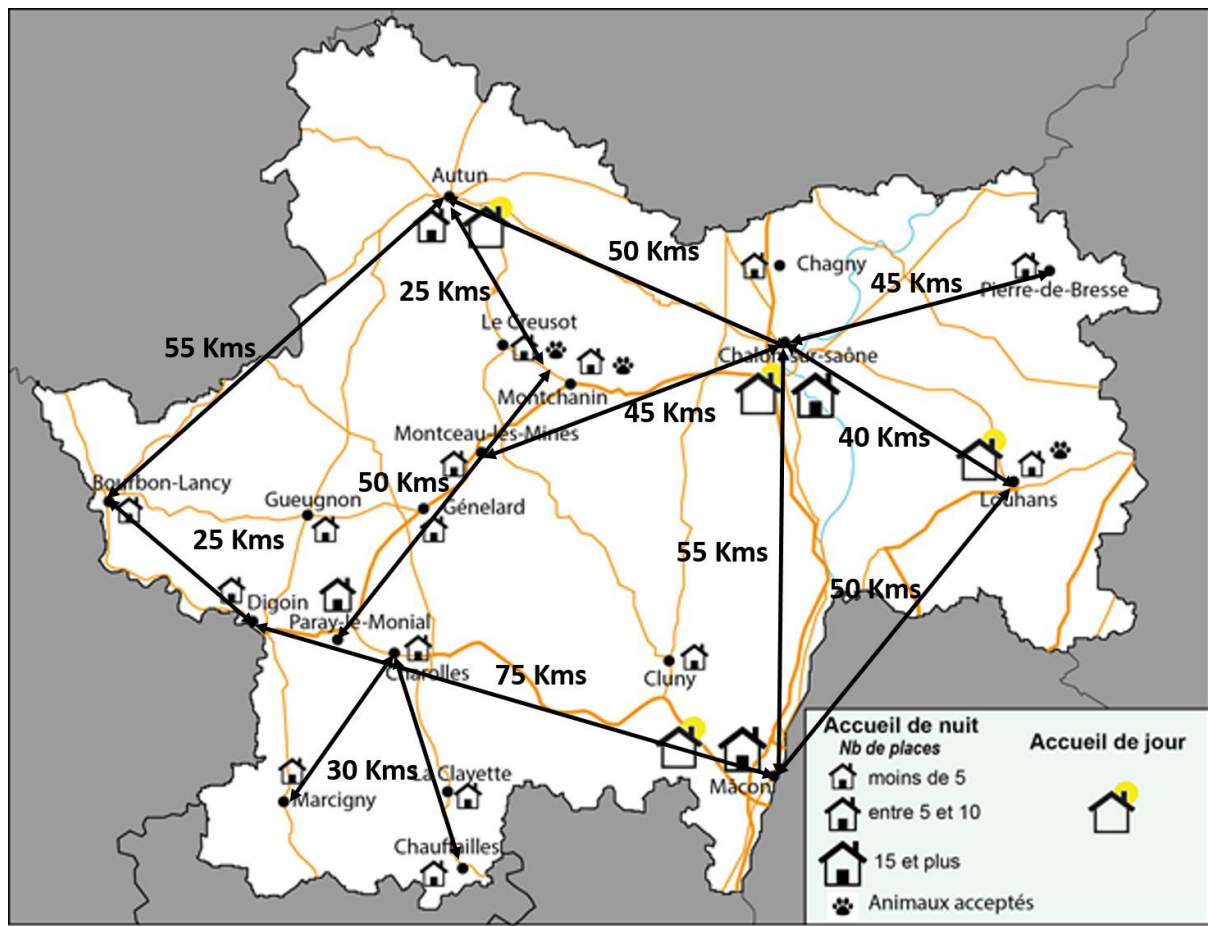
³⁹ Entretien personne accompagnée

⁴⁰ Entretien personne accompagnée

⁴¹ Dispositif existant en 2015 et reconduit en 2016, mais c'est un dispositif non pérenne. De plus les tickets sont donnés sous condition et à la marge.

⁴² Entretien personne accompagnée

⁴³ Entretien personne accompagnée



Source – SIAO 71

C. Continuité de la prise en charge

1. Une remise à la rue le matin due aux horaires d'ouverture des abris de nuit variables en fonction des territoires

Certains abris de nuit (notamment ceux gérés par le Secours Catholique²) donnent les clés de l'abri à la personne pour une durée de trois jours. Cette dernière peut donc y rester durant la journée, ce qui est très apprécié des personnes.

« A Charolles, on nous donne les clés pour trois jours, on peut rester la journée, ça permet de respirer un peu, dans un lieu libre. C'est un peu comme chez moi »⁴⁵

Cependant d'autres abris de nuit ferment le matin aux alentours de 8h pour rouvrir leurs portes vers 18h. S'il n'y a pas de lieux d'accueil, les personnes se retrouvent à la rue.

« Eviter que les gens soient obligés de partir de l'hébergement le matin et être obligé de traîner la savate. [...] Des journées passées à errer deviennent insupportables »⁴⁶

⁴⁴ Entretien personne accompagnée

⁴⁵ Entretien personne accompagnée

⁴⁶ Réponse questionnaire personne accompagnée

2. Une continuité de l'accueil non respectée sur certains territoires

Il existe sur certains territoires, des accueils de jours permettant aux personnes d'avoir un lieu où passer la journée, manger, se laver se reposer, assurant ainsi une continuité de l'accueil entre les abris de nuit et les accueils de jours.

Cependant cette continuité de la prise en charge n'est pas homogène sur le territoire car il n'y a pas d'accueil de jour sur l'ensemble du département, notamment en zone rurale. Lorsque les personnes sortent le matin des abris de nuit souvent vers 8h ou 9h les personnes se retrouvent donc sans abris pour passer la journée, dans de petites villes ou villages en zone rurale dans lesquelles elles ne connaissent personnes et où l'activité est très réduite.

« Qu'est ce qu'on fait [quand on est sur X-ville]? Surtout dans les petits villages que je connais pas, et où n'y a rien à faire là-bas »⁴⁷

« Abris de nuit fermé la journée – quand il n'y a pas d'accueil de jour : que fait-on ? »⁴⁸

Certaines personnes sont donc hébergées dans une ville du département, mais reviennent sur leur ville d'attache durant la journée pour effectuer des démarches ou voir des connaissances pour occuper la journée. Cela augmente les temps et les coûts des déplacements.

De plus la continuité de la prise en charge n'est pas assurée le weekend, les accueils de jour étant fermés sur ces deux jours, excepté en période hivernale.

Préconisation / piste de travail :

Tendre vers la continuité de l'accueil afin d'éviter toutes remises à la rue en journée ou pour la nuit.

D. Différentes modalités d'accompagnement en fonction des territoires.

1. Un accueil et un accompagnement différents en fonction des structures

Dans la moitié des hébergements d'urgence, des bénévoles sont présents. L'accueil est même principalement bénévole dans les petits abris de nuit. Cela permet d'accueillir certains publics qui ne souhaitent pas rencontrer de professionnels.

« Parler à un bénévole permet d'avoir plus de liberté de parole que devant un travailleur social. Ce n'est pas un accompagnement social c'est « une autre écoute » pour les personnes cependant avec le bénévole il n'y a pas d'évaluation. Or parfois c'est un moment à ne pas louper, la personne se confie une fois, pas quinze »⁴⁹

⁴⁷ Entretien personne accompagnée

⁴⁸ Entretien personne accompagnée

⁴⁹ Entretien travailleur social

Néanmoins, si les bénévoles accueillent les personnes dans ces lieux et peuvent représenter une « autre écoute », ce n'est pas dans leurs missions de proposer un réel accompagnement social au sein des abris de nuit.

D'un autre côté, nous constatons qu'un accompagnement social est surtout proposé sur les places d'hébergement en zones urbaines (Chalon sur Saône et Mâcon), où l'interconnaissance et le travail en réseau des acteurs est plus affirmé.

On observe donc une iniquité de traitement au niveau de l'accompagnement proposé en fonction de là où est hébergée la personne sur le département.

Un accompagnement social rarement proposé par les petits abris de nuit ruraux, mais systématiquement dans les lieux d'urgence urbains portés par des professionnels

(Etude FNARS)

2. Peu de complémentarité entre l'accueil des bénévoles et l'accompagnement des professionnels

En Saône et Loire, les professionnels chargés de l'accompagnement social des personnes sont répartis sur l'ensemble du département au sein des Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS), du Conseil Départemental, des Services d'Accueil de d'Orientation(SAO) portés par l'association *Le Pont*, ou encore les Services d'Accompagnement et de Réinsertion Sociale (SARS) portés par l'association *Le Pont*.

Si l'ensemble des acteurs de l'hébergement d'urgence se connaissent, ont des temps de travail en commun, notamment sur les commissions SIAO, en revanche, ils ne travaillent pas toujours de manière coordonnée autour d'une même situation. En effet, les bénévoles proposent un accueil au sein des abris de nuit mais ne proposent pas systématiquement à la personne de rencontrer un intervenant social.

« J'ai dû me débrouiller seule pour trouver quelqu'un pour m'aider, les bénévoles ne m'ont jamais proposés d'orientation »⁵⁰.

Le lien entre les différents acteurs de l'hébergement d'urgence n'est donc pas systématique, rendant ainsi difficile pour les personnes de bénéficier d'une véritable évaluation permettant une meilleure orientation pour sortir de cette situation d'urgence.

⁵⁰ Entretien personne accompagnée

La moitié des structures d'urgence déclarent que les personnes ne rencontrent jamais de travailleur social durant leur hébergement.

Ces résultats sont confirmés par le questionnaire n°1 : **la moitié des personnes hébergées par le 115 a eu un rendez-vous avec un intervenant social.**

(Etude FNARS)

Proposition d'un ancien usager du 115 :

« Avoir du social dans certains locaux au lieu d'avoir que des bénévoles. Car les démarches pour se poser pourraient éventuellement aller plus vite pour ceux qui le veulent, car les bénévoles malheureusement ne sont pas qualifiés ou n'ont pas le temps de faire du social, ce qui est dommage »

(Etude FNARS)

3. **Une méconnaissance réciproque des fonctionnements et pratiques des acteurs.**

Si les usagers du 115 ont une bonne connaissance de l'ensemble des dispositifs et de leur fonctionnement, ce n'est pas toujours le cas pour les gestionnaires et leurs partenaires.

En effet, les abris de nuit sont bien identifiés d'un point de vue géographique puisque tant les bénévoles que les professionnels peuvent être amenés à aider les usagers pour se rendre sur un abri de nuit (horaires des transports en commun, les changements, tickets de bus...). Mais peu connaissent réellement le fonctionnement de l'ensemble des abris de nuit, notamment ceux qui sont éloignés de la structure.

Cette méconnaissance provient principalement des difficultés de compréhension des fonctionnements et des pratiques propres à chaque structure. En effet comme dit précédemment, les règlements intérieurs et pratiques au sein de l'ensemble des hébergements d'urgence sont très diversifiés sur le département.

77%

des non gestionnaires déclarent connaître les structures d'urgence.

Mais la plupart ne connaissent pas leurs règles de fonctionnement en termes d'horaires et de publics notamment.

(Etude FNARS)

Cette méconnaissance entre les acteurs entraîne de fait un manque de communication, d'actions coordonnées et de travail en partenariat entre les acteurs de l'hébergement d'urgence. Cependant des actions de coordination et des rencontres des partenaires existent déjà via les commissions SIAO, ainsi que la commission urgence sur Chalon sur Saône.

De plus, il nous semble important d'ajouter que les liens avec les partenaires peuvent être plus larges et incluent par exemple l'épicerie sociale, la gendarmerie, les boulangeries, PASS... Les abris de nuit qui disposent d'un binôme « salarié-bénévole » notent que cette pratique est un véritable atout pour l'animation du réseau de partenaires sur le territoire. **Cependant ces réseaux de partenaires sont très variables en fonction des territoires.**

Préconisation / piste de travail :

→ Liens bénévoles - professionnels

Renforcer les liens et la coordination entre les acteurs (professionnels et/ou bénévoles) sur les territoires, afin **d'offrir le même accompagnement pour tous.**

→ Systématiser les propositions d'évaluation et d'accompagnement en s'appuyant sur les compétences de l'ensemble des acteurs

→ Elargir les réseaux de partenaires, au-delà du travail social d'accueil et d'hébergement.

V. CONCLUSION

Comme dit précédemment l'une des particularités de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire est que la majorité des abris de nuit sont gérés par des bénévoles. Cet engagement citoyen est une richesse pour le département. Cependant peu de nouveaux bénévoles viennent intégrer les équipes bénévoles existantes pouvant ainsi questionner la pérennité et la continuité de la gestion des places d'urgence.

Ce risque d'essoufflement du mouvement bénévole est d'autant plus amplifié par le fait que certaines difficultés peuvent naître au sein des abris de nuit. Comme rappeler plusieurs fois, certains abris proposent des chambres collectives⁵¹ où la cohabitation n'est pas toujours aisée et où des violences peuvent se produire suite à des alcoolisations massives, des problématiques personnelles ou de santé.

Face à ces constats, nous notons qu'une montée en compétences des acteurs qui ne sont pas formés (professionnels comme bénévoles) à la gestion des crises, ou la gestion des conflits pourraient permettre de faciliter la vie collective dans ces lieux de vie. **Des formations ou groupes de travail pourraient également se faire autour de l'écoute, l'accueil, la langue la communication non verbale, le travail en réseau et en partenariat.**

Préconisation / piste de travail :

Une montée en compétences de l'ensemble des acteurs pour garantir une cohérence des réponses à la demande d'hébergement d'urgence sur l'ensemble du département.

⁵¹ Les chambres individuelles sont vues comme de véritables atouts par les usagers du 115.

VI. BILAN de l'étude : les préconisations

Se mettre en conformité avec le cadre légal de l'hébergement d'urgence **en faveur de l'inconditionnalité de l'accueil**

- Elargir le dispositif et permettre l'accueil des nouveaux publics (familles et femmes seules)
- Augmenter la capacité d'hébergement d'urgence pour les publics les plus en difficultés
- Revisiter les fonctionnements actuels et améliorer l'accès à l'hébergement d'urgence pour tous

Tendre vers la **continuité de l'accueil** afin d'éviter toutes remises à la rue en journée ou pour la nuit.

- S'engager vers une démarche qui permettrait que les dispositifs dits « d'extrême urgence » ne soit qu'une alternative de mise à l'abri **immédiate et ponctuelle**, et permette une orientation des personne(s) vers des dispositifs adaptés.
- Éviter les remises à la rue, permettre aux personnes d'engager des démarches

Evaluation et accompagnement

- **Proposer systématiquement une évaluation sociale** afin d'assurer une meilleure orientation vers le dispositif le plus approprié pour la personne.
- **Systématiser les propositions d'accompagnement** en s'appuyant sur les compétences de l'ensemble des acteurs

Les partenariats

- **Renforcer les liens et la coordination** entre les acteurs (professionnels et/ou bénévoles) sur les territoires, afin d'**offrir le même accompagnement pour tous**.
- Elargir les réseaux de partenaires, **au-delà du travail social d'accueil et d'hébergement**
- Favoriser **une montée en compétences** de l'ensemble des acteurs **pour garantir une cohérence des réponses à la demande d'hébergement d'urgence** sur l'ensemble du département.

Annexes

- **Questionnaire 1** – à destination des usagers
- **Questionnaire 2** – à destination des gestionnaires de places ou de structures d'hébergement d'urgence
- **Questionnaire 3** – à destination des non gestionnaires étant souvent au contact de sans-abris

A destination des personnes ayant (ou ayant eu) besoin d'un hébergement d'urgence en Saône et Loire

ETUDE SUR L'HEBERGEMENT D'URGENCE (HU)

Pourquoi ce questionnaire ?

Il a été fait le constat en Saône et Loire de difficultés quant à l'organisation de l'hébergement d'urgence. De ce fait une étude initiée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et menée par la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale de Bourgogne est en cours en Saône et Loire afin d'identifier clairement quels sont les besoins en terme d'hébergement d'urgence et comment réorganiser celui-ci afin qu'il réponde au mieux aux personnes en situation de précarité.

Objectif de ce questionnaire n°1

Les résultats de ce questionnaire vont nous permettre de mieux connaître les besoins des personnes qui font appel (ou ont fait appel) aux structures d'hébergement d'urgence et d'accompagnement.

→ Qui remplit ce questionnaire ?

Les personnes ayant (ou ayant eu) besoin d'un hébergement d'urgence en Saône et Loire.

Ce questionnaire est anonyme.

Si vous éprouvez des difficultés quant au remplissage de ce questionnaire vous pouvez soit demander de l'aide aux services qui vous l'ont transmis, soit nous contacter (contact au bas de cette page).

Vous pouvez remplir le questionnaire en version papier ou bien le remplir en ligne via le lien suivant :

<https://docs.google.com/forms/d/1klkEweljZ9pJccTu47jRxx4WgTfjhMOBACs2CJmRIqA/viewform>

→ Retour des questionnaires avant le 16 novembre 2015 :

Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour nous retourner le questionnaire si vous l'avez rempli en version papier :

- Soit nous le retourner à l'adresse suivante :

FNARS Bourgogne - 80 rue de Lyon – 71 000 Mâcon

bourgogne@fnars.org

- Soit le donner aux personnes qui vous ont fournies le questionnaire, elles nous le feront parvenir par ailleurs.

- Soit le mettre dans une boîte (qui ressemble à une enveloppe en carton) à votre disposition dans le service où vous avez eu ce questionnaire. Le service nous le renverra par la suite.

Contacts pour plus d'informations sur cette étude

Lise COMBES : lise.combes@fnars.org - 03 85 21 36 36

Mathilde DUPRE : mathilde.dupre@fnars.org - 03 85 21 94 68

Mode d'emploi de ce questionnaire

Le questionnaire est conçu en 7 parties.

Selon vos réponses à certaines questions, il faudra :

- Soit continuer en allant sur la partie suivante, il sera noté « page suivante ».
- Soit il vous est demandé de vous reporter à une autre partie sur une autre page plus loin, cela sera noté « Allez directement à la partie » .

Partie 1 : Mieux vous connaître

- 1) Département d'origine _____
- 2) Disposez-vous d'un hébergement ou d'un lieu d'habitation ?
- Oui
 - Non
- 3) Quel est votre âge ?
- Moins de 18 ans
 - 18-24 ans
 - 25-34 ans
 - 35-44 ans
 - 45-54 ans
 - 55-64 ans
 - 65 ans et plus
- 4) Etes-vous :
- Un homme
 - Une femme
- 5) Vous êtes :
- Seul
 - En famille
 - En couple sans enfants
 - En couple avec enfants
- 6) Avez –vous un animal de compagnie ?
- Oui
- Si oui, quel animal ? _____
- Non

Partie 2 : Le 115

7) Avez-vous déjà appelé le 115 ?

- Oui (continuez le questionnaire- page suivante, partie 3)
 - Non (allez directement à la page 12, partie 6)
-

Partie 3 : Oui, j'ai sollicité le 115

8) A quelle fréquence ?

(Une seule réponse possible)

- Rarement
- De temps en temps
- Souvent
- Systématiquement

9) **Depuis combien de temps** faites-vous appel au 115 en Saône et Loire ?

(Une seule réponse possible)

- Aujourd'hui
- Moins de 3 jours
- Entre 3 jours et une semaine
- Entre une semaine et un mois
- Entre un mois et 3 mois
- Entre 3 mois et un an
- Plus d'un an

10) A quand remonte **votre dernier appel au 115** ?

(Une seule réponse possible)

- Aujourd'hui
- Moins de 3 jours
- Entre 3 jours et une semaine
- Entre une semaine et un mois

Entre un mois et 3 mois

Plus de 3 mois, (si vous répondez plus de 3 mois, aller directement à **page 12-**

partie 6)

11) Lors de votre dernier appel, combien de fois avez-vous appelé le 115 avant d'avoir un écoutant en ligne ? *(Une seule réponse possible)*

1 fois

Entre 2 et 4 fois

Entre 5 et 10 fois

Plus de 10 fois

Les raisons de la demande

12) Quelle était votre situation au moment de votre dernier appel au 115?
(Plusieurs réponses possibles)

Je sortais d'un accueil de nuit

J'étais à la rue

Je venais d'être expulsé ou de perdre mon logement

J'étais en rupture familiale, conjugale, par des tiers

Je sortais d'établissement médical

Je sortais de prison

J'étais victime de violence conjugale ou intrafamiliale

J'étais auteur de violence conjugale ou intrafamiliale

Je sortais de CADA (centre d'accueil pour les demandeurs d'asile) ou pré CADA

J'étais dans un logement insalubre ou inadapté

Je venais d'un autre département

Je venais de mon pays d'origine

Autres _____

Composition familiale :

13) Lors de votre dernière demande au 115, vous souhaitez un hébergement pour :

Une personne

Un couple

Un groupe

13.1 Vous étiez accompagnés d'enfants ?

- Oui
- Non

13.3 Vous étiez accompagnés d'animaux ?

- Oui
- Non

14) Avez-vous eu une proposition d'hébergement suite à votre dernier appel au 115 ?

- Oui (continuez le questionnaire avec **page suivante- partie 4**)
- Non (Allez directement à **le page 11-partie 5**)

Partie 4 : le 115 vous propose une solution d'hébergement

15) Quelle a été cette dernière proposition d'hébergement par le 115 ?

(Une seule réponse possible)

- Un hébergement en abris de nuit
- Un hébergement à l'hôtel
- Un hébergement dans un appartement en Centre d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS)
- Un hébergement dans un appartement ou chambre en CHRS collectif

15-1) Cet hébergement était :

- Avec des professionnels
- Avec des bénévoles
- Je ne sais pas si c'était des professionnels ou des bénévoles

15-2) Merci de préciser la structure qui vous a été proposée lors de votre dernier appel :

(Une seule réponse possible)

Le Pont Mâcon

Le Pont Le Creusot

- La Croisée des chemins à Chalon sur Saône
- Accueil de nuit à Louhans
- Abris hivernal à Autun
- Abris de nuit à G nelard
- CCAS   Digoin
- CCAS   Geugnon
- CCAS   Marcigny
- Etap-Cluny
- Les Charmilles Mâcon
- FJT de Montceau les Mines
- Abris de nuit de Montchanin
- Abris de nuit de Chagny
- Abris de nuit de Pierre de Bresse
- Secours Catholique Chauffaille
- Secours Catholique La Clayette
- Secours Catholique Bourbon Lancy
- Secours Catholique Charolles
- Maison St Vincent de Paul, Paray le Monial
- Autre:.....
- Je ne sais pas

16) Pour quelle durée cet hébergement vous a-t-il été proposé ?

(Une seule réponse possible)

- 1 à 3 jours
- 3 à 7 jours
- 7 jours à 1 mois
- Plus d'un mois
- Je ne sais pas

17) La solution qui vous a été proposée était-elle adaptée à votre demande?

- Oui
- Non

18) Si non, pourquoi la solution proposée n'était-elle pas adaptée ?

(plusieurs réponses possibles)

- L'hébergement était trop loin lors de ma demande
- L'hébergement n'était pas accessible (problème d'horaire et/ou transports)
- Le lieu d'hébergement n'était plus ouvert
- Le séjour était limité alors que je souhaitais rester plus longtemps
- L'hébergement n'acceptait pas les animaux
- La solution ne permettait pas d'héberger l'ensemble des personnes qui m'accompagnait
- De nombreux abris de nuits sont gérés seulement par des bénévoles qui ne peuvent pas m'accompagner dans mes démarches d'insertion
- Autres :

19) Avez-vous accepté cette proposition ?

- Oui
- Non (aller directement à la **page 14-partie 7**)

Si non merci d'expliquer les raisons du refus :

Les raisons de la sortie

20) Quelles sont les raisons de votre sortie de l'hébergement proposé par le 115 ?

(une seule réponse possible)

- Je ne suis toujours pas sorti de mon lieu d'hébergement
- Je suis sorti car c'était la fin de la période de séjour autorisée
- Je suis sorti car je souhaitais me rendre ailleurs
- Je suis sorti car j'avais une autre proposition d'hébergement
- Je suis sorti car j'ai été exclu de la structure qui m'hébergeait
- Autre :

L'accompagnement social

21) Durant votre hébergement, avez-vous demandé un rendez-vous avec un intervenant social ?

- Oui
- Non

Si oui, avez-vous rencontré un intervenant social ?

- Oui
- Non

22) Si vous avez rencontré un intervenant social, est-ce que vous avez rempli ensemble une feuille d'évaluation afin d'être orienté sur un hébergement d'insertion (service intégré d'accueil et d'orientation-SIAO) ?

- Oui
- Non

Allez directement à page 14-partie 7

Partie 5 : le 115 ne m'a pas proposé de solution d'hébergement

Si vous avez répondu NON à la question 14 de la Partie 3 remplissez cette partie

23) Sans proposition d'hébergement par le 115, avez-vous été orienté vers un accueil de jour ou un service social ?

- Oui
- Non

24) A votre avis pourquoi le 115 ne vous a pas proposé de solution :

(plusieurs réponses possibles)

- Il n'y avait pas de places disponibles sur le département
- Les places disponibles étaient trop éloignées sur le département par rapport au lieu de ma demande
- Il n'y avait pas de places pouvant m'accueillir avec des animaux
- Il n'y avait pas de places pour les personnes seules
- Il n'y avait pas de places pouvant accueillir une famille avec des enfants mineurs
- Il n'y avait pas de places pouvant accueillir l'ensemble de mon groupe
- En raison de ma situation administrative
- Je ne sais pas
- Autres _____

Allez directement à [page 14-partie7](#)

Partie 6 : Si vous ne sollicitez pas (ou plus) le 115 :

25) Etes-vous à l'heure actuelle en recherche d'hébergement d'urgence?

- Oui
- Non

26) Pourquoi ne faites-vous pas (ou plus) appel au 115 ? (plusieurs réponses possibles)

- Je dispose déjà de mon propre lieu d'habitation
- Je peux me faire héberger par des tiers (familles, amis,...)
- Je pense que le 115 ne m'apportera pas de solution adaptée
- Je fais appel à d'autres réseaux
- Il m'est difficile d'appeler le 115.

Pourquoi (difficultés de la langue, sentiment de honte...)?

27) Si vous faites appel à d'autres réseaux, lesquels ou lequel :

- Les communautés religieuses
- Le 115 des particuliers
- Associations caritatives
- Autres _____

28) S'il vous est difficile d'appeler le 115, pourquoi ?

- J'ai eu une mauvaise expérience lors d'un appel au 115
- J'ai eu des problèmes lors de l'hébergement dans une structure d'accueil
- Je souhaite rester à la rue
- Autres _____

29) Selon vous, quels sont les problèmes dans l'organisation de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

Classez entre 1 et 5. 1 étant le plus gros problème à vos yeux.

- Il n'y a pas assez de places sur le département
- Les lieux d'hébergement n'accueillent pas tous de manière continue (règle des 3 nuits)

- Il n'y a pas assez de lieu acceptant les personnes accompagnées d'animaux
- Les lieux d'hébergements sont trop éloignés
- Les lieux d'hébergements ne peuvent pas toujours accueillir les membres issus d'un même groupe de personne

30) Connaissez-vous d'autres problèmes d'organisation ?

- Autres _____

31) Etes-vous accompagné par un intervenant social à l'heure actuelle?

- Oui
- Non

Allez directement à la partie 7 – page 14

***Questionnaire à destination des
gestionnaires de places d'urgence en
Saône et Loire***

Etude sur l'hébergement d'urgence en Saône et Loire

Mode d'emploi du questionnaire

Qui remplit le questionnaire n°2 :

Les destinataires du questionnaire sont les « gestionnaires » de place ou de lieu d'hébergement d'urgence en Saône et Loire.

Merci de remplir **un questionnaire par service**.

Vous pouvez remplir le questionnaire en version papier et nous le renvoyer, ou bien le remplir en ligne :

<https://docs.google.com/forms/d/1aHUYQtISVhnvs2X8EUNuPSJFHCARW2JkhiaYAV2XAg/viwwform>

Retour du questionnaire :

Questionnaires à nous retourner avant le **16 novembre 2015** à l'adresse suivante :

FNARS Bourgogne - 80 rue de Lyon – 71 000 Mâcon

bourgogne@fnars.org

Contacts pour plus d'informations sur cette étude

Lise COMBES : lise.combes@fnars.org - 03 85 21 36 36

Mathilde DUPRE : mathilde.dupre@fnars.org - 03 85 21 94 68

Objectifs du questionnaire n°2 :

Ce questionnaire nous permettra de mieux connaître le fonctionnement de votre structure. De plus, ce questionnaire pourra **vous** permettre de **pointer les difficultés** que vous rencontrez quant à l'organisation de l'hébergement d'urgence, mais également de pouvoir formuler vos **pistes d'améliorations ou recommandations** pour une future refondation de l'hébergement d'urgence.

Questionnaire

Identification de la personne répondant aux questionnaires

1. Association _____
2. Service _____
3. Villes d'intervention _____
4. Vous êtes :
 - Directeur
 - Chef de service
 - Intervenant social
 - Bénévole
 - Autres _____

Modalités de fonctionnement de la structure

5. **De combien de places d'hébergement d'urgence disposez-vous ?**
 - places permanentes
 -places temporaires ; période d'ouverture :
6. **Type d'hébergement (plusieurs réponses possibles)**
 - Des chambres individuelles
 - Des chambres collectives
 - Des appartements individuels
 - Des appartements collectifs
7. **Votre structure est composée de :**
 - % de professionnels
 - % de bénévoles
8. **Combien de personnes différentes avez-vous accueilli dans votre structure en 2014 ? (question non obligatoire)**

9. Qui oriente en direct les personnes sur votre structure ? (classez par ordre d'importance de 1 pour les plus importants à 7 pour les moins importants)

- 115
- SIAO
- Gendarmerie
- Police municipale
- Accueil de jour
- Assistante sociale de secteur
- La personne se présente directement auprès de notre structure

- Autres _____

10. Selon vous combien de personnes sont orientées par le 115 dans votre structure?

- La totalité
- Entre $\frac{3}{4}$ et la totalité
- Entre la moitié et $\frac{3}{4}$
- Entre $\frac{1}{4}$ et la moitié
- Moins d'un quart
- Aucune

11. Quelle est la règle générale de fonctionnement concernant la durée de séjour dans votre structure?

- Un séjour limité entre 1 et 3 nuits
- Un séjour limité entre 4 nuits et une semaine
- Un séjour supérieur à une semaine
- Un séjour continu : la personne reste hébergée le temps pour elle de trouver une solution de sortie

12. Est-il possible de prolonger le séjour sous certaines conditions ?

- Si oui

Quelles sont ces conditions ?

- Non

Pourquoi ? (non obligatoire)

13. Est-ce que les personnes durant leur hébergement rencontrent un travailleur social ?

- Jamais
- Rarement
- Parfois
- Le plus souvent
- Systématiquement
- Je ne sais pas

14. Selon vous, combien de personnes sont de passage sur le département et ne souhaitent pas y rester ?

- Aucune
- Pour moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4
- Entre ¾ et la totalité
- La totalité

15. Selon vous, combien de personnes souhaitent rester et s'installer sur le département ?

- Aucune
- Pour moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4
- Entre ¾ et la totalité
- La totalité

16. Est-ce que d'année en année, vous rencontre les mêmes personnes? Non

- Pour moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4
- Entre ¾ et la totalité
- La totalité

Le non recours

17. Identifiez- vous des personnes ne faisant pas/plus appel au 115 ?

- Oui
- Non

18. Selon vous, pourquoi ces personnes ne font plus appel au 115 ?

1) Relatif à l'organisation de l'urgence en Saône et Loire (classez par ordre d'importance de 1 à 6)

- Le nombre de places n'est pas assez important sur le département
- De nombreux abris de nuits sont gérés seulement par des bénévoles qui ne peuvent pas accompagner les personnes dans les démarches d'insertion
- Inadéquation de l'offre d'hébergement par rapport à la situation géographique de la personne lors de son appel au 115
- Des hébergements qui sont difficilement accessibles en transports en commun voir non accessibles
- Des horaires contraignants dans certains abris de nuits
- Des séjours limités à quelques jours sur certains dispositifs

2) Relatif à la situation de la personne (classez par ordre d'importance de 1 à 4)

- Car elles sont accompagnées d'animaux
- Car il n'y a pas de places disponibles adaptées à la composition familiale
- Car la personne a eu une mauvaise expérience lors d'un précédent accueil
- Car la personne a eu une mauvaise expérience lors de son appel au 115

3) Autres cas possibles

Coordination et partenariats

15. Avez-vous connaissance d'une (ou de plusieurs) instances de coordination des acteurs de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

Oui

- Si oui, lesquelles ?

Non

16. Si oui, participez-vous à cette/ces instances ?

Oui à au moins une, laquelle ou lesquelles ?.....

Non

- Si non, pourquoi ?

17. Avez-vous des liens formalisés avec vos partenaires de l'hébergement d'urgence ?

Oui

Non

- Si oui, quel type de formalisation ? (convention, charte....)

Votre avis nous intéresse

19. Quels sont selon vous les atouts de votre structure ?

20. Quels sont selon vous les faiblesses de votre structure ?

21. Quels sont les atouts à votre avis du fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire

22. Quels sont les faiblesses à votre avis du fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire

23. Quelles seraient selon vous les 3 actions prioritaires à mettre en place afin de répondre aux besoins d'hébergement en urgence des personnes ?

Commentaires éventuels supplémentaires dont vous voudriez nous faire part :



A destination des services susceptibles de rencontrer des personnes ayant besoin d'un hébergement d'urgence en Saône et Loire

Mode d'emploi du questionnaire n°3 :

Qui remplit le questionnaire n°3 ?

Les destinataires du questionnaire sont les personnes et services susceptibles de rencontrer des personnes sans-abris ayant besoin d'un hébergement d'urgence : CCAS, accueil de jour, gendarmerie, équipes mobiles, assistantes sociales de secteurs, élus des communes rurales, polices municipales.

Merci de remplir un questionnaire par service.

Vous pouvez remplir le questionnaire en version papier et nous le renvoyer, ou bien le remplir en ligne :

https://docs.google.com/forms/d/1Y7xxB7tySov6KVf1jgW_ap76jHblWzzo9k1MzKwF90U/viewform

Retour des questionnaires :

Questionnaires à nous retourner avant le **16 novembre 2015** à l'adresse suivante :

FNARS Bourgogne - 80 rue de Lyon – 71 000 Mâcon

bourgogne@fnars.org

Objectifs du questionnaire n°3 :

Ce questionnaire nous permettra d'évaluer les besoins des publics en termes d'hébergement d'urgence et d'accompagnement, mais aussi de savoir si vous êtes en contact avec des sans-abris, à quelle fréquence, et enfin, savoir comment vous orientez ces personnes, et vers qui ? De plus, ce questionnaire pourra vous permettre de **pointer les difficultés** que vous rencontrez quant aux personnes sans-abris, mais également de pouvoir formuler vos **pistes d'améliorations ou recommandations** pour une future refondation de l'hébergement d'urgence.

Pour plus d'information sur cette étude, contactez :

Lise COMBES : lise.combes@fnars.org - 03 85 21 36 36

Mathilde DUPRE : mathilde.dupre@fnars.org - 03 85 21 94 68

Questionnaire

Identification de la structure/service

1. Ville(s) d'intervention : _____

2. Structure d'intervention :

- Gendarmerie
- Police municipale
- CCAS
- Accueil de jour
- Equipe mobile
- Equipe mobile psychiatrie précarité
- Elu de commune rurale
- Conseil départemental

3. Service : _____

4. Vous êtes :

- Directeur
- Chef de service
- Intervenant social
- Bénévole
- Elu
- Fonctionnaire
- Militaire
- Autres _____

Rôle auprès des personnes sans abris

5. Avez-vous des contacts avec des personnes **sans-abris ou en abris de fortune** ?

- Oui (Poursuivez le questionnaire avec la question 6 p3).
- Non (Allez directement à la **question 15 page 6**)

6. Si oui, dans quelle proportion par mois ?

- Moins d'une personne par mois
- Une personne par mois

- Entre 2 et 5 personnes différentes par mois
- Entre 6 et 10 personnes différentes par mois
- Entre 11 et 15 personnes différentes par mois
- Plus de 16 personnes différentes par mois

7. Dans quel cadre rencontrez-vous ces personnes ?

	Jamais	Rarement	Parfois	Le plus souvent	Systematiquement
La personne s'est présentée à notre service de sa propre initiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La personne s'est présentée à notre service suite à une orientation d'un partenaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nous avons rencontré la personne dans la rue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres _____ _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Selon vous, combien de personnes sont de passage sur le département et ne souhaitent **pas y rester** ?

- Aucune
- Pour moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4
- Entre ¾ et la totalité
- La totalité

9. Selon vous, combien de personnes **souhaitent rester** et s'installer sur le département ?

- Aucune
- Pour moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4

- Entre ¼ et la totalité
- La totalité

10. Est-ce que les personnes que vous rencontrez font appel au 115 ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

11. Si oui, cela concerne :

- Moins d'un quart
- Entre un quart et la moitié
- Entre la moitié et 3/4
- Entre ¾ et la totalité
- La totalité
- Je ne sais pas

12. Selon vous, pourquoi des personnes ayant besoin d'un hébergement d'urgence n'appellent pas ou plus le 115 ?

4) Relatif à l'organisation de l'urgence en Saône et Loire (classez par ordre d'importance de 1 à 6)

- Le nombre de places n'est pas assez important sur le département
- De nombreux abris de nuits sont gérés seulement par des bénévoles qui ne peuvent pas accompagner les personnes dans les démarches d'insertion
- Inadéquation de l'offre d'hébergement par rapport à la situation géographique de la personne lors de son appel au 115
- Des hébergements qui sont difficilement accessibles en transports en commun voir non accessibles
- Des horaires contraignants dans certains abris de nuits
- Des séjours limités à quelques jours sur certains dispositifs

5) Relatif à la situation de la personne (classez par ordre d'importance de 1 à 4)

- Car elles sont accompagnées d'animaux
- Car il n'y a pas de places disponibles adaptées à la composition familiale
- Car la personne a eu une mauvaise expérience lors d'un précédent accueil
- Car la personne a eu une mauvaise expérience lors de son appel au 115

6) Autres

13. Lorsque vous rencontrez des personnes sans-abris, afin qu'elles trouvent un hébergement, vous leur proposez :

	Jamais	Rarement	Parfois	Le plus souvent	Systematiquement
D'appeler seule le 115	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'appeler ensemble le 115	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une orientation vers des structures d'urgence que vous connaissez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une orientation et un accompagnement physique vers les structures que vous connaissez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une orientation vers un accueil de jour ou service social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres _____ _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Que faites-vous si la personne refuse toute orientation ?

Coordination et partenariats

15. Avez-vous connaissance d'une (ou plusieurs) instance de coordination des acteurs de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

Oui

- Si oui, lesquelles ?

Non

16. Si oui, participez-vous à ces instances ?

Oui à au moins une de ces instances

- Laquelle ou lesquelles ?

Non

- Si non, pourquoi ?

17. Avez-vous des liens formalisés avec vos partenaires de l'hébergement d'urgence ?

Oui

- Si oui, quel type de formalisation ? (convention, charte....)

Non

Votre avis nous intéresse

18. Connaissez-vous le fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout
Où se situent les lieux d'hébergements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelle sont les règles adoptées dans ces lieux (sur les séjours, sur le type de public...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Connaissez-vous des structures d'hébergement d'urgence, si oui lesquelles ? :

20. Quels sont les atouts à votre avis du fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

21. Quels sont les faiblesses à votre avis du fonctionnement de l'hébergement d'urgence en Saône et Loire ?

22. Quelles seraient selon vous les 3 actions prioritaires à mettre en place afin de répondre aux besoins d'hébergement en urgence des personnes ?

Commentaires éventuels supplémentaires dont vous voudriez nous faire part :
