

2019

# ANNEXES



## LOGEMENT D'ABORD QUALIFIER DES BESOINS

Enquête auprès des personnes  
en situation de sans-abrisme

ÉTUDE SOUTENUE PAR



PLAN QUINQUENNAL POUR  
LE LOGEMENT D'ABORD

la métropole  
**GRANDLYON**

# SOMMAIRE

- 3**      **ANNEXE 1** - Méthodologie de l’enquête
  - 14**     **ANNEXE 2** - Questionnaire et grille d’observation
  - 19**     **ANNEXE 3** – formulaire d’inscription des volontaires sur internet
  - 26**     **ANNEXE 4** - Programme de formation des enquêteurs bénévoles – 15 mars 2019
  - 27**     **ANNEXE 5** - Tris à plat
  - 35**     **ANNEXE 6** - Méthodologie de la classification
  - 41**     **ANNEXE 7** - Outils des focales qualitatives
    - 1. Notes d’observation à la PASS et au CCAS (été 2019)
    - 2. Grille de bilan qualitatif hebdomadaire
-

## ANNEXE 1



# MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Cette enquête est une enquête par questionnaire, réalisée auprès des personnes en situation de rue.



## Le questionnaire (voir ANNEXE 2, page 14)

Le questionnaire a été co-construit par les membres du comité technique, à partir de leurs expériences complémentaires, de recherche, d’action avec des personnes en situation de rue, et d’expérience de la rue. Plusieurs critères ont orienté la construction du questionnaire :

- Une dizaine de minutes de passation environ, pour permettre l’attention des personnes concernées, pour ne pas non plus "déranger" les personnes trop longtemps (quand elles sont en déplacements ou en activité par exemple, manche ou autre),
- Un questionnaire ouvert pour tenir compte des apports complémentaires des personnes,
- Un questionnaire non-intrusif qui n’incite pas les personnes à "raconter leur vie" au-delà des questions posées.

Le choix a été fait d’adresser le questionnaire à chaque personne, et non à chaque ménage. En effet, il se peut que deux membres d’un même ménage n’aient pas les mêmes expériences ni les mêmes souhaits en termes de logement. D’autre part, considérer des ménages compliquait la passation puisque les enquêteurs auraient pu rencontrer deux membres d’un même ménage dans deux endroits différents, et dans ce cas relier les personnes d’un même ménage devenait quasiment impossible.

Le questionnaire comporte 4 parties :

- La situation concernant le logement - questions 5 à 22
- Les ressources de la personne (au sens large de "ce sur quoi elle s’appuie") – questions 23 à 36
- Des informations sur la situation personnelle et familiale – questions 37 à 50

Les questions concernant les besoins, en termes de logement et plus largement, sont posées en fin de questionnaire. Les tests nous ont en effet appris qu’il était plus cohérent de répondre à ces questions une fois les autres items renseignés (par exemple concernant la situation familiale, les ressources financières...).

Une dernière partie du questionnaire rassemble des informations complémentaires et est remplie par l’enquêteur après la passation - questions 51 à 56.

Il a semblé pertinent aux membres du comité technique d’ajouter à ce questionnaire une grille d’observation afin de recenser les informations sur les conditions de rue vécues par les personnes au moment de la rencontre. Cette grille a été remplie à chaque nouveau lieu et a été associée aux personnes enquêtées sur ce lieu. Elle a également servi pour décrire des lieux de couchage vides lors de passages en journée, dans lesquels les équipes du Samu social sont repassées en soirée pour rencontrer les personnes.

Le questionnaire a fait l’objet de tests au début du mois de mars :

- En situation de marche sur un carré fictif hors de la zone de passation (à Vénissieux)
- Dans des accueils de jour

L’analyse d’une vingtaine de questionnaires tests a permis de finaliser le questionnaire.



## Le territoire de l’enquête

Le territoire concerné par cette enquête est celui des communes de Lyon et de Villeurbanne. Le territoire métropolitain est en effet trop étendu pour permettre d’être considéré dans son ensemble, il était nécessaire, pour des raisons de faisabilité de l’enquête, de choisir une portion du territoire métropolitain. Le choix s’est porté sur Lyon et Villeurbanne parce que :

- Ces deux communes sont les plus peuplées de l’agglomération.
- Ces deux communes concentrent les lieux d’accueil des personnes sans logement (lieux dits spécifiques dans le cadre de l’enquête).
- Ces deux communes concentrent les associations en lien avec les personnes en situation de rue et partenaires de l’étude.

Durant la phase préparatoire à l’enquête, l’Alpil et le Samu social ont réalisé une pré-cartographie des lieux de présence (connus) des personnes en situations de rue. Ce travail de cartographie a permis d’identifier des lieux de passation dits "spécifiques", lieux ayant fait l’objet d’une passation adaptée.

Une fois ces lieux identifiés<sup>1</sup>, ils ont été "retirés" des carrés et ont fait l’objet d’une passation parallèle<sup>2</sup>. Ces passations ont parfois nécessité des préparations importantes sur le terrain, notamment pour certains squats. Le Samu social et l’Alpil en particulier ont énormément contribué à rendre ces passations possibles. D’autres passations dans des lieux spécifiques ont nécessité l’obtention d’autorisations préalables (par exemple, les hôpitaux, les gares, les écoles...). La MRIE a beaucoup œuvré pour les obtenir dans les délais<sup>3</sup>.

Le territoire a ensuite été divisé en carrés de 500m de côté, des tests en marchant ayant permis de vérifier que cette superficie était adaptée aux conditions de passation. A l’issue des 3 jours de passation, le territoire a été très largement couvert : des enquêteurs ont passé l’enquête dans chaque lieu spécifique identifié et dans chaque rue, chaque parc, chaque espace public (bouches de métro, ponts...) à l’exception d’une partie du 9<sup>ème</sup> arrondissement (plateau de la Duchère), d’une partie du 5<sup>ème</sup> arrondissement (ouest du quartier Point du jour) et du quartier Saint-Jean à Villeurbanne (à l’est du périphérique).



<sup>1</sup> Voir page 7

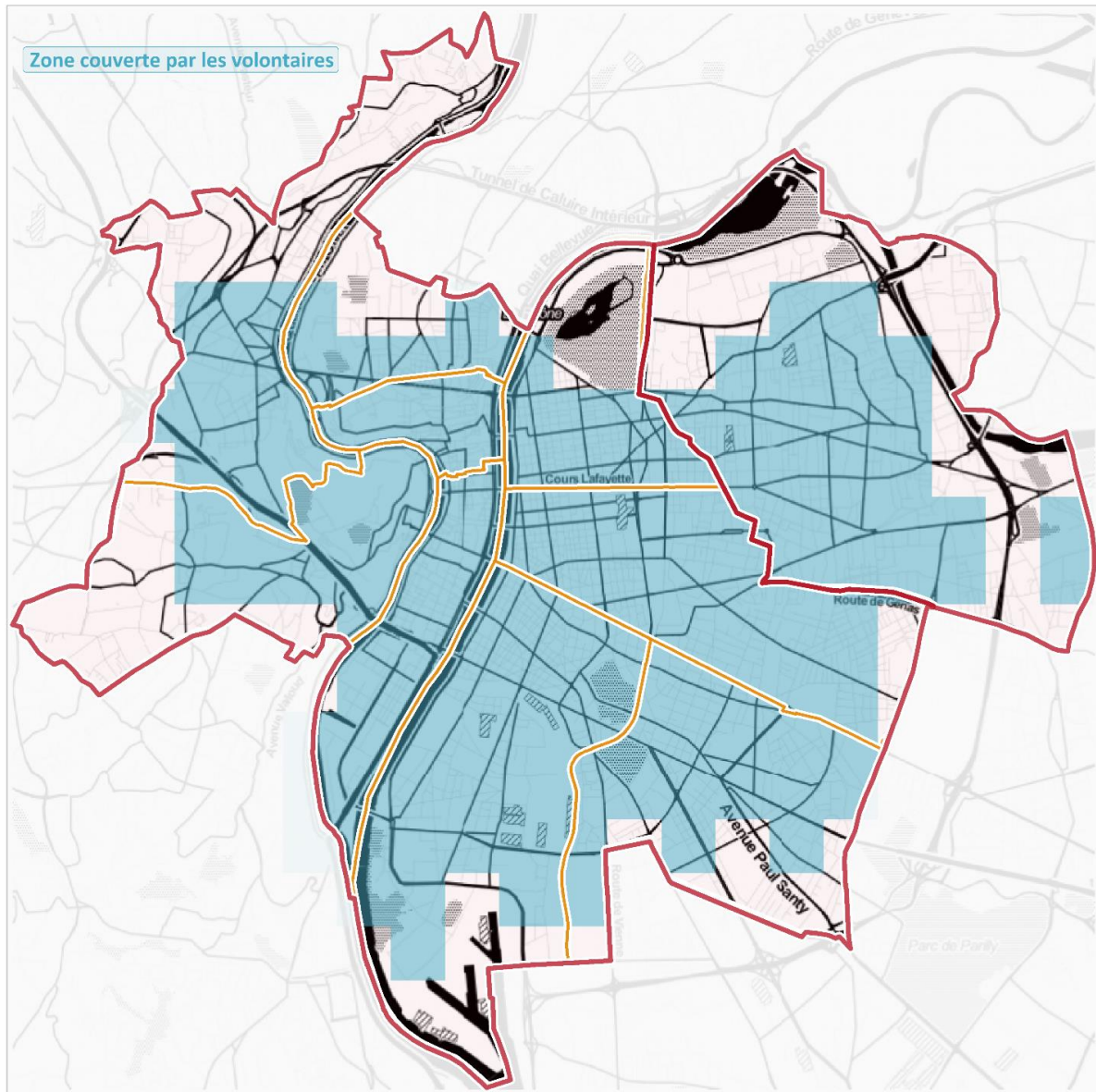
<sup>2</sup> Durant les 3 jours d’enquête, mais par des personnes "habilitées", professionnels ou bénévoles associatifs.

<sup>3</sup> Nous remercions la SNCF, Keolis, les HCL, l’éducation nationale et les mairies de Lyon et Villeurbanne, pour l’ouverture de leurs espaces aux enquêteurs.



## Passation de l’enquête par les volontaires dans l’espace public de Lyon et Villeurbanne

Enquête réalisée les 26,27 et 28 mars 2019. Fond de carte : OpenStreetMap. Réalisation : MRIE



En moyenne, 1,8 questionnaires ont été passés par carré : dans un quart des carrés, les enquêteurs n’ont rencontré aucune personne se déclarant sans logement, le carré qui a occasionné le plus grand nombre de passations est le carré 152 (quartier Charpennes à Villeurbanne) avec 11 passations.

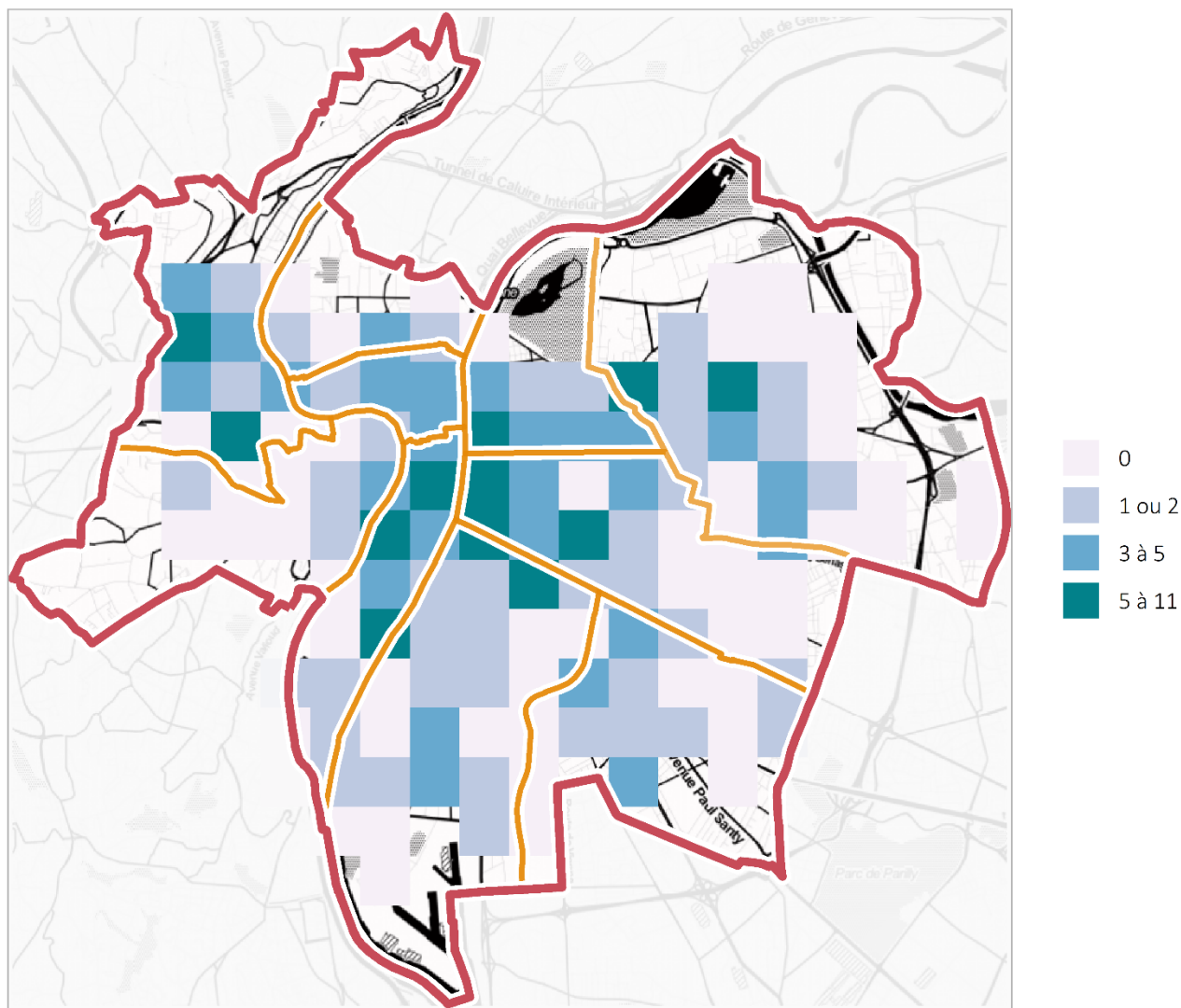
Dans certains quartiers, les enquêteurs ont rencontré un plus grand nombre de personnes sans-logement : la presqu’île et le nord du 7<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon par exemple, sans surprise, mais aussi le 9<sup>ème</sup> arrondissement et le nord de Villeurbanne, plus surprenant.





## Nombre de personnes rencontrées par les enquêteurs en parcourant les carrés et concernées par des problèmes de logement

Enquête réalisée les 26, 27 et 28 mars 2019. Fond de carte : OpenStreetMap. Réalisation : MRIE



### Le calendrier de passation

La passation du questionnaire s’est réalisée les 26, 27 et 28 mars 2019. En effet, la phase préparatoire ne permettait pas une passation avant le 15 mars. Les partenaires de l’étude ayant souhaité que la passation ait lieu alors que le plan froid était encore activé (soit avant le 31 mars), ces 3 jours ont été choisis.

Par ailleurs, il a semblé pertinent de passer le questionnaire à la fois en journée et en soirée pour se donner la possibilité de rencontrer des personnes dans des situations diverses. La passation s’est donc déroulée en journée les 26, 27 et 28 mars de 8h30 à 17h ainsi que lors de la soirée du 26 mars de 17h30 à 23h.

La journée du 26 mars les enquêteurs ont parcouru 32 carrés, le 27 mars 19 carrés, et le 28 mars 17 carrés.



## Les enquêteurs

Pour sécuriser la passation, il a été décidé de constituer des binômes d’enquêteurs, dans la mesure du possible un enquêteur plutôt expérimenté (professionnel du travail social ou bénévole expérimenté avec les situations de sans-abrisme) et un enquêteur "novice". Afin de couvrir le territoire, il était donc impératif de mobiliser environ 200 enquêteurs.

Un gros travail de mobilisation des enquêteurs s’est déroulé dans le courant du mois de février 2018. L’ensemble des membres du comité technique y a contribué. Le fait que la MRIE soit positivement identifiée par un grand nombre des structures sollicitées a permis de mobiliser les énergies dans un délai très court (moins d’un mois).

### 2 types d’enquêteurs ont réalisé l’enquête :

#### 1. Une mobilisation professionnelle d’ampleur, au-delà de la sphère du sans-abrisme

L’enquête a été réalisée grâce à l’investissement en temps et en énergie d’un grand nombre de personnes, spécialistes ou non spécialistes du champ du sans-abrisme. Les structures membres du Cotech ainsi que la Mrie ont activé leurs réseaux pour cela.

Ainsi, la passation des questionnaires a pu être réalisée grâce à :

- **Des lieux d’accueil ou de services dédiés aux personnes sans logement**

Dans une phase préparatoire à l’enquête, une réunion (11/12/2018) ouverte à tous les professionnels du secteur du sans-abrisme a permis de valider l’adhésion au principe de l’enquête (son thème et sa méthodologie envisagée) et l’intention de contribuer à l’enquête.

Par la suite, avec chacun des services ou lieux d’accueil ci-dessous, nous avons délimité les conditions de passation des enquêteurs (lieux, horaires, présence d’un traducteur ou non). Dans la plupart de ces espaces, les équipes ont choisi de ne pas passer le questionnaire auprès de leur public ordinaire. Parfois le questionnaire a été proposé dans les files d’attente plutôt que dans les locaux (trop exigus ou trop intimes).

Ont ainsi ouverts leurs portes dans ce cadre : la cantine du CHRS Riboud (ouverte aux demandeurs d’asile) ; les accueils de jour CAO, La Péniche, ALIS, Amis de la rue, Point Accueil, Petits Frères, La Rencontre, Saint-Vincent ; le restaurant municipal (CCAS Lyon), les Bains douches (CCAS Lyon), la Halte de nuit.

Les hébergements du plan froid situés sur les communes de Lyon et Villeurbanne ont été sollicités également, mais seules trois structures (Armée du Salut, Cemagref, CHU Edmond Locard) ont effectivement contribué. Les autres professionnels ont fait part de leurs réticences à aborder ce sujet quelques jours avant la fin de la période du plan froid : en effet pour un grand nombre de personnes, un retour à la rue se profilait sans solution.

Enfin d’autres structures étaient d’accord sur le principe mais non disponibles aux jours de l’enquête (le Refuge, la Lutine, la Bagage’rue, Chrysalide, Viffil).



### Activer des réseaux de solidarité informelle pour inclure les squats dans les lieux d’enquête

Il est utile de relire ici la manière dont nous sommes parvenus à associer certains squats à l’enquête. Pour certains d’entre eux, des associations, notamment l’ALPIL, Médecins du Monde et CLASSES, étaient déjà présentes et en lien avec les habitants. Ce sont elles qui ont fait le relais avec l’enquête, et qui ont accompagné la passation. Dans d’autres cas, aucune structure n’était directement engagée dans les squats, ou alors son engagement était conflictuel avec certains habitants, il n’était donc pas facilitateur pour l’enquête. Dans ces cas-là, c’est le comité technique qui est entré en lien avec des relais internes (parfois grâce au soutien d’Alain Bouquand, et du CCAS de Lyon). Dans ce cas-là, il a fallu présenter l’enquête en assemblée générale pour obtenir un accord de principe des habitants, et ensuite il a fallu organiser une logistique de passation adaptée à chaque lieu. Cette expérience montre combien il est utile de multiplier et de diversifier les relais pour rejoindre les personnes là où elles sont.

- **Des passations de questionnaires dans d’autres secteurs au-delà de la sphère du sans-abrisme.**

Nous avons contacté les services sociaux susceptibles de rencontrer parmi leur public des personnes sans logement, et avons organisé avec eux les conditions de passation de l’enquête.

Dans certains cas les professionnels ont contacté par téléphone les personnes de leurs files actives déjà identifiées comme sans logement. C’est le cas du service social des écoles primaires de Lyon. Dans ce cadre nous avons aussi préparé la participation des services sociaux du Rectorat et de la DSDEN et de la coordination Jamais sans Toits (qui n’ont finalement pas pu passer l’enquête).

Dans d’autres cas ils ont proposé systématiquement dans leur permanence à toute personne de leur public de participer : Cabiria, le service social de la PASS Saint-Luc-Saint -Joseph, les services sociaux des HCL<sup>4</sup>, le service social de l’hôpital Saint-Jean de Dieu (qui n’a finalement pas pu passer l’enquête),

Nous avons en amont préparé un kit d’accompagnement de la passation (fiche de conseils expliquant la démarche de l’enquête et les conditions de passation + questionnaires et fiches d’observation + carrés de tissu) et sommes allées rencontrer les professionnels des lieux d’enquêtes dispersés et qui ne pouvaient imprimer par eux-mêmes les questionnaires (comme les écoles primaires par exemple). Une cinquantaine environ de questionnaires ont été collectés dans ce cadre.

## 2. Une mobilisation citoyenne d’ampleur

- **Des volontaires qui ont arpenté les carrés et certains lieux spécifiques (212 personnes)**

Les volontaires ont été mobilisés à travers différents canaux : les écoles de travail social, les universités, les mairies de Lyon et Villeurbanne, les associations dans le champ du logement-hébergement, le bouche-à-oreille. Ils sont citoyens, étudiants en formation sociale ou dans d’autres cursus, ou professionnels et des bénévoles associatifs durant leur temps de travail ou durant leur temps libre.

<sup>4</sup> Les services sociaux des Hospices Civils Lyonnais ont organisé la passation dans les services d’hospitalisation et de maternité avec les patients pour lesquels aucune solution d’hébergement n’avait été trouvée à la sortie (prévue pendant les jours de passation).



**À noter**

Certaines structures ont autorisé leurs professionnels à contribuer à l’enquête sur leur temps de travail : le CCAS de Villeurbanne, le Foyer Notre-Dame-des-Sans-Abri, la Maison de la Veille Sociale, les HCL, l’Éducation Nationale, Médecins du Monde, Cabiria, le Point Accueil Lahso, les associations membres du comité technique.

Les écoles de travail social ont autorisé leurs étudiants à contribuer à l’enquête sur leur temps scolaire, l’école Rockefeller a même rendu obligatoire la participation de certains étudiants (une promotion d’assistants de service social).

Un lien a permis l’inscription des volontaires en ligne (voir ANNEXE 3, page 19) Chaque personne volontaire devait s’inscrire sur un créneau de passation (une ou plusieurs journée(s) et/ou la soirée du 26 mars) et devait aussi être disponible le 15 mars, jour de la formation obligatoire à la passation :

- Sans présence à la journée de formation, pas de passation autorisée,
- Suite à la journée de formation, la personne pouvait annuler sa participation à l’enquête si elle ne se sentait plus en mesure de l’assumer.

308 personnes se sont inscrites en ligne, 212 ont effectivement contribué à la passation. Les informations récoltées en ligne ont permis de constituer les binômes d’enquêteurs.

### Nos enquêteurs en chiffre

212 enquêteurs présents entre le 26, 27 et 28 mars :

- 180 ont participé 1 fois
- 24 ont participé 2 fois
- 8 ont participé 3 fois

Le profil de nos enquêteurs :

- Etudiants : 44%
- Professionnels, dans le secteur médico-social : 27%
- Autres professionnels, intervenant auprès de sans-abris : 18%
  - Sans abri : 1%
  - Autres : 11%

Pour info : ces pourcentages sont arrondis à l’unité près.

Le programme de la journée de formation (voir ANNEXE 4, page 26) a comporté des interventions de cadrage le matin et des ateliers de formation à la passation l’après-midi et/ou le soir (pour permettre à des professionnels de se libérer sans devoir prendre une journée de congés supplémentaire).





## Quelques points d’attention :

1 Pour éviter la sélection au faciès des personnes considérées comme sans-abri, il a été demandé aux enquêteurs **d’interroger toutes les personnes statiques** dans la rue ou dans les lieux spécifiques. La première question du questionnaire, après une rapide explication de la visée de l’enquête, est donc la suivante : « *vous, est-ce que vous êtes sans logement ?* ». Les premiers retours des enquêteurs ont été mitigés quant à cette exigence :

- Certains ont rapporté avoir identifié grâce à cette question des personnes qui se sont déclarées sans logement alors qu’elles n’en avaient aucun signe extérieur du point de vue des enquêteurs (des personnes stationnées aux arrêts de bus ou sur des bancs, des femmes le plus souvent).
- D’autres ont rapporté le côté fastidieux de la méthode et leur frustration de n’avoir interrogé au cours de leur marche que des personnes statiques non-concernées par le sans-logement.

L’étude approfondie des résultats montre que très probablement cette approche a permis de rencontrer des personnes habituellement en dehors des "écrans radars", notamment des personnes hébergées chez des tiers (un peu plus de 10% des personnes enquêtées). Ces personnes ont été significativement plus souvent rencontrées en parcourant les carrés (c’est le cas pour 43,4% d’entre elles contre un quart de l’ensemble des personnes interrogées), et lorsqu’elles ont besoin d’accéder à des services, elles font moins souvent appel aux lieux spécifiques d’action sociale ou aux espaces de droit commun, et elles recourent davantage à leurs proches.

2 Il a été demandé aux enquêteurs de **ne pas reformuler** les questions de leur propre initiative : pour certaines questions, des reformulations étaient proposées en cas de besoin. De la même manière, il leur a été demandé de noter expressément et le plus fidèlement possible les paroles de la personne interrogée.

3 En ce qui concerne les langues pour permettre la passation des personnes ne parlant pas suffisamment bien le français, deux options ont été activées :

- Chaque binôme d’enquêteurs disposait d’un questionnaire traduit en anglais, afin de faciliter la passation en anglais.
- Des traducteurs (un traducteur roumain et un traducteur albanais) ont été envoyés sur les lieux spécifiques où des besoins avaient identifiés lors du travail préalable de cartographie. Ces traducteurs n’étaient pas en charge de réaliser la passation, des enquêteurs formés étaient présents sur place, leur rôle se limitait à la traduction.

Malgré ces précautions méthodologiques, certaines passations ont avorté du fait des difficultés linguistiques entre enquêteurs et enquêtés.

4 Afin de s’assurer que toutes les rues ont bien été arpentées par des enquêteurs, chaque binôme disposait d’une carte détaillée de son carré de passation. Il leur a été demandé de **colorier au feutre chaque rue arpentée**, et de finir toute rue commencée. Ainsi lorsqu’un binôme d’enquêteurs n’a pas été en mesure de terminer la passation sur son carré, le carré entamé a pu être réaffecté à un autre binôme au cours des 3 journées de passation.



5 La passation s’étendant sur plusieurs journées, le risque existait de rencontrer 2 fois la même personne au cours des 3 jours et de la soirée. **Pour éviter les questionnaires en doublon**, et assurer la fiabilité des données récoltées, il a été décidé de coupler 2 actions :

- Chaque personne interrogée et concernée par le sans-logement devait répondre à la question n°3 « *pour ne pas interroger deux fois la même personne, pouvez-vous me dire si vous avez déjà répondu à ce questionnaire ces derniers jours ?* »
- Sachant que, pour certaines personnes concernées, le rapport au temps est parfois compliqué du fait de leurs conditions de vie, sachant aussi que certaines personnes sont amenées à répondre à des questions régulièrement, toujours du fait de leur situation (diagnostics sociaux etc...) et qu’il est compréhensible que des questionnaires puissent être confondus, il a été décidé de distribuer à la fin de chaque passation un objet significatif. Le comité technique a souhaité que cet objet ait une faible valeur financière<sup>5</sup>, une utilité potentielle et un coût de fabrication limité pour ne pas entamer le budget de l’enquête : le choix s’est porté sur des carrés de tissu<sup>6</sup>. Ainsi à chaque début de passation était posé, en plus de la question n°3, la question n°4 « *avez-vous rencontré quelqu’un qui vous a donné ce carré de tissu ces derniers jours ?* ».

6 Au cours de la formation, et en rappel au moment du démarrage des passations à la MRIE, ont été rappelés 3 principes fondamentaux à tous les enquêteurs :

- Rencontrer les personnes : bien sûr la raison de la rencontre est la passation de l’enquête, mais la rencontre est primordiale. L’enjeu c’est bien de rencontrer les personnes, dans des conditions de respect et de dignité. Si la passation du questionnaire est calibrée pour durer une dizaine de minutes, la rencontre peut complètement se prolonger si la personne le souhaite, voire le demande. Si la personne ne souhaite pas répondre au questionnaire, mais est en demande d’échange, bien entendu il convient d’accepter l’échange...
- Croire les personnes : le questionnaire, comme tout questionnaire, recueille des déclarations du point de vue de la personne enquêtée. Nos travaux à la MRIE montrent que les personnes en situation de précarité font régulièrement l’expérience de ne pas être crue, de voir leur parole mise en doute, et cela engendre de la souffrance bien souvent. Il convient donc de croire ce que les personnes disent, tel qu’elles le disent, et de le rapporter en ces termes. Surtout ne pas proposer de correction même si l’on peut avoir l’impression de connaître mieux qu’elles certaines choses (en tant que professionnels du secteur par exemple), souvent ce n’est pas le cas.
- Ne pas intervenir : la visée de cette enquête est la connaissance, les enquêteurs ont été formés à cela et seulement à cela. Il leur a donc été demandé de ne pas intervenir, même si certaines situations ont pu les y inciter, même si certains d’entre eux auraient souhaité "se rendre utile". Il leur a été demandé de ne pas entrer dans une quelconque relation d’aide avec les personnes rencontrées. Au cours des 3 jours de passation, seul un binôme a été amené à appeler les secours pour une personne qui venait d’être agressée. Le binôme a appelé la MRIE pour informer de la situation, et il a été convenu qu’ils attendent les secours auprès de la personne puis qu’ils reprendraient la passation une fois les secours sur place.

<sup>5</sup> Pour éviter les effets pervers du type double réponse au questionnaire pour avoir deux fois l’objet significatif ou encore du type revente de l’objet qui ferait que des personnes en disposent alors qu’elles n’ont pas répondu au questionnaire...

<sup>6</sup> Nous remercions l’entreprise Emerjean, entreprise à but d’emploi créée dans le cadre de l’expérimentation « Territoires 0 chômeur de longue durée » sur le quartier Saint-Jean à Villeurbanne, qui a accepté de réaliser ces carrés de tissu à un tarif très préférentiel et dans des délais très contraints.

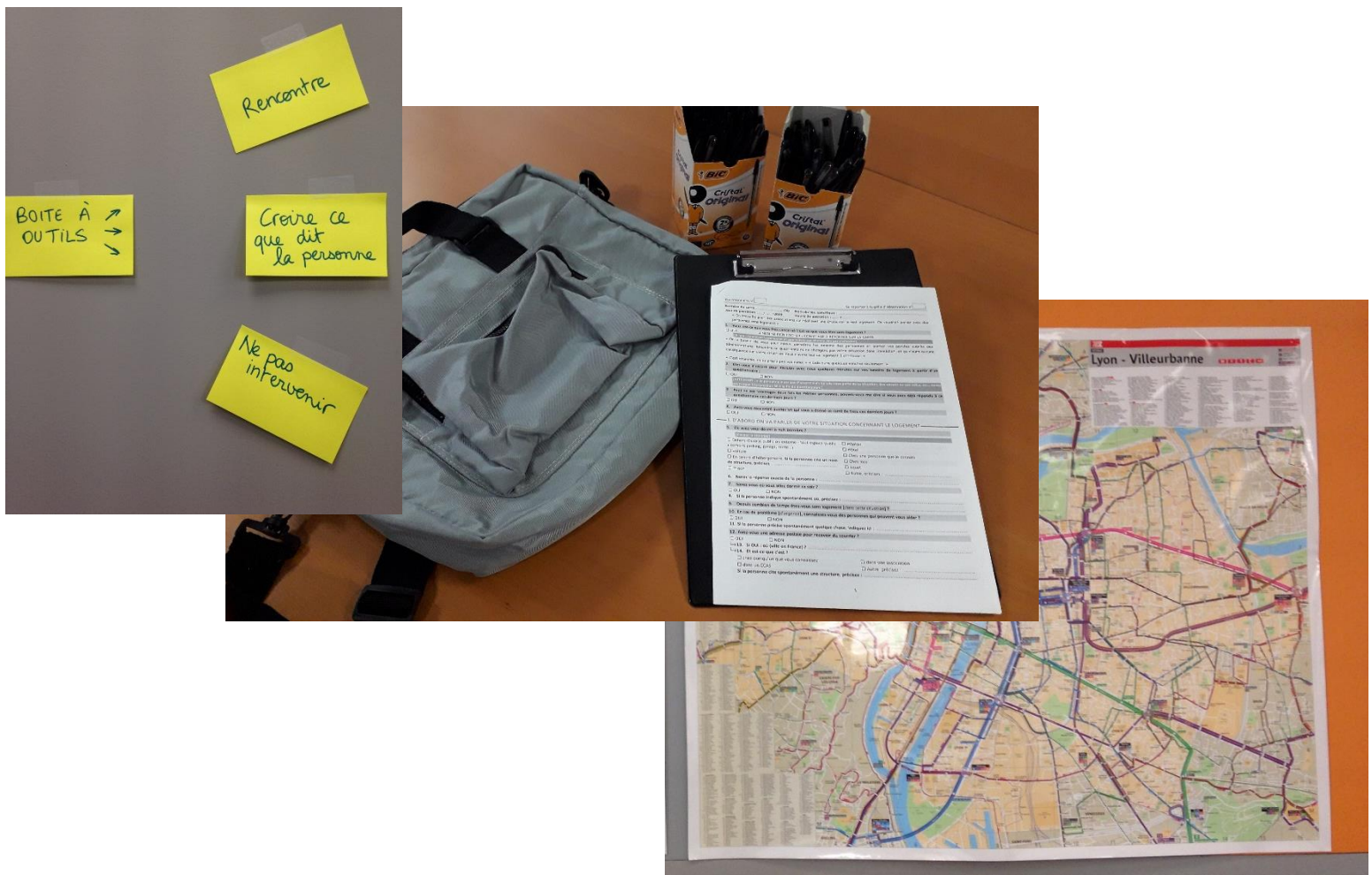


Concrètement, chaque volontaire a reçu un mail personnalisé quelques jours avant le 26 mars l’invitant à se présenter à un horaire précis entre 8h30 et 11h30 (entre 17h30 et 20h le 26 au soir). Les enquêteurs arrivaient donc par petit groupe chaque demi-heure, le rendez-vous étant fixé dans les locaux de la MRIE pour :

- Un rappel rapide des points d’attention,
- La distribution du matériel d’enquête (questionnaires et grilles d’observation vierges, porte-bloc, stylos, sacoche, carrés de tissu, bouteille d’eau, tickets TCL pour ceux qui n’avaient pas de titres de transport<sup>7</sup>, numéro de la permanence téléphonique en cas d’urgence, laisser-passer<sup>8</sup>),
- L’affectation d’un lieu d’enquête (un carré ou un lieu spécifique).

L’association Médialys a mis à disposition un salarié compétent chaque matin et le 26 en début de soirée pour permettre aux enquêteurs de rejoindre leur lieu de passation le plus rapidement et facilement possible en transports en commun<sup>9</sup>.

Une salle de pause permettait aux binômes de s’organiser rapidement et de prendre un café avant de partir.



<sup>7</sup> Nous remercions Keolis qui a mis gratuitement à notre disposition 153 tickets journée.

<sup>8</sup> Pour justifier si nécessaire de leur présence sur certains lieux et servir de justificatif en cas de besoin.

<sup>9</sup> Nous remercions infiniment l’association Médialys pour son soutien précieux dans le cadre de cette enquête.





Une fois la passation réalisée (le carré entièrement arpenté ou le lieu spécifique entièrement enquêté, et au maximum après 5 heures de passation), les enquêteurs étaient invités à revenir à la MRIE pour :

- Repartir en passation sur un nouveau lieu si le temps maximal de passation (5h) n’était pas atteint et si les enquêteurs le souhaitaient,
- Rendre leur matériel d’enquête (questionnaires et grilles encore vierges, sacoches...),
- Prendre une pause gourmande bien méritée,
- Saisir les questionnaires et grilles d’observation remplis : 22 ordinateurs<sup>10</sup> préconfigurés à disposition dans 4 salles dédiées dans les locaux de la MRIE ont permis la saisie. Dans chaque pièce, une personne formée à la saisie était à disposition pour répondre aux questions et soutenir les binômes qui ont eu besoin d’aide pour la saisie. Le retour échelonné des enquêteurs a permis de réaliser la totalité de la saisie sur leur temps disponible (soit avant 17h en journée, et avant 23h30 le 26 mars).

Parallèlement, les professionnels et bénévoles associatifs réalisant l’enquête sur leurs lieux de travail habituels ont saisi leurs questionnaires (soit dans leurs locaux, soit dans les locaux de la MRIE).



<sup>10</sup> Nous remercions l’Alpil, la Fapil et le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri, qui ont mis des postes informatiques à notre disposition.



## ANNEXE 2 - Questionnaire et grille d’observation

Questionnaire n°  Se reporter à la grille d’observation n°

Numéro du carré : ..... OU Nom du lieu spécifique : .....

Jour de passation : ... / ... /2019. Heure de passation : ..... h.....

« On travaille pour des associations qui réalisent une étude sur le mal-logement. On voudrait parler avec des personnes sans logement »

**1. Vous, est-ce que vous êtes concerné ? Est-ce que vous êtes sans logement ?**

OUI  NON **si NON NE RIEN COCHER / COMPTAGE A REPORTER SUR LA CARTE**

[Si non : remercier la personne et poursuivre son chemin. Ne pas s’attarder]

« On a besoin de vous pour mieux connaître les besoins des personnes et porter vos paroles auprès des administrations. Répondre au questionnaire ne changera pas votre situation dans l’immédiat, et ça n’aura aucune conséquence sur votre situation, nous n’avons pas de logement à attribuer. »

« C’est anonyme, on ne prend pas vos noms. » « Cela dure quelques minutes seulement. »

**2. Etes-vous d’accord pour discuter avec nous quelques minutes sur vos besoins de logement à partir d’un questionnaire :**

OUI  NON

[ATTENTION : si la personne n’est pas d’accord mais qu’elle vous parle de sa situation, des raisons de son refus, etc., notez ses propos à la question 56 à la fin du questionnaire.]

**3. Pour ne pas interroger deux fois les mêmes personnes, pouvez-vous me dire si vous avez déjà répondu à ce questionnaire ces derniers jours ?**

OUI  NON

**4. Avez-vous rencontré quelqu’un qui vous a donné ce carré de tissu ces derniers jours ?**

OUI  NON

**I. D’ABORD ON VA PARLER DE VOTRE SITUATION CONCERNANT LE LOGEMENT**

**5. Où avez-vous dormi la nuit dernière ?**

[Cocher la réponse]

<input type="checkbox"/> Dehors (Espace public ou externe - tout espace public y compris parking, garage, tente...)	<input type="checkbox"/> Hôpital
<input type="checkbox"/> Voiture	<input type="checkbox"/> Hôtel
<input type="checkbox"/> En centre d’hébergement. Si la personne cite un nom de structure, précisez : .....	<input type="checkbox"/> Chez une personne que je connais
<input type="checkbox"/> Prison	<input type="checkbox"/> Chez moi
	<input type="checkbox"/> Squat
	<input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....

**6. Notez la réponse exacte de la personne : .....**

**7. Savez-vous où vous allez dormir ce soir ?**

OUI  NON

**8. Si la personne indique spontanément où, précisez : .....**

**9. Depuis combien de temps êtes-vous sans logement [dans cette situation] ? .....**

**10. En cas de problème [d’urgence], connaissez-vous des personnes qui peuvent vous aider ?**

OUI  NON

**11. Si la personne précise spontanément quelque chose, indiquez ici : .....**

**12. Avez-vous une adresse postale pour recevoir du courrier ?**

OUI  NON

↳ **13. Si OUI : où (ville en France) ? .....**

↳ **14. Et est-ce que c’est ?**

<input type="checkbox"/> chez quelqu’un que vous connaissez	<input type="checkbox"/> dans une association.
<input type="checkbox"/> dans un CCAS	<input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....

Si la personne cite spontanément une structure, précisez : .....



Questionnaire n°  Se reporter à la grille d’observation n°

**35. Quand avez-vous vu un médecin pour la dernière fois (généraliste, hôpital) ?**

Moins d’un mois  Un an ou plus  
 D’un mois à moins de 6 mois  Ne sait pas  
 De six mois à moins d’un an

**36. Si la personne donne des précisions, notez :** .....

**III. C’EST ANONYME MAIS ON A BESOIN DE QUELQUES INFORMATIONS SUR VOUS**

**37. Cocher :**

Homme  Femme  Ne sait pas

**38. Quel âge avez-vous ?** .....

**39. Actuellement, est-ce que vous vivez en couple ?**  OUI  NON

↳ **40. Si NON, avez-vous un conjoint quelque part [une femme, un mari ...] ?**

OUI  NON, je suis célibataire

**41. Avez-vous déjà des enfants ?**  OUI  NON

↳ **42. Si OUI, combien ?**

↳ **43. Si OUI, quel âge ont-ils ?** .....

↳ **44. Est-ce que vos enfants vivent avec vous ?**  OUI, TOUS  OUI, CERTAINS  NON

**45. Lorsque vous étiez enfant, avez-vous été placé dans un foyer ou une famille d’accueil par la DDASS ou l’Aide Sociale à l’Enfance ?**

OUI  NON

**46. Vous en êtes où au niveau de vos papiers ?**

[Il est important d’approfondir ce point : est-ce que la personne a des papiers à disposition/valides ? Des papiers perdus ? Est-ce que les papiers sont français ? Sinon c’est quel pays ? Est-ce qu’il y a des demandes de papiers/titre de séjour français en cours ? Si oui lesquelles ?]

**47. Avez-vous un animal ?**  OUI  NON

**48. Quels sont vos besoins dans les prochains jours ou semaines ?**

**49. Dans le futur [dans l’idéal], de quoi avez-vous envie pour votre logement ?**

[Inciter à développer : pour qui, eux tout seul, un conjoint, une famille, eux et leurs parents, des proches ? A Lyon, dans une autre ville, dans un autre pays... ?]

↳ **50. Avez-vous fait des démarches pour cela ?**  OUI  NON

« Merci de votre participation ! Nous vous remettons ce carré en tissu, il est important de ne répondre qu’une seule fois, cela nous permet d’être sûr que vous avez répondu. »

→ → → Attention  
 Infos complémentaires à remplir

3

Questionnaire n°

Se reporter à la grille d’observation n°

**IV. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES (A REMPLIR APRES LA PASSATION) :**

**51. Handicap visible :**

OUI       NON

**52. Grossesse visible ?**

OUI       NON

**53. Langue(s) utilisées pendant la passation :**

français       anglais       autre(s), précisez : .....

**54. Comment évaluez-vous la compréhension du questionnaire par la personne ?**

Bonne compréhension       Compréhension difficile

**55. Votre appréciation sur la qualité de la passation du questionnaire :**

**56. Autres dimensions de la vie abordées par l’enquêté, et qui n’entrent pas dans les champs du questionnaire :**

[ATTENTION : ici ne retranscrivez que les propos tenus par la personne.]

Grille d’observation n° *Attention ce numéro doit être reporté sur tous les questionnaires passés sur ce lieu, et sur la carte dans le cas où le lieu est vide*Nombre de questionnaires passés sur le lieu : 

Numéro du premier et du dernier questionnaire (par exemple 17 questionnaires de 12 à 29) : .....à .....

Numéro du carré : ..... OU Nom du lieu spécifique : .....

Numéro de binôme : 

Jour de passation : ... / ... /2019. Heure d’observation : ..... h.....

SI CE LIEU EST UN LIEU DE COUCHAGE VIDE où revenir le soir, cocher cette case : Dans ce cas, reporter sur la carte le numéro de la grille d’observation n° 

Description du lieu à rédiger :

*Préciser le type de lieu accueil de jour, hébergement d’urgence du plan hivernal, rue/espace public (parc, cours, bosquet, trottoir...), squat, camp, voiture, ...**Bien préciser le « niveau de confort » : Espace disponible (m2), chauffage, protection pluie (abri), protection froid, qualité du « bâti » (cabanes, squats, murs de tôle, ...), proximité voie ferrée, pont, ...*Nombre de personnes approximativement sur ce lieu : 

Est-ce que c’est un lieu ?

- de couchage
- d’activité (dont manche)
- de passage
- d’action sociale ?

Sur quels indices vous basez-vous ?

*(par exemple des affaires personnelles, un récipient pour la manche)*

**ATTENTION ! En quittant un lieu, prenez le temps de réunir l’ensemble des questionnaires et de les placer dans la grille d’observation pliée en deux.**



## ANNEXE 3

## Formulaire d’inscription des volontaires sur internet

## Enquête auprès des personnes en situation de rue

## - Formulaire d'inscription -

Bonjour,

vous avez accepté de participer à l'enquête auprès des personnes en situation de rue, les **26, 27 et 28 mars 2019**.

Nous vous en remercions!

Pour organiser au mieux ces trois jours, ainsi que les sessions de formation obligatoires, nous avons besoin de récolter quelques informations sur vous, les futurs enquêteurs

(pour information, les sessions de formation à la passation de l'enquête se dérouleront le **15 mars 2019**).

Cela nous permettra également de constituer des binômes d'enquêteurs et de vous répartir au mieux sur les territoires de Lyon et Villeurbanne.

Ceci ne prendra que quelques minutes.

Merci à vous!

Avec le soutien de:



Il y a 17 questions dans ce questionnaire.

## 1/3 : Qui êtes-vous?

Pour commencer, nous avons besoin de quelques infos sur vous pour constituer les binômes et répartir au mieux les zones d'interventions.

## Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? \*

🗖 Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- J'interviens auprès de personnes sans-abri dans le cadre de mon activité professionnelle ou bénévole
- Je suis moi-même sans-abri (ou je l'ai été précédemment)
- Je n'interviens pas auprès de personnes sans-abri mais j'exerce une profession dans les champs sanitaire ou social
- Je suis étudiant.e en formations sociales, sanitaires ou médico-sociales
- Je ne suis dans aucune de ces situations

(plusieurs réponses sont possibles)

Si vous êtes un professionnel ou un bénévole qui intervient auprès de personnes sans-abris, veuillez préciser vos lieux habituels d'intervention: \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'J'interviens auprès de personnes sans-abri dans le cadre de mon activité professionnelle ou bénévole' à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

❶ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Villeurbanne
- Lyon (totalité)
- 1er arrondissement
- 2ème arr.
- 3ème arr.
- 4ème arr.
- 5ème arr.
- 6ème arr.
- 7ème arr.
- 8ème arr.
- 9ème arr.

Autre:

Si vous êtes sans-abri ou l'avez été récemment, vous pouvez préciser, si vous le souhaitez, des zones sur lesquelles vous ne voulez pas intervenir pour faire passer l'enquête:

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

❶ Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Villeurbanne
- Lyon (totalité)
- 1er arrondissement
- 2ème arr.
- 3ème arr.
- 4ème arr.
- 5ème arr.
- 6ème arr.
- 7ème arr.
- 8ème arr.
- 9ème arr.

Vous pouvez indiquer votre structure d'appartenance en tant que professionnel ou bénévole

*(indiquez votre association ou votre institution)*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

Veuillez écrire votre réponse ici :

**Si vous êtes étudiant, choisissez votre école:**

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :  
La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

● Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Arfrips
- Carrel
- Ecole de la Croix-Rouge
- E3SE
- IFROSS
- Institut Saint-Laurent
- Lyon 2 - Master ANACIS
- Rockefeller promotions d'ASS
- Rockefeller promotions IDE
- Rockefeller promotions IDE Puer
- Rockefeller promotions TISF
- Sup'écologique
- Autre

**Outre le français, quelles langues parlez-vous?**

● Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Aucune autre langue
- Albanais
- Anglais
- Arabe
- Bulgare
- Espagnol
- Italien
- Polonais
- Portugais
- Roumain
- Russe

Autre:

Cochez les langues que vous pourrez mobiliser pour converser avec les personnes sans-abris enquêtées.

## 2/3: Vos disponibilités

Ensuite, nous avons besoin de mieux cerner vos disponibilités pour l'enquête.

L'enquête durera trois jours, du 26 au 28 mars 2019. Nous vous demandons de vous rendre disponibles pour des journées complètes seulement, et/ou pour la soirée du mardi 26 mars.

Veillez indiquer pour chacun des quatre temps de passation si vous êtes disponible:

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non
le mardi 26 mars (journée: 8h00 - 17h00 )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soirée du mardi 26 mars (17h - 23h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le mercredi 27 mars (journée: 8h00 - 17h00)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
le jeudi 28 mars (journée: 8h00 - 17h00)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nous devons former les volontaires avant la passation. Cette formation est obligatoire et durera une demi-journée.

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

Veillez choisir la session de formation à laquelle vous souhaitez participer:

**INFO: la session du formation du 15 mars après-midi est pleine. Si vous souhaitez vous inscrire, vous devez participer à la session de formation restante, le 15 mars en soirée.**

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

● Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

je suis disponible pour le vendredi 15 mars en soirée ( 17h30 - 21h00 )

Nous devons former les volontaires avant la passation.

**Cette formation est obligatoire et se compose de 2 sessions qui auront lieu le vendredi 15 mars 2019.**

- La première session se déroulera le 15 mars au matin (9h30-12h00).

Il s'agit d'une conférence sur le thème: "sans-abrisme et accès aux droits"

(9h30 accueil des participants ; 10h00 début de la conférence)

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

Pour la seconde session, veuillez choisir l'horaire qui vous convient le mieux:

**INFO: il n'y a plus de places pour la session de l'après-midi.**

**Si vous souhaitez vous inscrire, vous devez nécessairement participer à la session du 15 mars en soirée.**

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '1 [experimente]' (Dans quelle(s) situation(s) êtes-vous? )

● Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Je suis disponible pour le vendredi 15 mars en soirée ( 17h30 - 21h00 )

Quels sont les modes de transports que vous pourrez utiliser au moment de la passation?

\*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non
Vélo (ou assimilé: vélo'v, trottinette électrique...):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un deux-roues motorisé:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abonnement TCL en cours de validité au moment de l'enquête:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre moyen de transport disponible (à part la marche à pied);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 3/3: Infos de contact

Pour terminer, nous aurons besoin de vous contacter quelques jours avant l’enquête pour vous confirmer vos jours et horaires définitifs de passation.

Merci pour cela de nous laisser les informations suivantes (qui bien sûr ne serviront qu’à cela et à rien d’autre)

\*

Votre adresse e-mail: \*

ⓘ Veuillez vérifier le format de votre réponse.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Veillez confirmer votre adresse e-mail: \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '14 [email1]' (Votre adresse e-mail: )

ⓘ Veuillez vérifier le format de votre réponse.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Votre numéro de téléphone portable : \*

Veuillez écrire votre réponse ici :

Avant d'envoyer vos réponses, veuillez prendre connaissance des points suivants:

- en aucun cas les données collectées dans ce formulaire ne seront cédées ou vendues à des tiers ;
- la MRIE est responsable du traitement de ces données dans le cadre de l'organisation de la passation de l'enquête auprès des personnes sans-abri ;
- droit d'accès et de rectification : vous pouvez, en vertu du Règlement européen sur la protection des données personnelles, en vigueur depuis le 25/05/2018, avoir accès aux données vous concernant ; vous pouvez demander leur rectification et leur suppression. Pour cela contactez la MRIE: [mrie@mrie.org](mailto:mrie@mrie.org)
- conservation des données : ces données seront conservées pendant un an.

Acceptez-vous que vos données personnelles soient recueillies et conservées afin d'organiser la passation de l'enquête?

\*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

J'ai pris connaissance de ces informations, et j'accepte l'utilisation de mes données personnelles.

Ça y est, vous nous avez donné toutes les infos nécessaires!

Nous vous remercions pour votre engagement.

Nous vous tiendrons rapidement au courant du déroulement précis de l'enquête, de votre zone d'intervention et de votre binôme.

Vous êtes inscrits aux sessions de formation suivantes:

La formation à la passation de l'enquête est obligatoire.

Toutes les sessions de formation auront lieu au siège de la Métropole de Lyon, 20 rue du Lac, 69003 LYON

Si vous avez des questions, un problème, vous pouvez contacter la MRIE:

[mrie@mrie.org](mailto:mrie@mrie.org)

04 37 65 01 93

A bientôt...

14.03.2019 – 11:20

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.

## ANNEXE 4 - Programme de formation des enquêteurs bénévoles 15 mars 2019



### Logement d'abord enquête auprès des personnes en situation de rue Formation des enquêteurs bénévoles

Vendredi 15 mars 2019

Hôtel de la Métropole, 20 rue du Lac, Lyon 3<sup>ème</sup>



Entrée par l'entrée principale sur présentation d'une pièce d'identité  
Merci d'arriver à l'heure pour l'émergement

#### Programme des trois sessions de formations

(Reportez-vous à la ou les sessions auxquelles vous êtes inscrits selon votre situation)

##### Session 1 : Conférence en plénière, 9h30 - 12h30

- |            |   |
|------------|---|
| 9h30 - 10h | <b>Emergement, Accueil par la Métropole GrandLyon</b>   |
| 10h - 11h  | <b>Sans-abrisme et accompagnement pour l'accès aux droits</b><br>Antoine RODE (ODENORE - Observatoire des non-recours aux droits et services)<br>Atlantide MERLAT (Péniche Accueil) |
| 11h - 12h  | <b>Enquêter en milieu de pauvreté</b><br>MRIE (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion)   |

Déjeuner libre

##### Session 2 : Plénière puis ateliers, 13h30 - 17h

- |             |   |
|-------------|---|
| 13h30 - 14h | <b>Emergement, Accueil par la Métropole GrandLyon</b>   |
| 14h - 15 h  | <b>Le logement d'abord, les finalités de l'enquête, le déroulement de l'enquête</b><br>Nicolas BERUT (CCAURA : Collège coopératif Auvergne-Rhône-Alpes)<br>Annaïg ABJEAN (MRIE)   |
| 15h - 17h   | <b>Ateliers tournants en 3 groupes (40 minutes)</b><br>1. Le questionnaire de l'enquête (MRIE)<br>2. La grille d'observation et la cartographie (Samu Social, MRIE)<br>3. L'approche des personnes, la rencontre (Collectif Soif de connaissances, Samu Social) |

OU

##### Session 3 : Plénière puis ateliers, 17h30 - 21h

- |             |   |
|-------------|---|
| 17h30 - 18h | <b>Emergement, Accueil par la Métropole GrandLyon</b>   |
| 18h - 19h   | <b>Le logement d'abord, les finalités de l'enquête, le déroulement de l'enquête</b><br>Nicolas BERUT (CCAURA : Collège coopératif Auvergne-Rhône-Alpes)<br>Annaïg ABJEAN (MRIE)   |
| 19h - 21h   | <b>Ateliers tournants en 3 groupes (40 minutes)</b><br>1. Le questionnaire de l'enquête (MRIE)<br>2. La grille d'observation et la cartographie (Samu Social, MRIE)<br>3. L'approche des personnes, la rencontre (Collectif Soif de connaissances, Samu Social) |



## ANNEXE 5 – Tris à plat

### 1. Avez-vous fait l’enquête :

	Effectifs	Répartition
En binôme	408	56,9
Autres situations (professionnels ou bénévoles d’une structure partenaire de l’enquête, etc.)	309	43,1
Ensemble	717	100

### 2. Est-ce un carré ou un lieu spécifique ?

	Effectifs	Répartition
Un lieu spécifique	547	76,3
Un carré	170	23,7
Ensemble	717	100.

### 5. Où avez-vous dormi la nuit dernière ?

	Effectifs	Répartition
Dehors (espace public ou externe - tout espace public y compris parking, garage, tente...)	230	32,1
Squat	206	28,7
En centre d’hébergement (si la personne a cité un nom de structure, précisez plus bas)	84	11,7
Chez une personne que je connais	83	11,6
Autre	61	8,5
Voiture	25	3,5
Hôtel	10	1,4
Chez moi	8	1,1
Hôpital	8	1,1
Non renseigné	1	0,1
Prison	1	0,1
Ensemble	717	100

### ► 5. Où avez-vous dormi la nuit dernière ? (réponses regroupées)

	Effectifs	Répartition
Autre	373	52
Dehors	240	33,5
Hébergement	104	14,5
Ensemble	717	100

### 7. Savez-vous où vous allez dormir ce soir ?

	Effectifs	Répartition
Oui	543	75,7
Non	166	23,2
Non renseigné	8	1,1
Ensemble	717	100

**9. Depuis combien de temps êtes-vous sans logement [dans cette situation] ?**

	Effectifs	Répartition
6 mois ou moins	326	45,5
Entre 1 et 5 ans	144	20,1
Entre 6 mois et 1 an	112	15,6
Non renseigné	84	11,7
Entre 5 et 10 ans	26	3,6
10 ans ou plus	25	3,5
Ensemble	717	100

**10. En cas de problème [d’urgence], connaissez-vous des personnes qui peuvent vous aider ?**

	Effectifs	Répartition
Non	434	60,5
Oui	242	33,8
Non renseigné	41	5,7
Ensemble	717	100

**12. Avez-vous une adresse postale pour recevoir du courrier ?**

	Effectifs	Répartition
Oui	556	77,5
Non	149	20,8
Non renseigné	12	1,7
Ensemble	717	100

Seules les personnes ayant une adresse postale sont concernées par ces questions.

**► 13. Si OUI : où (ville en France) ?**

	Effectifs	Répartition
Lyon et Villeurbanne	477	85,8
Non renseigné	54	9,7
Autres communes de la métropole de Lyon	18	3,2
Autres villes de France	4	0,7
Autres communes de la région AURA	3	0,5
Ensemble	556	100

**► 14. Et est-ce que c’est ?**

	Effectifs	Répartition
Dans une association	303	54,5
Dans un CCAS	112	20,1
Autre	74	13,3
Non renseigné	35	6,3
Chez quelqu’un que vous connaissez	32	5,8
Ensemble	556	100

**15. Est-ce que vous dormez d’habitude dans ce quartier ou est-ce que vous êtes de passage ?**

	Effectifs	Répartition
Dort d’habitude dans ce quartier	408	56,9
Y est aujourd’hui de passage	266	37,1
Non renseigné	43	6
Ensemble	717	100

**16. La dernière fois que vous avez rencontré un professionnel pour vous aider, c’était quand ?**

	Effectifs	Répartition
Moins d’un mois	282	39,3
Jamais	229	31,9
D’un mois a moins de 6 mois	89	12,4
Non renseigné	61	8,5
Un an ou plus	29	4
De 6 mois a moins d’un an	27	3,8
Ensemble	717	100

**18. Est-ce que ça vous arrive d’appeler le 115 ?**

	Effectifs	Répartition
Oui, ça m’arrive	356	49,7
Non, je n’ai jamais appelé le 115	185	25,8
Oui, j’ai déjà essayé mais j’ai arrêté	155	21,6
Non renseigné	21	2,9
Ensemble	717	100

Seules les personnes ayant répondu « oui, ça m’arrive » sont concernées par cette question.

**► 19. Si oui :**

	Effectifs	Répartition
Tous les jours ou presque	201	56,5
Au moins une fois dans le mois	82	23
Non renseigné	73	20,5
Ensemble	356	100

**20. Avez-vous déjà :****... Déposé une demande de logement ?**

	Effectifs	Répartition
Non	363	50,6
Oui	299	41,7
Ne sait pas	29	4
Non renseigné	26	3,6
Ensemble	717	100

**21. Avez-vous déjà :****... Déposé une demande d’hébergement ?**

	Effectifs	Répartition
Non	323	45
Oui	317	44,2
Ne sait pas	51	7,1
Non renseigné	26	3,6
Ensemble	717	100

**22. Actuellement, connaissez-vous un endroit où vous pouvez vous poser et parler avec d’autres personnes (par exemple dans un accueil de jour...) ?**

	Effectifs	Répartition
Non	352	49,1
Oui	314	43,8
Non renseigné	51	7,1
Ensemble	717	100

**23. Gagnez-vous régulièrement de l’argent ?**

	Effectifs	Répartition
Non	358	49,9
Oui	354	49,4
Non renseigné	5	0,7
Ensemble	717	100

Seules les personnes ayant répondu oui à la question 23 sont concernées.

► 24. Si oui, est-ce que vous gagnez de l’argent par un travail ?

	Effectifs	Répartition
Non	182	51,4
Oui	132	37,3
Non renseigné	40	11,3
Ensemble	354	100

► 25. Si oui, votre travail c’est :  
... Un emploi stable

	Effectifs	Répartition
Non	110	83,3
Oui	22	16,7
Ensemble	132	100

► 26. Si oui, est-ce que vous percevez des allocations ?

	Effectifs	Répartition
Oui	200	56,5
Non	136	38,4
Non renseigné	18	5,1
Ensemble	354	100

27. Si oui, savez-vous lesquelles ?

	Effectifs	Répartition
Asile/allocations étrangers (Préfecture, Forum Réfugiés)	70	35
RSA	48	24
AAH	15	7,5
Chômage ASS	13	6,5
Aides fi des mairies / CCAS / associations	10	5
Ne sait pas (nous)	10	5
Retraite minimum vieillesse	10	5
Nature de l’allocation non précisée	6	3
Allocation familiale	4	2
APL	4	2
Autre	4	2
Prime d’activité	2	1
Aides fi des mairies / CCAS	1	0,5
Allocation temporaire d’attente	1	0,5
Maladie	1	0,5
Ne sait pas (la personne)	1	0,5
Ensemble	200	100

Seules les personnes ayant répondu qu’elles travaillent/gagnent de l’argent par un travail sont concernées

► 25. Si oui, votre travail c’est :  
... Des petits boulots

	Effectifs	Répartition
Non	90	68,2
Oui	42	31,8
Ensemble	132	100

► 25. Si oui, votre travail c’est :  
...La manche ou d’autres activités (vente d’objets, services divers, etc.)

	Effectifs	Répartition
Oui	69	52,3
Non	63	47,7
Ensemble	132	100

Seules les personnes percevant les allocations sont concernées.



**28. Avez-vous un téléphone ?**

	Effectifs	Répartition
Oui	587	81,9
Non	116	16,2
Non renseigné	14	2
Ensemble	717	100

**29. Comment faites-vous... Quand vous avez besoin de recharger votre téléphone ?**

	Effectifs	Répartition
Espace de droit commun	237	34,7
Autre	135	19,8
Lieu spécifique action sociale	126	18,4
Lieu de vie informel	114	16,7
Chez des proches	71	10,4
Ensemble	683	100

**30. Comment faites-vous... Quand vous avez besoin de prendre une douche ?**

	Effectifs	Répartition
Espace de droit commun	228	32
Lieu spécifique action sociale	204	28,7
Chez des proches	110	15,4
Lieu de vie informel	98	13,8
Autre	72	10,1
Ensemble	712	100

**31. Comment faites-vous... Quand vous avez besoin de poser nos affaires ?**

	Effectifs	Répartition
Lieu de vie informel	227	36,6
Autre	166	26,8
Lieu spécifique action sociale	110	17,7
Chez des proches	89	14,4
Espace de droit commun	28	4,5
Ensemble	620	100

**32. Comment faites-vous... Quand il fait froid ou qu’il pleut ?**

	Effectifs	Répartition
Lieu de vie informel	220	37,2
Espace de droit commun	174	29,4
Autre	85	14,4
Lieu spécifique action sociale	66	11,1
Chez des proches	47	7,9
Ensemble	592	100

**33. Comment faites-vous... Quand vous avez besoin de vous connecter à internet ?**

	Effectifs	Répartition
Autre	295	50,5
Espace de droit commun	216	37
Lieu spécifique action sociale	43	7,4
Chez des proches	21	3,6
Lieu de vie informel	9	1,5
Ensemble	584	100

**34. Est-ce que vous utilisez internet pour vos démarches administratives [demandes d’aide] ?**

	Effectifs	Répartition
Non	496	69,2
Oui	172	24
Non renseigné	49	6,8
Ensemble	717	100

**35. Quand avez-vous vu un médecin pour la dernière fois (généraliste, hôpital) ?**

	Effectifs	Répartition
Moins d’un mois	264	36,8
D’un mois a moins de 6 mois	152	21,2
Un an ou plus	101	14,1
Non renseigné	93	13
Ne sait pas	73	10,2
De 6 mois a moins d’un an	34	4,7
Ensemble	717	100

**37. Sexe :**

	Effectifs	Répartition
Homme	514	71,7
Femme	200	27,9
Non renseigné	3	0,4
Ensemble	717	100

**38. Quel âge avez-vous ?**

	Effectifs	Répartition
Moins de 18 ans	16	2,2
18 à 25 ans	193	26,9
26 à 30 ans	127	17,7
31 à 50 ans	255	35,6
Plus de 51 ans	88	12,3
Non renseigné (ou confus)	38	5,3
Ensemble	717	100

	Effectifs	Répartition
Moins de 18 ans	16	2,4
18 à 25 ans	193	28,4
26 à 30 ans	127	18,7
31 à 50 ans	255	37,6
Plus de 51 ans	88	13
Ensemble	679	100

Pour les âges, nous avons choisi de ne pas déduire les réponses non-renseignées ou inutilisables...

Seules les personnes ne vivant pas en couple actuellement sont concernées.

**39. Actuellement, est-ce que vous vivez en couple ?**

	Effectifs	Répartition
Non	482	67,2
Oui	215	30
Non renseigné	20	2,8
Ensemble	717	100

**► 40. Si NON, avez-vous un conjoint quelque part [une femme, un mari ...] ?**

	Effectifs	Répartition
Non	365	75,7
Oui	79	16,4
Non renseigné	38	7,9
Ensemble	482	100

**41. Avez-vous déjà des enfants ?**

	Effectifs	Répartition
Oui	366	51
Non	322	44,9
Non renseigné	29	4
Ensemble	717	100

Seules les personnes ayant des enfants sont concernées.

**► 44. Est-ce que vos enfants vivent avec vous ?**

	Effectifs	Répartition
Non	187	51,1
Oui, tous	135	36,9
Oui, certains	31	8,5
Non renseigné	13	3,6
Ensemble	366	100

**45. Lorsque vous étiez enfant, avez-vous été placé dans un foyer ou une famille d'accueil par la DDASS ou l'Aide Sociale à l'Enfance ?**

	Effectifs	Répartition
Non	460	64.2
Non renseigné	177	24.7
Oui	80	11.2
Ensemble	717	100

**46. Vous en êtes où au niveau des papiers ?**

	Effectifs	Répartition
Demande de papiers en cours (personne étrangère)	206	28.7
En règle avec papiers à jour et dispo	168	23.4
Pas en règle (débouté, pas de papier)	125	17.4
Papiers pays Europe disponible	81	11.3
Non réponse	45	6.3
En règle avec papiers à refaire	44	6.1
En règle : asile, réfugié	26	3.6
Ne sait pas (nous)	18	2.5
Ne sait pas (personne)	3	0.4
Ne sait pas (nous)	1	0.1
Ensemble	717	100

**47. Avez-vous un animal ?**

	Effectifs	Répartition
Non	643	89.7
Oui	39	5.4
Non renseigné	35	4.9
Ensemble	717	100

Pour le détail des questions 48 et 49 voir page 36, partie 2 dans le rapport

**50. Avez-vous fait des démarches pour cela ?**

	Effectifs	Répartition
Oui	313	43.7
Non	295	41.1
Non renseigné	109	15.2
Ensemble	717	100

## Informations complémentaires (remplies après la passation)

## ► Handicap visible :

	Effectifs	Répartition
Non	667	93.0
Oui	30	4.2
Non renseigné	20	2.8
Ensemble	717	100

## ► Grossesse visible :

	Effectifs	Répartition
Non	665	92.7
Oui	27	3.8
Non renseigné	25	3.5
Ensemble	717	100

## ► Langues utilisées pendant la passation : ... Français

	Effectifs	Répartition
Oui	489	68.2
Non	227	31.7
Non renseigné	1	0.1
Ensemble	717	100

## ► Langues utilisées pendant la passation : ... Anglais

	Effectifs	Répartition
Non	625	87.2
Oui	91	12.7
Non renseigné	1	0.1
Ensemble	717	100

## ► Comment évaluez-vous la compréhension du questionnaire par la personne ?

	Effectifs	Répartition
Bonne compréhension	520	72.5
Compréhension difficile	173	24.1
Non renseigné	24	3.3
Ensemble	717	100

## ANNEXE 6 -Méthodologie de la classification

La classification des réponses à l'enquête se fait en deux étapes, avec à chaque fois un objectif spécifique. Pour information, la classification a été réalisée avec le logiciel R et en particulier les librairies "FactoMineR"<sup>11</sup>, "MIMCA"<sup>12</sup> et "explor"<sup>13</sup>.

### ÉTAPE 1 :

### SIMPLIFIER LES DONNÉES GRÂCE À UNE ANALYSE FACTORIELLE

#### Principe de fonctionnement

Une fois que les données d'enquête sont collectées, il a été nécessaire de les "nettoyer afin de disposer d'un stock de réponses exploitables (principalement en supprimant des questionnaires insuffisamment remplis et des doublons liés à des erreurs survenues lors de la saisie en ligne des questionnaires par les enquêteurs). Ceci fait, nous obtenons 717 questionnaires utilisables (voir introduction pour plus de détails).

Il nous reste cependant des données d'une grande complexité, avec une grosse cinquantaine de questions posées à 717 individus. L'analyse factorielle permet de simplifier cette complexité. Schématiquement, cette analyse permet de réduire l'information disponible en mettant en évidence l'ensemble des modalités de réponses qui sont potentiellement associées dans les réponses individuelles. Pour ce faire, l'analyse produit de nouveaux axes, de nouvelles dimensions, (des variables fictives) qui rassemblent, qui synthétisent, les données originales.

Par exemple, dans la classification que nous avons retenue et que nous présenterons plus bas dans le détail, un premier axe est créé, et nous pouvons positionner les individus et les modalités de réponse sur cet axe, à partir de leurs coordonnées calculées. Ce premier axe va, entre autres, opposer le fait de gagner ou non régulièrement de l'argent : les individus qui gagnent régulièrement de l'argent auront plutôt un score élevé sur cet axe, à l'opposé des individus qui ne gagnent pas souvent de l'argent.

Mais l'intérêt est que l'analyse factorielle permet de construire des axes déterminés par de multiples modalités de réponses à des questions multiples : ainsi, cet axe n°1 oppose non seulement les individus qui gagnent régulièrement de l'argent et les autres, mais aussi les individus qui ont entamé des démarches pour réaliser leurs objectifs de logement et les autres : cela veut dire que sur l'axe n°1 nous aurons d'un côté des individus qui gagnent plus souvent de l'argent régulièrement et qui en même temps ont plus fréquemment entamé des démarches, et de l'autre côté des individus qui plus souvent de gagnent pas d'argent et n'ont pas entamé de démarches.

<sup>11</sup> Sebastien Le, Julie Josse, Francois Husson (2008). FactoMineR: An R Package for Multivariate Analysis. Journal of Statistical Software, 25(1), 1-18. 10.18637/jss.v025.i01

<sup>12</sup> Julie Josse, Francois Husson (2016). missMDA: A Package for Handling Missing Values in Multivariate Data Analysis. Journal of Statistical Software, 70(1), 1-31.<doi:10.18637/jss.v070.i01>

<sup>13</sup> Julien Barnier, <https://cran.r-project.org/package=explor>

Qu'en conclure ? Que dans nos données, pour une partie des individus, le fait de gagner régulièrement de l'argent est associé au fait d'avoir entamé des démarches. Donc plutôt de multiplier les tableaux croisés entre variables 2 à 2, l'analyse factorielle permet de faire ce travail pour l'ensemble et de mettre en évidence les associations et les oppositions les plus fortes, qui seront résumées en autant d'axes (i.e. de nouvelles dimensions) que nécessaires pour expliquer 100% de la variance présente dans les données. L'analyse factorielle est un moyen qui permet de mieux percevoir la structure sous-jacente des données.

Au final, chaque individu aura une position propre dans un plan multi-dimensionnel.

## Défis

Dans notre cas, nous avons principalement dû relever deux défis liés à nos données : d'abord la présence de données manquantes (des réponses non connues, pour diverses raisons), et ensuite la grande dimension de nos données.

### ► Les données manquantes

Pour prendre en compte les données manquantes, nous avons trois types de solutions : (1) évincer les questionnaires comportant des données manquantes, (2) considérer l'absence de données comme une information en soi, comme une modalité de réponse particulière, (3) ou alors inférer des valeurs fictives à la place des valeurs manquantes.

Nous avons rejeté la première solution, étant donné le nombre important de valeurs manquantes sur certaines questions (1/4 de donnée manquantes pour la question 45 concernant le passage dans l'enfance pour la protection de l'enfance, 13% de non-réponses pour la question 35 concernant la dernière fois que la personne a vu un médecin, etc.). Nous avons d'abord procédé à l'analyse factorielle en optant pour la seconde solution (considérer les valeurs manquantes comme des modalités de réponse spécifiques), mais les résultats étaient trop complexes à analyser, les valeurs manquantes étant fortement associées entre elles. D'autant plus que les valeurs manquantes peuvent avoir des significations différentes selon les questions, les binômes d'enquêteurs ou les personnes enquêtées (manque de temps, problèmes de compréhension mutuelle, difficultés/gêne à poser une question, non réponse de la personne la personne ne sait pas répondre, etc.).

Nous avons donc opté pour la troisième solution : inférer des valeurs fictives à la place des valeurs manquantes. Les valeurs sont fictives, certes, mais ce sont des valeurs "plausibles" (elles ne sont pas distribuées au hasard) : nous utilisons les outils proposés dans le package MIMCA pour des nouvelles valeurs à partir de la structure sous-jacente des données<sup>14</sup>. La procédure peut être expliquée simplement. Dans une première étape les valeurs manquantes sont remplacées par des valeurs initiales distribuées selon la distribution effective des valeurs dans le jeu de données. Ensuite une analyse factorielle est produite, permettant d'associer pour chaque individu une valeur de substitution probable (la position de l'individu dans le plan multi-dimensionnel permet de lui attribuer une modalité de réponse probable, en cohérence avec sa position dans le plan multi-dimensionnel : s'il est âgé de plus de 50 ans, qu'il bénéficie du RSA, qu'il est dans cette situation depuis plus de 10 ans, que ses papiers sont disponibles et en règle, alors on pourra supposer que l'entretien s'est déroulé en français). Cette opération est répétée jusqu'à la stabilisation des valeurs inférées.

---

<sup>14</sup> Audigier, V., Husson, F., & Josse, J. (2016). MIMCA : multiple imputation for categorical variables with multiple correspondence analysis. *Statistics and Computing*, 27(2), 501–518. Doi :10.1007/s11222-016-9635-4



---

Nous obtenons à la fin un jeu de données avec ces valeurs inférées (en fait l'algorithme est appelé plusieurs fois, donc plusieurs jeux de données avec des valeurs inférées sont créés, mais nous en choisissons un parmi eux, après avoir vérifié la stabilité des valeurs inférées entre les différents jeux de données obtenus).

Nous avons donc réalisé notre analyse factorielle sur un jeu de données inférées, sans valeurs manquantes. Mais il est important de noter que nous n'utilisons jamais des pourcentages issus de ces données fictives pour décrire les classes d'individus que nous obtenons (tous les chiffres communiqués sont calculés sur les données effectives).

► **La variance expliquée**

Le second défi tient à la grande taille de notre jeu de données : non seulement nous avons beaucoup d'individus, mais nous avons également beaucoup de questions (de variables) et beaucoup de modalités de réponses (typiquement concernant les lieux de couchage, les allocations perçues, la situation administrative, etc.). Or, l'analyse des correspondances multiples que nous utilisons revient à décomposer le jeu de données pour créer autant de variables binaires que de modalités, nous avons donc en conséquence un jeu de données particulièrement grand.

Nous pouvons simplifier nos données, et c'est ce que nous avons fait quand ça nous a paru pertinent. Par exemple, les lieux de couchage la veille ont été recodés en trois grands ensembles : les personnes qui ont dormi "dehors", celles qui ont dormi en structures d'hébergement (de diverses nature), et les autres. Dans d'autres situations, cela n'a pas été possible ou souhaitable, car nous avons craint de perdre trop d'informations en réduisant par trop la diversité des réponses.

Une autre manière de simplifier l'analyse factorielle est d'évincer des variables. Dans ce sens nous avons tenté des analyses factorielles sur deux ensembles de variables de plus petites tailles, l'un ayant trait à la manière dont les personnes recourent à leurs droits, l'autre à leur isolement et au lien qu'elles entretiennent avec des proches ou des professionnels. Ces deux analyses disjointes n'ont pas été retenues car elles n'ont pas produit d'information simplifiée clairement lisible.

Pour ces raisons, l'analyse factorielle produit un grand nombre de dimensions, qui expliquent chacune une part plutôt faible de la variance totale.

---

## Résultat

### ► Variables retenues

Nous avons opéré la classification sur **38 variables**, dont voici la liste :

Est-ce un carré ou un lieu spécifique ?

5. Où avez-vous dormi la nuit dernière ?

7. Savez-vous où vous allez dormir ce soir ?

9. Depuis combien de temps êtes-vous sans logement [dans cette situation] ?

10. En cas de problème [d'urgence], connaissez-vous des personnes qui peuvent vous aider ?

12. Avez-vous une adresse postale pour recevoir du courrier ?

15. Est-ce que vous dormez d'habitude dans ce quartier ou est-ce que vous êtes de passage ?

16. La dernière fois que vous avez rencontré un professionnel pour vous aider, c'était quand ?

18. Est-ce que ça vous arrive d'appeler le 115 ?

20. Avez-vous déjà : déposé une demande de logement ?

21. Avez-vous déjà : déposé une demande d'hébergement ?

22. Un lieu spécifique

23. Gagnez-vous régulièrement de l'argent ?

24. Si oui, est-ce que vous gagnez de l'argent par un travail ?

26. Si oui, est-ce que vous percevez des allocations ?

27. Si oui, savez-vous lesquelles ?

28. Avez-vous un téléphone ?

34. Est-ce que vous utilisez internet pour vos démarches administratives [demandes d'aide] ?

35. Quand avez-vous vu un médecin pour la dernière fois (généraliste, hôpital) ?

37. Hommes/Femmes

38. Quel âge avez-vous ?

39. Actuellement, est-ce que vous vivez en couple ?

40. Si Non, avez-vous un conjoint quelque part [une femme, un mari ...] ?

41. Avez-vous déjà des enfants ?

44. Est-ce que vos enfants vivent avec vous ?

45. Lorsque vous étiez enfant, avez-vous été placé dans un foyer ou une famille d'accueil par la DDASS ou l'Aide Sociale à l'Enfance ?

46. Situation au niveau des papiers

47. Avez-vous un animal ?

50. Avez-vous fait des démarches pour cela ?

51. Handicap visible

52. Grossesse visible

53. Utilisation du français pendant la passation

53. Utilisation de l'anglais pendant la passation

Type de recours en cas de besoin du quotidien

### ► Dimensions retenues

Nous retenons pour l'analyse les 6 dimensions les plus importantes qui expliquent un peu plus de 1/5 de la variance totale (sélection à l'aide de l'analyse visuelle du "scree plot" et à partir de l'analyse des axes).

- **La dimension 1** (5,4% de la variance) oppose des individus qui gagnent de l'argent, qui ont entamé des démarches, qui ont déposé une demande de logement, à jour au niveau de leurs papiers, à des individus qui n'ont pas entamé de démarches, sans dépôt de demande de logement, qui ne gagnent pas d'argent, peu en contact avec des professionnels, souvent non francophones.
- **La dimension 2** (4,3% de la variance) oppose des femmes et des familles à des hommes seuls qui, par contraste sont aussi caractérisés par le fait de ne pas savoir où ils vont dormir le soir de l'enquête.
- **La dimension 3** (3,7%) oppose d'un côté des personnes avec une démarche en vue d'une régularisation administrative en cours, qui appellent parfois le 115, qui ont déposé une demande d'hébergement, qui ont vu un médecin il y a peu, qui bénéficient d'une allocation, à des personnes plus souvent vues dans des carrés, sans domiciliation, n'ayant jamais appelé le 115 ni déposé de demande d'hébergement.
- **La dimension 4** (2,9%) oppose des personnes déboutées, sans papier, qui ne gagnent pas d'argent et ne touchent pas d'allocation, en structure d'hébergement, à des personnes qui bénéficient d'une allocation, souvent liées au droit d'asile et aux droits des étrangers, qui vivent avec leurs enfants, et qui ont dormi dans une structure d'hébergement ni à la rue.
- **La dimension 5** (2,6%) oppose des personnes qui recourent à des proches en cas de besoins du quotidien, plutôt des femmes, qui ont aussi des contacts en cas d'urgence, de passage dans le quartier où a eu lieu l'enquête, à des hommes habitués au quartier, depuis plus de 10 ans dans cette situation, ayant déposé une demande de logement, et recourant en cas de besoins du quotidien à des lieux de vie informels.
- **La dimension 6** (2,6%) oppose des personnes de + de 50 ans, sans téléphone, ayant dormi dehors, anciennement dans cette situation, sans domiciliation, à des personnes de moins de 25 ans, qui réalisent leurs démarches par internet, qui ont de petits boulots, actifs (perçoivent du chômage).

## ÉTAPE 2 :

### CLASSER ET REGROUPER LES INDIVIDUS

#### Méthodes utilisées

Une fois que la classification est faite, nous l'avons dit, les individus sont positionnés les uns par rapport aux autres dans le plan multi-dimensionnel qui été créé. Nous pouvons donc en déduire une distance entre les individus, et, de là, former des classes d'individus par proximité.

Pour calculer la matrice de distance entre individus nous utilisons la distance euclidienne.

À partir de cette matrice de distance, nous regroupons les individus grâce à la méthode de la "classification hiérarchique", avec en particulier l'algorithme *UPGMA (Unweighted Pair Group Method with Arithmetic Mean)*, l'un des plus simples dans son principe et l'une des plus génériques : les deux individus les plus proches sont d'abord rassemblés dans une branche commune, puis les autres individus sont reliés à cette branche par ordre décroissant de leur distance moyenne aux individus de la branche.

Nous obtenons un arbre de classification (ou dendrogramme) composé de multiples embranchements permettant de répartir les individus selon leur proximité.

## Résultats

Pour obtenir les classes d'individus, nous devons déterminer à quel embranchement couper l'arbre : à l'embranchement le plus haut, nous formons deux classes, à l'embranchement le plus bas nous formons autant de classes que d'individus (717). Pour choisir le nombre de groupes, nous nous fions aux sauts d'inertie et à l'analyse des groupes constitués, afin de vérifier s'ils font sens.

### 1<sup>er</sup> niveau : 5 classes de personnes sans logement

Nous opérons d'abord une classification en cinq classes, classification qui paraît pertinente à la vue des gains d'inertie et des types de personnes identifiés :

#### Répartition des individus dans les 5 classes

Var1	Fréquence
1	163
2	125
3	165
4	116
5	148

### 2<sup>ème</sup> niveau : 7 classes de personnes sans logement

Les groupes 1 et 5 nous interrogent : ils sont à la fois construits autour de caractéristiques communes fortes, et en même temps il nous semble percevoir au sein de chacun de ces groupes la présence de sous-groupes qu'il serait pertinent de mettre en évidence. Pour ces deux groupes seulement, nous analysons l'embranchement suivant dans le dendrogramme pour identifier des sous-groupes :

- 102 individus de la classe 1 sont dans une nouvelle classe "1.1", 49 dans une nouvelle classe "1.2" (et 12 individus sont dispersés dans les autres classes et sont ignorés) ;
- 53 individus de la classe 5 sont dans une nouvelle classe "5.1", 88 dans une nouvelle classe "5.2" (et 7 individus sont dispersés dans les autres classes et sont ignorés).

#### Répartition des individus dans les 7 classes

Var1	Fréquence
1.1	102
1.2	49
2	125
3	165
4	116
5.1	53
5.2	88
Ignorés	19

#### Répartition des individus entre les classes 1 et 5 du premier niveau et leurs classes du deuxième niveau

	1.1	1.2	5.1	5.2	Ignorés
1	102	49	-	-	12
5	-	-	53	88	7

## ANNEXE 7 -Outils des focales qualitatives

### 1. Notes d'observation à la PASS et au CCAS (été 2019)

#### PASS – mardi 30 juillet, 8h30 à 13h30

Dans la rue à 8h30 lorsque j'arrive, plusieurs personnes patientent devant la porte, ils forment une file assez désorganisée mais les ordres de passage de chacun sont connus et respectés.

A mon arrivée, Sandrine (infirmière) me remet une blouse blanche. Elle est portée par l'ensemble des professionnels de l'équipe pluridisciplinaire, qu'ils soient professionnels de santé ou du social. La salle d'attente est petite, elle est vite entièrement remplie : il y a une dizaine de chaises, aux murs des affiches et des porte-documents avec des revues et des livres pour enfants.

L'ambiance est très calme. Les gens ne parlent pas, ne téléphonent pas, une dame s'endort. Sandrine me propose d'assister aux entretiens infirmiers qu'elle mène. Le processus de la consultation est toujours le même, qu'il s'agisse de la permanence sans rendez-vous (mardi et jeudi matins de 8h30 à 12h théoriquement) ou des temps de consultation sur rendez-vous (autres jours de la semaine).

Suite au premier couple que nous voyons, elle me fait part de son attention à se focaliser sur l'examen clinique et à rechercher que la femme patiente puisse s'exprimer en son nom, plutôt que son mari à sa place (ce qui est fréquent me dit-elle). Elle est aussi attentive à ne pas brusquer la construction de la relation en abordant trop frontalement (« c'est pas l'inquisition ») des sujets intimes et douloureux, notamment ceux du traumatisme possible de la migration et des violences subies durant celle-ci, ainsi que des éventuelles violences conjugales. Ces questions surgissent plus tard dans l'accompagnement au fil des rendez-vous lorsqu'un suivi s'instaure.

**Entretien infirmier** : examen clinique + premiers éléments du dossier constitué informatiquement ⇒ **Secrétariat de la PASS** : éléments administratifs permettant de consolider le dossier + copies des pièces apportées type compte-rendu médicaux ⇒ **Assistante sociale** : évalue les possibilités d'ouverture de droits pour l'accès aux soins, voire pour l'hébergement ⇒ **Médecin** : réalise un nouvel examen ainsi que les actes médicaux et prescription si besoin, et reprogramme un rendez-vous si un suivi est nécessaire (par exemple grossesse, problèmes de tension, de cœur, maladies chroniques...)

Pour les entretiens suivants je suis avec Camille, la secrétaire à l'accueil (2<sup>nd</sup> temps de la consultation). A 13h environ, les 7 situations de la matinée ont été vues, il reste du monde en salle d'attente, qui ne pourront pas être vues car d'autres personnes arrivent à 14h pour des rendez-vous.

Pour ces personnes restantes, l'infirmière fait de courts entretiens de réorientation. Il s'agit soit de les orienter sur une autre PASS, soit de leur proposer de revenir un autre jour, ou encore de les envoyer aux urgences de l'hôpital.

1. La personne attend pour voir seulement l'ASS
2. Mr déjà venu jeudi dernier. Vient car il y a une erreur sur son nom sur le document reçu de la CPAM. En fait L'infirmière se rend compte qu'il a attendu pour rien, car il a été à la CPAM pour signaler l'erreur, du coup inutile de le préciser ici. Mr est en demande d'asile, il a un problème dermato.
3. Jeune homme qui a mal à la gorge. Elle lui dit de ne pas prendre les antibiotiques qu'il a eu la dernière fois, car pas de fièvre, donc probablement pas infecté ; prendre du miel et du citron ça suffit. Lui dit de revenir jeudi
4. Mr 60 ans, T-shirt bleu, Bulgare, ne parle pas français. Ne comprend pas un courrier de la Sécu lui demandant son médecin traitant, c'est un courrier envoyé automatiquement mais qui ne devrait pas, car les personnes en demande d'asile ne sont pas concernées. De plus la Sécu a enregistré son prénom à la place du nom, c'est plus embêtant, il faudra y aller pour le faire corriger. Prend rdv pour le 6 août à la Pass pour renouveler son traitement et s'occuper de sa demande d'AME.

Toutes ces réorientations comme les autres rendez-vous précédents sont décrites et tracées sur le tableau Excel et le logiciel interne.

L'équipe est au complet cette semaine mais il y a trop de monde, parfois ils n'ont pas le temps de manger à midi.

Qui ?	Quelle demande ?	Réponse	Comment a-t-elle été orientée ici ?	Orientation ailleurs ?
Mr 1 – T-shirt et jean gris, 35/40 ans. S'exprime en anglais	A de nouveau mal à la jambe. Est allé faire des examens à Paris suite à une opération 6 mois plus tôt, mais n'a pas apporté les résultats. Il est déjà venu la semaine dernière.	Examen clinique : échange sur la douleur, tensions (basse). Va voir le médecin à la suite mais pas l'ASS car l'a vue la semaine précédente.	CAO Migrants	Non
Mme 2 – 29 ans, robe verte, enceinte de 9 mois. Parle seulement arabe. Est accompagnée de sa sœur, qui la loge, et qui parle couramment français. Algérienne. Déjà venue à la permanence jeudi dernier mais n'avait pas pu être reçue faute de temps (arrivée trop tard).	A mal à l'œsophage suite aux repas, a des douleurs dans le ventre, les pieds et les mains gonflés.	Examen clinique (échanges, tension, température, urines, test sanguin sucre). Va voir ASS pour ouverture de droit PUMA et CMU-C	ASS de secteur (MDMS)	Non
Mme 3 – Femme robe jaune et voile bleu marine 25 ans, accompagnée de son mari homme polo et short 40 ans. Mr prend la parole quand les questions sont posées même à Mme. Tient son passeport (tunisien). Il parle français et elle parle un peu anglais, et couramment arabe.	Viennent de s'installer à Lyon et veulent poursuivre le suivi de grossesse de Mme. Entamé à la PMI de Savigny (Essonne). Attente de l'Aide médicale d'Etat (dossier déposé). A des remontées acides et des douleurs en bas du dos. Ne dort pas bien car elle boit trop, notamment le soir.	Examen clinique (échanges, tension, température, urines, test sanguin sucre).	PMI de Savigny	Non mais la PASS cherche à l'inscrire dans une maternité.
Mme 4 – T-shirt rayé et voile noir, 30 ans, accompagnée de son mari, t-shirt gris et bermuda, environ 40 ans. Mr a déjà un fils de 7 ans. Il parle assez bien français, ainsi que néerlandais (y a vécu 6 ans, dont 2 ans avec son épouse présente ici), et arabe. Mme parle arabe, comprend un peu le français mais s'appuie sur son mari pour traduire. Au début l'infirmière s'adresse à elle puis demande au mari de laisser sa femme répondre. Ensuite elle le sollicite pour qu'il traduise ses questions et les réponses de sa femme.	A des douleurs au poignet, qui a été cassé 4 mois plus tôt et est quasiment rétabli. Sa fracture vient d'une chute, suite à une baisse de tension, des vertiges et des maux d'oreilles. Elle a une infection à l'oreille précédemment. A également fait une fausse couche il y a un an. Prend une contraception mais a un retard de règles de 20 jours. A aussi des douleurs dentaires. Au Maroc il y a 5 ans, elle a eu un traitement pour un problème de thyroïde, qui est terminé. Mais ressent souvent de la nervosité.	Examen clinique (échanges, tension, urines, test sanguin sucre). Reprend le dossier et vérifie les documents : quels droits à la Sécu ? dossier AME déposé hier. Lien de conjoint entre eux ? oui  Scanne les documents médicaux apportés, pour archive. Le scan plante et c'est long.	Médecins du monde	Oui PASS dentaire  Le médecin vient demander un autre scan pour tenter une inscription en maternité à l'HFME car la maternité de Saint-Joseph a refusé.



Qui ?	Quelle demande ?	Réponse	Comment a-t-elle été orientée ici ?	Orientation ailleurs ?
<p>Mr 5, chemise rose, 35 ans. Vient pour la 1<sup>ère</sup> fois. Hébergé chez un tiers. A un passeport mais pas de droits à la Sécu.</p>	<p>Problème dentaire</p>	<p>Adresse Pass dentaire</p>	<p>Un ami lui a parlé de la PASS</p>	
<p>Mr 6, jeune homme, T-shirt noir (erreur, doit voir en 1<sup>er</sup> infirmier)</p>				
<p>Mr 6, albanais, 60 ans, ne comprend pas le français. Il sort ses boîtes de médicaments. Elle lui dit qu'il verra ça avec le docteur. Actuellement il dort dans la rue, à Perrache. N'a pas de téléphone personnel, il donne celui d'un ami.</p>		<p>Secrétaire utilise google trad pour essayer de communiquer. Il a du mal à lire sur l'écran. Enregistre son dossier</p>		
<p>Mme 7, enceinte 9<sup>ème</sup> mois, 28 ans, dort actuellement aux Petites Sœurs de la Charité. Le matin à 8h elle doit quitter le centre et elle erre la journée. Très grande précarité. Virginie constate une très grande augmentation du nombre de femmes enceintes à la rue depuis 1 an environ.</p>				

**PASS – mardi 6 août, avec Sabine ASS**

Les mardis et les jeudis seulement sont consacrés aux consultations (permanence sans rendez-vous le matin, puis sur rendez-vous l'après-midi). Les autres jours sont consacrés à l'urgence en équipe mobile, avec le Samu, et principalement sur interpellation de structures, pas en première intention.

Ils travaillent notamment avec la Cellule Hôtel du MAS soit 7 à 9 hôtels dans lesquels des chambres sont proposées à des familles. A la PASS sont prises en charge les personnes sans droit d'accès aux soins, sauf les personnes ayant un visa touristique valide, ou en court séjour, qui théoriquement ont une prise en charge possible par les assurances voyages et leur pays d'origine.

Suite aux permanences les ASS ont beaucoup de documents à rédiger, le travail administratif prend beaucoup de temps et empêche d'être présent dans toutes les demandes mobiles. Cela dit ces demandes relèvent d'abord d'un besoin médical, c'est donc les médecins et infirmiers qui les assurent prioritairement.

Les ASS font par contre des accompagnements physiques pour présenter les personnes suivies à la PASS aux services de droits commun, par exemple les ASS de secteur (avec lesquelles des liens par mail et téléphone sont quasi systématiques) ou vers des services tels que les bains douches publics.

Les documents à rédiger sont principalement des ouvertures de droits à la Sécurité sociale (long dossier) et des signalements transmis à la MVS, voire à d'autres services sociaux, parfois des informations préoccupantes (protection de l'enfance).

A la création de la PASS, le service informatique de l'hôpital les a associés à la création du logiciel spécifique qui les concerne (dossier du patient, qui comprend plusieurs volets qui sont remplis successivement par les différents professionnels qui rencontrent la personne). La PASS a aussi accès au logiciel de l'hôpital St Luc St Joseph, ce qui permet qu'un lien soit fait entre les différents services hospitaliers, par exemple dans le cas où une personne suivie à la PASS se présente aux urgences, alors l'équipe des urgences a l'information.

Ce qui prend beaucoup de temps c'est qu'il y a beaucoup de tableaux à remplir, et qu'il faut transcrire les entretiens (durant ceux-ci l'ASS prend des notes sur un bloc-notes), il faut aussi s'habituer au nouveau logiciel mis en place récemment et dont l'ergonomie est différente. Cependant ces tâches permettent d'obtenir des statistiques fines et de bonne qualité pour rendre compte du travail.

La pluridisciplinarité n'est pas toujours évidente, notamment parce que les habitudes et formations pour gérer l'administratif des personnels médicaux et sociaux sont différentes. Cette remarque fait suite à un dossier que Sabine ouvre et dans lequel il manque des éléments : en principe la déclaration de grossesse doit être faite même si les droits de la personne ne sont pas ouverts, et le formulaire Cerfa doit être signé de la femme enceinte, ici cette signature est manquante. Il faudra donc faire revenir la dame pour qu'elle signe puis renvoyer le dossier. Dans ce cas la déclaration de grossesse est envoyée en même temps que la demande d'ouverture de droits, puis quand une première immatriculation est valable, le dossier est transmis à la CAF. Le plus tôt étant le mieux.

Le médecin de la PASS fait fonction de médecin traitant de la personne tant que les droits ne sont pas ouverts.

Qui ?	Quelle demande ?	Réponse	Comment a-t-elle été orientée ici ?	Orientation ailleurs ?
<p>Appel d'un professionnel (Amis de la rue ?) pour évoquer la situation de Mr F, 60 ans, algérien, actuellement hébergé au Père Chevrier. Situation d'incurie, problèmes cognitifs et médicaux. Peu d'informations fiables, contradictoires. Pour les éclaircir la responsable du service social de la PASS (C. Farina) est aujourd'hui en rdv avec l'assistante sociale du Consulat.</p>			?	
<p>Mme 1, 33 ans, en couple, vient avec son mari. Boubou bleu, enceinte, 2 enfants les accompagnent (6 et 3 ans). Elle ne parle pas français, il parle à sa place et traduit parfois. Elle semble comprendre le français. Arrivée fin juillet en France, regroupement familial. Mr a déjà effectué le rattachement des enfants à son compte Sécu. Il est français. Travaille en intérim dans le bâtiment. Vit dans un logement de 52 m2. A déjà déposé le dossier sécu (PUMA). Doit continuer son suivi de grossesse ici, déjà entamé au Sénégal.</p>	<p>Suivi de grossesse, vaccins des enfants pour pouvoir les scolariser, inscription en maternité.</p>	<p>Lien avec PMI, lien avec ASS métropole pour les enfants et plus tard pour le logement si besoin. Adresse d'un médecin traitant.</p>	<p>Urgences de l'hôpital St Luc St Joseph</p>	<p>Courrier pour MDMS + PMI</p>
<p>Mme 2, 35 ans, avec son mari (50 ans) et leur bébé (5 mois). Algériens, titre de séjour espagnol. Connue depuis plus d'un an (1<sup>er</sup> enfant), et la situation continue d'être très compliquée. Ont vécu en squat, très insalubres (avec des jeunes fumant, buvant, sans aucun espace pour eux et le bébé), ont attrapé la gale dans cet endroit. Ils vivent actuellement dans une maison insalubre, occupant le salon (il dort dans un fauteuil, elle par terre et le bébé dans son landau). Il y a des bêtes, pas d'intimité, ils</p>	<p>A mal au ventre (ne l'évoque pas ainsi mais suspicion grossesse par l'infirmière). Grande précarité et inquiétude au sujet de l'hébergement et expliquent qu'ils se sentent à l'aise avec la PASS. Demande aide financière.</p> <p>Il y a deux mois elle est venue pour montrer des documents datant d'il y a plusieurs</p>	<p>Pour l'entretien, l'ASS contacte un interprète en arabe. C'est principalement Mr qui répond, mais Mme prend le téléphone quelques instants pour mieux expliquer sa situation.</p>	<p>Viennent d'eux-mêmes, ont une référente aux Amis de la rue (domiciliation et suivi social) et voient également une ASS de MDM. ont désormais une CMU (ne semblent pas le savoir, c'est l'ASS qui le voit sur le site de la CPAM) et devraient voir en principe un médecin traitant. Ont un DALO en cours.</p>	<p>Non</p> <p><i>Après l'entretien, l'ASS m'explique que cette situation est vraiment un borbier où de nombreuses interventions non coordonnées et en mille-feuilles restent lettre morte. C'est aussi une situation de cumul de pas de chance : des professionnels absents, du flou et des documents manquants... plusieurs signalements ont été fait, au plus haut niveau des services de la Métropole et de la DDCS, qui a départ enregistré le signalement</i></p>

<p>ne peuvent pas rester la journée. C'est une dame qui leur prête ce logement pour qu'ils restent avec son mari (âgé) durant son pèlerinage. Doivent quitter ce lieu fin août.</p>	<p>années et montrant un problème cérébral (un anévrisme). Cela a inquiété l'équipe qui y a vu un risque encouru durant sa grossesse et l'accouchement, et s'est interrogée sur les raisons qu'elle a eu de ne pas en parler avant. Ont actuellement besoin d'aide aussi au niveau du droit au séjour : leur récépissé de demande d'asile termine le 8 août (dans 2 jours) et ont reçu une OQTF.</p>		<p>Pas d'aide financière possible via la PASS. L'ASS explique qu'il est plus efficace dans leur cas qu'une seule personne poursuive les démarches entamées soit l'ASS MDM (demande aide juridictionnelle pour un avocat pour contester l'OQTF)</p>	<p><i>comme une Info préoccupante, puis n'a rien poursuivi. Ils ont eu seulement 15 jours d'hôtel à la naissance du bébé et sont retournés à la rue.</i></p>
<p>Mr 3, 47 ans, chemise rose, célibataire, arrivé d'Angola. Hébergé chez un tiers. A demandé l'asile et a demandé à ne pas retourner au Portugal (Dubliné) car il craint d'être expulsé vers l'Angola (le Portugal et l'Angola ayant de bonnes relations. A dormi à la Halte de nuit la veille.</p>	<p>Vient pour des soins : a une maladie chronique + aide hébergement / précarité (a déjà un droit Sécu)</p>		<p>Demande d'une place lit de repos à la Charbonnière Contact Cimade pour une demande d'étranger malade Contact aussi avec ESSOR : soutien psychologique pour les demandeurs d'asile via Forum Réfugiés</p>	<p>Non</p>
<p>Mme 4. Vue hier aux urgences, 45 ans Déjà venue. Parle très peu français mais semble le comprendre. Demande asile, vient d'Angola. Durant sa demande d'asile elle a été hébergée à Vesoul dans une association, durant 10 mois (pas sûr, avant elle disait que c'était durant 1 mois). A trois enfants, a fait sa demande d'asile seulement avec son fils de 17 ans (ne dit pas où sont les autres, en Angola ?). Quand elle est arrivée de Vesoul à Lyon, avec son fils de 17 ans, elle l'a perdu dans la gare, en octobre 2018. Ne l'a jamais retrouvé. Ne l'a pas cherché. Explique qu'elle avait peur de s'adresser à la police et d'être considérée comme</p>	<p>Vient pour obtenir des médicaments et ouvrir des droits de soins</p>	<p>C'est l'autre ASS de la PASS qui la suit ordinairement, donc L'assistante sociale ne creuse pas trop la situation</p>	<p>Urgences hôpital St Joseph St Luc</p>	<p>Non</p>

clandestine (les professionnels se demandent pourquoi elle ne le cherche pas, ou n'explique pas son sentiment à ce sujet).				
<p>Mme 5, 35 ans, Congolaise, vient avec ses 2 enfants (5 ans et 5 mois). Parle bien français. Arrivée le 14 juillet à Lyon. Dort dans la rue avec ses enfants (église, renforcement d'un commerce). Est seule avec ses enfants. A rdv fin août à la préfecture pour une demande d'asile.</p> <p>Elle pleure, explique qu'elle souffre beaucoup de dormir dehors et de sait pas comment faire.</p> <p>Errance.</p> <p>Les questions sur sa situation présente l'amène à raconter très rapidement et de façon confuse des évènements plus anciens : en 1998 elle a quitté le Congo pour l'Angola où elle a vécu longtemps, évoque des viols. A eu un premier enfant, ne pouvait pas le garder, elle l'a abandonné en le laissant devant une église. C'est le père de son 2<sup>ème</sup> enfant qui l'a amenée en Hollande, puis à Lyon, et l'a laissée ici. « Je ne sais pas pourquoi je vis encore. Je souffre toujours ». Appelle le 115 mais n'a pas de place</p>	<p>Demande soin pour son bébé ? pour elle ?</p> <p>Demande aide alimentaire et sociale</p>	<p>Dispositif asile OFFI</p>		<p>Courrier pour l'ASS de la MDM + liste accueil de jour famille avec plan + points de distribution alimentaire gratuit + Bain douche.</p> <p>Conseil d'essayer de se rapprocher des congolais présents à Lyon, ou de sa communauté religieuse si elle fréquente une église.</p> <p><i>Après l'entretien conversation avec Sabine : cette situation lui semble la plus dramatique et inquiétante parmi celles vues ce matin.</i></p> <p><i>Je lui demande si l'appui sur le réseau communautaire lui semble vraiment sûr, si elle ne pense pas que sa vulnérabilité pourrait être repérée et instrumentalisée.</i></p> <p><i>Elle pense qu'en effet c'est un risque, mais que cet appui peut aussi être une chance qu'il faut tenter.</i></p> <p><i>Sabine me dit qu'elle observait également son attitude vis-à-vis des enfants : son fils aîné joue calmement, il vient demander un verre d'eau, il semble posé, pas trop en vrac. Idem pour le bébé qui est allaité, calme, joue, commence quatre pattes, et que la mère est vigilante et attentive à lui.</i></p>

### CCAS – Lundi 5 août 19, 8h30 à 13H

Je m'installe à l'accueil : une banque haute avec deux espaces de guichets. Aux-côtés de Daniel, agent administratif. En principe ils sont deux, mais aujourd'hui il sera seul exceptionnellement.

Il fait encore très chaud à Lyon. La salle d'attente est vide en début de matinée puis de très nombreuses personnes vont arriver, souvent plusieurs à la fois. Ils s'assoient rarement, seulement quand ils ont un rendez-vous et doivent attendre. Le système a changé depuis juin : désormais pour une demande nouvelle ou un renouvellement, de même que pour le suivi, il faut prendre rendez-vous (par téléphone ou à l'accueil). Durant l'été le CCAS est ouvert de 7h30 à 14h.

L'orientation vers le CCAS est demandée uniquement aux personnes qui ne sont pas déjà connues ; cette info est cependant systématiquement notée dans une fiche de suivi individuelle.

Qui ?	Quelle demande ?	Réponse	Comment a-t-elle été orientée ici ?	Orientation ailleurs ?
Mr 1, 60 ans	Aide alimentaire	Rdv + liste des docs	En déjà bénéficié ?	Non
Mme 2, 35 ans, hébergée chez un ami puis a trouvé un logement en résidence sociale, a payé directement la caution sans savoir qu'il existait un dispositif pouvant faire l'avance (mais pas de remboursement possible)	Voir ASS pour aide alimentaire ou autre, grandes difficultés			Non
Mme 3, 35 ans, vit au squat amphi Z	Carte de domiciliation à renouveler	Ok, déjà faite, doc à signer + règlement réexpliqué		Non
Mr 4, 25 ans, hébergé chez un tiers	Courrier		Réseau personnel	Non
Mme 5, TS noir, 25 ans, dort dans la rue à V.	Courrier		MVS	
Mr 6, 60 ans	Courrier + procuration pour que sa fille et son frère viennent prendre son courrier		Hospitalisé actuellement et va aller en maison de repos, loin peut-être	
Mr 7, 40 ans Ne travaille pas. Dort chez un tiers.	Courrier Sa domiciliation n'est plus valable, et il a demandé à être domicilié à Vaulx-en-Velin			
Mme 8, 30 ans.	A un rdv en préfecture prochainement, ne comprend pas pourquoi, parle mal français	Une ASS parlant arabe vient lui expliquer le courrier et lui explique quoi faire	Déjà suivie	Non
Mme 9	A rdv aujourd'hui			
Mr 10, 40 ans	Courrier			
Mr 11, 40 ans Hébergé chez des tiers, domicilié aux Amis de la Rue	Demande à nouveau aide alimentaire	Prend rdv		



Mr 12, 35 ans	Aide alimentaire pour lui et enfants mineurs			ASS MDM (enfants mineurs)
Melle 13, 26 ans	Aide alimentaire car sa bourse étudiante est finie, elle s'inscrit à Pôle Emploi à la rentrée, vit avec sa mère	Prend rdv	Déjà venue avant mais ne pouvait être aidée car bourse d'étude.	
Mr 14, 60 ans	Courrier			
Mme 15, 30 ans	Courrier			
Mme 16, 30 ans	Courrier			
Mme 17, 30 ans	Courrier + demande de procuration pour son courrier			
Mr 18, 30 ans	Courrier + rdv renouvellement domiciliation			
Mr 19, 45 ans Hébergé CHRS	Demande aide alimentaire	RDV + vérifie critères situation	CHRS qui l'héberge	Non
Mr 20, 30 ans	Vient déplacer un rdv pour aide alimentaire car sera absent			
Mr 21, 28 ans	Domiciliation acceptée, vient chercher les documents, signer, explications fonctionnement			
Mr 22, 45 ans	Courrier			
Mr 23, 65 ans, parle roumain, mais a un passeport polonais. A dû mal à se faire comprendre des agents, échange quelques mots avec un couple russe présent pour une autre demande, mais ils n'arrivent pas à le comprendre non plus.	Demande copie de son document de domiciliation Demande aide alimentaire	Rdv pour aide alimentaire		
Mr 24	Courrier			
Mr 25	Courrier			
Mme 26 (au téléphone)	Demande domiciliation			
Mme 27, 50 ans	Demande aide pour facture énergie, mais sa facture est supérieure à 700, or le CCAS ne traite que les dettes inférieures à 500. A été mal orientée peut-être ?			Oui : MDM où elle est déjà suivie

Mr 28. Dort dehors, domicilié au CCAS. Travaille.	Dernier rdv raté, reprend rdv A reçu un courrier de Pôle emploi et ne sait pas quoi faire (travaille déjà) : explications Courrier			
Mr 29, en couple.	Demande domiciliation + aide alimentaire	Rdv		
Mme 30, 35 ans	Voudrait travailler à la mairie (ménage)			Service DRH mairie
Mme 45, 22 ans (avec un bébé)	Courrier + demande si pourra venir avec son mari au rdv déjà pris	Oui		
Mr 47	Courrier			
Mme 48	Attend réponse RSA et veut informer changement n° tel + demande aide alimentaire	Informé direct la CAF Rdv		
Mr 49	Courrier			
Mme 50 (avec sa fille adulte)	Besoin de renseignements juridiques pour un problème de logement	Contact AVDL		Avdl
Mme 51	Courrier			
Mme 52, 30 ans	Demande carte TCL. Mari au chômage, n'a aucun revenu	Rdv		
Mme 53 Arrivée à Lyon depuis 1 an, enceinte de 3 mois	Rdv ASS pour aide déclaration CAF + dossier logement social	Dossier logement social		Orientation MDM (femme enceinte)
Mme 54	Courrier			
Mme 55	Ne comprend pas courriers reçus au sujet aide alimentaire	Explication (un des deux courriers n'est plus valable)		
Mme 56	A rdv ce jour			
Mme 57	Courrier			
Mme 58 (2 enfants)	Aide alimentaire			MDM (enfants mineurs)
Mme 59	Courrier			
Mme 60	Rdv ce jour			
Mme 61	Courrier			
Mme 62	Courrier			
Mr 63, hébergé	Courrier Mais n'est pas venu depuis plus de 3 mois, devrait être radié + demande aide alimentaire			

## 2. Grille de bilan qualitatif hebdomadaire

### Déplacements des personnes et trajectoires d'accès aux droits - Etude qualitative auprès des personnes sans domicile personnel

Bilan qualitatif hebdomadaire

Cette grille permet de recueillir pour chaque personne suivie et à chaque entretien (hebdomadaire) les infos. Si la personne n'a rien à dire sur le sujet, il est important de l'indiquer comme tel dans la case correspondante. Les lignes à fond bleu sont celles pour lesquelles il faut mentionner les coordonnées GPS

<b>Type de lieu occupé et conditions d'installation (à remplir au démarrage, puis à nouveau si le lieu change, afin de contextualiser les propos).</b>				
<b>Réponse complète de la personne</b>				
Comment allez-vous aujourd'hui ?				
<b>Description des déplacements pour le couchage</b>				
<b>Réponse complète de la personne (description du lieu, raisons/motivations du déplacement évoquées par la personne...)</b>		<b>Coordonnées GPS ou adresses précises</b>	<b>Durée des déplacements</b>	<b>Fréquence de ce déplacement si l'enquêteur la connaît</b>
Où avez-vous dormi cette semaine ?				
lieu n°1				
lieu n°2				
lieu n°3				
...				
...				
<b>Réponse complète de la personne</b>				
Est-ce que certains déplacements ou changement de lieux pour dormir sont dus à des expulsions ou à de l'hostilité envers vous (commerçants, passants, ...) ?				
Par quel moyen de transport vous êtes vous rendu sur votre lieu d'hébergement / de couchage ?				
Pourquoi ce choix de mode de transport ?				
<b>Description des déplacements hors couchage</b>				
<b>Réponse complète de la personne (description du lieu, raisons/motivations du déplacement évoquées par la personne...)</b>		<b>Coordonnées GPS ou adresses précises</b>	<b>Durée des déplacements</b>	<b>Fréquence de ce déplacement si l'enquêteur la connaît</b>
<b>Moyen de transport utilisé (pourquoi...)</b>				
Quels sont les lieux où vous êtes allés cette semaine, par choix ou par obligation ? (école des enfants, espaces d'action sociale pour des démarches ou de l'écoute / lien, espaces de soins, lieu de travail, etc...) Nom du lieu + coordonnées GPS ou adresse précise. <i>détailler les lieux dans les lignes ci-dessous et ajouter des lignes si besoin</i>				
lieu n°1				
lieu n°2				
lieu n°3				
...				
...				
<b>Réponse complète de la personne</b>				
Quelles sont les conséquences ou les implications de la distance entre les différents lieux fréquentés (par exemple distance entre l'école des enfants et le lieu d'hébergement)				
Cette semaine, qu'est-ce qui vous a aidé ? (une personne, une structure, un droit déjà ouvert...)				
Dans quel domaine avez-vous l'impression que votre situation n'avance pas ?				
Qu'avez-vous prévu pour la prochaine semaine ?				
Où envisagez-vous d'aller, connaissez vous ces lieux ?				
<b>Ressenti de l'enquêteur sur l'état de la personne et l'évolution de sa situation</b>				



## LOGEMENT D'ABORD QUALIFIER DES BESOINS

Enquête auprès des personnes  
en situation de rue



**14 rue Passet - 69007 LYON**

**☎ 04 37 65 01 93**

[mrie@mrie.org](mailto:mrie@mrie.org)

[www.mrie.org](http://www.mrie.org)

