

LE FINANCEMENT DE L'HEBERGEMENT D'URGENCE ET LES PRESTATIONS ASSOCIEES

Analyse des réponses à l'enquête sur le « juste prix » de l'hébergement d'urgence

Octobre 2021

Table des matières

Présentation de l'enquête et méthodologie	2
Contexte de l'enquête	2
Méthodologie	2
Profil du panel de structures enquêtées	3
Profil des gestionnaires et taille des centres	3
Ancienneté des centres et état des locaux	3
L'existence de places dédiées	4
Situation immobilière	5
L'encadrement par du personnel qualifié & la présence de bénévoles	6
Le financement de l'hébergement d'urgence et les modèles économiques des centres	6
Les niveaux de financements	6
Le modèle économique des centres d'hébergement : financements complémentaires et mutualisation des coûts	7
Positionnement vis-à-vis des financements : comparaison entre structures satisfaites et insatisfaites	10
Les prestations proposées par les centres d'hébergement	12
Les conditions d'hébergement	12
L'accès à l'alimentation	14
L'accompagnement social mis en œuvre par les structures enquêtées	15
Les pistes d'amélioration suggérées par les adhérents pour améliorer les prestations	17
Conclusion	18

Présentation de l'enquête et méthodologie

Contexte de l'enquête

Cette enquête a été lancée par le siège de la Fédération et relayée par les Fédérations régionales, afin d'avoir une **meilleure vision de la structuration de l'hébergement d'urgence et de disposer d'informations précises sur le coût et la nature des prestations déployées.**

Ce travail a été réalisé dans la perspective d'alimenter le plaidoyer de la Fédération : face à la diminution des prix à la place dans l'hébergement d'urgence que nous observons depuis plusieurs années, **nous défendons un niveau de financement réhaussé, à la hauteur des besoins constatés.** La fixation d'un prix plancher pourrait notamment permettre de garantir la mise en œuvre d'un socle de prestations nécessaire à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement, qui conditionne l'insertion et l'accès au logement des personnes hébergées.

Méthodologie

Le questionnaire a été diffusé pendant deux mois, de **mi-mai à mi-juillet 2021**. Il était destiné uniquement aux structures ayant parmi leurs établissements au moins un centre d'hébergement d'urgence, en excluant les nuitées hôtelières. Dans le cas où un organisme gestionnaire avait la responsabilité de plusieurs centres d'hébergement d'urgence, il était demandé de remplir un questionnaire par centre afin de mieux cerner les différentes réalités de terrain.

Au total, le questionnaire a été renseigné par **34 responsables gestionnaires qui représentent 53 centres d'hébergement d'urgence**, une même structure pouvant gérer plusieurs centres.

Les données recueillies ne sont pas représentatives en l'état de l'ensemble du parc d'hébergement d'urgence, qui compte aujourd'hui un peu moins de 50 000 places¹. Elles donnent néanmoins à voir des tendances qui peuvent éclairer les travaux en cours menés par les services de l'Etat sur l'objectivation des déterminants des coûts de l'hébergement d'urgence².

De plus, ces données apportent des informations complémentaires à celles de l'ENC, dont nous rappelons que les données n'ont pas été publiées depuis 2018, alors que les gestionnaires de CHRS et de centres d'hébergement d'urgence ouverts plus de 9 mois par an ont l'obligation de la remplir chaque année.

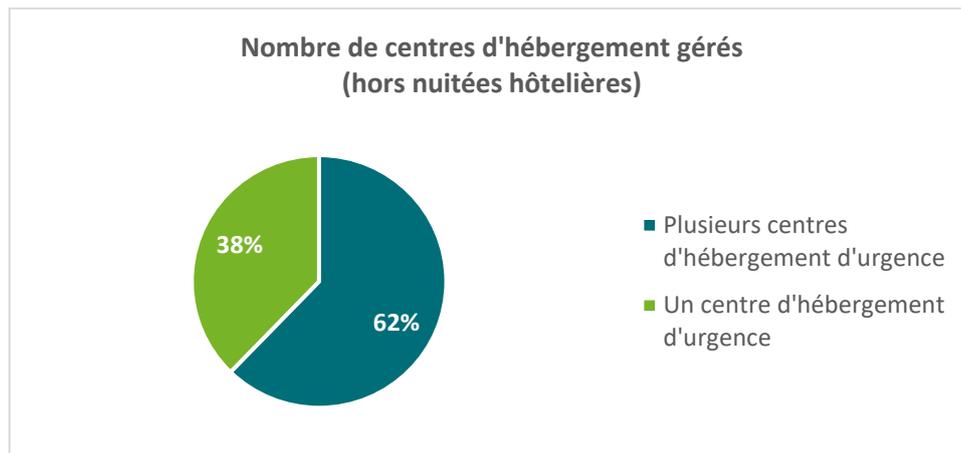
¹ D'après le rapport annuel de performance du budget du programme 177 pour l'année 2020, publié en mai 2021, le parc d'hébergement d'urgence comptait 49 747 places (hors places de stabilisation et nuitées hôtelières) au 30 juin 2020.

² Cf. Annexe 3 de l'instruction relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluriannuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord publiée le 26 mai 2021.

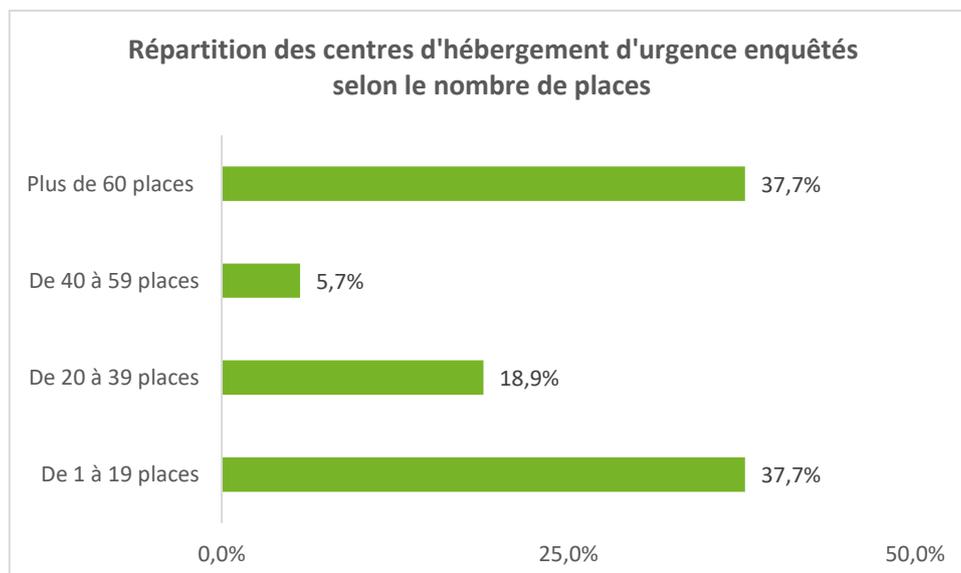
Profil du panel de structures enquêtées

Profil des gestionnaires et taille des centres

La majorité des répondants sont **des organismes « pluri-établissements » qui gèrent plus d'un centre d'hébergement d'urgence.**



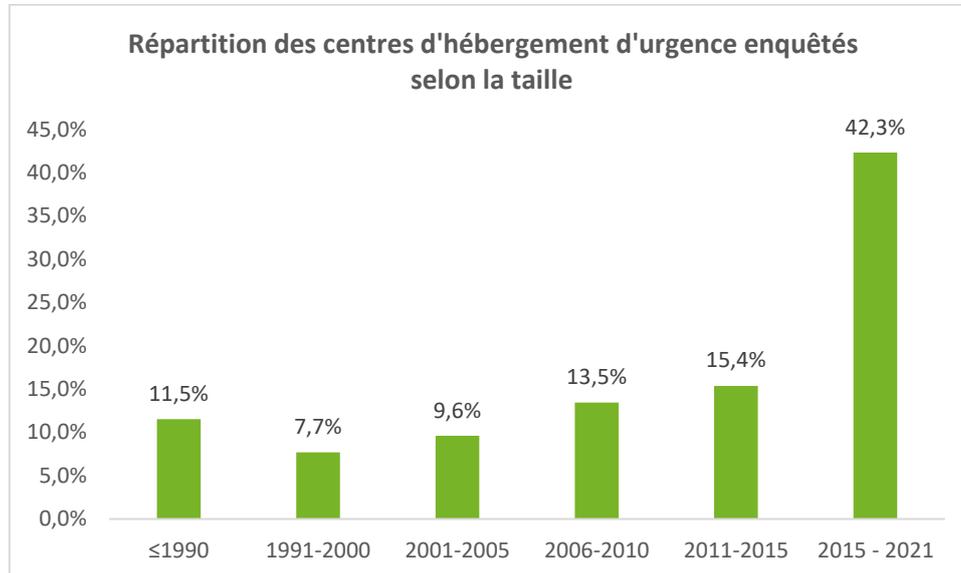
L'échantillon de structures enquêtées représente une diversité de tailles de structures. On compte **un nombre important de petites (moins de 20 places) et de grandes structures (plus de 60 places)** qui représentent chacune 37,7% de l'échantillon. Le plus petit centre est composé de 5 places, quand le plus grand comprend 284 places. Les centres enquêtés représentent au total 2785 places.



Ancienneté des centres et état des locaux

Les centres ayant répondu à l'enquête sont relativement récents : la moitié a été créée après 2013, et 42,3% des centres ont été créés après 2015, dont près de 6% en 2021. Ces chiffres reflètent la

dynamique de l'hébergement d'urgence, le nombre de centres étant en forte hausse ces dernières années.



Dans leur majorité (77%), les centres interrogés n'ont pas bénéficié de travaux d'humanisation, ce qui paraît logique vu qu'une partie non-négligeable a été créée après 2015. Ceux qui en ont bénéficié sont entre autres des centres plus anciens créés dans les années 1970 ou 1990. Un projet d'humanisation serait un besoin pour 41% des centres n'ayant pas bénéficié de travaux. Il s'agit en moyenne de centres ayant été créés en 2007.

L'existence de places dédiées

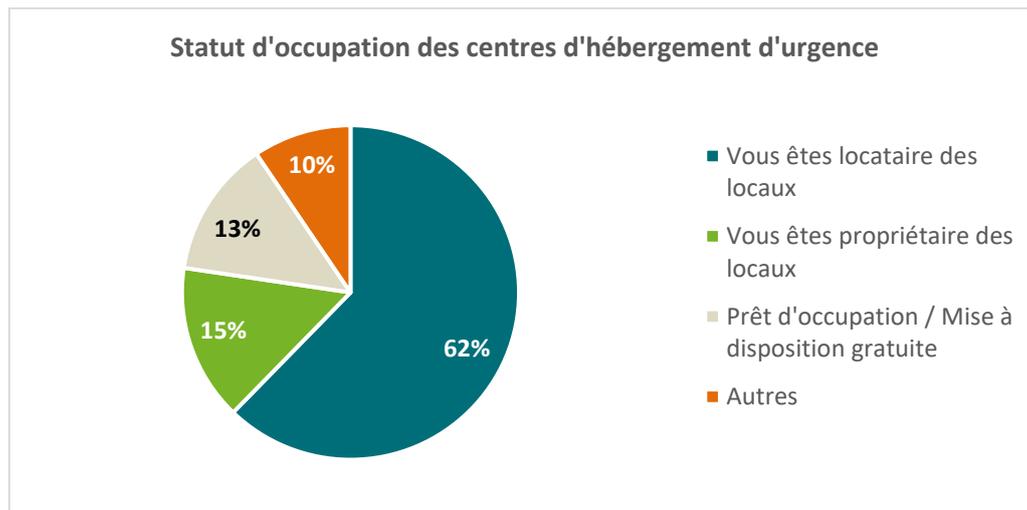
Les centres ayant répondu à l'enquête ont été interrogés sur deux catégories de publics spécifiques : les personnes à mobilité réduite (PMR) et les femmes victimes de violence.

- **72% des centres n'ont pas de places dédiées aux PMR.** Sur les 28 % qui en ont, le ratio médian est de **6,7% de places adaptées aux PMR.**
- **81% des centres n'ont pas de places dédiées aux femmes victimes de violences.** Sur les 19% concernés, le ratio médian est de 20% de places dédiées, sachant que parmi ces centres, certains sont spécialisés et accueillent majoritairement ou uniquement ce public spécifique.

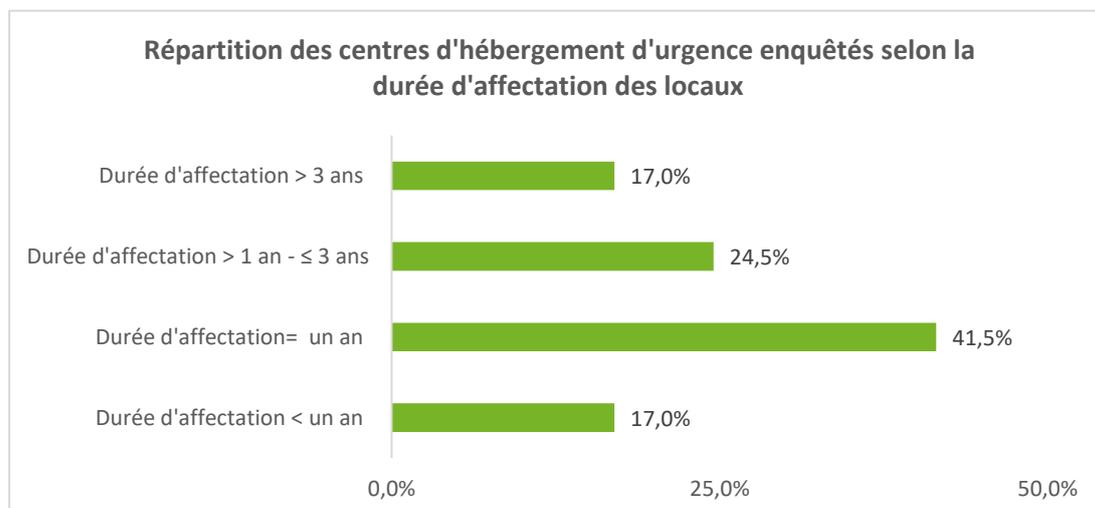
Il ressort de ces données que **dans leur très grande majorité, les centres n'ont pas de places dédiées à l'accueil de ces publics spécifiques**, ce qui interroge sur l'adaptation des conditions d'accueil et d'accompagnement au regard de leurs besoins particuliers. En effet, avec ou sans places dédiées, ces publics spécifiques peuvent être accueillis par les centres d'hébergement d'urgence.

Situation immobilière

Les centres d'hébergement d'urgence interrogés sont **majoritairement locataires de leurs locaux (62%), ce qui n'est pas sans impact sur les coûts auxquels ils font face**. Une petite partie seulement est propriétaire du bâti (15%), tandis que 13% disposent d'une mise à disposition qui permet d'alléger leurs charges (paiement uniquement des fluides). Une minorité (10%) est dans une situation particulière (par exemple en bail emphytéotique, ou dans un mixte de location / propriété).



La durée d'affectation des locaux est également très variable selon les structures. Une minorité de structures (17%) connaît des durées d'affectation supérieures à 3 ans. Il s'agit entre autres de structures propriétaires ou en situation de bail emphytéotique, ou qui ont négocié un bail de longue durée. A l'inverse, une majorité des centres a une durée d'affectation égale ou inférieure à un an (58,5%), ce qui correspond souvent à la temporalité des conventions avec l'Etat³. On peut formuler l'hypothèse que cette courte durée d'affectation induit un manque de visibilité et donc une préférence pour le statut locatif.



³ Quand elle diffère de la durée d'affectation des locaux (le plus souvent à la baisse), la durée des conventions avec l'Etat est majoritairement de 12 mois, une temporalité qui correspond à celle des subventions versées.

La Fédération considère qu'au regard du caractère pérenne de ces centres dont la durée d'existence réelle est dans la très grande majorité des cas supérieure à un an, il est nécessaire de leur accorder un financement pluriannuel via des conventionnements avec l'Etat. Ce type de financements permettrait de sécuriser les établissements et de renforcer leurs capacités de gestion.

L'encadrement par du personnel qualifié & la présence de bénévoles

Les réponses aux questions sur l'encadrement par des professionnels dont des intervenants sociaux sont difficilement exploitables telles quelles, du fait de plusieurs erreurs de saisie. La lecture de ces données doit donc faire l'objet de précautions.

Seules 44 réponses sur 54 sont exploitables. Les résultats corrigés montrent un **ratio moyen d'ETP** (tous types d'intervenants confondus) **par place de 0,14** (soit 14,2 ETP pour 100 places / 1 ETP pour environ 7 places). **Le ratio de travailleurs sociaux par place est de 0,07** (soit 7 ETP pour 100 places / 1 ETP pour un peu plus de 14 places).

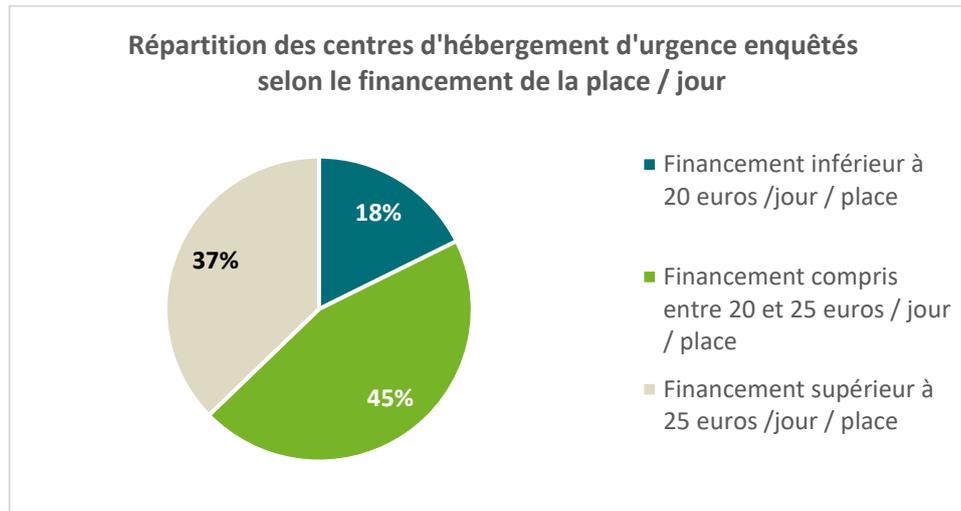
Au sein des équipes, la présence d'intervenants sociaux paraît importante, avec un ratio moyen de 0,62 travailleurs sociaux / intervenants (en ETP). Une majeure partie d'entre eux détient un diplôme du travail social. Cette qualification des intervenants sociaux peut avoir un effet sur les coûts observés.

Une majorité de centres (74% vs 26%) ne fait pas appel à de bénévoles : ainsi, malgré des dynamiques de coûts à la baisse, le bénévolat ne semble pas avoir une place importante dans le modèle de fonctionnement des structures, qui privilégient le recours à des professionnels rémunérés. Pour les structures qui mobilisent des bénévoles, le nombre médian de bénévoles amenés à intervenir par structure est de 5 personnes.

Le financement de l'hébergement d'urgence et les modèles économiques des centres

Les niveaux de financements

Les niveaux de financements des structures par place convergent autour de 27€/jour/place en moyenne (soit 9 855€ par an par place). **La majorité des structures (63%) a un financement inférieur ou égal à 25€/jour/place** (soit inférieur ou égal à 9 125€ par an par place), mais 37% des organismes répondants ont un coût supérieur à 25 €, dont 25% ont un coût supérieur à 34€.



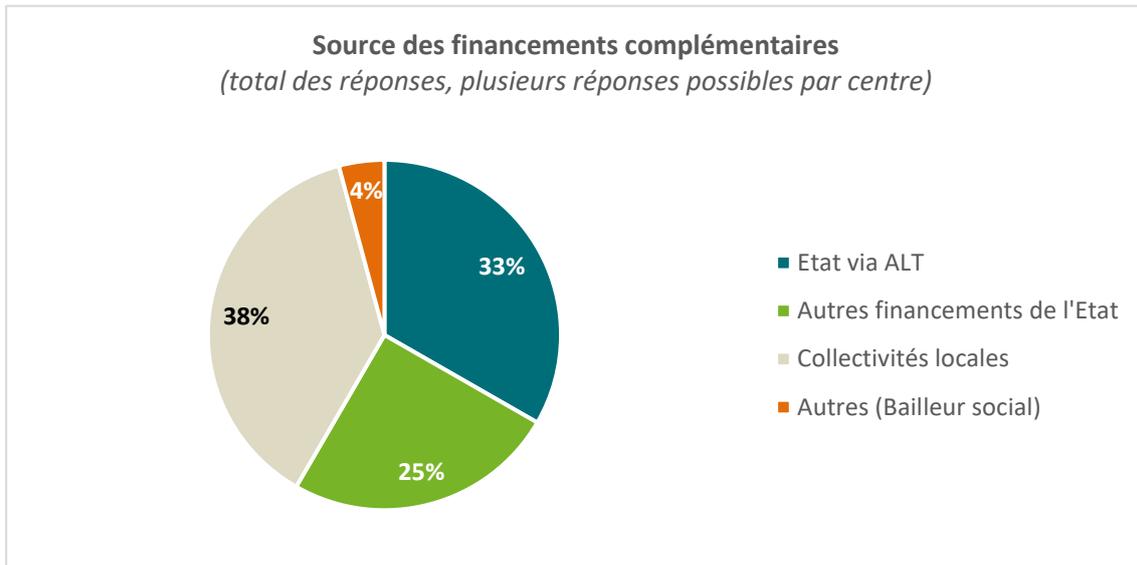
Le financement minimal déclaré est de 9,76 €/jour/place. Il correspond à une structure de 20 places créée en 2010 avec un taux d'encadrement de 1,41 professionnels (ETP), qui est locataire des locaux, l'accueil se faisant dans des unités de vie partagées dans le diffus.

Si l'on croise l'implantation géographique des centres avec les niveaux de financements, **on peut notamment constater que les centres d'hébergement des régions très urbanisées avec un marché immobilier tendu ont des financements supérieurs à 25€/ jour / place** (départements franciliens, des Bouches-du-Rhône et du Nord).

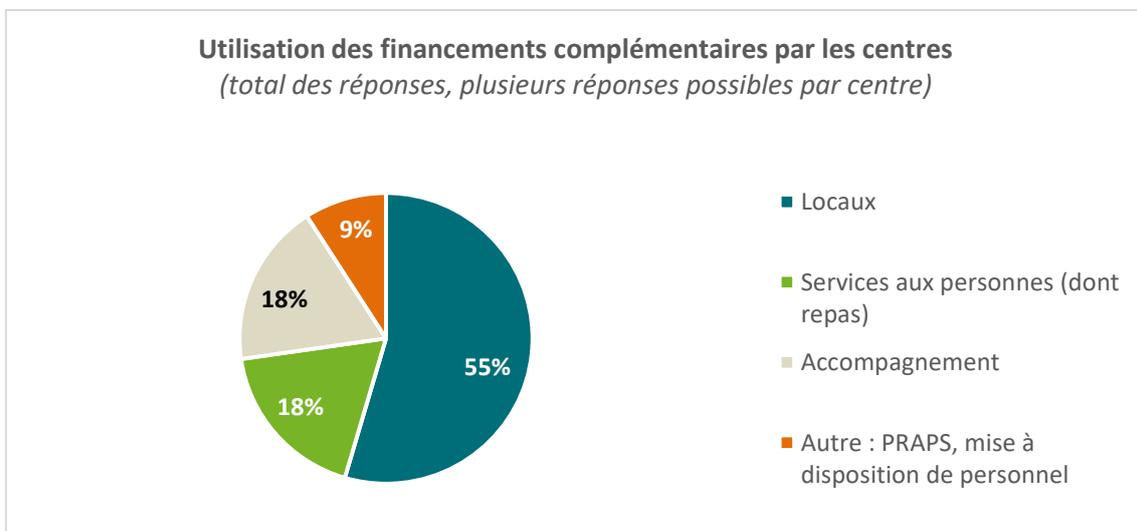
Si l'on regarde le niveau de financement à la place / jour des centres d'hébergement en fonction de leur année de création, on s'aperçoit que **la dynamique de créations de centres d'hébergement observée dans les années 2016-2021 par rapport à la période 2011-2015 est notamment portée par des centres d'hébergement moins bien financés** (le nombre de centres d'hébergement avec des places ayant un niveau de financement inférieur à 20€/jour augmente deux fois plus vite que le nombre total de centres entre les périodes 2011-2015 et 2016-2021).

Le modèle économique des centres d'hébergement : financements complémentaires et mutualisation des coûts

En plus des financements à la place dont ils disposent, **36% des centres disposent de financements complémentaires ou d'aide non monétaire (mise à disposition) par l'Etat ou d'autres financeurs**. Ces financements complémentaires sont principalement issus de l'Etat (58%) (et notamment via l'ALT – 33%) et des collectivités territoriales (37%). On peut s'interroger sur cette part importante de l'ALT dans les financements complémentaires attribués aux centres d'hébergement (l'ALT ne finançant pas de l'accompagnement), et plus généralement sur l'importance des financements complémentaires accordés par l'Etat aux centres d'hébergement. Il y a là une logique contradictoire : d'un côté l'Etat sous-finance les places d'hébergement d'urgence, de l'autre il accorde des fonds complémentaires pour compenser des financements à la place insuffisants.



Ces financements complémentaires sont utilisés majoritairement pour financer les locaux (55%) (ce qui s'explique en partie par les financements ALT, fléchés vers le logement et pas l'accompagnement), dans une moindre mesure les services aux personnes -dont repas (18%) ou l'accompagnement (18%).



Seulement 11% des centres bénéficient de financements liés à l'accueil de publics spécifiques, à savoir :

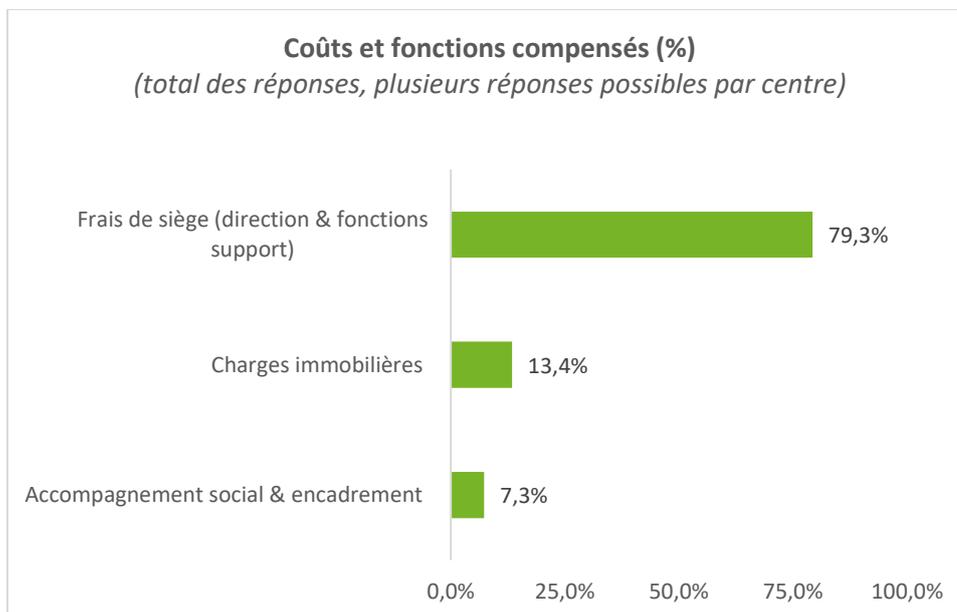
- Public placé sous main de justice (PPSMJ) (financement par la DAP, le département, le FSE...)
- Femmes victimes de violences (financement par la DDETS)
- Familles (financements via les Départements)

Or, la plupart des centres d'hébergement d'urgence accueillent ces publics, qui sont par ailleurs identifiés comme prioritaires par le plan Logement d'Abord (pour les femmes victimes de violence et

les PPSMJ) et par la Stratégie de lutte contre la pauvreté (pour les familles). Afin de contribuer à la mise en œuvre de ces objectifs nationaux, il est nécessaire que les centres d'hébergement soient mieux financés pour pouvoir adapter et étayer leur accompagnement vis-à-vis de ces publics spécifiques, ce y compris via des financements d'autres ministères, via les collectivités territoriales, ou d'autres partenaires.

Par ailleurs, pour 74% des centres répondants, leurs charges, y compris leurs frais indirects (direction, fonctions support, etc.) sont supportées par d'autres activités. C'est notamment l'activité de CHRS qui vient compenser les coûts et charges de l'HU, pour plus de la moitié des centres interrogés. Cette compensation peut se traduire entre autres par la mutualisation du personnel (intervenants sociaux, veilleurs de nuit, agents hôteliers de proximité, du personnel d'accueil, etc.) et des locaux. Cette nécessité de s'appuyer sur d'autres dispositifs met en avant l'insuffisance des moyens alloués aux centres d'hébergement d'urgence. Ces résultats démontrent aussi que le CHRS a une place centrale pour aider au développement d'autres structures. Les coupes budgétaires initiées par l'Etat dans les crédits CHRS risquent donc de fragiliser tout l'écosystème de l'hébergement, au-delà des seuls CHRS déjà impactés.

Les coûts et fonctions compensés sont avant tout les frais de siège (qui comprennent à la fois les frais liés à la direction et aux fonctions support, administratives comme logistiques).



Positionnement vis-à-vis des financements : comparaison entre structures satisfaites et insatisfaites

Un peu plus de la moitié des répondants (53%) considère que le coût financé n'est pas adapté au centre dont ils assurent la gestion. Ils bénéficient d'un financement de 23,7€/place/jour en moyenne⁴. Ils suggèrent à la place un prix de 34,3€ (prix moyen suggéré).

En comparaison, les centres satisfaits des financements dont ils disposent ont des places financées à **30€/jour/personne en moyenne.**

La comparaison plus détaillée entre les structures satisfaites ou non satisfaites des financements dont elles disposent permet d'avoir un aperçu des coûts et de leurs discriminants, ainsi que des modèles économiques des centres⁵.

Les structures non satisfaites bénéficient de financements moindres (alors même qu'elles ont davantage de financements complémentaires), elles sont de taille légèrement plus petite (45,8 places vs 60,2), avec un taux d'encadrement un peu plus élevé (0,16 ETP/place vs 0,11 ETP/place), et elles mobilisent moins de bénévoles (14,3% vs 40%). Elles assurent davantage que les structures « satisfaites » une prestation d'alimentation (80% vs 56%) et compensent davantage les coûts de l'hébergement d'urgence avec d'autres activités (82% vs 64%). La part des logements en collectif des structures non-satisfaites est légèrement inférieure que celle des structures satisfaites (49,3% vs 53,5%).

	Structures non satisfaites du financement dont elles disposent	Structures satisfaites du financement dont elles disposent
Taille de la structure (moyenne)	45,8 places	60,2 places
Ratio ETP / place	0,16 ETP / place	0,11 ETP/place
Mobilisation de bénévoles	14,3% - Oui *	40% - Oui *

⁴ En comparaison avec les données de l'Etude nationale des coûts (ENC), on peut constater que le financement reçu en moyenne par les répondants non satisfaits est légèrement supérieur au coût du GHAM 6R, héberger & accueillir, de 26,3€/place, et que le financement demandé se rapproche du coût du GHAM 1R (héberger, accueillir et alimenter) de 36,3€ place/jour.

⁵ Pour rappel, l'ENC reconnaît plusieurs déterminants des coûts :

- La taille de l'établissement : de 0 à 19 places, de 20 à 39 places, de 40 à 59 places, plus de 60 places
- Le statut immobilier : Propriétaire, Locataire, Autres Configurations
- La présence ou non de services intégrés
- La présence ou non de bénévoles
- La gratuité ou non des denrées alimentaires
- La typologie des publics accueillis (composition familiale, dominante de publics accompagnés)
- Les types de places installées :
 - o Des places exclusivement permanentes
 - o Des places exclusivement temporaires
 - o Des places permanentes auxquelles sont adossées des places temporaires

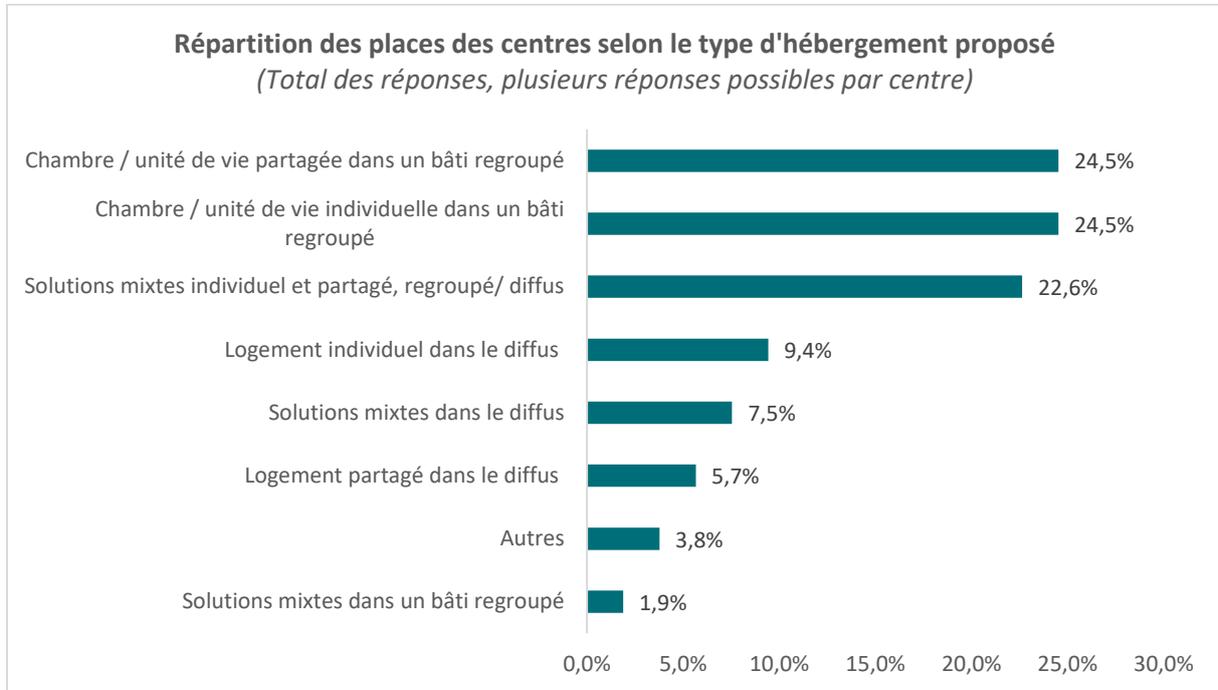
Statut immobilier	64% locataires 18% propriétaires 7% bénéficiaire d'une convention d'occupation à titre gratuit	60% locataires 12% propriétaires 20% bénéficiaires d'une convention d'occupation à titre gratuit
Part du collectif	Locaux collectifs à 49,3%	Locaux collectifs à 53,5%
Prestation d'alimentation assurée	80% - Oui*	56% - Oui*
Financements complémentaires	43% - Oui*	28% - Oui*
Compensation des coûts de l'HU	82% - Oui*	64% - Oui*

** Lecture : XX% de centres mobilisent des bénévoles, assurent une prestation d'alimentation, ont des financements complémentaires, compensent les coûts de l'HU via d'autres dispositifs.*

En résumé, dans le cas présent, les discriminants les plus importants pour expliquer la différence de coûts financés entre structures satisfaites et non-satisfaites des financements dont elles disposent sont la mobilisation des bénévoles, le statut immobilier (et notamment les conventions de mise à disposition), ainsi que l'existence ou non d'une prestation d'alimentation. De ce fait, les structures non-satisfaites des financements dont elles disposent « bricolent » davantage avec des financements complémentaires et leurs autres activités pour compenser le sous-financement de leurs places par l'Etat, cela alors que leurs places coûtent visiblement plus chères que les places des structures satisfaites de leurs financements.

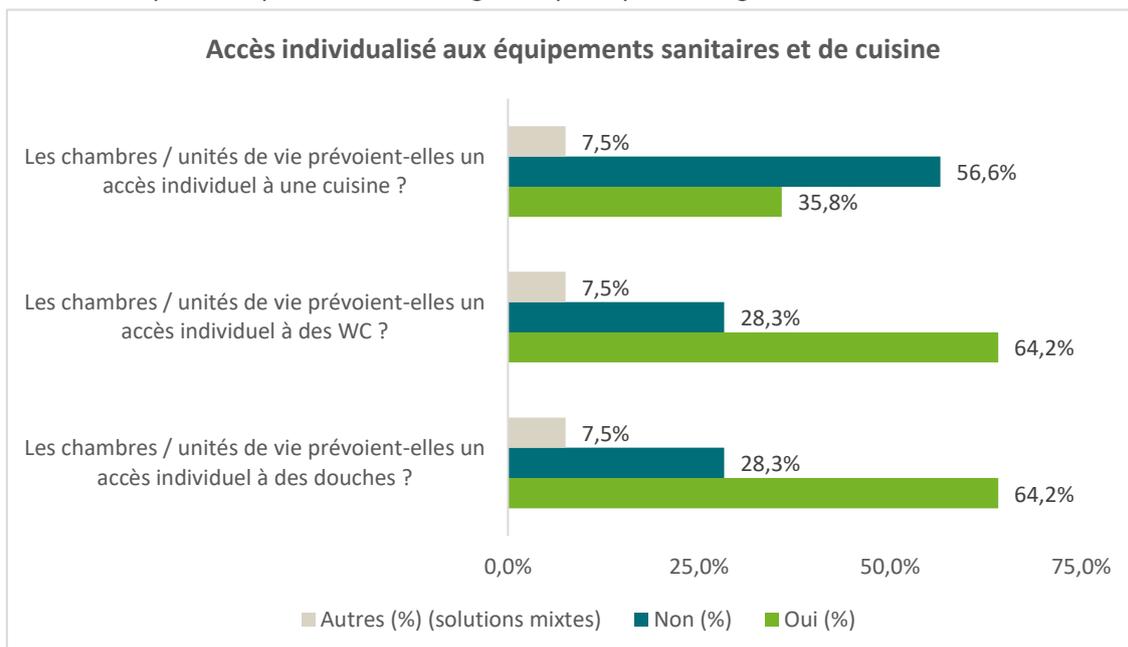
Les prestations proposées par les centres d'hébergement

Les conditions d'hébergement



L'hébergement se fait majoritairement dans un bâtiment regroupé (50,9%) ou via des solutions mixtes regroupé / diffus (22,6%), l'hébergement uniquement dans le diffus étant minoritaire (22,6%).

Les chambres partagées représentent par ailleurs 53% en moyenne (59% pour la médiane) des solutions d'hébergement. Les solutions individuelles, plus coûteuses, restent donc minoritaires, alors qu'elles correspondent pourtant davantage aux principes du Logement d'abord



L'accès à des WC et une douche individuels est majoritaire, que la solution d'hébergement soit individuelle ou partagée, en diffus ou en collectif. A l'inverse, **l'accès à des cuisines individuelles n'est pas la norme pour plus de la moitié des centres interrogés (56,6%)**, ce qui reflète sans doute la prévalence des cuisines collectives dans les structures de bâti regroupé. Sur ce dernier point, si la Fédération reconnaît le rôle des cuisines collectives qui peuvent notamment être un support d'ateliers (apprentissage de la cuisine, de la diététique, échanges culturels, etc.), elle se positionne également en faveur d'un accès renforcé des personnes hébergées à des cuisines individuelles. Ces dernières participent en effet de l'amélioration des conditions d'hébergement et de l'autonomisation des individus. La restructuration des centres en ce sens doit pour cela pouvoir être accompagnée et financée.



En termes d'équipements et d'aménagements, **plus de la moitié des centres est équipée d'une salle commune, d'un équipement informatique (dont Wifi) ou d'un espace collectif de cuisine, ce qui laisse néanmoins des marges de progression non-négligeables**. Concernant l'équipement informatique des centres, la Fédération rappelle que le [Fonds Initiatives Locales contre l'Exclusion \(FILE\) de la Fondation Bruno](#) finance des projets portés par ses adhérents, et permet notamment de financer du matériel informatique ou des formations à l'usage du numérique.

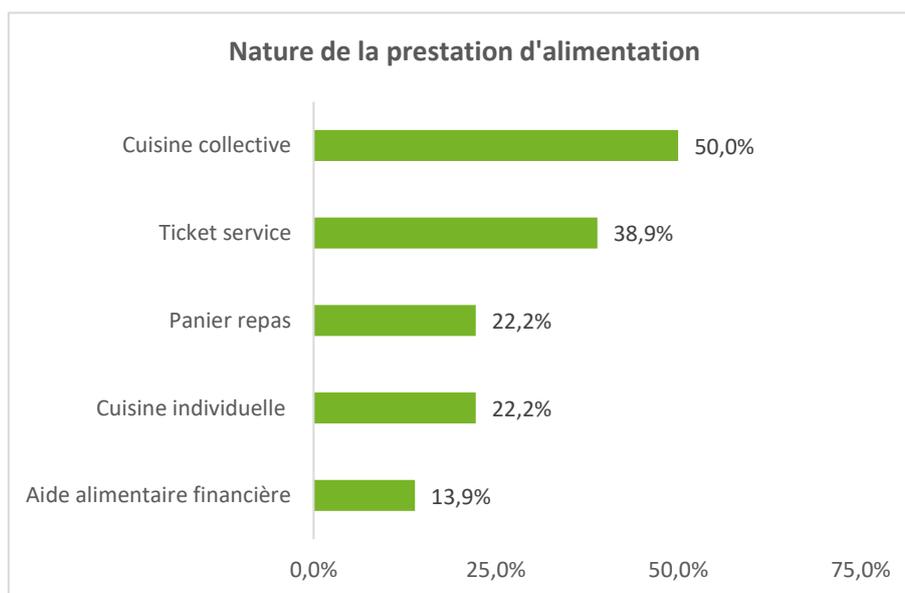
Les aménagements pour les publics spécifiques (PMR, familles avec enfants, femmes seules ou avec enfants) se retrouvent dans encore moins de centres : moins d'un tiers des centres ont un espace dédié à la parentalité, moins d'un quart disposent d'une accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, et 11% seulement ont un espace réservé pour les femmes isolées avec ou sans enfants. Le caractère inadapté des centres conduit souvent à un recours à l'hôtel pour les ménages concernés, alors que cela constitue tout autant une réponse inadaptée aux besoins, en particulier pour les familles avec enfants.

Enfin, d'autres équipements ou aménagements sont cités, comme un chenil, une bagagerie, une bibliothèque, une buanderie, etc.

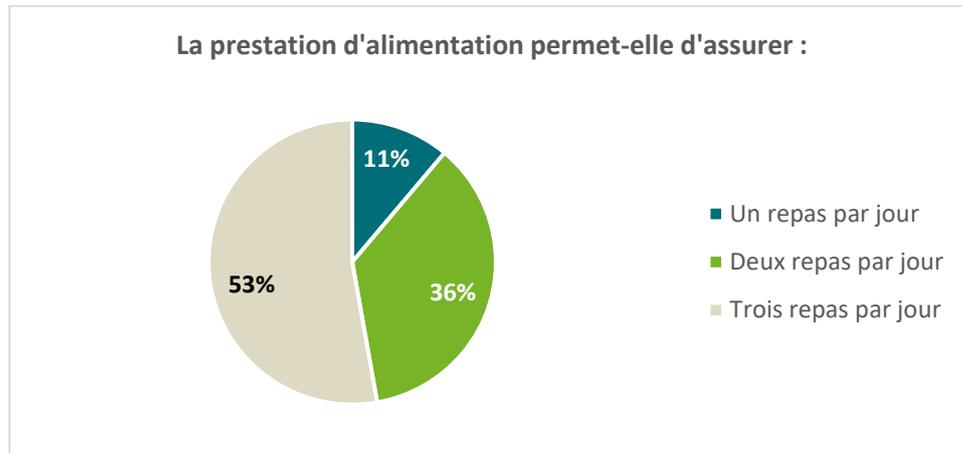
La Fédération plaide pour que **davantage d'espaces puissent être dédiés aux publics spécifiques et pour que les structures travaillent davantage à l'accessibilité de leurs locaux**, mais souligne que ce travail sur l'inclusivité, l'adaptation et l'accessibilité des espaces ne peut se faire sans des financements renforcés des structures.

L'accès à l'alimentation

68% des 53 structures ayant renseigné le questionnaire assurent une prestation d'alimentation, qui **se traduit en premier lieu par de la cuisine collective (50%)**. Néanmoins, les solutions « financières » telles que le ticket service (38,9%) ou un « pécule » dédié à l'alimentation (13,9%), qui participent de l'autonomie des personnes et du respect de leurs pratiques alimentaires, représentent au total 52,8% des prestations. Plusieurs solutions peuvent être mobilisées par une même structure. Pour les structures qui distribuent un ticket service, son montant moyen est de 4,5€.



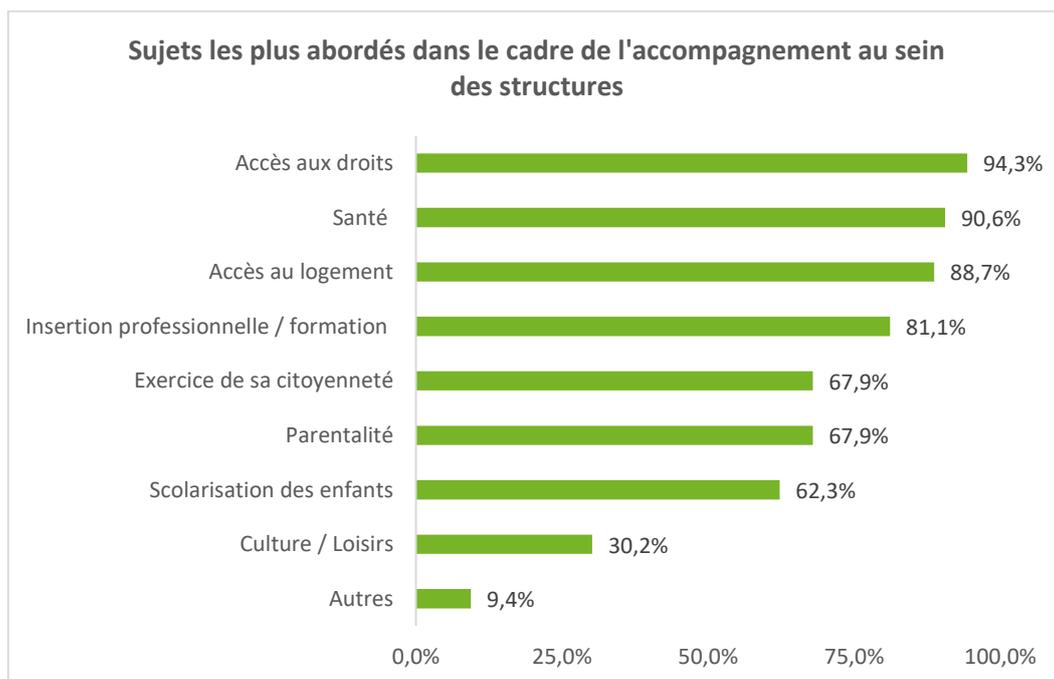
Dans une petite majorité des centres (53%), la prestation d'alimentation permet d'assurer aux personnes hébergées **trois repas par jour**, une régularité à laquelle devraient tendre les structures, dans la mesure du possible, et qui nécessite pour cela d'avoir des financements ou dons en nature disponibles.



Parmi les structures qui assurent une prestation d'alimentation, 44% ne sont pas concernées par le fait de devoir alimenter des ménages avec jeunes enfants, et de devoir ainsi répondre à des besoins spécifiques (lait infantile, alimentation adaptée, etc.). Parmi celles qui sont concernées, 28% de structures déclarent être en mesure de répondre à ces besoins, la même proportion de structures déclare ne pas y arriver. La Fédération rappelle à cet égard que la nourriture pour les bébés et jeunes enfants représente un surcoût pour les structures. Elle doit pouvoir être financée à la hauteur des besoins nutritionnels de ce public spécifique, au risque sinon d'engendrer des risques de malnutrition et sous-nutrition particulièrement dommageables pour cette tranche d'âge.

L'accompagnement social mis en œuvre par les structures enquêtées

Les structures ont été interrogées sur les prestations d'accueil et d'accompagnement qu'elles mettent en place.



Il en ressort que **les thématiques les plus abordées** sont **l'accès aux droits, la santé et l'accès au logement** :

- **L'accès aux droits est un sujet abordé par la quasi-totalité des structures**, ce qui montre bien le rôle des structures d'hébergement d'urgence en matière d'orientation et de facilitation dans les démarches d'ouverture des droits, qui conditionnent la suite du parcours des personnes accueillies.
- La santé est également un sujet très abordé par les structures d'hébergement, ce qui dénote de l'importance de cette problématique et de la nécessité d'y apporter des réponses renforcées, alors que la population sans-domicile est exposée à des risques sanitaires accrus, somatiques comme psychiques.
- L'accès au logement est un volet de l'accompagnement déployé dans près de 89% des structures.

L'insertion professionnelle est abordée dans une majorité de structures (plus de 80%). Il serait néanmoins nécessaire d'avoir une connaissance plus fine sur la nature du travail engagé sur l'insertion professionnelle, s'il s'agit d'une simple inscription à Pôle Emploi ou d'un accompagnement plus qualitatif.

Environ 2/3 des structures mettent également en place des actions sur les sujets de parentalité et de scolarisation des enfants. La Fédération rappelle à cet égard l'importance d'intégrer une réflexion sur la parentalité et la place des enfants dans le cadre d'une démarche d'accompagnement social global de familles en situation d'exclusion. [Un guide a été publié récemment](#), issu de travaux avec nos adhérents, pour identifier les besoins des enfants et familles accompagnées et identifier des pistes d'évolution ou projet pour mieux les prendre en compte au sein des structures d'hébergement et d'accompagnement.

Enfin, **la culture et les loisirs sont des sujets abordés par seulement 1/3 des structures, ce sujet pouvant peut-être sembler moins prioritaire au regard des situations de grande détresse sociale des personnes accueillies dans les structures d'urgence**. La Fédération considère néanmoins que l'accès à la culture et aux loisirs est un outil d'intervention sociale, vecteur de vie sociale et d'émancipation, et rappelle l'importance de reconnaître les droits culturels dans l'accompagnement global des personnes : tous les individus sont porteurs de cultures et doivent pouvoir vivre et participer à la vie culturelle. L'expression de ces droits culturels doit pouvoir à ce titre être encouragée dans les structures d'hébergement d'urgence comme dans toutes les autres structures du secteur AHI. Cela passe par la formation initiale et continue des professionnels (travailleurs sociaux, animateurs) mais aussi et surtout par le montage d'actions spécifiques. La Fédération a ainsi monté le [programme Respirations](#), au côté de Cultures du Cœur et des Petits Débrouillards, afin de permettre l'accès aux pratiques culturelles pour les familles, les enfants et jeunes sans domicile, ou encore le [programme Vacances pour tou.te.s](#) en partenariat avec l'Agence nationale pour les Chèques Vacances. Ces actions nécessitent des financements dédiés. La Fédération mobilise pour cela des partenaires privés tels que la Fondation JM Bruneau qui finance via le Fonds Initiatives Locales contre l'Exclusion (FILE) des actions éducatives et socioculturelles. Elle en appelle sur ce point à davantage de coopération interministérielle pour renforcer les financements d'ores et déjà existants.

L'ensemble de ces résultats montre que **les centres d'hébergement d'urgence ayant répondu au questionnaire s'efforcent de mettre en œuvre un accompagnement social personnalisé, conformément aux dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles⁶**. Comme le rappelle une structure interrogée, au sein des centres d'hébergement d'urgence, « *l'accompagnement social est indispensable et ne peut se limiter à la seule mise à l'abri. [...] De très nombreuses situations ont pu être solutionnées par un accès à une solution durable de logement et l'accès à des démarches de soins sans rupture de traitement* ». Ce constat plaide pour un renforcement des moyens dédiés à l'accompagnement au sein des structures d'hébergement d'urgence, ce qui se retrouve dans les propositions des adhérents (cf. ci-dessous).

Les pistes d'amélioration suggérées par les adhérents pour améliorer les prestations

Les responsables des centres d'hébergement ayant participé à l'enquête ont eu la possibilité d'exprimer des propositions d'actions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et des conditions d'hébergement. Des réponses ont été recueillies pour l'ensemble des centres. Toutes ciblent en priorité la **nécessité d'avoir des financements réhaussés**, afin de pouvoir renforcer l'accompagnement sur plusieurs volets ainsi que d'offrir des conditions d'accueil plus satisfaisantes :

- **L'amélioration du bâti est citée à de nombreuses reprises comme un enjeu prioritaire.** L'objectif est de pouvoir rénover des structures parfois vieillissantes (et ainsi réaliser des économies d'énergie), de créer des chambres individuelles au plus près des normes du logement, d'avoir davantage d'espaces collectifs, ainsi que des cuisines individuelles pour une meilleure autonomie des personnes accompagnées. Cela passe notamment par la mise en œuvre de projets d'humanisation, qui sont donc finalement bien un besoin pour une partie non-négligeable de centres enquêtés.
- **Plusieurs centres soulignent également la nécessité d'avoir un budget renforcé pour l'alimentation et l'hygiène, ainsi que des aides financières et/ou matérielles pour les personnes sans ressources.** Certains centres rappellent que les montants financés pour la prestation d'alimentation sont par exemple trop bas pour assurer 3 repas par jour et par personne, alors que cela serait pourtant une pratique souhaitable.
- **De très nombreux centres insistent sur l'importance de renforcer l'accompagnement social dans l'hébergement d'urgence, et appellent pour cela à embaucher davantage de professionnels qualifiés.** La présence de ces intervenants permettrait de travailler plus en profondeur les problématiques spécifiques de chaque personne hébergée, sachant que le public hébergé sur les places d'urgence présente souvent des besoins d'accompagnement renforcés. Les répondants soulignent que c'est justement la mise en œuvre d'un tel accompagnement qui pourrait favoriser un retour plus rapide vers le droit commun.

⁶ Articles [L345-2-3](#) et [L 345-2-2](#) du CASF.

- **Le renforcement de l'accompagnement social implique aussi pour les centres enquêtés une pluridisciplinarité accrue des équipes, avec la mobilisation de personnel soignant et thérapeutique** (infirmier.e, psychologue). L'enjeu est de pouvoir mettre en œuvre un accompagnement plus développé sur le volet santé, notamment en matière de réduction des risques et de prévention des addictions, mais également sur le volet juridique pour favoriser l'accès aux droits.
- **Le numérique est également identifié comme un besoin important, qu'il s'agisse d'équipements ou de la médiation numérique pour accompagner les usagers.** L'achat de matériel comme la formation des professionnels nécessite des financements spécifiques.
- Enfin, les répondants des centres interrogés souhaiteraient pouvoir **développer davantage d'actions sur la citoyenneté, l'accès aux droits mais aussi l'accès aux loisirs et à la culture**, qui sont pour l'instant des dimensions moins investies de l'accompagnement (cf. ci-dessus). Il s'agit là d'autant d'animations et d'activités qui relèvent de l'accompagnement social et qui devraient pouvoir être au cœur du projet associatif de la structure.

Au-delà de financements renforcés, d'autres pistes ont été suggérées par les professionnels des centres ayant renseigné le questionnaire :

- **Pérenniser les places d'urgence** (plutôt qu'une ouverture saisonnière), pour permettre une professionnalisation et un ancrage du personnel ;
- **Réaffirmer le principe de continuité de l'hébergement**, essentiel au secteur AHI et déjà consacré par les textes (article L345-2-4 du CASF). En effet, les adhérents de la Fédération sont de plus en plus nombreux à faire état de durées de séjour limitées pour les places d'hébergement d'urgence avec des rotations quotidiennes, hebdomadaires, ou mensuelles, soit autant de pratiques qui fragilisent le principe de continuité.
- **Enclencher des rapprochements avec d'autres secteurs** et notamment des bailleurs sociaux pour travailler la fluidité des parcours et imaginer des solutions (par exemple en termes de captation de logements). Ce travail de création et d'animation des partenariats implique d'avoir du temps dédié mobilisable parmi les équipes et les directions des centres, et doit pouvoir être reconnu en tant que tel.

Conclusion

Cette enquête n'a pas l'ambition d'être exhaustive ni représentative des réalités très diverses que recouvre l'hébergement d'urgence, tant en termes de pratiques d'accompagnement que de prestations, de statut et de niveau de financement. Néanmoins, les **résultats recueillis viennent alimenter plusieurs demandes déjà portées par la Fédération, à commencer par la nécessité de mettre fin à la dynamique de dégradation des prix constatée dans le secteur de l'hébergement d'urgence**. A l'inverse, au regard des remontées de nos adhérents étayées par la présente enquête, il paraît plus que jamais incontournable de rehausser le niveau de financement des places d'urgence afin

de garantir des conditions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement de qualité, proches des standards CHRS. Sur ce dernier point, **la Fédération rappelle qu'elle est favorable à une transformation des places HU en places CHRS, à condition que cette « CHRisation » s'opère avec des financements augmentés**, pour éviter un nivellement par le bas de la qualité des places de CHRS.

Les autres demandes portées par les adhérents dans le cadre de cette enquête, comme la possibilité d'offrir un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins spécifiques des publics, la poursuite de l'humanisation des centres, le renforcement de la pluridisciplinarité des équipes d'intervenants ou encore la pérennisation des places d'urgence sont également au cœur du plaidoyer de la Fédération. Elles ont notamment été portées récemment dans le cadre de **ses propositions pour le projet de loi de finances 2022** ainsi que dans le document de travail sur une [loi de programmation « de la rue à l'hébergement et au logement »](#) remis à la Ministre du logement en septembre dernier.