



## programme d'humanisation des centres d'hébergement

### Approche quantitative

« Humaniser : rendre quelque chose plus humain, plus supportable à l'homme »

Cinq ans après le lancement du programme d'humanisation des centres d'hébergement, la DIHAL, la DHUP, la DGCS et l'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 première étude qualitative a été menée afin d'apprécier les impacts du programme sur la qualité de l'accueil et du service rendu aux personnes accueillies. Celle-ci a été complétée par 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, 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 de cette enquête.

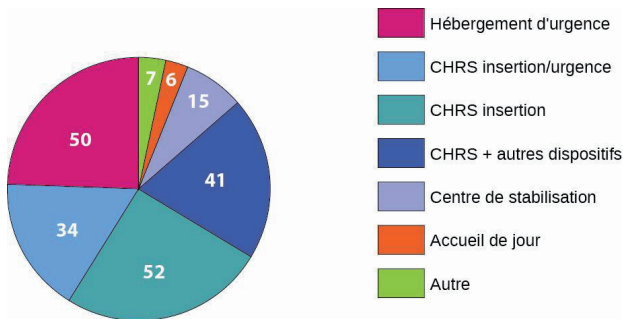


205 établissements ont répondu au questionnaire :

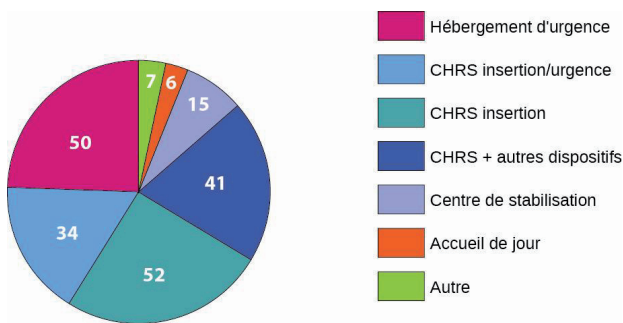
- 153 ont réalisé des travaux d'humanisation
- 12 n'ont réalisé que des travaux de mise aux normes de sécurité (circulaire du 17 novembre 2005)
- 40 ont réalisé des travaux d'humanisation et mise aux normes de sécurité.

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

Caractéristiques des projets réalisés  
(205 établissements ont renseigné cette donnée)



Statut des établissements  
(205 établissements ont renseigné cette donnée)



En terme de statut, les réponses portent sur :

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

**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- Apes-Cotes-d'Azur et dans le Nord-Pas-de-Calais.

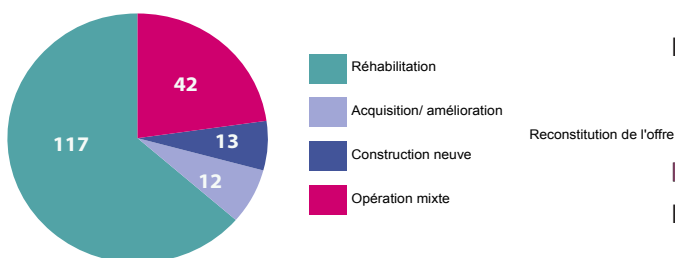
La durée moyenne des travaux est de **13 mois** (varie suivant la taille de l'établissement, la nature des travaux et le coût des projets).

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

## II. Etat 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).

Type de travaux engagés  
(184 établissements ont renseigné cette donnée)



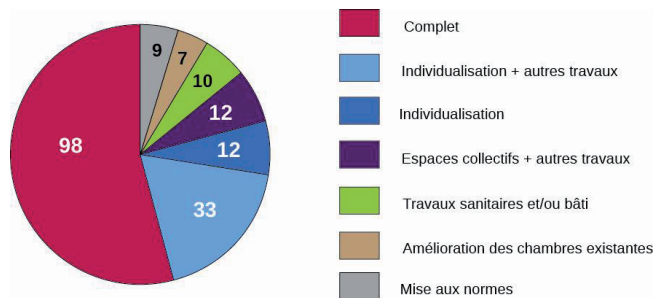
Une majorité des établissements de l'échantillon (**64%**) a réalisé des travaux de réhabilitation.

- 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**.

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 construction neuve. A l'inverse, ces coûts ont diminué lors des réhabilitations.

Nature des projets par typologie  
(205 établissements ont renseigné cette donnée)



**Complet** : l'ensemble des travaux ont été réalisés  
(individualisation et espaces collectifs et mises aux normes)

**76 %** des établissements ont réalisé des travaux d'individualisation \*

\*suppression de dortoirs et/ou création de chambre individuelles et/ou création d'unités de vie pour les familles et/ou création de chambres doubles et/ou amélioration de chambres existantes

L'humanisation a été l'occasion de dépasser le cadre de l'individualisation : plus d'un établissement sur deux a réalisé des travaux **«complets»**

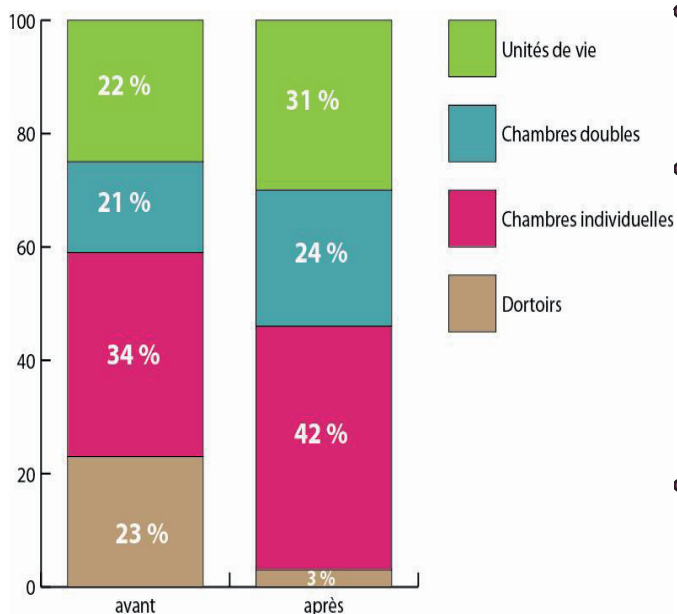
Un des points faibles des projets concerne l'**association des personnes** : moins d'un établissement sur deux a associé les personnes au projet. Si la participation a été plus fréquente dans les grands établissements, les projets importants et les CHRS, elle est restée très faible dans les structures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

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

Un des principes du programme d'humanisation était d'accroître le niveau de service des centres d'hébergement en se rapprochant des normes de logements-foyers.

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.

Répartition par typologie du nombre de places avant/ après humanisation



- 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** de chambres individuelles.

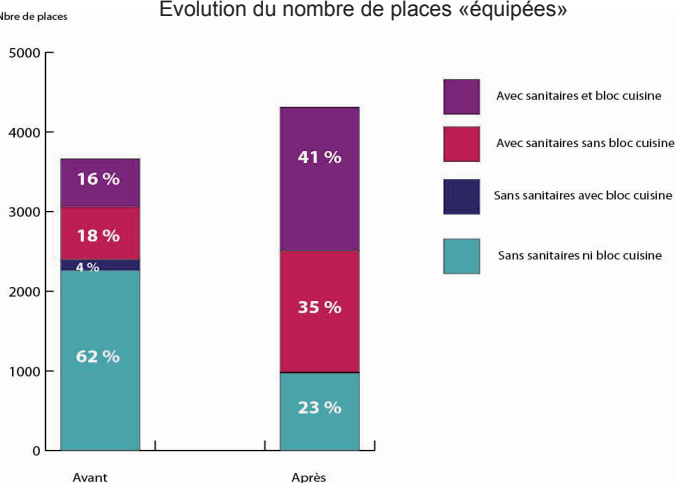
Surface des chambres individuelles avant et après travaux

	Avant	Après
Construction neuve	11,59 m <sup>2</sup>	13,53 m <sup>2</sup>
Réhabilitation	12,44 m <sup>2</sup>	14,47 m <sup>2</sup>

- Une légère évolution 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 d'hébergement. Ainsi pour les établissements ayant répondu au questionnaire, le nombre total de places est passé de **7 008 à 7 124**.

Evolution du nombre de places «équipées»

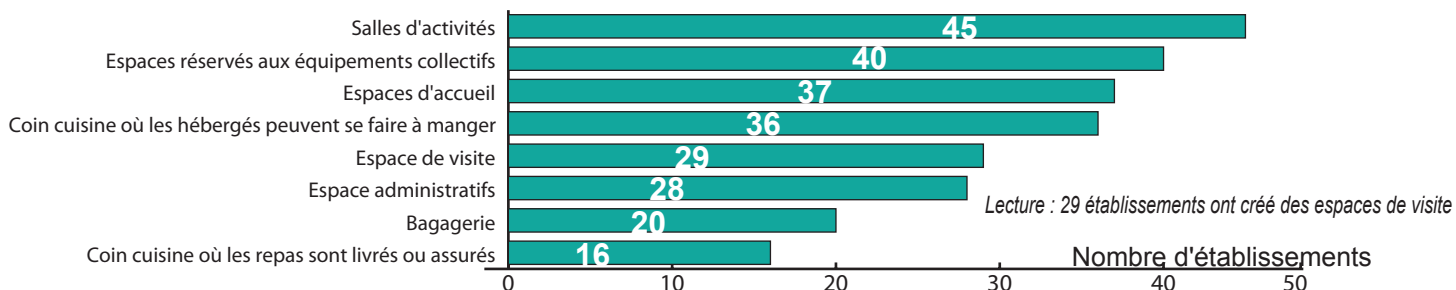


L'humanisation a également favorisé un meilleur équipement des parties privatives. Suite aux travaux, les chambres disposent plus fréquemment de sanitaires et de blocs cuisines. **Une nette diminution des chambres sans équipement est constaté.**

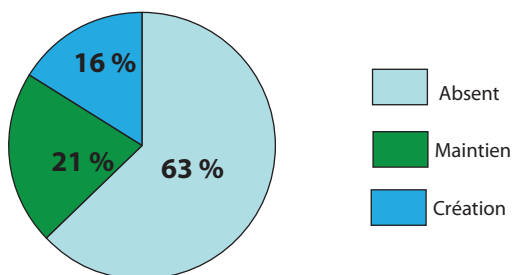
- Avant humanisation, **16 %** des chambres étaient équipées de sanitaires et bloc-cuisine contre **41%** après.

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.

Nombre d'établissements ayant créé des espaces collectifs

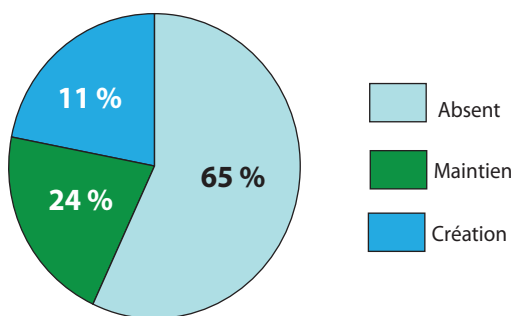


Evolution des espaces d'accueil  
(183 établissements ont renseigné cette donnée)



L'amélioration de la qualité des espaces privés ne s'est pas faite, dans la majorité des cas, 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.

Evolution des bagageries  
(183 établissements ont renseigné cette donnée)



Les créations portent davantage sur les coins-cuisines 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.

*absent* : espace collectif n'existe ni avant ni après humanisation  
*maintien* : espace collectif avant humanisation qui a été maintenu  
*création* : espace collectif créé suite à l'humanisation

Les espaces collectifs ont trouvé leur place dans le programme d'humanisation. L'amélioration des conditions d'accueil est 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.

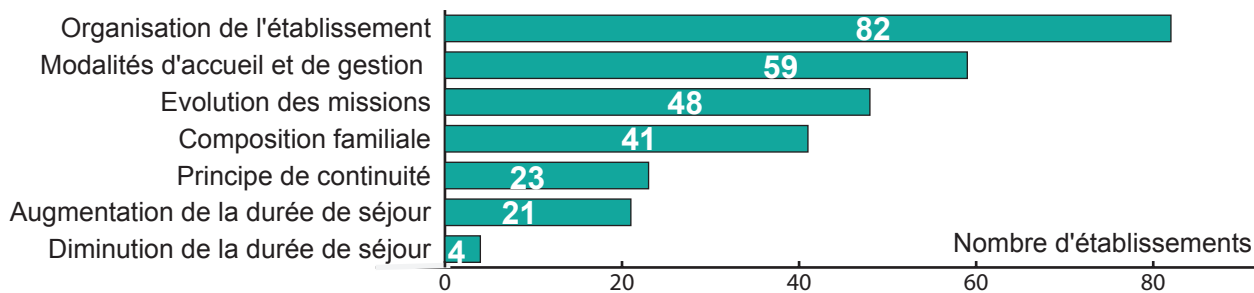
56 % des établissements ayant réalisé un programme d'humanisation ont modifié leur projet social.

Evolution du projet social suivant l'organisme porteur de projet

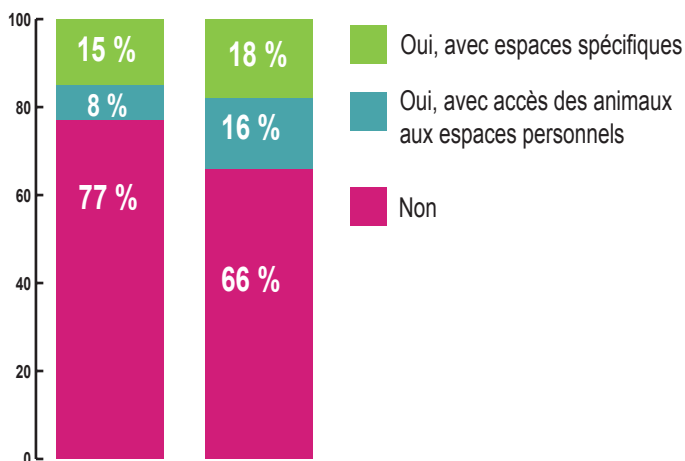
Organisme sollicitant la subvention	Nombre de projets modifiés	Nombre total d'organisme ayant sollicité la subvention	Part des projets modifiés suivant l'organisme sollicitant la subvention
Propriétaire	17	34	50 %
Gestionnaire	46	66	69 %
Gestionnaire - propriétaire	37	90	62 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>190</b>	<b>60 %</b>

- Cela est d'autant plus fréquent quand le gestionnaire était 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.

Domaines qui font l'objet d'une modification du projet social  
(101 établissements ont renseigné cette donnée)



Evolution de l'accès des animaux aux établissements  
(152 établissements ont renseigné cette donnée)



### 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 liée 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.

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 a augmenté. Cependant des marges de manoeuvres restent importantes, notamment pour l'accueil 24h24 : **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 ni de sanitaire ni de bloc 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 manœuvres restent importantes. Les règlements intérieurs doivent encore évoluer, notamment en terme d'accueil 24h/24 ou de possibilité de fermer sa chambre à clé. Par ailleurs, les personnes accueillies ont trop rarement été associées à l'élaboration des projets.

Une étude qualitative a été menée en parallèle à partir de monographies.



Pour en savoir plus sur cette étude « évaluation du programme d'humanisation. Approche quantitative »

Le programme d'humanisation a en partie rempli ses objectifs, des efforts restent à faire tant en terme de participation des personnes qu'en terme d'évolution des projets d'établissements.

### Contact:

**Dihal** : Anne Cinget  
244 Boulevard Saint Germain  
75007 PARIS

### Direction Territoriale du Sud-Ouest du Cerema :

Nicolas Cazenave  
CEREMA, rue Pierre Ramond  
CS 60013 33166 Saint-Médard en Jalles  
Cédex  
tél : 05 56 70 66 79