

L'ANAH et la DIHAL publient une étude positive sur l'humanisation des centres d'hébergement

Le programme d'humanisation des centres d'hébergement « a largement amélioré les conditions d'accueil des personnes hébergées », constate une étude quantitative réalisée au début 2013, environ cinq ans après le lancement du plan, mais dont la synthèse des premiers éléments vient seulement d'être rendue publique par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) et la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) (1). « *Le nombre de places en dortoirs a chuté et le nombre de chambres individuelles et d'unités de vie a fortement augmenté* », relève ainsi l'enquête qui a été menée par le Centre d'étude et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.

Sur les 205 établissements interrogés – qui représentent environ 7 000 places (2), 153 ont réalisé des travaux d'humanisation, 12 n'ont effectué que des travaux de mise aux normes de sécurité et 40 ont fait les deux. Les structures concernées étaient essentiellement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), au nombre de 127, ainsi que 50 structures d'hébergement d'urgence et 28 « autres » (centres de stabilisation, accueil de jour...). Plus des deux tiers (75 %) avaient une capacité d'accueil inférieure à 50 places.

Des conditions d'accueil améliorées

La quasi-totalité (80 %) des structures répondantes avaient achevé leurs travaux au moment de l'enquête, pour un coût moyen de 20 237 € par place. Dans la majorité des cas (76 %), il s'agissait de **travaux d'individualisation** (suppression de dortoirs, création de chambres individuelles, d'unités de vie pour les familles et/ou de chambres doubles, amélioration de chambres existantes). Mais, dans un cas sur deux, les établissements en ont aussi profité pour mener à bien des **travaux « complets »**, se traduisant par une évolution sensible des conditions d'hébergement.

Au final, note l'étude, cette démarche d'humanisation « a permis aux établissements de se rapprocher des normes du logement-foyer », notamment via « un meilleur équipement des parties privatives » en sanitaires et blocs-cuisines (avec un taux passé de 16 à 41 %). A noter également que 20 % des établissements ont créé un espace d'accueil et 11 % ont instauré un espace de bagagerie.

Des marges de manœuvre pour faire évoluer le projet social

Dans la foulée des travaux, le projet d'établissement a évolué dans 56 % des cas, avec des modifications portant sur l'organisation de la structure, les modalités d'accueil et de gestion, pour aller « vers une amélioration de la qualité des prestations d'accompagnement social ». Mais « des marges de manœuvre restent importantes, notamment pour l'accueil 24 heures/24 », puisque plus de 40 % des centres d'hébergement d'urgence sont encore fermés le jour.

Une faible participation des usagers

L'enquête met par ailleurs en évidence un point négatif, qui réside dans la faible association des personnes concernées au projet, moins d'une structure sur deux les ayant fait participer. « *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* ». ■ A. S.