



**SI2013**

**Etude auprès des personnes rencontrées par les services  
itinérants de jour et de nuit**

**Février-mars 2013**

**Instructions aux enquêteurs**

## 1. Présentation de l'enquête

De septembre 2012 à mars 2013, l'Institut national d'études démographiques (INED) réalise, en collaboration avec l'INSEE et l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), l'enquête Services itinérants 2013 (SI2013). Il s'agit d'une enquête complémentaire à l'enquête effectuée en janvier-février 2012 par l'INSEE et l'INED, auprès des personnes utilisatrices de services d'hébergement et de restauration gratuite (SD2012). Elle a pour but de mieux connaître les personnes sans domicile qui ne font pas appel, ou très peu, aux services d'hébergement et de restauration enquêtés en janvier-février 2012.

L'étude SI2013 est une réédition de l'enquête complémentaire réalisée en 2002, comme en 2013, en collaboration avec les services itinérants (maraudes, équipes mobiles...) <sup>1</sup>.

Comme en 2002, l'enquête est réalisée en deux temps. Dans un premier temps, le service des enquêtes de l'INED a procédé à l'inventaire des services itinérants, à l'aide d'un questionnaire passé par téléphone auprès des responsables de ces services.

L'enquête complémentaire proprement dite a lieu auprès de personnes rencontrées lors des maraudes effectuées par un échantillon des services recensés. Les personnes sélectionnées seront invitées à répondre à un questionnaire dont la durée est estimée à une vingtaine de minutes.

Une attention particulière est portée aux procédures de collecte et aux contacts avec les enquêtés afin de respecter le protocole sans perturber le fonctionnement de ces services ainsi que la relation entre les personnes rencontrées et les équipes itinérantes.

Enfin, si les conditions le permettent, des entretiens plus approfondis seront réalisés ultérieurement auprès des personnes qui acceptent de rencontrer un de nos chercheurs.

### Les marges de l'enquête SD 2012

L'enquête SD2012 réalisée par l'INSEE et l'INED de janvier à mars 2012 visait en particulier, parmi les utilisateurs des services d'hébergement ou de distribution de nourriture gratuite, les sans domicile « au sens restreint », c'est-à-dire ceux qui passent la nuit dans l'espace public ou dans un service d'hébergement (ceux qui sont hébergés par des parents ou amis, par exemple, étant enquêtés mais pas considérés comme sans domicile au sens de l'enquête). L'enquête actuelle (SI2013) permettra de mieux connaître les personnes sans domicile au sens restreint qui ne seraient pas ou seraient mal couvertes par une enquête auprès des services dans lesquels s'est déroulée l'enquête SD2012, c'est-à-dire celles qui n'y font pas appel, ou très rarement.

L'hypothèse de départ est donc que les personnes enquêtées dans l'enquête principale SD2012 ne représentent pas bien ceux des « sans-abri » <sup>2</sup> qui ne font pas ou font très peu appel aux services. Ces personnes sont, soit des personnes très marginalisées, soit des personnes qui ont perdu leur logement depuis quelques jours seulement et ne connaissent pas encore les services d'aide, soit des personnes qui bénéficient de certaines ressources qui leur permettent de se passer de ces services. Ces ressources peuvent être liées à un travail ou à une activité, légal ou non, déclaré ou non ; mais il peut aussi s'agir d'allocations comme le RSA ou l'allocation adulte handicapé (AAH).

L'enquête a donc pour objectif de mieux connaître les individus qui ne fréquentent pas, ou peu, les services enquêtés par SD2012 pour apporter des données subsidiaires sur une population qui, a priori, se compose de personnes dormant dans un lieu non prévu pour l'habitation, qu'il soit privé ou public, intérieur ou extérieur.

---

<sup>1</sup> Marpsat Maryse, Quaglia Martine, Razafindratsima Nicolas, 2004, « Les sans domicile et les services itinérants », *Travaux de l'Observatoire 2003-2004*, p. 255-290.

<sup>2</sup> Les personnes sans abri sont celles ayant passé la nuit précédant l'enquête dans un lieu non prévu pour l'habitation

## Méthode d'investigation

L'enquête pour laquelle vous avez été recruté comme enquêteur se déroule en février-mars 2013. Elle vise pour l'essentiel à cerner l'utilisation que les personnes rencontrées par les services itinérants (équipes mobiles, maraudes) font des services d'hébergement et de restauration (y compris haltes de nuit et petits déjeuners) enquêtés par SD 2012, et à repérer leurs principales caractéristiques.

**Néanmoins, toutes les personnes rencontrées par les équipes sont éligibles et concernées par l'étude, qu'elles soient utilisatrices, ou non, des centres d'hébergement et de restauration gratuits, y compris celles qui dorment à l'hôtel ou sont hébergées par un tiers**

Elle se déroule dans 4 villes ou agglomérations : Paris et petite couronne ainsi que dans Toulouse, Lille, et Nice.

L'objectif de cette étude est de réaliser, selon un protocole de sélection très précis, la passation de 200 questionnaires d'une vingtaine de minutes par une quinzaine d'enquêteurs expérimentés.

En parallèle à ce volet quantitatif, plusieurs entretiens « semi-directifs » vont être effectués auprès des personnes rencontrées lors du suivi des équipes et vivant dans des habitats dits « alternatifs », en partenariat avec le groupe « Cabanes et habitat de fortune » de l'INED.

### 1. La sélection de l'échantillon

Suite à l'enquête SD2012, sept agglomérations ont donc été choisies parmi les 80 enquêtées en janvier-février 2012. La sélection a été effectuée selon une procédure mise au point avec l'INSEE, en fonction de la fréquentation des services par les personnes sans abri enquêtées dans ces villes lors de cette première vague d'enquête.

Dans chacune de ces villes, un inventaire des services itinérants (type maraudes ou équipes mobiles) a été réalisé. Le questionnaire a été passé par téléphone auprès des responsables d'associations ou de services itinérants. Il portait notamment sur le fonctionnement des services itinérants (horaires, nombre de jours de fonctionnement par semaine, itinéraire...) et la taille moyenne de la population rencontrée.

L'inventaire a d'abord servi à mieux cibler un nombre restreint d'agglomérations pour la réalisation de l'enquête.

Ensuite, cet inventaire a servi pour tirer l'**échantillon des services** qui, dans chacune de ces agglomérations, vont être suivis par des enquêteurs qualifiés pour procéder à la passation de questionnaires quantitatifs. Néanmoins, un « **service** » peut être composé de plusieurs « **équipes** », sortant en parallèle dans différents espaces de la ville ou à des horaires différents. Le tirage des services correspond donc à un **tirage d'équipes**. Afin de rendre le tirage représentatif de la diversité des équipes, celui-ci a été effectué en fonction des jours et des horaires des visites ainsi que du nombre moyen de rencontres par semaine déclaré par les équipes.

### 2. Le travail sur le terrain

Les précédentes enquêtes de ce type réalisées en 2002 à Paris, Nice, Nantes et en 2009 à Toulouse<sup>3</sup>, ont permis de construire une première version du questionnaire et de choisir une méthode de tirage, légèrement différente selon le service enquêté. En effet l'analyse des entretiens réalisés en 2002 auprès des responsables associatifs et des observations de terrain de l'équipe de l'INED et des enquêteurs ont montré que les équipes des services itinérants, bien qu'ayant en commun la volonté de rencontrer les personnes sans domicile, ne fonctionnent pas pour autant de manière identique. Certaines se déplacent à pied, d'autres sont véhiculées. Certaines

---

<sup>3</sup> L'enquête EMSA 2009, réalisée à Toulouse, était une enquête de faisabilité et de prospection méthodologique.

accompagnent les personnes vers des structures d'hébergement, d'accueil, ou de soins, d'autres (parfois les mêmes) dispensent des soins sur place, procurent, si nécessaire, des sacs de couchage, offrent des boissons chaudes, le temps d'une discussion, etc. La qualité des données recueillies est, comme pour l'enquête réalisée en janvier-février 2012, tributaire de notre adaptation au type d'organisation propre à chaque service.

### Une méthode adaptée au fonctionnement des services

La rencontre des enquêteurs avec les personnes se fait par l'intermédiaire des équipes mobiles (maraudes). Chaque enquêteur se voit attribuer un certain nombre de **visites**, c'est-à-dire de périodes (tranches horaires) au cours desquelles il devra suivre les équipes et passer des questionnaires auprès des personnes rencontrées.

Une procédure de tirage aléatoire est appliquée afin d'éviter les biais de sélection (de la part de l'enquêteur ou de l'équipe) et de favoriser la représentativité (et la fiabilité) de l'enquête.

Pour organiser la visite avec les équipes qui leur sont attribuées, les enquêteurs contactent le responsable de l'équipe au moins 10 jours avant la date prévue pour la visite. Une **pré-visite** (un RV en face à face) doit alors être programmée pour rencontrer le responsable de l'équipe et organiser l'intervention de l'enquêteur sur le terrain.

- Cette enquête est largement soutenue et appréciée par les différentes associations, institutions qui travaillent avec des personnes sans domicile. Bien que l'équipe de l'INED chargée du contact avec les services ait déjà présenté l'étude aux responsables des services, il est nécessaire, lors de la pré-visite, d'informer le responsable des équipes des tâches qui vous sont assignées.

Pour les services rencontrant suffisamment de **personnes**, les enquêteurs seront par deux et occuperont l'un après l'autre les rôles de « **dénombrateur** » et d'**enquêteur**. Pour les très petits services (quelques personnes rencontrées par visite), un seul enquêteur devra se charger des deux rôles.

### **Vous ne devez en aucun cas quitter l'équipe avec laquelle vous travaillez.**

- La fiabilité de cette étude dépend du nombre de questionnaires réalisés. Chaque visite a pour objectif la réalisation de **cinq** questionnaires au maximum.
- ***Si vous devez interrompre un entretien, essayez, dans la mesure du possible, d'obtenir les réponses aux questions dont le numéro est entouré d'un carré turquoise.***
- Les précédentes études ont montré que les refus étaient peu nombreux et que la réalisation des questionnaires dépendait de notre capacité d'adaptation au terrain et de la collaboration des équipes que nous suivons. Une **explication claire** avec le responsable **avant chaque intervention** incite souvent les équipes à une plus grande souplesse dans leur organisation.

<b><i>Le déroulement des visites (en journée ou en soirée) et le tableau de suivi</i></b>
---

Les équipes « mobiles » se déplacent dans la ville et s'arrêtent en fonction des lieux où se trouvent les personnes sans abri. A chaque arrêt effectué par l'équipe, l'enquêteur (ou le dénombrateur) doit faire des décomptes et les enregistrer dans un « **tableau de suivi** » attribué à chaque visite.

Plusieurs **décomptes** vous sont demandés, et doivent être notés sur ce tableau pour chaque arrêt de l'équipe :

- **le nombre de personnes effectivement contactées par l'équipe** (poignée de main, échange de paroles, présence très proche), et parmi ces personnes le nombre :

- de femmes,

- de personnes non francophones (ne parlant pas et/ou ne comprenant pas le français),
  - de mineurs
- **le nombre de personnes enquêtées** (par vous si vous êtes seul, par votre collègue ou par vous deux sinon) ;

Enfin, on vous demandera de rester jusqu'à la fin de votre période prévue de présence (y compris si le nombre de 5 questionnaires requis par visite est atteint) et de noter, dans le cas des services qui proposent d'accompagner les sans-domicile vers un autre lieu (service d'hébergement, de distribution de repas ou de petit déjeuner, halte de nuit, accueil de jour, etc.), le **nombre de personnes qui acceptent de suivre l'équipe**.

Vous devez également demander à l'équipe ses propres décomptes ou estimations sur les personnes rencontrées.

**Ces décomptes, tout comme un tirage réellement aléatoire des personnes à enquêter, sont des éléments essentiels pour ensuite pondérer correctement l'échantillon ; si ces décomptes ne sont pas faits, le questionnaire est inutile, si bien rempli soit-il.**

### ***Une méthode de tirage aléatoire adaptée aux services itinérants.***

Bien que les personnes visées par cette enquête soient les personnes non utilisatrices des services d'hébergement et de restauration, vous serez amenés à rencontrer des personnes qui acceptent de suivre l'équipe vers un hébergement. **Pour autant, cela ne les exclut pas de l'échantillon.** Ainsi, toutes les personnes contactées par les équipes (à l'exception, toutefois, des mineurs, qui devront être classés : impossible) lors de ces tournées constituent la base du tirage aléatoire que vous serez amenés à effectuer et doivent avoir une chance d'être tirées.

### ***Comment effectuer le tirage aléatoire des personnes ?***

La règle de tirage va différer selon la taille du service enquêté. L'équipe de l'INED vous indiquera à chaque fois dans quel cas vous vous trouvez. Dans la plupart des cas, le but est d'obtenir **5 questionnaires en tout pour chaque visite**. Pour les équipes mobiles rencontrant un nombre important de personnes et pour lesquels il y a 2 enquêteurs, 2 questionnaires supplémentaires peuvent être réalisés si les conditions de terrain le permettent (voir plus bas).

Considérant que le circuit effectué par le service constitue l'équivalent d'une file, chaque **arrêt** fait par l'équipe que vous êtes chargé de suivre constitue la base de votre tirage.

Dans les « petits » services, vous solliciterez chaque personne rencontrée, dans la mesure des possibilités (c'est-à-dire à l'exclusion des personnes endormies et de toute sollicitation qui risquerait de retarder le service). Vous resterez jusqu'à la fin de la période prévue pour votre intervention dans l'équipe pour établir les différents décomptes demandés et recueillir ceux de l'équipe ; mais vous ne passerez plus de questionnaire lorsque vous en aurez rempli cinq. Selon qu'il s'agit d'un petit ou d'un très petit service, et selon les possibilités des équipes, il y aura un ou deux enquêteurs en même temps.

Dans les services de plus grande taille, vous serez deux enquêteurs. L'un d'entre vous interrogera la première personne contactée par l'équipe à chaque arrêt, dès qu'elle sera libre. En cas de refus ou d'impossibilité, elle sera remplacée par la personne la plus proche, jusqu'à épuisement des personnes présentes ou départ du service itinérant. Le deuxième enquêteur observera les alentours et les contacts pris par le service. Il réalisera les divers dénombrements demandés. Les rôles seront échangés à l'arrêt suivant.

Un ou deux questionnaires supplémentaires pourront être réalisés par le dénombreur dans les services de grande taille (avec 2 enquêteurs), quand les conditions suivantes seront remplies :

- le dénombrement des personnes présentes est terminé
- il reste suffisamment de personnes pour commencer un tirage et proposer un questionnaire supplémentaire.
- **la passation du questionnaire commence au maximum 5 minutes plus tard que celui de l'enquêteur qui réalise le premier entretien**

Après acceptation par la première personne, le protocole de tirage ne change pas. On effectue le tirage à partir d'une nouvelle file, qui démarre à partir de la personne suivante, qui a été ou qui sera contactée par l'équipe.

-

La feuille de contact (voir point suivant), qui correspond aux différents contacts que vous allez faire à partir du numéro à tirer, vous permet de noter les résultats de vos contacts.

<i>La feuille de contact</i>
------------------------------

Un échantillon de personnes se verra donc proposer de répondre au questionnaire. Toutefois, les conditions particulières de cette enquête ayant des conséquences sur l'issue de vos contacts, une feuille de contacts vous permettra de noter les informations que vous aurez pu recueillir sur les personnes et d'en indiquer le résultat.

Les codes pré-remplis : ils correspondent aux coordonnées de l'équipe suivie par l'enquêteur.

Le nom du service (figurant sur la feuille de route distribuée à l'enquêteur lors de la formation), le numéro de questionnaire, et la date réelle de visite doivent être remplis par l'enquêteur.

**Le numéro du questionnaire doit être reporté systématiquement en première page du questionnaire.**

Le tableau :

**Rappel** : sauf dans certains cas où il y a 2 enquêteurs dans le service, le nombre de questionnaires à réaliser par visite ne doit pas dépasser 5.

Pour réaliser ces 5 questionnaires plusieurs contacts vont parfois être nécessaires avant de rencontrer une personne qui soit éligible d'une part, qui accepte de répondre au questionnaire d'autre part.

Les personnes éligibles sont celles qui remplissent certaines conditions de base pour participer. Sont exclus :

- Les mineurs.
- Les personnes non francophones c'est-à-dire qui ne parlent pas ou ne comprennent pas suffisamment le français pour répondre à un questionnaire.
- Les bénévoles des associations présents sur les lieux.

Une feuille de contact correspond aux résultats de vos différents essais pour passer un questionnaire à partir de personnes tirées aléatoirement. Elle est associée à chaque questionnaire réalisé. Ainsi, un questionnaire sans la feuille de contact correspondante ne peut être pris en compte (aussi bien rempli soit-il).

« N°Contact » : numéro du contact réalisé par l'enquêteur auprès de personnes rencontrées par l'équipe et tirées aléatoirement

« N° Arrêt » Chaque équipe étant « mobile », un certain nombre d'arrêts vont avoir lieu au cours de la visite. Il vous est demandé de renseigner le N° d'arrêt correspondant à chaque contact.

Caractéristiques : dans la mesure du possible, renseigner le sexe de la personne ainsi que son âge, même approximatif.

**Attention** : à une feuille de contact correspond un numéro de questionnaire, c'est-à-dire qu'il y a un nombre de contacts maximum, 5, après lequel on déclare le questionnaire « perdu » (blanc, déchet...)  
Ainsi, si, pour la feuille de contact correspondant au questionnaire n°02, aucun des 5 contacts n'a donné lieu à un entretien le numéro de questionnaire correspondant à la feuille de contact suivante sera le numéro 03, etc.

Issue du contact. Six modalités sont prévues :

1. *Accepté immédiatement* : l'enquêteur affecte sur le questionnaire le numéro de questionnaire de la feuille de contact. C'est le seul lien qu'on ait entre prise de contact et questionnaire.
2. *Déjà interviewé* : cette modalité concerne les personnes qui ont déjà été interviewées lors d'une visite précédente et qui seraient à nouveau sélectionnées. **Elles doivent impérativement être enregistrées et ne pas faire l'objet d'un remplacement.** Si possible, un questionnaire court (ne comprenant que les questions « turquoises ») doit alors être passé avec la personne.
3. *Non francophone* : il est important d'avoir une idée du nombre de personnes **ne parlant pas et/ou ne comprenant pas suffisamment le français pour répondre à un questionnaire.** Un étranger francophone entre dans le champ de l'enquête et peut être interviewé. Mais en aucun cas l'enquêteur ne décidera seul d'effectuer un entretien dans une autre langue que le français. Le sexe et une estimation de l'âge de la personne sont demandés à l'enquêteur.
4. *Refus* : il est très important de noter en clair les raisons du refus. Attention un étranger qui ne parle pas français doit être mis dans la rubrique « non francophone ».
5. *Impossible* : doivent figurer ici :
  - les personnes inaptes, c'est-à-dire qui n'ont pas la capacité à répondre à l'enquête au moment de la sélection : personnes sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, personnes handicapées mentales, etc.
  - Les mineurs.
  - Les cas d'impossibilité relatifs au terrain ex : l'équipe doit partir, il pleut et il n'y a pas de lieu pour se protéger, etc.
  - les personnes endormies qu'il n'est en aucun cas question de réveiller (de nuit comme de jour) pour leur proposer l'enquête. Cette modalité pourrait aussi bien être : impossible de proposer l'enquête.

L'enquêteur devra préciser les raisons de l'impossibilité.

### 3. Le questionnaire

L'objectif de cette enquête étant une étude des marges de l'enquête SD2012, une large place est accordée à l'utilisation des services de restauration et d'hébergement (la fréquence d'utilisation des services nous permettant de déterminer si la personne entre, ou non, dans le champ de l'enquête réalisée en janvier-février 2012) et l'ensemble du questionnement porte sur les liens que les personnes peuvent avoir avec les différents services.

*Remarque préliminaire : dates, âges, durée.*

A plusieurs reprises dans le questionnaire sont posées des questions concernant le temps. Il est souvent proposé deux formulations. Il vaut mieux n'en remplir qu'une et s'assurer qu'il n'y a pas de confusion.

Exemples :

- En A3, on demande l'âge de la personne ou son année de naissance.  
Notez ce qui lui est le plus facile.
- En A7, pour les personnes nées à l'étranger, on demande depuis quand elles résident en France.  
Deux types de réponse sont possibles : l'une concernant la date d'arrivée (par exemple « depuis février 2003 », codé ADEBM=02 et ADEBAN=2003), l'autre la durée écoulée (« il y a dix ans », codé ADURAN=10, ADURJ=ADURS=ADURM=99). Attention à répondre au bon endroit.
- En C8, on demande quand la personne a dormi dans un centre d'hébergement pour la dernière fois.  
Deux types de réponses sont possibles : en clair ou en durée. Si la réponse en clair peut être exprimée comme une date (« depuis le 20 janvier 2013 »), faire attention à ne pas indiquer une date dans la partie codée, mais une durée.
- En C14 on demande la durée globale dans un lieu non prévu pour l'habitation.  
Attention, il s'agit d'une durée ; si l'enquête répond par une date, vous pouvez la noter en marge mais **il vous faudra coder une durée** par la suite, avant de rendre le questionnaire.
- En C17, on demande l'âge ou la date de départ de chez les parents.  
**Attention à ne pas coder une durée.** Par exemple, si la personne a 20 ans et est partie à 18 ans en février 2011, vous pouvez coder 18 pour la variable CQUITAG, ou 02 pour CQUITM et 2011 pour CQUITAN. Ne pas mettre 02 même si la personne vous dit « il y a deux ans » (sinon après saisie du questionnaire on pensera qu'il a quitté ses parents à deux ans, par exemple pour être placé).

Le questionnaire se compose de différentes parties.

*A. Caractéristiques sociodémographiques*

*B Rencontres avec les équipes mobiles*

Cette partie est indispensable à l'établissement de la pondération de l'échantillon.

*C. Type de lieu d'habitation et Fréquentation des services d'hébergement*

*D. Fréquentation de distributions de repas chauds à midi et le soir*

*E. Fréquentation de distributions de petits déjeuners*

*F. Fréquentation des haltes de nuit*

Ces parties répondent à la question principale de cette étude : les sans-domicile rencontrés par les services itinérants utilisent-ils les services enquêtés par l'enquête SD2012 et si oui avec quelle fréquence?

*G. Fréquentation de lieux d'accueil de jour*

*H. Utilisation de divers services d'aide*

*I. Accès aux soins, couverture sociale*

*J. Fréquentation des travailleurs sociaux*

Ces parties permettront, entre autres, de faire des recommandations sur les autres lieux où les personnes n'utilisant pas les services du type enquêté par l'INSEE pourraient être échantillonnées, dans l'optique de réaliser une nouvelle enquête nationale avec un taux de couverture amélioré.

Elles permettront également de comparer les réponses à celles obtenues dans l'enquête SD2012.

*K. Ressources financières*

*L. Formation, profession*

Les questions sur les ressources financières sont des reprises partielles des questions de SD2012. De même, celles portant sur le niveau de formation et sur la profession ont également été simplifiées, principalement pour des raisons de durée de questionnement. Elles pourront cependant être utilisées comme éléments de comparaison aux réponses obtenues dans l'enquête SD2012.

*M. Espace de vie*

Enfin, la question sur l'espace de vie a été reprise du questionnaire de la première enquête auprès des sans-domicile conduite par l'INED en 1995.

**A la fin du questionnaire, l'enquêteur donne à l'enquêté un chèque service de 15 € en remerciement pour sa participation à l'enquête.**

Les conditions particulières du terrain de cette enquête ne nous permettent pas une durée de questionnement supérieure à vingt minutes et **une attention particulière doit être portée aux questions dont le numéro est de couleur turquoise. Les parties qui contiennent une ou plusieurs questions « turquoises » sont aussi indiquées par cette couleur.**

***Le temps qui nous est imparti pour réaliser chaque entretien est court. Une relecture attentive du questionnaire et de l'argumentaire vous permettra de vous les approprier et de mieux gérer les contacts avec les personnes. N'hésitez pas à utiliser les pages blanches pour noter des informations complémentaires mais aussi pour certaines réponses que vous ne pouvez coder immédiatement.***

**Nous vous remercions pour votre participation à cette enquête.**

## **CONVAINCRE LES PERSONNES**

### **1. Présentation de l'étude :**

- **Anonyme et confidentielle.**
- Nationale, dans plusieurs grandes villes de France
- Organisée par l'INED à la demande de l'Observatoire National de la pauvreté et de l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques) et avec la collaboration des services itinérants.
- Auprès de personnes rencontrées par les services itinérants. C'est à dire auprès des personnes qui a priori utilisent peu, ou pas les services d'hébergement et de restauration destinés aux personnes n'ayant pas de domicile. Ces personnes n'ont peut-être pas pu répondre, en janvier-février 2012, à l'étude faite auprès des personnes utilisatrices, des services d'hébergement. et de restauration.
- Connaître les conditions de vie, les relations avec les différents services, des personnes rencontrées par les équipes mobiles, les maraudes, comme : *citer le service avec lequel vous êtes*

### **2. Réticences et relances**

#### **“ Qu'est-ce que l'I.N.E.D. ? ”**

- Institut National
- Etudes Démographiques.
- Autres études de l'INED auprès de personnes sans domicile en 1995, 2001, 2002, 2009, 2012, auprès de jeunes sans domicile en 1998, souvent en partenariat avec l'INSEE.
- Autres études INED : sur les relations entre la vie familiale et professionnelle, sur les migrations, sur les conditions de fin de vie, sur la vie de couple, la famille, etc.

#### **“ Pourquoi moi ? ”**

- Cette enquête se fait auprès de personnes, qui comme vous, sont contactées par les équipes mobiles, les maraudes.
- Tiré au sort, pour que tous aient l'occasion, la même “ chance ”, de pouvoir répondre. Qu'il n'y ait pas un choix des personnes par d'autres. Se donner les moyens d'être représentatif de l'ensemble des situations que rencontrent les gens.

#### **“ Je ne suis pas concerné(e) ” :**

- Vous êtes contacté par (citer le service):...
- la personne n'est pas à la rue, elle considère qu'elle a un logement même si, en réalité, c'est une association qui lui fournit : elle est dans le champ de l'enquête, parce que toutes les personnes rencontrées par les équipes sont concernées par cette étude

- demain, la personne va avoir un logement... : toutes les personnes qui, aujourd'hui, sont rencontrées par une équipe itinérante, etc.

**La personne pense que l'enquêteur/trice est un travailleur social, un(e) psychologue, etc.**

- Etude INED, et rappel de ce qu'est l'INED : Institut National d'Etudes Démographiques, donc une institution scientifique, qui fait des études portant sur des sujets de société. Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux, nous ne pouvons rien faire, individuellement, pour les personnes que nous rencontrons. Notre travail consiste à recueillir, de façon fiable, les données sur la situation des personnes qui participent à cette étude.
- Nous recueillons des données qui seront analysées globalement (et pas individuellement). Nous sommes tenus au respect de l'anonymat et de la confidentialité. Aucun renseignement ne sera transmis aux... (centres, aux bénévoles, à l'association) sur les réponses que vous voudrez bien nous donner.

**“ Ca va servir à quoi ? ”, “ De toutes façons, on ne fait rien pour nous ”**

- Ce n'est pas nous qui prenons les décisions mais il est important que des études soient faites pour que les pouvoirs publics soient informés sur vos conditions de vie, vos attentes, comme pour les personnes rencontrées dans les autres études de l'INED.
- Pour exemple : SD2001 a montré un pourcentage important de personnes qui travaillent ou qui sont en recherche d'emploi, ... On peut espérer que ces résultats ont participé au développement des pôles d'aide à la recherche d'emploi dans les centres d'hébergement ainsi que la mise à disposition des ordinateurs.
- Donner quelques exemples d'études (emploi, logement, santé) qui peuvent aider les décideurs, les politiques (CMU, R.S.A...)
- Revenir sur l'argumentaire : ...Dans 4 grandes villes de France (Paris, Lille, Toulouse, et Nice)... Les différents partenaires de l'enquête faite en hiver 2012 : la Caisse Nationale d'Allocation Familiale, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion, etc.
- Si on ne sait rien, on ne peut rien faire...
- Si vous n'utilisez pas, ou rarement, les centres d'hébergement, il est important de savoir ce que vous en pensez pour pouvoir les améliorer.
- Si les personnes confondent ce questionnaire à un formulaire administratif en vue de l'obtention d'un logement ou d'une autre prestation, préciser l'objectif de l'enquête et exposer les bénéfices générales de la connaissance de leur conditions de vie.

**“ J'ai déjà répondu ” :**

- Pourriez-vous, au moins, répondre aux toutes premières questions ?

**“ Je ne réponds pas aux enquêtes ” :**

- Reprise de l'argumentaire : c'est une grande étude nationale.

- Il est important que les pouvoirs publics, les décideurs, puissent connaître vos conditions de vie et vos souhaits.
- On n'apprendra rien de nouveau si ce sont toujours les mêmes personnes qui participent. Il est important que chacun puisse répondre, chaque situation est particulière.

**“ Je n’ai pas le temps ” :**

- Le questionnaire n'est pas long, 20 minutes...
- On n'apprendra rien de nouveau si ce sont toujours les mêmes personnes qui participent. Il est important que chacun puisse répondre, chaque situation est particulière.

**“ Est-ce obligatoire ? ” :**

- Non, mais on n'apprendra rien de nouveau si ce sont toujours les mêmes personnes qui participent. Il est important que chacun puisse répondre, chaque situation est particulière.
- Non, et si certaines questions vous paraissent indiscrètes, ou si vous n'avez pas envie d'y répondre, nous passons, sans problème, à la question suivante.
- Non, et nous respectons le fait que vous choisissiez de ne pas répondre.

**“ Je veux répondre à cette étude/avoir un ticket service ”**

- Le nombre de questionnaires à réaliser est limité aux personnes tirées au hasard. Ce n'est pas moi qui décide, je ne peux pas choisir, je dois suivre les consignes qui m'ont été données. De plus, s'il n'y a pas de hasard, l'enquête ne représentera que les personnes qui se portent volontaires ou qui aiment bien parler. Pour que les résultats soient pris en compte par les décideurs et que cette étude soit fiable, elle doit représenter toutes les situations,
- Je n'ai qu'un nombre limité de tickets services que je ne peux donner qu'aux personnes tirées au hasard qui répondent au questionnaire.