

Un dispositif spécifique pour l'enquête Sans Domicile 2012 en France

Françoise YAOUANCQ¹

En janvier/février 2012, l'INSEE et l'INED ont réalisé une enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement et de distribution de repas, enquête dite Sans Domicile 2012. Cette enquête s'adresse à des personnes qui constituent une population vulnérable notamment au regard de leurs conditions de vie précaires (pas de logement personnel), de leur situation face à l'emploi, d'un état de santé moins bon que dans la population générale,

I. Présentation générale

L'objectif de cette enquête est de combler une lacune du système statistique afin de mieux connaître une population qui, faute de disposer d'un logement, échappe aux enquêtes traditionnelles.

Le début des années 1990 a été marqué par une volonté croissante de mieux connaître les personnes sans domicile. Un groupe de travail a ainsi été constitué au sein du CNIS de 1993 à 1996. Les travaux ont conduit à la réalisation d'une première enquête menée par l'INED en 1995 en région parisienne et à la première enquête nationale en France en 2001. La méthode utilisée s'inspire des méthodes utilisées aux Etats-Unis.

Cette première enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas (dite aussi enquête « Sans Domicile ») avait été réalisée en janvier-février 2001 auprès de 4084 adultes francophones utilisateurs de services d'hébergement et de distribution de repas dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus. Les enfants les accompagnant ont été recensés mais ils n'ont pas été enquêtés ; il en était de même des non-francophones. Même si plusieurs enquêtes de ce type avaient été conduites aux États-Unis, il s'agissait de la première enquête nationale de ce genre en Europe, qui s'appuyait sur des enquêtes similaires conduites par l'Ined dans les années 1990.

Le projet « Sans Domicile 2012 », piloté conjointement par l'Insee et l'Ined, a consisté à reconduire cette enquête avec quelques adaptations pour tenir compte des évolutions du dispositif d'aide aux sans-domicile, et quelques améliorations. Il s'agit notamment de répondre à une demande exprimée par le Conseil national de l'information statistique, que la récente saisine du Conseil par M. Apparou sur la connaissance du mal-logement a renforcée et à la demande des associations pour les non-francophones.

Par personnes sans domicile, on entend ici personnes ayant passé la nuit précédant le jour où elles sont enquêtées dans un service d'hébergement ou dans un lieu non prévu pour l'habitation. Le sous-ensemble des personnes qui ont passé la nuit dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, parc, parking, cage d'escalier...) sont appelées ici sans-abri.

L'enquête Sans Domicile 2012 a pour objectif principal de décrire les caractéristiques des sans-abri et des autres sans-domicile. On vise donc avant tout à comparer les personnes sans domicile avec la population vivant en logement ordinaire sur des thématiques comme la

¹ Institut national de la statistique et des études économiques, Direction des statistiques démographiques et sociales, Division Conditions de Vie, Timbre F420, 18 bd Adolphe Pinard, 75675 Paris Cédex 14
email : francoise.yaouancq@insee.fr

santé, l'emploi, le niveau de vie. On cherche également à décrire les difficultés d'accès au logement, ainsi que les trajectoires ayant amené les personnes à la situation de sans-domicile, afin d'identifier les processus d'exclusion. L'enquête permettra enfin d'estimer l'effectif des personnes sans domicile, et plus généralement des utilisateurs des services enquêtés.

L'enquête est conçue pour produire des résultats représentatifs au niveau national. Elle ne pourra pas fournir d'enseignements au niveau d'une région ou d'une agglomération, si ce n'est éventuellement l'agglomération parisienne.

Le protocole de l'enquête prévoit d'atteindre les personnes sans domicile via les associations ou organismes qui gèrent les services d'hébergement et de distribution de repas ou d'accueil qui leur sont destinés. Il est donc essentiel, très en amont du projet, d'associer les fédérations nationales et les grandes associations afin qu'elles sensibilisent ensuite les associations locales.

II. Quelle méthode utilisée ?

Les personnes sans domicile échappent aux enquêtes habituelles de l'INSEE qui interrogent des personnes occupant des logements tirés au sort dans le recensement de la population. Aucune base de sondage ne permet de les repérer.

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

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

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

Enfin, il existe bien d'autres informations disponibles sur le plan national mais elles proviennent essentiellement d'organismes gestionnaires de dispositifs d'aide ou de grandes structures d'accueil mais elles sont collectées souvent auprès de responsables de structures plutôt que de personnes sans domicile elles-mêmes.

Du fait de la grande mobilité des personnes sans domicile dans les divers services d'aide, la juxtaposition de données sur la fréquentation de ces dispositifs entraîne inévitablement des doubles comptes et ne permet pas de dresser un tableau général de la population privée de domicile. Par ailleurs, rien ne garantit que ces informations couvrent l'ensemble des situations. Enfin, quand bien même les parcours des sans-domicile dans les différentes structures seraient connus, l'agrégation de données provenant des dispositifs n'aurait pas de sens car les méthodes de collecte, et les nomenclatures sont souvent non comparables. Toutefois, les travaux récents sur les personnes utilisant les domiciliations ou les projets associés au **SIAO** (service intégré d'accueil et d'orientation), le système d'information mis en place par la Fédération Nationale des Associations pour la Réinsertion Sociale (FNARS) pour recueillir au niveau national les données des 115, sont des signes d'une évolution de l'utilisation de ces données.

La méthode utilisée dans l'enquête de 2012 est celle qui a été utilisée en 2001 (également lors des enquêtes précédentes) : elle découle des méthodes utilisées aux USA pour interroger cette population : time-location sampling (TLS). On associe un lieu et un moment.

Dans ce type d'enquêtes, le lieu correspond à un service proposé à la population ciblée.

En effet, lorsque la population d'intérêt fréquente des lieux peu fréquentés par le reste de la population (dans le cas des sans-domiciles, il s'agit des services qui leur procurent des repas, un hébergement, des vêtements, etc.), on peut échantillonner ces lieux après en avoir fait une liste exhaustive et tirer un échantillon de personnes qui les fréquentent. Il faut également prendre en compte les moments où la population d'intérêt fréquente ces lieux.

La méthode généralisée du partage des poids permet de prendre en compte le fait qu'un individu peut fréquenter plusieurs lieux et d'établir un estimateur sans biais. Il y a donc des inégalités de fréquentation d'une personne à l'autre.

Le principe consiste à :

- Établir une liste complète des lieux fréquentés et des moments où ils sont fréquentés (exemple : les heures d'ouverture des services pour les sans-domicile)
- Tirer des couples lieux/moment (exemple : un service de restauration ouvert aux personnes en grande précarité pour le déjeuner du midi)
- Tirer les individus sur le lieu sélectionné et au moment où il est ouvert
- Calculer des pondérations qui permettent de prendre en compte les différences d'utilisation des services par les individus

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

Plus précisément, le champ retenu comprend les services suivants :

- hébergement en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale ; urgence, stabilisation, insertion ou autre CHRS)

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

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

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

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

Par ailleurs, en 2012 des enquêtes ont eu lieu du lundi au samedi midi, le samedi soir et le dimanche restant exclus ; l'enquête de 2001 était réalisée les jours de semaine hors week-end.

Une enquête méthodologique réalisée en 2009 auprès des services de petit-déjeuner et accueils de jours avec repas (enquête réalisée à Toulouse) et haltes de nuit a permis de montrer que l'ajout de ces services permettaient d'augmenter le nombre de sans-abri d'environ 5%. En effet, en 2001, le nombre de sans-abri enquêté restait trop faible malgré les différents efforts réalisés pour les joindre.

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

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

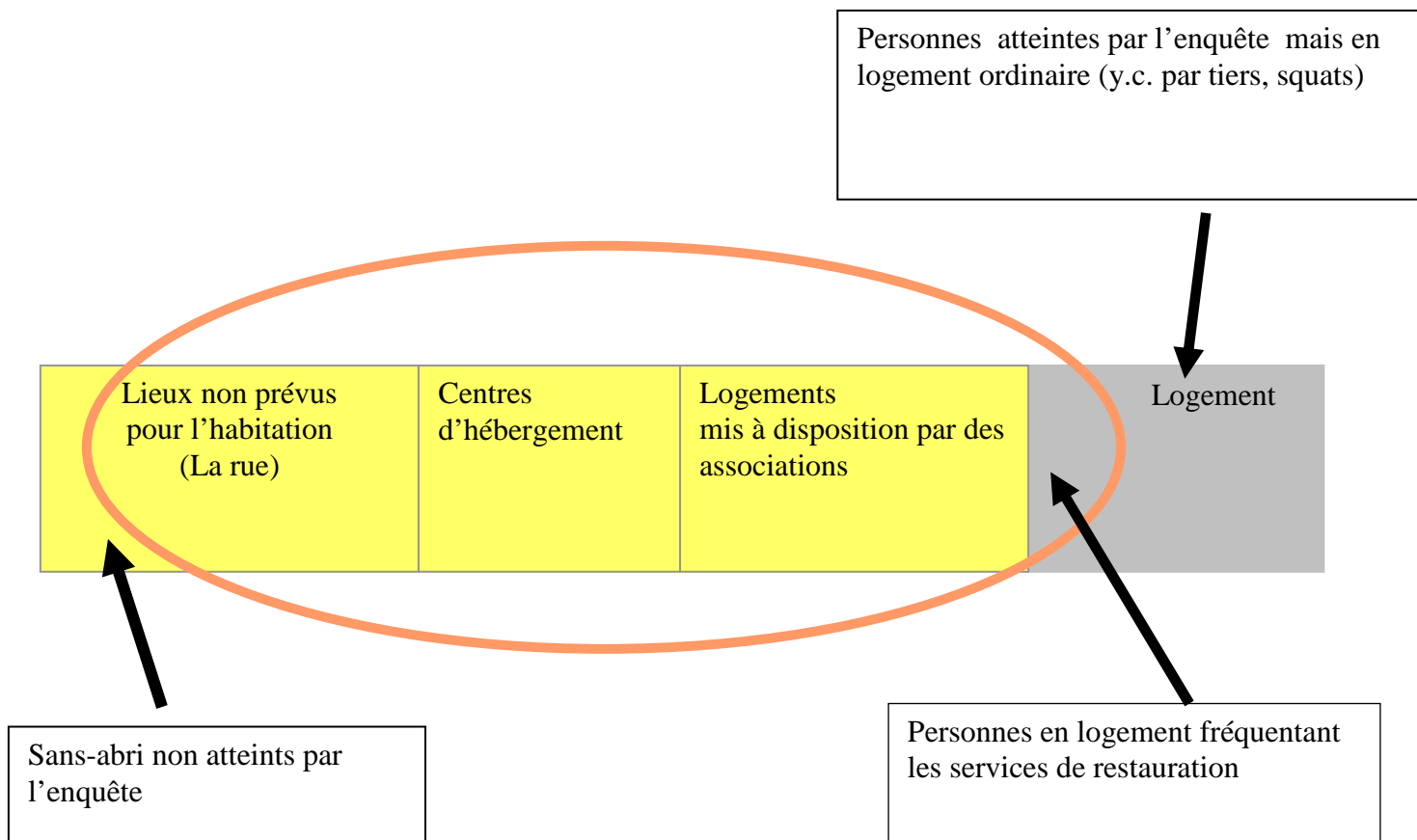
Par ailleurs, pour tenter de récupérer davantage de sans-abris, les services de restauration et accueils de nuit ont été sur-représentés.

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

Cette extension de champ suppose d'attribuer des poids aux questionnaires auto-administrés renseignés par des francophones et à ceux renseignés par des non-francophones ; cela nécessite une organisation particulière pour mesurer la proportion de non-francophones lors de la visite.

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

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



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

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

La méthode utilisée nécessite d'avoir une pondération prenant en compte la fréquentation des lieux : on utilise alors la méthode de partage des poids afin d'avoir des résultats sur les personnes (passage d'un poids prestations aux personnes).

III. Conséquences sur la préparation des entretiens auprès des personnes sans-domicile

La méthode utilisée combine des lieux de fréquentation et des dates de visites à des moments particuliers : nuit, matin, midi et soir.

Cette méthode nécessite donc de :

1. constituer la base de sondage des services entrant dans le champ de l'enquête dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus
2. dresser la liste des prestations proposées à un niveau fin : par exemple, pour l'hébergement, on distingue l'hébergement regroupé (chambres ou logements fournis par un organisme ou une association à une même adresse) de l'hébergement dispersé (logements fournis par un organisme ou une association disséminés sur le territoire de la commune ou de plusieurs communes)
3. récupérer les informations nécessaires à la préparation du tirage : par exemple, le nombre de personnes adultes fréquentant le service
4. connaître les jours d'ouverture prévisibles du service pendant la période de collecte

L'étape 1 a été réalisée par l'équipe de conception de l'enquête aidée des directions régionales.

Les étapes 2, 3 et 4 ont été réalisées par les enquêteurs des directions régionales lors d'une enquête téléphonique spécialement dédiée.

L'enquête téléphonique a alors permis de constituer la liste des lieux X dates (base des services x jours) correspondant à une prestation (nuitée, repas du matin, midi et soir).

Les tirages des couples service x jour ont été faits proportionnellement à la fréquentation journalière moyenne annoncée par l'association lors de l'enquête téléphonique.

Pour passer des prestations aux individus, il est nécessaire de demander, lors de l'entretien, les services fréquentés au cours des 7 derniers jours et cela pour chacune des prestations recensées. En conséquence, une partie de l'entretien avec la personne permet de noter les différents lieux où la personne a pris son repas (matin, midi et soir) et passé la nuit. Cela permet de différencier les différents individus selon leur fréquentation des services. On calcule donc le nombre de fois où une personne utilise un service du champ de l'enquête. Pour passer du poids prestation au poids individus, on divise par le nombre de liens (nombre de fois où la personne a fréquenté un service du champ de l'enquête au cours des 7 jours précédant l'enquête).

Le dispositif Sans Domicile 2012 s'est déroulé selon les étapes suivantes :

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

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

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

4/ La mise à jour (15 juin 2011 au 31 juillet 2011) de la base des services, afin de prendre en compte les éventuelles modifications intervenues depuis l'enquête téléphonique.

5/ Une enquête téléphonique réalisée par les gestionnaires des directions régionales auprès des services créés et/ou des associations nouvellement créées

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

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

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

Une des clés de réussite de cette enquête est le principe de confidentialité des données tant pour les services que pour les individus.

IV. La méthode d'échantillonnage

Le tirage des individus est réalisé par les enquêteurs à la date prévue lors du tirage.

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

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

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

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

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

- Si le service est fréquenté par 16 personnes adultes ou moins : d'une façon générale toutes les personnes sont contactées ; soit elles répondront au questionnaire individu francophone soit elles se verront remettre un questionnaire auto-administré en français ou en langues étrangères ; si elles ne peuvent répondre, elles seront classées en impossible. Dans certains cas, le nombre de personnes tirées n'est pas de 16 : hébergement en hôtel seul en urgence, hébergement dispersé hors urgence par exemple.

- Si le service est fréquenté par plus de 16 personnes, le nombre de contacts varie de 8 à 16 en fonction du type de service et du nombre de personnes fréquentant le service le jour j.

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

V. Le protocole de collecte

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

L'équipe d'enquêteurs est constituée de 2 enquêteurs (un échantillonneur et un interviewer) quand le service dispose d'une liste : il s'agit plutôt des services liés à l'hébergement.

L'équipe d'enquêteurs est constituée de 3 enquêteurs (un échantillonneur et deux interviewers) quand le service ne dispose pas de liste ou quand le service est très rapide (restauration, plans grand froid...). Cette équipe est renforcée par un ou deux agents des directions régionales de l'Insee (ou de la direction générale).

1. L'enquêteur échantillonneur envoie un courrier à la personne responsable du service
2. l'échantillonneur prend un premier rendez-vous (environ 15 jours avant la date de la visite) afin d'organiser la collecte pour le jour j. A cette occasion, il récupère le nombre d'usagers prévus pour la date t. Il repère comment organiser la collecte lorsqu'il s'agit de services de distributions de repas : endroit où se positionner pour dénombrer les personnes
3. il contacte l'ensemble de l'équipe pour communiquer les informations nécessaires à l'enquête le jour de la visite (heure et lieu du rendez-vous notamment)
4. le jour de la visite, l'équipe se rend dans le service : l'échantillonneur détermine les personnes à interroger selon la table de tirage lorsque le service dispose d'une liste. Si ce n'est pas le cas, l'échantillonneur compte les personnes utilisant le service et désigne aux enquêteurs les personnes à contacter pour réaliser un questionnaire long ou un questionnaire auto-administré. L'enquêteur interviewer qui prend contact avec chaque personne doit noter sur une fiche spécifique : le sexe, si la personne est francophone ou non ainsi que le résultat du contact.

Les échantillonneurs doivent impérativement respecter ces consignes afin d'assurer la meilleure représentativité possible. En effet, les enquêteurs ne doivent pas choisir et aller d'emblée vers les personnes les plus disposées à répondre. La tentation peut être forte : éviter

d'aller vers celui qui est seul, qui est fatigué ou malade et inversement, aller vers quelqu'un qui est disposé à répondre induirait nécessairement un biais.

Pour aider à la réalisation dans les services jugés plus difficiles et limiter les biais liés à l'échantillonnage, des agents des directions régionales de l'Insee et de la direction générale étaient présents dans la plupart des services de restauration, haltes de nuits, services d'hébergement d'urgence et plans grand froid.

VI. Le questionnaire auto-administré

Le questionnaire a été ajouté à la demande des associations afin de disposer d'informations concernant les personnes non-francophones.

L'INED s'est chargé de la préparation de ce questionnaire et a testé différentes versions.

L'ajout du questionnaire auto-administré permet de récupérer de l'information concernant les non-francophones mais aussi de l'information concernant les francophones refusant de répondre à un entretien qui dure une heure environ.

Cette décision a un impact sur les informations devant être récupérées.

En effet, comme il n'existe aucune base de sondage des personnes sans-domicile, il est nécessaire de récupérer de l'information permettant à la fois de réaliser le calage sur marges (sexe et caractère francophone/non francophone) et de calculer les poids.

Pour le calcul des poids individus, en théorie, il serait nécessaire de disposer de la même information que celle figurant dans les questionnaires individus longs concernant les semainiers. Toutefois, dans un questionnaire auto-administré, il n'est pas envisageable de recenser l'ensemble des lieux où la personne a mangé et dormi au cours des 7 jours précédant le jour de l'enquête. Ce serait fastidieux et il est probable que peu de personnes y répondraient.

En conséquence, une solution alternative a été prise.

Ainsi, pour chaque prestation, on pose les questions suivantes :

A11 Au cours des 7 dernières nuits, combien de fois avez-vous dormi dans un lieu procuré par un service social,

une association (*par exemple : centre d'hébergement, chambre d'hôtel, accueil ouvert la nuit, etc.*) ?

0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A12 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un petit déjeuner offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A13 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un repas de midi offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

0 fois 1 fois 2 fois 3 fois 4 fois 5 fois 6 fois 7 fois

A14 Au cours des 7 derniers jours, combien de fois avez-vous pris un repas du soir offert par un service social, une association, en dehors des lieux où vous avez dormi ?

“0 fois “1 fois “2 fois “3 fois “4 fois “5 fois “6 fois “7 fois

Des études méthodologiques seront menées afin de déterminer si les francophones ayant répondu à un questionnaire auto-administré répondent aux questions concernant le semainier de la même manière que les francophones ayant répondu à un questionnaire long avec un enquêteur.

Par ailleurs, les réponses des questionnaires auto-administrés francophones seront comparées aux réponses des questionnaires auto-administrés non-francophones.

La mise en place d’un questionnaire auto-administré auprès de personnes sans domicile a ses limites. En effet, ce questionnaire ne permet pas de recueillir de l’information auprès de francophones ou non-francophones ayant des difficultés de lecture. Néanmoins, la mise en place de ce questionnaire permet tout de même de combler une partie du champ non contacté en 2001 (les non francophones).

Le questionnaire auto-administré est disponible en 15 langues dont le français :

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

Le bilan de l’enquête montre que le portugais aurait dû être ajouté à cette liste. Ceci a été constaté dans la plupart des régions.

VII. La collecte

1. Contacts auprès des services

Accueil des services

L'accueil des services a été bon la plupart du temps. Cependant, certains services enquêtés ont plusieurs fois exprimé une certaine lassitude. Celle-ci a été d'autant plus grande quand le responsable du service était aussi responsable de services interrogés à une autre adresse.

Le résultat de collecte auprès des services est élevé :

- 84 % des visites ont été réalisées
- 9% de visites correspondent à des services hors champ ou n'existant pas
- 3% sont des refus ou impossibles à joindre
- 3 % pré-visites ont été acceptées mais les visites annulées
- 1% prévisites réalisées avec refus de poursuivre

Des visites annulées en raison des effectifs annoncés dans l'enquête téléphonique supérieurs

Très vite, bien avant le début de la collecte (lors des pré-visites nécessaires aux secondes sessions de formations), il est apparu que les estimations faites concernant les effectifs dans l'enquête téléphonique étaient parfois erronées et le plus souvent surestimées.

Cela a conduit la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre à diminuer le nombre de visites dans certains cas : services où le maintien des visites aurait conduit à interroger plusieurs fois les mêmes personnes.

Les enquêteurs ont dû utiliser les tables de tirage complémentaires. Dans certains cas, des tables de tirage ont été réalisées spécifiquement, certaines tables étant quasi-identiques d'une visite à l'autre.

Des explications concernant les effectifs surévalués sont envisagées. Elles peuvent être multiples et se combiner.

1. les effectifs donnés peuvent être annuels, mensuels ou hebdomadaires au lieu de quotidiens
2. les mineurs peuvent être comptabilisés
3. les services de restaurations parlent souvent de repas et pas de nombre de personnes : le nombre de repas peut comprendre les personnes se servant plusieurs fois ou prendre en compte les mineurs s'il y en a
4. une structure comprenant plusieurs services peut ne pas avoir compris qu'il était nécessaire de différencier les effectifs selon le mode d'habitat. Un service faisant de l'insertion peut héberger des personnes en logement, en

regroupé et en chambres d'hôtels. Pour l'enquête, cela constitue 3 services mais pour le responsable, cela en fait 1 seul. Les mêmes effectifs peuvent avoir été notés trois fois

5. cela peut être dû aussi à des erreurs de saisie
6. diminution réelle par rapport à janvier 2011 (baisse de subvention dans certains services)

Quelques services mal identifiés dans l'enquête téléphonique

Dans quelques cas, des services avaient été mal identifiés dans la liste réalisée dans l'enquête téléphonique. Des services pouvaient par exemple comprendre de l'habitat dispersé et du regroupé. Un seul service a pu être identifié alors que deux auraient dû être recensés dans la base des services.

Pour d'autres services, l'activité du service avait mal été identifiée dans l'enquête téléphonique. Si cette activité entrait dans le champ, l'enquête était réalisée sinon les services étaient hors champ.

Les réserves déclenchées

L'échantillon comportait un échantillon principal dont la collecte a été assurée du 23/01/2012 au 18/02/2012 et deux réserves complémentaires au cas où le taux de réponse serait inférieur à ce qui était attendu. Le nombre de questionnaires attendus était de 4000 questionnaires exploitables.

Devant le nombre de messages envoyés par les directions régionales et le nombre de visites annulées, le déclenchement des réserves a été envisagé et mis en œuvre.

La collecte des réserves a été réalisée du 20/02/2012 au 03/03/2012.

2. Entretiens auprès des individus

Le résultat de collecte auprès des individus est le suivant :

- 80 % de questionnaires réalisés en totalité
- 16% déchets
- 1% de personnes ayant déjà été interrogées
- 3% des personnes ont abandonné en cours de route ou n'ont pas répondu à l'ensemble des questions obligatoires

Dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants, sur les 1356 visites retenues, on a 4524 questionnaires individus longs.

Questionnaires auto-administrés (QAA)

Le protocole de remise des QAA n'est pas toujours facile à respecter : les enquêtés peuvent demander aux enquêteurs de les administrer en face à face et même de les traduire par un tiers (éventuellement l'enquêteur dans certains cas). La consigne était de distribuer les QAA uniquement et de laisser les enquêtés renseigner seuls le questionnaire. Si le mode de passation est différents, cela peut générer un biais, les enquêtés ne répondent pas de la même façon. Certains enquêteurs ont aussi été amenés à aider les personnes au remplissage du questionnaire.

Les enquêteurs ont regretté l'absence de certaines langues comme le portugais.

Comme prévu dans les consignes, des QAA ont été renseignés par des personnes volontaires. Les questionnaires sont identifiés. Ils sont retirés de l'exploitation. Ils seront traités ensuite spécifiquement.

Un stylo était donné aux enquêtés pour leur permettre de répondre directement. Les enquêtés avaient aussi la possibilité de le renseigner plus tard : une enveloppe T leur était remise afin de leur permettre de le poster.

Sur 7800 QAA distribués, 50% ont été récupérés par les enquêteurs et 25% transmis par courrier. 96% des QAA sont retenus dans le champ de l'enquête. Les 4% correspondent à des QAA vierges ou à des personnes ayant souhaité répondre au questionnaire.

Il faut souligner que les personnes, compte-tenu de leur situation difficile à vivre, ont pu comprendre que le formulaire était un formulaire administratif et que cela allait leur ouvrir des droits même si les responsables des services et l'équipe d'enquêteurs expliquaient les objectifs de l'enquête. Ceci est plus particulièrement marqué pour les personnes non francophones.

Conclusion

Lors de la collecte, 10438 questionnaires ont été récupérés : 4584 QIL et 5854 QAA.