

**dihal**

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

retour d'étude  
synthèse



hébergement et accès au logement :  
**le programme d'humanisation  
des centres d'hébergement**  
*synthèse quantitative*

*juillet 2015*

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

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



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Premier ministre

Ministère du Logement,  
de l'Égalité des territoires  
et de la Ruralité

## ÉTUDE RÉALISÉE PAR

le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema)  
pour le compte de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal)  
ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

## CO-PILOTÉE PAR

l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah),  
la Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS)  
et la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Paysage (DHUP)



# ÉVALUATION DU PROGRAMME D'HUMANISATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Approche quantitative

synthèse



COORDINATEUR D'ÉTUDE

**Sami CHAYATA** (Dihal)

RÉDACTEURS

**Nicolas CAZENAVE**  
**Christelle SZYMANSKI**

RELECTEUR

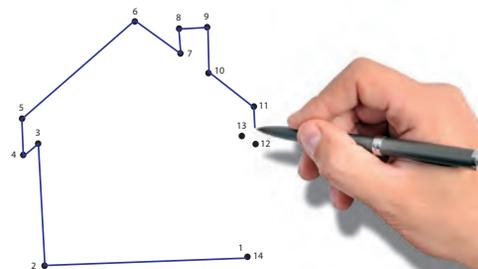
**Brigitte POUGET**

Étude réalisée en mars 2014  
Edition juillet 2015



# ÉVALUATION DU PROGRAMME D'HUMANISATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Approche quantitative



**Humaniser** : rendre quelque chose plus humain, plus supportable à l'homme.

Dictionnaire Larousse

Cinq ans après le lancement du programme d'humanisation des centres d'hébergement, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL), la Direction de l'habitat de l'urbanisme et des paysages (DHUP), la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) ont souhaité disposer d'éléments de suivi afin d'apprécier la réalisation des opérations et les transformations effectives intervenues dans les structures financées.

Deux études ont été réalisées par le Centre d'étude et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) : une étude qualitative qui permet d'apprécier les impacts du programme sur la qualité de l'accueil et du service rendu aux personnes accueillies et une étude quantitative (menée par la Direction Territoriale du Sud-Ouest) qui vise à dresser un bilan des réalisations effectives du programme.

Pour réaliser cette étude quantitative, un questionnaire a été envoyé début 2013 à l'ensemble des établissements ayant bénéficié de financements dans le cadre d'un programme d'humanisation ainsi qu'à ceux ayant bénéficié de subventions relatives aux mises aux normes depuis 2005.

Ce document présente une synthèse des principaux résultats.

## ■ I. Présentation générale des établissements ayant répondu au questionnaire

### > 205 établissements ont répondu au questionnaire :

- 153 ont réalisé des travaux d'humanisation.
- 12 n'ont réalisé que des travaux de mise aux normes de sécurité (circulaire du 17 novembre 2005).
- 40 ont réalisé des travaux d'humanisation et de mise aux normes de sécurité.

### > En terme de statut, les réponses portent sur :

- 50 structures d'hébergement d'urgence.
- 127 CHRS.
- 28 « autres » (centre de stabilisation, accueil de jour etc.).

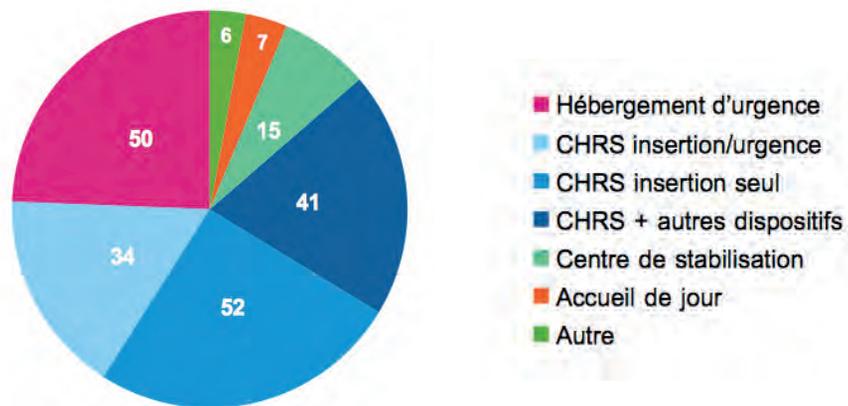
75 % des établissements ayant renseigné l'enquête ont une capacité d'accueil inférieure à 50 places.

36 % de l'offre se situe en Ile-de-France, en Provence-Alpes-Côte d'Azur et dans le Nord-Pas-de-Calais.

**Au total, les réponses portent sur 7 008 places et se concentrent sur 3 régions (23 % en Ile-de-France, 11% en Provence-Alpes-Côte d'Azur et 10 % dans le Nord-Pas-de-Calais).**

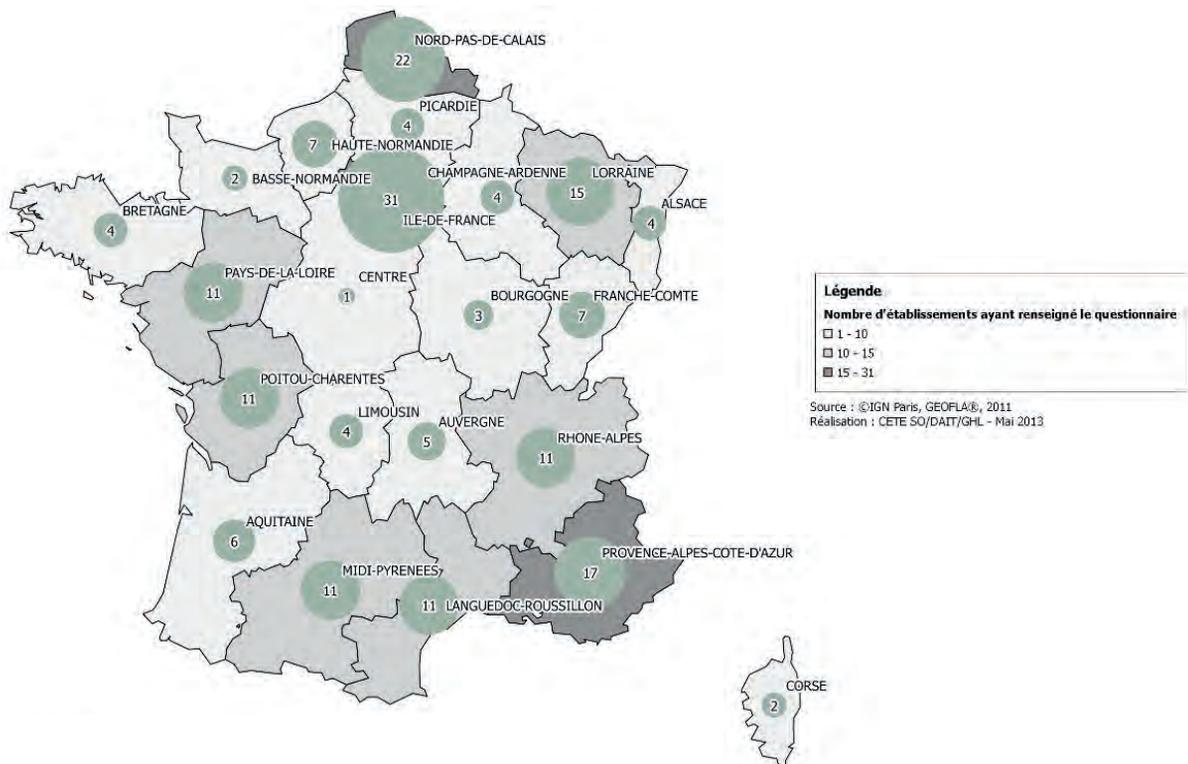


### ▲ Répartition des établissements suivant leur statut



205 réponses (en nombre d'établissements)

### ▲ Nombre de projets d'humanisation par région



193 réponses (en nombre d'établissements)

## ■ II. État des lieux et ingénierie de projet

En terme de bâti, l'humanisation peut porter sur des opérations de réhabilitation, de reconstitution de l'offre (acquisition/ amélioration ou construction neuve) ou des opérations mixtes (réhabilitation et reconstitution de l'offre).

Une majorité des établissements de l'échantillon (**64%**) a réalisé des travaux de réhabilitation.

Au moment de l'enquête, **80 %** des établissements avaient terminé leurs travaux.

La durée moyenne des travaux est de **13 mois** mais varie suivant : la taille de l'établissement, la nature des travaux et le coût des projets.

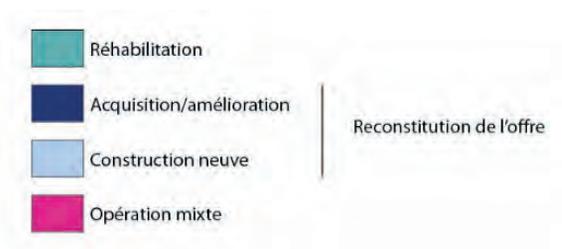
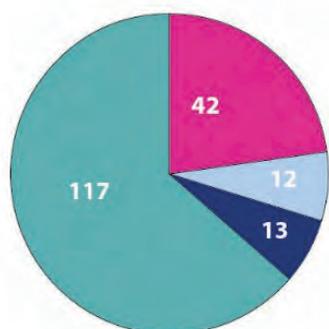
Le coût moyen des travaux est de **20 237 euros par place** :

- 28 948 euros par place pour les projets de reconstitution de l'offre.
- 13 350 euros par place pour les projets de réhabilitation.

De manière générale, les coûts de fonctionnement ont eu tendance à augmenter pour les projets de reconstitution de l'offre, notamment lorsqu'il y a eu construction neuve. A l'inverse, ces coûts ont diminué lors des réhabilitations.

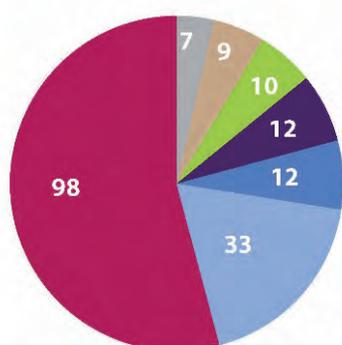


## ▲ Type de travaux engagés dans le cadre de l'humanisation



184 réponses (en nombre d'établissements)

## ▲ Nature des travaux par typologie



181 réponses (en nombre d'établissements)

76 % des établissements ont réalisé des travaux d'individualisation<sup>1</sup>.

L'humanisation a été l'occasion de dépasser le cadre de l'individualisation : plus d'un établissement sur deux a réalisé des travaux « **compleet** »<sup>2</sup>.

1. suppression des dortoirs et / ou des chambres avec 2 ou 3 lits et /ou création de chambres individuelles et / ou création de chambres doubles pour couple et / ou création d'unité de vie pour familles et / ou amélioration de chambres existantes et / ou transformation de bureaux en chambre et mise aux normes.

2. travaux en termes de d'individualisation, d'espaces collectifs et de mise aux normes.

### ■ III. Une évolution des conditions d'hébergement

Un des principes du programme d'humanisation est d'accroître le niveau de service des centres d'hébergement en se rapprochant des normes du logement-foyer.

L'humanisation a permis aux établissements de se rapprocher des normes du logement-foyer et de faire évoluer la typologie de l'offre d'hébergement.

Une baisse significative du nombre de places en dortoirs au profit de la création de chambres individuelles, doubles ou unités de vie.

Une augmentation de la surface des chambres individuelles.

#### ▲ Surface des chambres individuelles avant et après travaux

	AVANT	APRÈS
CONSTRUCTION NEUVE (15)	11,59 m <sup>2</sup>	13,53 m <sup>2</sup>
RÉHABILITATION (91)	12,44 m <sup>2</sup>	14,47 m <sup>2</sup>

**106 réponses** (en nombre d'établissements)

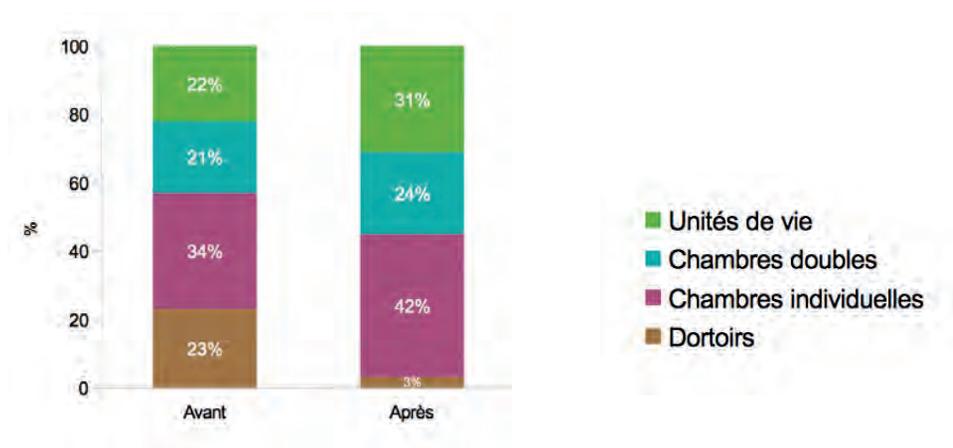
- > Une légère augmentation du nombre de places dans le diffus, notamment dans les CHRS insertion, principalement lors des opérations de reconstitution de l'offre ou acquisition-amélioration.

Une légère augmentation de l'offre globale d'hébergement par les opérations de reconstitution de l'offre. Ainsi pour les établissements ayant répondu au questionnaire, le nombre total de places est passé de **7 008 à 7 124**.

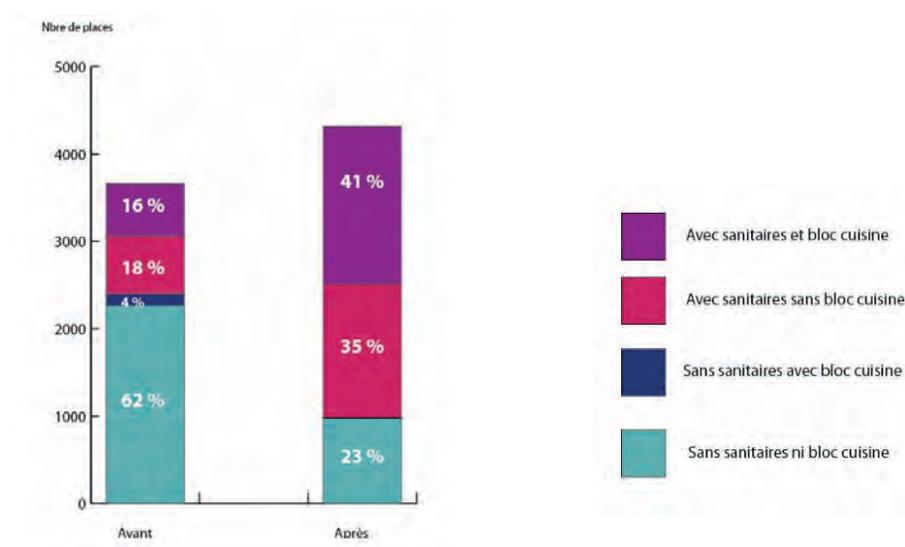
Les opérations de réhabilitation se sont accompagnées d'une légère baisse de l'offre d'hébergement induite par l'amélioration des conditions d'accueil et de confort. Ainsi pour les établissements ayant effectué des travaux de réhabilitation, le nombre de place a baissé de 0,74%.



▲ Répartition par typologie du nombre de places avant/ après humanisation



▲ Évolution du nombre de places « équipées »

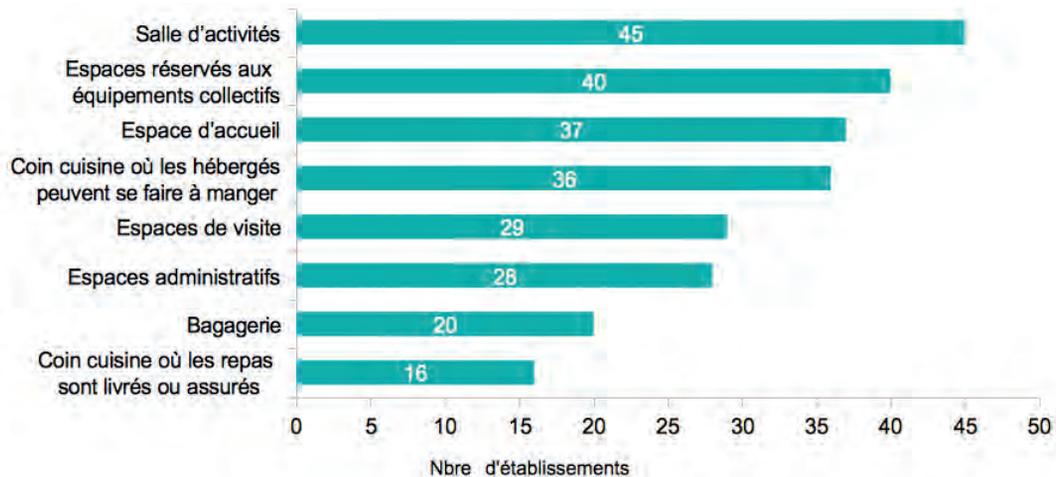


L'humanisation a également favorisé un meilleur équipement des parties privatives. Suite aux travaux, les chambres disposent plus fréquemment de sanitaires et de blocs cuisines. **Une nette diminution des chambres sans équipement est constatée.**

Avant humanisation, **16 %** des chambres étaient équipées de sanitaires et bloc-cuisine contre **41%** après.

Au delà de l'hébergement, l'objectif du plan d'humanisation était de financer les projets en intégrant l'existence d'un espace dédié à la restauration, des espaces socio pédagogiques etc.

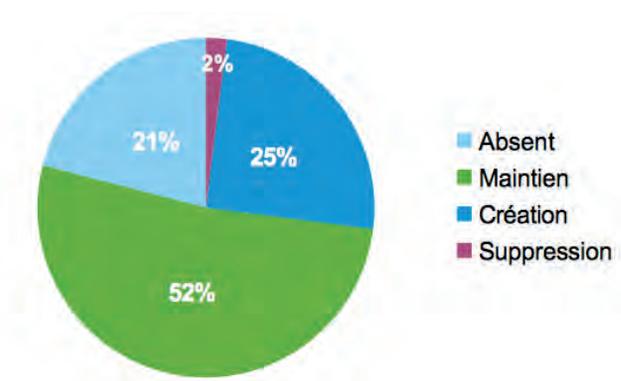
▲ Nombre d'établissements ayant créé des espaces collectifs (un établissement peut avoir répondu à plusieurs items)



Dans la majorité des cas, l'amélioration de la qualité des espaces privés ne s'est pas faite aux dépens des espaces collectifs. Sur l'ensemble des établissements ayant renseigné cette question, **la superficie réservée aux espaces collectifs a augmenté**. A titre d'illustration, 20 % des établissements ayant réalisé des travaux d'humanisation ont ainsi créé un espace d'accueil et 11% ont mis en place un service de bagagerie.



## ▲ Évolution des espaces d'accueil

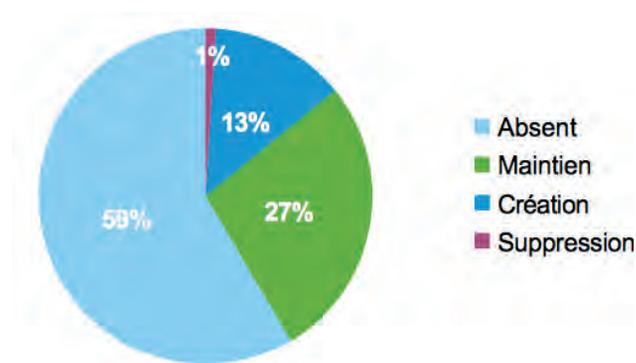


150 réponses (en %)

- **Absent** : un espace d'accueil n'existe ni avant ni après humanisation
- **Maintien** : l'espace d'accueil présent avant humanisation a été maintenu
- **Création** : un espace d'accueil a été créé suite à l'humanisation

> Les créations portent davantage sur les coins-cuisine où les hébergés peuvent se faire à manger, les espaces d'accueil et les salles d'activités. Par contre, les bagageries et les espaces de visite sont moins présents dans les établissements.

## ▲ Évolution des bagageries



150 réponses (en %)

- **Absent** : un espace bagagerie n'existe ni avant ni après humanisation
- **Maintien** : l'espace bagagerie présent avant humanisation a été maintenu
- **Création** : un espace bagagerie a été créé suite à l'humanisation

Les espaces collectifs ont trouvé leur place dans le programme d'humanisation. L'amélioration des conditions d'accueil est également passée par une réflexion sur les espaces collectifs.

## ■ IV. Humanisation et projet d'établissement

Au-delà des travaux sur le bâti, le programme d'humanisation avait pour objectif de faire évoluer le projet des établissements.

**56 % des établissements ayant réalisé un programme d'humanisation ont modifié leur projet social.**

Cela est d'autant plus fréquent quand le gestionnaire est porteur du projet.

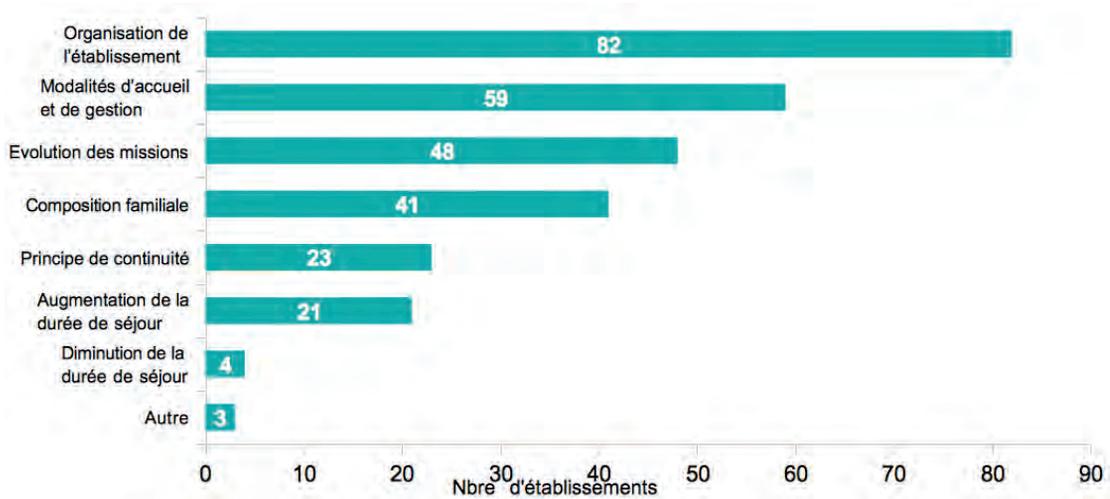
L'humanisation a notamment permis de repenser l'organisation de l'établissement, de faire évoluer les modalités d'accueil et de gestion ainsi que les missions d'accompagnement.

### ▲ Évolution du projet social suivant l'organisme porteur du projet

ORGANISME SOLLICITANT LA SUBVENTION	Nombre de projets modifiés	Nombre total d'organisme ayant sollicité la subvention	Part des projets modifiés suivant l'organisme sollicitant la subvention
PROPRIÉTAIRE	17	34	50 %
GESTIONNAIRE	46	66	69 %
GESTIONNAIRE-PROPRIÉTAIRE	37	90	62 %
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>190</b>	<b>60 %</b>

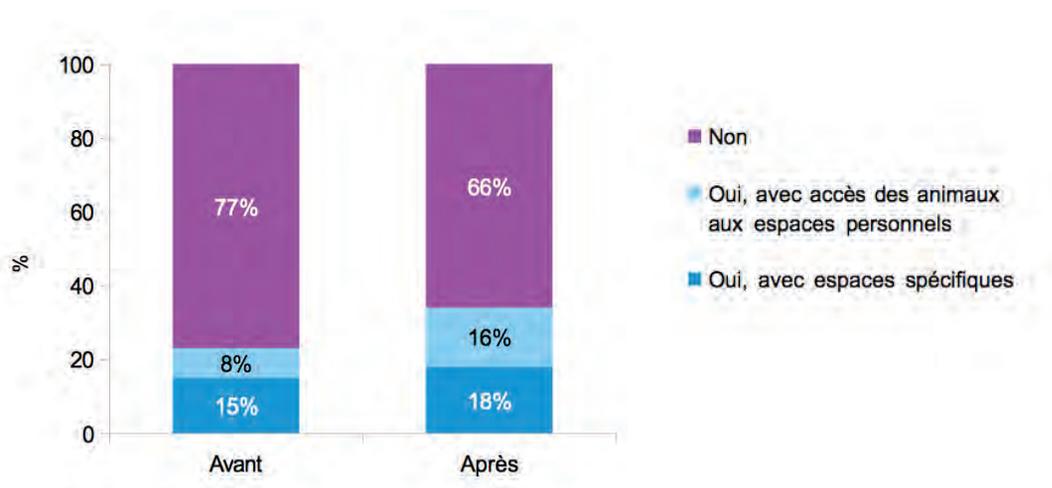


### ▲ Domaines qui font l'objet d'une modification du projet social



150 réponses (en nombre d'établissements)

### ▲ Accès des animaux aux établissements avant et après travaux d'humanisation



152 réponses (en %)

> **Vers une amélioration de la qualité des prestations d'accompagnement social.**

Moins d'un établissement sur deux a fait évoluer ses prestations d'accompagnement social : sur 193 établissements ayant réalisé des travaux d'humanisation, 89 ont fait évoluer leurs prestations.

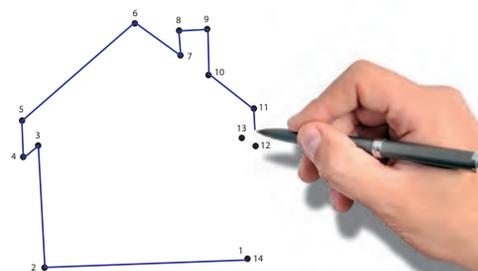
L'évolution des prestations d'accompagnement social est lié à la modification du projet social.

**Les règlements intérieurs des établissements ont pu évoluer. Les efforts sont à poursuivre pour que le règlement intérieur corresponde aux attentes, aux besoins et aux usages des personnes accueillies.**

Un des points faibles des projets concerne **l'association des personnes accueillies** : moins d'un établissement sur deux a associé les personnes accueillies au projet. Si la participation a été plus fréquente dans les CHRS, les projets importants et les établissements de grande capacité, elle est restée très faible dans les structures d'hébergement d'urgence.

Le nombre d'établissements permettant un accueil 24h/24, offrant la possibilité d'accueillir un tiers ou encore permettant aux personnes hébergées de fermer leur porte (à clé, par badge etc.) a augmenté. Cependant des marges de progrès restent importantes, notamment pour l'accueil 24h/24 : **plus de 40 %** des structures d'hébergement d'urgence restent ainsi fermées en journée.

# CONCLUSION



L'humanisation, qui s'est principalement traduite par une réhabilitation des structures existantes accompagnée, le cas échéant, d'opérations de reconstitution de l'offre, a largement amélioré les conditions d'accueil des personnes hébergées. Le nombre de places en dortoirs a chuté et le nombre de chambres individuelles et d'unités de vie a fortement augmenté. Par ailleurs, la plupart des chambres sont désormais équipées de sanitaires et/ ou de blocs cuisine. A noter toutefois que 23 % des places ne disposent toujours pas de sanitaire ni de blocs cuisine.

Cette individualisation n'a pas pour autant diminué l'offre d'hébergement puisqu'au contraire, il est observé une très légère hausse du nombre de places. L'individualisation n'a pas engendré une baisse de la superficie des espaces collectifs. Au contraire, 20 % des établissements ont créé un espace d'accueil et 11 % ont instauré un espace de bagagerie suite à l'humanisation.

Au-delà de l'intervention sur le bâti, l'humanisation devait également être l'occasion pour les établissements de revisiter leur fonction sociale. Plus de la moitié des établissements a ainsi modifié son projet social. Néanmoins, les marges de progrès restent importantes : les règlements intérieurs doivent encore évoluer, notamment en terme d'accueil 24h/24 ou de possibilité de fermer sa chambre à clé etc, les personnes accueillies ont rarement été associées à l'élaboration des projets et seuls 34% des établissements permettent l'accès aux animaux après humanisation.

Etude réalisée par le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) pour le compte de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal), ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité.

Copilotage : Agence Nationale de l'Habitat (Anah), Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS) - ministère des Affaires sociales et de la Santé et des Droits des femmes, et la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Paysage (DHUP) - ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

Étude réalisée en mars 2014 - publication juillet 2015

Délégation interministérielle à  
l'hébergement et à l'accès au logement

244, boulevard Saint Germain - 75007 Paris  
contact.dihal@developpement-durable.gouv.fr  
tél. 01 40 81 33 73 - fax. 01 40 81 34 90

