

## Un programme qui s'inscrit aujourd'hui dans la durée

Après la phase de financement exceptionnel du plan de relance, les années 2011-2012 marquent naturellement un fléchissement du volume de projets et de subventions engagées. La fin du plan de relance, les nouvelles règles de financement mais aussi la réforme des agréments ont parfois freiné la sortie des projets et n'ont pas le même effet incitatif sur les porteurs de projet. Pourtant les besoins et les moyens existent toujours.

Le Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, le Directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages du ministère de l'Égalité des territoires et du Logement, la Directrice générale de la cohésion sociale et la Directrice générale de l'Anah ont co-signés le 29 juin 2011 une lettre conjointe qui organise la poursuite du programme en en faisant un élément à part entière de la réforme de la politique d'hébergement et d'accès au logement.

Le programme d'humanisation des centres d'hébergement s'inscrit aujourd'hui dans la durée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Il est un gage tangible de la volonté commune des acteurs du champ de l'hébergement et de l'accès au logement d'humaniser le secteur en améliorant les conditions de l'accueil des personnes dans le cadre d'une politique globale de diversification de l'offre d'hébergement sur les territoires. Il doit se poursuivre en prenant

### i information complémentaire

Pour toute information concernant le Plan d'humanisation des centres d'hébergement, contactez :

la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal)

(Ministère de l'Égalité des territoires et du logement)

244, boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

tél. 01 40 81 33 73 - fax. 01 40 81 34 90  
contact.dihal@developpement-durable.gouv.fr

**dihal**  
délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

en compte les orientations de la stratégie du logement d'abord, et s'inscrire dans les démarches de programmation territoriales, via les Plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) et les Plans départementaux accueil-hébergement-insertion (PDAHI) mais aussi les Plans locaux de l'habitat (PLH). Afin de mesurer les progrès réalisés dans l'accueil des personnes et le service qui leur est apporté, la Dihal coordonne avec la DHUP et l'Anah une étude d'évaluation à la fois quantitative et qualitative du programme.

### Interview de Dominique Pion,

députée élue du consultatif des personnes accueillies.

- Que pensez-vous du programme d'humanisation des centres d'hébergement lancé en 2008 par le gouvernement ?

Je ne peux en penser que du bien pour les personnes accueillies qui en bénéficient, malheureusement pour certains CHRS cela ne semble pas être une évidence.

Pensez-vous qu'il a eu un impact sur les conditions d'hébergement des personnes et si oui lequel ?

Bien sûr qu'il y a un impact, ne serai ce que d'être accueilli comme un être humain et non plus comme « un cas social », avoir un endroit sain, entretenu, sans petites bêtes ou autres, où l'on peut poser ses valises au sens propre comme au figuré, pouvoir prendre le temps de se reconstruire, où notre dignité est respectée aide de façon indéniable a se réinsérer.

Pensez-vous qu'il faut aller plus loin dans la modernisation et la transformation de ce parc et si oui qu'attendez-vous d'un centre d'hébergement modernisé ?

Oui il faut aller plus loin. Ce que j'attends d'un CHRS modernisé c'est avoir sa chambre individuelle avec douche et toilette, pouvoir recevoir les visites de sa famille, enfants, amis, soit dans sa chambre ou soit dans un lieu aménagé pour ne plus subir les visites des chambres par les éducateurs, ne pas avoir d'heures imposées pour rentrer le soir. Nous sommes des personnes hébergées et non pas des prisonniers. Certains CHRS on tendances à l'oublier et surtout, nous sommes des citoyens avec des droits. Il faut que nous soyons considérés comme des femmes et des hommes debout.

**dihal**  
délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

hébergement et accès au logement

Lancé en 2008, le programme d'humanisation des centres d'hébergement met en œuvre une des recommandations du jury de la conférence de Consensus de novembre 2007 et l'une des préconisations que le député Etienne Pinie avait faite dans son rapport remis au premier ministre en 2008.

« Il n'est pas possible de dissuader les personnes de dormir dans la rue si les conditions d'hébergement qui sont offertes dans les structures ne garantissent pas un minimum d'intimité et de sécurité. (...) L'hébergement des personnes doit pouvoir se faire dans des structures qui permettent un accueil digne et un travail de reconstruction dans des conditions satisfaisantes. Cet objectif ne peut être atteint si l'hébergement se fait dans des structures vétustes ou si l'intimité des personnes ne peut être respectée. » (extraits du rapport)

Ce programme part ainsi du constat que certaines personnes sans abris refusent de rejoindre les centres d'hébergement en raison du manque d'hygiène, d'intimité et de sécurité. Il répond ce faisant à une exigence éthique, celle du respect de la dignité des personnes, et se donne pour objectif d'améliorer les conditions d'accueil et d'hébergement en les rapprochant le plus possible des normes du logement.

CHRS St Benoit - La tannerie à Nantes / association St Benoit Labre

## Bilan et perspectives du

# Programme d'humanisation des centres d'hébergement

réédition mai 2013

[www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Premier ministre

Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement

## Un bilan exceptionnel

Ce programme a bénéficié d'un portage politique fort notamment dans le cadre du Plan de relance de l'économie française 2009-2010. En 2008, une première enveloppe de 50 millions d'euros avait été fléchée. Le Plan de relance et la circulaire fondatrice du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement ont permis de débloquer des financements exceptionnels.

Sur 5 ans (2008-2012), près de 200 M€ de subvention ont généré près de 600 M€ de travaux et financé ainsi 660 projets de rénovation ou de création représentant plus de 19 000 places. C'est ainsi près du tiers des structures d'hébergement existantes (hors centres d'accueil des demandeurs d'asile) qui a été traité.



CAHU Ste Croix à Metz / association AIEM - CCAS Metz

## Une ingénierie de projets dédiée

Plusieurs dispositifs ont été mis en place pour aider les gestionnaires de structures à concevoir et réaliser leurs projets d'humanisation et les services déconcentrés à les accompagner. Un plan d'accompagnement des acteurs a été conduit par le Chantier national prioritaire et co-animé par la DHUP, la DGCS et l'Anah : comité de pilotage avec les associations, tableaux de suivi des projets, site Internet valorisant les projets, mise en place d'un comité national examinant les demandes de dérogation à la circulaire, organisation de séminaires locaux et réalisation de guides par l'Anah, mission d'appui à la FNARS financée par la DGCS. La mise en place de crédits d'ingénierie associée à ce pilotage interministériel renforcé a entraîné une forte mobilisation des services et des gestionnaires de structures sur le terrain.

	Création + Rénovation			
	Projets	Places	Travaux	Subvention
2008*	146	3 853	56 000 000	16 200 000
2009	156	5 917	192 940 622	67 969 628
2010	223	5 835	236 591 090	87 950 338
2011	80	1 965	50 066 737	15 797 533
2012	56	1 652	36 290 483	10 316 121
<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>19 222</b>	<b>571 888 932</b>	<b>198 233 620</b>

Bilan du programme d'humanisation 2008-2012  
(sources : Dihal, Dhup, Anah)

Le travail initial de recensement des projets mené par la Direction générale de la cohésion sociale et la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages du ministère du Logement en 2008 avait permis d'identifier 380 structures à rénover, représentant potentiellement 9 000 places pouvant relever de ce programme et 90 projets de création de places nouvelles liées au desserrement des structures existantes (représentant plus de 2 200 places). Au regard de ce diagnostic initial, le bilan du programme d'humanisation apparaît d'autant plus exceptionnel. L'effort aura été largement supérieur à celui initialement prévu.

**Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, prévoit de poursuivre le programme et en fait un élément de la politique de réforme du champ de l'hébergement et de l'accès au logement.**

## Un bilan salué par la Cour des comptes

« L'effort fourni en faveur de l'humanisation des centres (...) a produit des effets positifs logiquement perçus par les usagers qu'il s'agisse des personnes hébergées ou des travailleurs sociaux. » (La politique publique de l'hébergement des personnes sans domicile, Rapport d'évaluation de la Cour des comptes, décembre 2011)



CHRS- CHU Acala à Montpellier / association l'Avitarelle

## Une approche volontariste et respectueuse des spécificités de chaque projet

La circulaire du 5 mars 2009 prévoyait aussi la création d'un Comité de pilotage mis en place sous l'égide de la Dihal. Le Comité de pilotage national a ainsi réuni les différentes parties prenantes du programme et a notamment permis d'identifier les besoins des associations gestionnaires en matière d'aide à la maîtrise d'ouvrage et d'ingénierie sociale. Un Comité national restreint (DIHAL, DHUP, DGCS, Anah), lui aussi créé en application de la circulaire, est chargé de la gestion fine du programme. Il prend acte des recours à la réserve nationale, examine les dossiers complexes remontés par les services et les demandes de dérogations de niveau national. Il s'est réuni une dizaine de fois depuis sa création en 2009 et a examiné une trentaine de dossiers.

Ce comité assure une mission de suivi des projets complexes, appuie les services dans leurs missions d'instructions et dans leur dialogue avec les partenaires du projet. Il statue globalement, conformément à la nécessité d'articuler le volet social et technique du projet examiné pour garantir l'amélioration des conditions d'accueil des personnes. Le système de dérogation mis en place permet d'assurer un suivi relativement souple d'un cahier des charges national contraignant. Il permet ainsi de répondre aux impératifs d'humanisation tout en s'adaptant aux contraintes et au projet social des porteurs de projet.

## Un sondage Ifop sur la perception positive des personnes hébergées

A la demande de la Cour des comptes, l'institut Ifop a conduit en 2011 une enquête auprès de personnes hébergées. Pour près de 9 personnes sur 10, l'hébergement et l'accueil du centre répondent à leurs attentes (86%, dont 54% qui répondent « tout à fait »). Lorsqu'il s'agit de considérer non pas la situation d'un centre en particulier, mais les conditions d'accueil et d'hébergement en France au cours des trois dernières années, le bilan est moins élogieux quoique toujours plutôt positif : une majorité relative des personnes interrogées considère qu'elles se sont améliorées (46%) et un tiers partage l'avis contraire (33%). Du point de vue des travailleurs sociaux interrogés le bilan après trois ans de l'évolution de la qualité de l'accueil dans les centres est positif : les trois quarts considèrent que la situation s'est améliorée (75% contre 22% qui partagent l'avis contraire).

Trouvez-vous que l'on respecte dans ce centre, les éléments suivants...?

