

L'enquête Sans-domicile 2012 en France

Françoise YAOUANCO

Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

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...

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 États-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 2001. 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 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.

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 est désormais de la responsabilité des communes.

D'autres enquêtes menées par d'autres organismes d'études ne sont pas représentatives au niveau national ou n'ont pas le même champ. 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. 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 et 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. 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 : elle découle des méthodes utilisées aux États-Unis 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, 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.

Le principe consiste à établir une liste complète des lieux fréquentés et des moments où ils le sont (exemple : les heures d'ouverture des services pour les sans-domicile), tirer des couples lieux/moments (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 joindre 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 d'hébergement, de distributions de repas (midi, soir ou petits-déjeuners), intérieur ou extérieur, accueil de jour, lieux mobilisés pour les Plans Grand froid proposés par les services ou organismes d'aide.

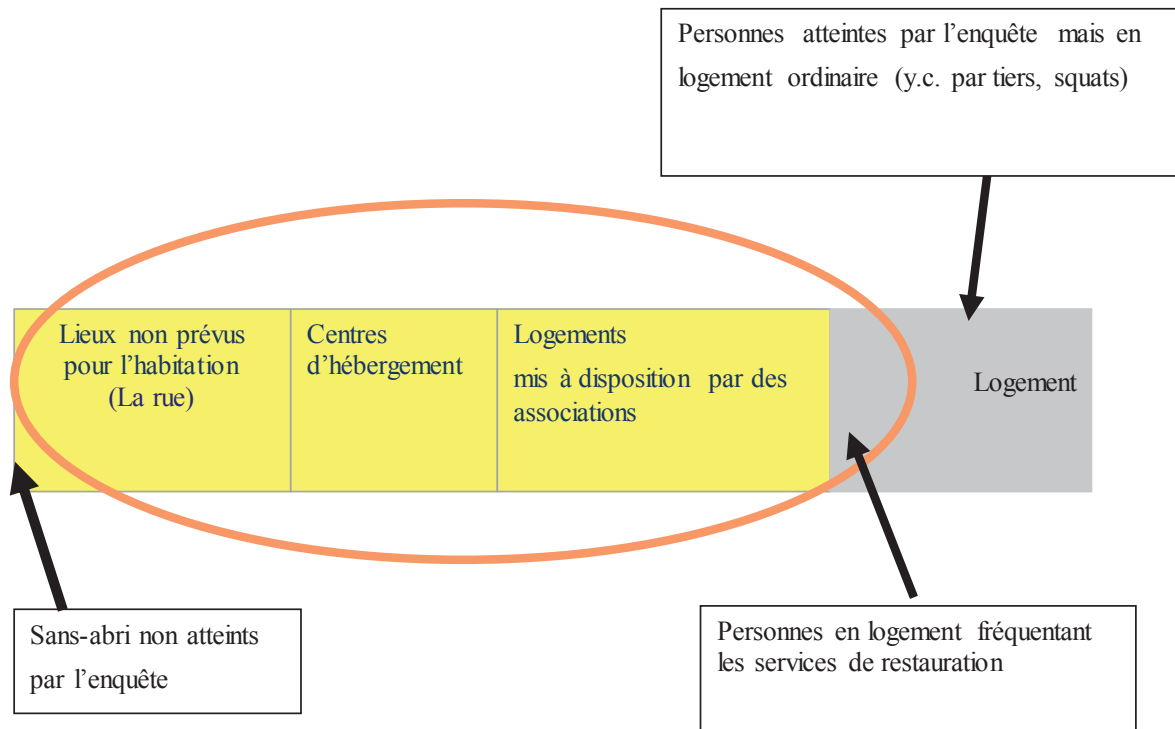
Le champ de l'enquête de 2012 a été élargi par rapport à celui de l'enquête de 2001 puisque sont introduits les services de petit-déjeuner proposés par les associations, les services ouverts dans le cadre du Plan Grand froid, les accueils de nuit, les accueils de jour, les espaces solidarité insertion avec petit-déjeuner ou repas.

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 désaffecté...) 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 a conduit en 2012 à enquêter aussi des personnes se rendant dans des distributions de petits-déjeuners (une enquête méthodologique réalisée en 2009 montre que le taux de sans-abri contactés augmente de 5 %).

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 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 et les sans-domicile vivant dans des agglomérations de moins de 20 000 habitants, les sans-domicile non francophones qui parlent des langues non prévues dans le cadre du questionnaire non-francophones. 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 et les services recensés. Les données des services recueillies sur ces agglomérations ainsi que les résultats d'une enquête complémentaire menée par l'Ined permettront d'extrapoler les résultats de l'enquête auprès des individus à l'ensemble des agglomérations de plus de 5 000 habitants. L'enquête complémentaire menée par l'Ined a eu lieu en même temps que l'enquête dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus.

FIGURE 2 – METHODE DE L'ENQUETE SD 2012



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).

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. Pour cela, il est nécessaire de constituer la base de sondage des services entrant dans le champ de l'enquête dans les agglomérations de 20 000 habitants ou plus (réalisée par l'équipe de conception de l'enquête, aidée des directions régionales), dresser la liste des prestations proposées à un niveau fin (distinction entre hébergement regroupé et dispersé par exemple), récupérer les informations nécessaires à la préparation du tirage (nombre de personnes adultes fréquentant le service, jours d'ouverture prévisibles du service pendant la période de collecte). Ces informations ont été collectées par les enquêteurs des directions régionales lors d'une enquête téléphonique spécialement dédiée. Celle-ci 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 elle a pris son repas (matin, midi et soir) et passé la nuit. Cela permet de distinguer 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 de plus de 20 000 habitants en 2006 (1^{er} semestre 2010). Les 30 agglomérations de plus de 200 000 habitants ont été systématiquement retenues ;
- 2/ Un recensement complet des services d'hébergement et de distribution de repas (y compris petits-déjeuners) dans ces agglomérations échantillonnées ;
- 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.

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.

Le protocole de tirage 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 qui 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. Les enquêteurs disposent des informations nécessaires au tirage des individus, sous forme de tables de tirage.

Le protocole de collecte

Les enquêteurs travaillent en équipe de 2 : un échantillonneur et un interviewer (services disposant d'une liste, souvent les services d'hébergement), ou 3 : un échantillonneur et deux interviewers (services ne disposant pas de listes comme les services de restauration, Plans Grand froid). Le protocole de collecte est le suivant :

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*. À cette occasion, il récupère le nombre d'utilisateurs 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.

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.

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 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, les questions suivantes ont été posées :

- **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 à celles 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, romani, roumain, serbo-croate, mandarin. Le bilan de l'enquête montre que le portugais aurait dû être ajouté à cette liste.

Le protocole concernant le contact d'une personne non francophone est particulier. En effet, pour connaître la langue comprise par les personnes interrogées non francophones, les interviewers disposent d'une carte multi-langues présentant en une phrase l'enquête. Cette phrase a été traduite dans les 14 langues : « Bonjour, pourriez-vous prendre quelques minutes pour répondre à une étude anonyme qui s'intéresse aux conditions de vie des personnes qui, comme vous, fréquentent les services d'hébergement et de distribution de repas ? Nous vous remercions pour votre participation ! ».

La collecte

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 la 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, et 1 % de pré-visites 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 formation), 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. La surévaluation des effectifs est due notamment à des effectifs donnés par an, mois ou semaine au lieu de par jour, à la comptabilisation des mineurs, à la confusion entre le nombre d'utilisateurs et le nombre de repas servis pour les services ou à des erreurs

de saisie ou une 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 janvier au 18 février 2012, et deux réserves complémentaires, au cas où le taux de réponse serait inférieur à ce qui était escompté. Le nombre de questionnaires attendus était de 4 000 exploitables. Les réserves ont été mises en œuvre du 20 février au 3 mars 2012.

Entretiens auprès des individus

Le résultat de la collecte auprès des individus donne 80 % de questionnaires réalisés en totalité, 16 % de déchets, 1 % de personnes ayant déjà été interrogées et 3 % des personnes ayant abandonné en cours de route ou n'ayant pas répondu à l'ensemble des questions obligatoires.

Dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants, sur les 1 356 visites retenues, on a 4 524 questionnaires individus longs, dont 4 419 sont exploitables (soit 98 %). Un questionnaire a été défini comme exploitable si le semainier est renseigné pour plus de la moitié et s'il est possible de déterminer précisément la situation de l'enquêté la veille de l'enquête. Ceci est primordial parce que conditionnant la classification de la personne selon notre définition (situation de la personne la veille de l'enquête) : personne hébergée par une association en logement ou dans une chambre, personne sans abri ou personne locataire (ou propriétaire) de son logement.

Des effectifs obtenus lors de la pré-visite soumis à des fluctuations

Les effectifs obtenus lors de la visite peuvent être inférieurs à ceux donnés en pré-visite par la personne responsable du service rencontrée par l'échantillonneur. En effet, même si l'échantillonneur a bien compris la nécessité d'avoir un chiffre le plus près de la réalité, cela dépend aussi de l'information donnée par le responsable ou de la personne du service qui donne l'information à l'enquêteur. La fréquentation des services baisse lors de la réception du RSA, les personnes en profitent pour aller dans une chambre d'hôtel par exemple.

Par ailleurs, les conditions météorologiques influent sur les effectifs, notamment dans les services de restauration. Dans ces conditions, un service interrogé pour plusieurs visites peut avoir des fréquentations différentes d'une visite à l'autre. La détermination de la table de tirage n'est pas évidente.

Les conditions climatiques

Pendant la collecte, deux semaines ont été difficiles (du 30 janvier au 12 février) : il a fait très froid, ce qui a rendu la collecte dans les services de restauration extérieure très difficile. Il a été observé que la fréquentation était moindre les jours où il faisait très froid. Les services notés Plan Grand froid (salles ou gymnases ouverts en période de très grand froid) dans l'échantillon ont pu être enquêtés la semaine 2 de collecte. En effet, les dates de visite de ces services avaient été notées pour la première semaine avec comme principe le report d'une semaine sur l'autre si le service était fermé la première semaine. Lors de la collecte, on a observé que l'ouverture de ces services avait modifié le comportement de certains sans-domicile. En effet, la plupart du temps, ces salles ou gymnases étaient ouverts toute la journée, conduisant ainsi certaines personnes à rester dans ces structures plutôt que d'aller dans les services où elles se rendaient habituellement. Et, symétriquement, il a été constaté, dans certains services de restauration, des effectifs inférieurs à ceux attendus, les responsables des sites définis Plan Grand froid ouverts fournissant des sandwiches.

Entretiens

Le contact des personnes tirées au hasard ne pose pas de problème si la taille de l'équipe est suffisamment dimensionnée et les rôles de chacun bien définis à l'avance. Le thème est difficile et, pourtant, les enquêtés se sont livrés. Certains ont même pleuré pendant tout l'entretien. Ils disaient que cela leur faisait du bien de parler, d'être considéré. Peu de personnes ne vont pas au bout des entretiens, comme l'indique le nombre de questionnaires partiels. Il faut toutefois noter que certaines parties ou questions ont pu ne pas être posées au cours de l'entretien parce qu'elles étaient trop douloureuses pour l'enquêté. Certaines personnes ont pu être tirées plusieurs fois : la deuxième fois, les enquêteurs demandaient de répondre à nouveau aux questions socio-démographiques et au semainier. Lorsqu'elles refusaient, un questionnaire auto-administré leur était proposé. À la fin de l'entretien, les personnes recevaient une sacoche, cadeau très apprécié.

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 faire 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 différent, cela peut générer un biais, les enquêtés ne répondant 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. Les enquêtés avaient la possibilité de le renseigner plus tard : une enveloppe T leur était remise afin de leur permettre de le poster.

Sur 7 800 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 % restants 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.

Dispositif de formation

Le dispositif de formation est primordial dans ce genre d'enquêtes : les équipes d'enquêteurs avaient 3 jours de formation. Un premier jour était destiné à expliquer les objectifs de l'enquête, le travail de préparation et les méthodes d'échantillonnage des individus. Ensuite, ils avaient un exercice terrain : l'équipe prenait contact, après le premier jour de la formation, avec un responsable d'un service enquêté la première semaine de collecte de façon à préparer la visite. Une semaine plus tard, l'équipe d'enquêteurs suivait les 2 autres jours de formation, dont une demi-journée était consacrée au débriefing de la pré-visite organisée dans le service (exercice apprécié qui a permis de dédramatiser les différentes situations observées et rappeler les points importants évoqués lors de la première journée). Une assistante sociale ou un responsable d'une association sont intervenus. Après ces deux jours de formation, les enquêteurs devaient réaliser un exercice pour mieux connaître le questionnaire (renseigner un questionnaire avant d'aller sur le terrain à l'aide d'un scénario). Ce questionnaire était alors relu par un gestionnaire de l'enquête, chargé de préciser les consignes de collecte.

L'apurement des documents

Le travail d'apurement sur une enquête de ce type est très important. Les enquêteurs travaillent dans des conditions difficiles, avec une population qui se prête au jeu mais auprès de laquelle il faut s'adapter. Le nombre de documents à renseigner et à relire par les enquêteurs est important. L'apurement des données doit se faire à 3 niveaux : visite, questionnaires longs et QAA.

Les visites

Les informations indispensables au calcul des poids visites, prestations, calage nécessitent d'être minutieusement vérifiées. Pour une visite, les éléments indispensables à vérifier sont : l'existence du service, l'activité du service dans le champ de l'enquête, la fréquentation, le nombre de contacts réalisés, la répartition des différents contacts par genre ou selon le caractère francophone/non francophone.

8.2. Les questionnaires longs

L'ensemble du questionnaire doit être vérifié : la cohérence, les valeurs aberrantes mais aussi le remplissage du semainier, qui est un outil indispensable pour passer des prestations aux individus. Le semainier n'est pas simple à renseigner : les enquêtés peuvent être fatigués et, dans ce cas, la qualité du remplissage est moins bonne. Généralement, les enquêtés se rappellent très bien des premiers jours mais beaucoup moins des suivants. Néanmoins, les

résultats montrent que les semainiers sont assez bien renseignés mais qu'ils comportent des informations parfois incohérentes. Le travail d'apurement du semainier détaillé est très lourd.

Les questionnaires auto-administrés

Certaines données des QAA peuvent servir à définir les marges de la population enquêtée. Les variables qui seront vraisemblablement utilisées doivent être vérifiées soigneusement : l'âge, le sexe, le pays de naissance et le diplôme pour les personnes nées en France. Dans un second temps, l'apurement du semainier de ce questionnaire doit aussi être vérifié. Un rapprochement des données obtenues dans les QAA sera réalisé avec les informations obtenues dans le semainier détaillé des questionnaires longs.

Conclusion

Lors de la collecte, 10 438 questionnaires ont été récupérés : 4 584 QIL et 5 854 QAA.

Sur les 4 584 QIL, 4 478 sont exploitables (semainier exploitable et questions concernant la situation vis-à-vis du logement renseignées). Sur les 5 854 QAA, 167 (3 %) ont été écartés : certains n'étaient pas renseignés, d'autres avaient été renseignés par des personnes volontaires (ces questionnaires étaient repérés lors de la collecte) ou des personnes hors champ (personne de l'association). Enfin, quelques-uns étaient illisibles.

Sur le champ des agglomérations de plus de 20 000 habitants, le nombre de questionnaires exploitables au maximum est de 10 106 : 4 419 QIL et 5 687 QAA. Certains QAA seront écartés lors de l'exploitation (situation où il n'est pas possible d'identifier la situation de la personne la veille de l'enquête selon la définition choisie).