

Tableau sociologique des usagers du CHAPSA

Synthèse de l'étude

Elodie Alberola | Sylvain Taboury | Julie Michea | Léa Angulo

Fondation Hospitalière pour
la Recherche sur la Précarité
et l'Exclusion sociale
COMPRENDRE POUR MIEUX PRENDRE SOIN

Drihl Direction régionale
et interdépartementale
de l'Hébergement
et du Logement

Enjeux de l'étude

Le CHAPSA est le **plus grand centre d'hébergement d'urgence de nuit pour sans-abri**, avec plus de 240 places ouvertes chaque nuit pour des usagers orientés par la BAPSA, le Recueil social de la RATP, le SIAO Urgence/115 ou le Samu-social de Paris. Ouvert 365 jours par an, il propose **un accueil inconditionnel** pour une nuit, avec accès à une consultation médicale, un accompagnement social de premier niveau (ouverture de droits), ainsi qu'à une douche et une bagagerie pour répondre aux besoins de soins des personnes hébergées, mais aussi créer du lien et faciliter la stabilisation de leur situation.

Depuis sa création en 1984, plusieurs études ont été menées pour connaître le profil des usagers, et comprendre la manière dont ceux-ci appréhendent les services proposés. Cependant, ces travaux n'ont pas été actualisés, alors que le CHAPSA accueille **des profils plus hétérogènes**, aux problématiques et besoins spécifiques.

Vingt ans après des travaux d'envergure pour une réhabilitation et sécurisation du site, et l'amélioration des conditions d'accueil, la Fondation Hospitalière pour la Recherche sur la Précarité et l'Exclusion sociale et la DRIHL- Unité départementale des Hauts-de-Seine (DRIHL 92), ont donc souhaité disposer d'un « **tableau sociologique** » **actualisé de ces publics**, afin de mieux connaître les personnes qui fréquentent

le CHAPSA. La présente étude a donc une visée documentaire : elle tend à préciser - en fonction des données disponibles - le profil des publics accueillis, la réalité et la nature des évolutions pressenties et observées par les différents professionnels et partenaires du CHAPSA, à apporter des éclairages sur le parcours des usagers avant leur arrivée au centre et pendant la durée de leur hébergement (qui dépasse souvent la nuitée), et leurs modalités d'appropriation des lieux et services proposés

La méthodologie en synthèse

- Revue de littérature, analyse documentaire
- Exploitation des données sociales collectées via l'enregistrement des usagers sur le logiciel 4D (années 2021-2023) et de la base de gestion du SIAO 92 (2022-2023 - données anonymisées)
- 5 observations de l'accueil en soirée au CHAPSA (dont un comité d'usagers) et une nuit avec le Recueil social de la RATP ("petite nuit")
- 6 entretiens avec les équipes de direction du CHAPSA et un orienteur (Recueil social RATP)
- 5 entretiens avec des professionnels du CHAPSA
- 32 entretiens semi-directifs avec les usagers

Les enseignements de l'analyse des données de gestion (logiciel 4D et SIAO92)

Afin de disposer d'une vision plus précise des différents profils d'usagers et de leur « poids » respectif parmi les personnes hébergées, l'équipe de recherche a eu accès aux données sociales collectées dans le cadre de la gestion du SIAO 92 et via le logiciel 4D, au sein duquel sont enregistrées les personnes hébergées à leur arrivée au CHAPSA. Ces données comprennent des variables sur les caractéristiques socio-démographiques des usagers (sexe, âge, nationalité...), l'orienteur, leur fréquentation du CHAPSA (nombre et fréquence des nuitées, heure d'arrivée), mais restent très lacunaires sur des données telles que leur statut administratif (non renseigné pour plus des deux tiers des usagers sur le logiciel 4D), leurs conditions d'existence, les suivis éventuels dont ils bénéficient (ou non).

L'analyse de ces données offre néanmoins un aperçu synthétique des grandes caractéristiques de ces publics et de leurs modalités de fréquentation du CHAPSA, ainsi qu'une photographie à l'instant T des différents profils accueillis au cours d'une nuit.

Les **moins de 30 ans** représentent ainsi une part importante des personnes accueillies mais une part beaucoup plus faible en nombre de nuitées. En moyenne, ils restent peu de nuits (12 nuits contre 30 en moyenne), à l'inverse des plus âgés et en

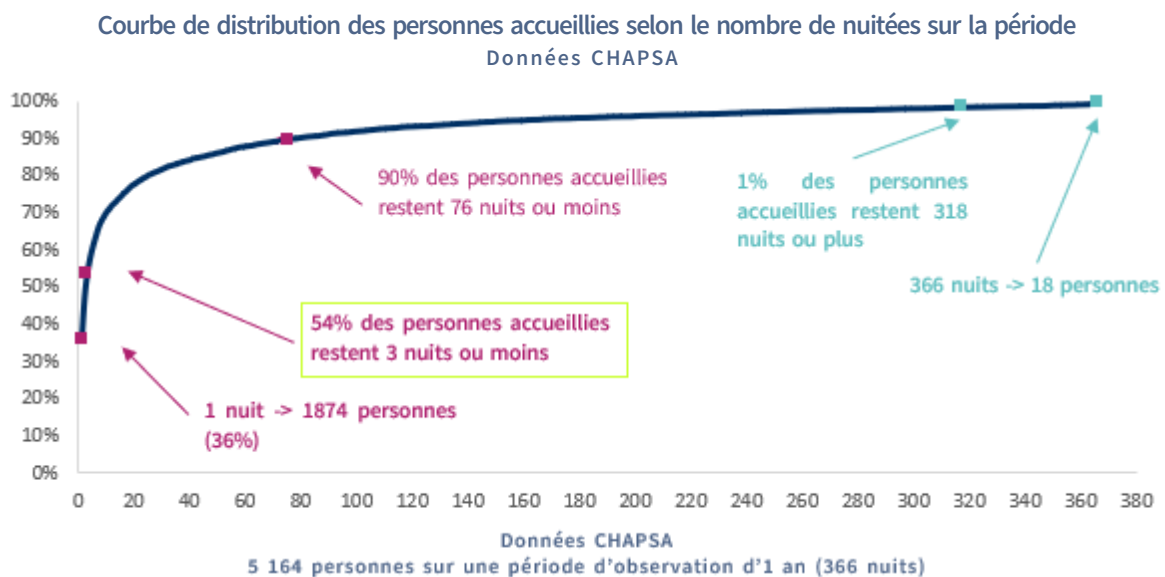
particulier des plus de 60 ans, qui ne représentent que 9% des usagers mais un quart des nuitées.

La répartition des usagers montre par ailleurs une **nette prédominance masculine**, les femmes ne représentant que 22% des usagers et quasi un quart des nuitées, même si cette fréquentation tend à augmenter sous l'effet des mesures de sécurisation mises en œuvre. Le genre est en revanche peu discriminant sur le nombre de nuitées.

La nationalité n'est renseignée que dans un peu plus de 80% des cas, mais les données du logiciel 4D font néanmoins apparaître **une majorité (56%) d'usagers issus de pays hors Union Européenne**. Les personnes de nationalité française représentent 14% des usagers (mais 18% des nuitées).

La BAPSA est le principal orienteur. 130 à 140 personnes arrivent en bus depuis la Villette à 16h ou 19h. 50 à 60 personnes sont orientées chaque soir par le Recueil social de la RATP, avec un pic à 22h et les "grandes nuits" à 2h du matin, tandis que le SIAO en oriente environ 40 (une vingtaine de personnes sont orientées par d'autres moyens).

L'antériorité dans le dispositif varie selon les individus. Lors d'une soirée, **deux à trois personnes découvrent l'accueil pour la première fois**, tandis qu'une **large majorité sont des habitués**, ayant fréquenté le dispositif au moins 155 nuits sur l'année écoulée. **54% des personnes ne restent toutefois que trois ou quatre nuits au maximum**, et 36% ne passent qu'une seule nuit au CHAPSA.



Les données sociales du SIAO 92 précisent le profil des usagers orientés par cette plateforme : en 2022 et 2023, 1 774 personnes ont été enregistrées et orientées vers le CHAPSA. Un tiers sont des femmes, un sur deux ont moins de 37 ans. Les deux tiers des personnes déclarent dormir dans la rue (65%) et une

Une diversification des publics qui nécessite des réponses spécifiques

A partir du traitement des données sociales, un échantillonnage a été élaboré pour mener **32 entretiens auprès des usagers**, en veillant à s'approcher au plus près de la répartition des profils observée, à travers les variables relatives à l'âge, au sexe, à la nationalité, à l'orienteur ou aux modalités de fréquentation du CHAPSA. Ces échanges ont permis d'identifier différentes trajectoires de "sans-abrisme" et la place du CHAPSA dans ces parcours.

Synthèse des entretiens menés

		Entretiens réalisés
Sexe	Homme	22
	Femme	10
Age	Moins de 30 ans	8
	30 à 59 ans	14
	60 ans et plus	10
Nationalité	Hors UE	22
	UE	0
	Français	9
	Non renseignée	1
Orienteur ¹	BAPSA	25
	RATP	6
	SIAO	10
Fréquence d'hébergement au CHAPSA	Nouveaux usagers (une nuitée)	9
	Habités (plus de 70 nuitées)	13
	Fréquentation intermédiaire	10
TOTAL		32

Si le CHAPSA a pu se démarquer par le passé par l'accueil des 'grands exclus', cette population, sans avoir complètement disparue, côtoie en effet désormais **des publics aux caractéristiques et aux trajectoires très hétérogènes**.

part importante témoigne d'une situation administrative précaire : 27% déclarent une situation non régulière, 6% sont demandeurs d'asile, 6% disposent d'une carte de séjour temporaire, 4% ont effectué une première demande de titre de séjour

Il apparaît que la migration est l'un des principaux facteurs qui conduisent à l'instabilité des situations. Selon l'enquête « Sans-Domicile » menée par l'INSEE et l'INED en 2012¹, les migrants et descendants d'immigrés représentent la majorité des personnes privées de logement personnel en France. Les publics primo-arrivants représentent donc une part importante des usagers CHAPSA, comme Kadiatou, mais également des personnes arrivées en France il y a plusieurs années, comme Bakari, qui ont parfois réussi à s'installer (détenir un logement individuel, exercer un emploi,...) mais qui, faute de régularisation, se retrouvent à la rue.

« On a l'impression de devenir fou. Mon but c'est les papiers. Ça fait 5 ans et j'ai toutes les preuves, et même le Cerfa du patron qui demande le titre de séjour » (Issa, 34 ans, SIAO, fréquente le CHAPSA une à deux fois par mois)

Loïc, lui, n'a pas connu de parcours migratoire. Il fait partie des **"jeunes en rupture"** qui fréquentent également le CHAPSA. Sans réseau, il dormait à la rue avant d'être orienté par le biais d'un Espace Solidarité Insertion. Suivi par une assistante sociale, il peine à comprendre ses droits et se sent insuffisamment accompagné. Titulaire de deux CAP en hôtellerie-restauration, il cherche activement un emploi et espère rapidement se stabiliser.

La sécurisation des lieux a également favorisé **l'accueil de femmes**, parfois victimes de violences de genre. **Béatrice**, 60 ans, camerounaise, a perdu son domicile en fuyant des violences conjugales. Ses perspectives de stabilisation dépendent de la prise en charge de ses traumatismes et de l'amélioration de sa santé.

Le CHAPSA est aussi un point de repère pour celles et ceux - **"précaires de longue date"** - qui n'en ont pas et n'en ont parfois jamais eu, comme Karim : ils font partie d'un circuit d'assistance que mobilisent certains depuis de nombreuses années, sans parvenir à en sortir : *"ils connaissent de graves difficultés"*

¹ INSEE/INED, Enquête auprès des personnes sans domicile, 2012.

depuis leur enfance dont ils ne parviennent pas à s'extraire. Ce type de trajectoire est souvent marqué par une grande pauvreté des parents et par un cumul de handicaps dès l'origine".²

Les usagers vieillissants et âgés, dont la présence au centre peut être liée à la dégradation de leur état de santé, comme Tariq, ont tendance à y séjourner plus longtemps que les jeunes, mais ils sollicitent peu le service médical. Les ruptures biographiques dues à la maladie, souvent à l'origine de parcours migratoires ou d'hospitalisations prolongées, sont déterminantes dans plusieurs trajectoires de précarité.

Nabil, vivant à la rue depuis 24 ans, illustre la trajectoire des « naufragés », documentée par Patrick Declerck³ : des individus poly-addicts, en mauvaise santé, socialement isolés. La perte de son logement est liée à une longue dépression et des addictions. Sa santé s'est détériorée au fil de ses années dans la rue, avec plusieurs hospitalisations. Bien qu'il ait accès à des aides sociales et déposé un dossier pour la retraite, il se heurte à des difficultés administratives et se sent découragé, percevant un manque de soutien de la part des travailleurs sociaux. Il préfère s'isoler davantage, et semble abandonner l'idée d'obtenir un logement.

« La rue m'a tué, ma santé s'est détériorée à cause de ça » (Nabil, 62 ans, BAPSA, vient régulièrement au CHAPSA depuis une semaine, est déjà venu par le passé)

Un hébergement de secours qui ne favorise pas la stabilisation des situations

Pour tous ces publics, le CHAPSA est un **filet de secours capable d'apporter une réponse aux besoins physiologiques de base** (manger, se laver, dormir) et joue un rôle important dans la prévention des risques liés à la vie à la rue. Au-delà de la protection contre le froid, le CHAPSA offre des moyens de préserver l'hygiène corporelle et de maintenir une estime de soi, souvent mise à rude épreuve par la vie dans la rue⁴. Les services complémentaires comme la lingerie

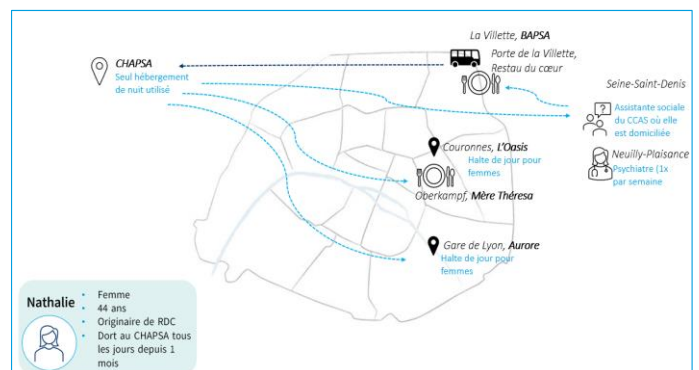
(dons de vêtements) et la laverie gratuite (récemment installée) répondent également aux besoins d'un nouveau public, les **travailleurs précaires**, pour qui disposer de vêtements propres et soignés est essentiel au maintien de leur activité professionnelle.

« Ce qui est important c'est d'être au chaud. J'ai déjà dormi à l'extérieur, dans des squats (quand il est arrivé en France), et quand j'ai connu le CHAPSA, la Vilette, ça a équilibré ma vie » (Laurent, 34 ans, 115, BAPSA et RATP, fréquente le CHAPSA depuis 6 mois)

Toutefois, la diversification des publics s'accompagne également de **besoins auxquels le CHAPSA ne répond que partiellement** : l'absence de **travailleurs sociaux** - ou leur présence en pointillés - contribue au prolongement des séjours, l'**absence de suivi psychologique** empêche la prise en charge des problématiques récurrentes chez les usagers (violences conjugales chez les femmes, stress post-traumatique lié à l'exil...). Le service de **consultation médicale** est largement méconnu des usagers.

« On n'a pas encore de suivi psychologique. On est en train de le travailler avec la Croix Rouge Française (...) D'autant qu'une des difficultés du CHAPSA c'est la psychiatrie... ils relèvent des secteurs de psychiatrie de Paris, et c'est très rare qu'on arrive à faire un suivi. On a très peu de prises sur l'accompagnement psy, on fait beaucoup plus du somatique et l'orientation vers nos propres services » (Professionnel travaillant au CHAPSA)

Le **fonctionnement à la nuitée** complexifie également la réinsertion des personnes qui pourraient plus facilement stabiliser leur situation en ayant un endroit où poser leurs bagages, se reposer...



Carte des mobilités quotidiennes de Nathalie, réalisée à partir d'un entretien semi-directif

² Léa Morabito et Camille Peugny. « Les chemins de la précarité », Céline Braconnier et al. Les inaudibles. Sociologie politique des précaires, Presses de Sciences Po, 2015.

³ Patrick Declerck. Les naufragés. Plon, Terre Humaine, Paris, 2001.

⁴ Dequiré Anne-Françoise. « Le Corps des sans domicile fixe. De la désinsertion sociale à la disqualification corporelle », Santé et Education, Dossier, pp. 261-286, publié le 3 septembre 2020.

Les entretiens et l'analyse des mobilités montrent que **la quête quotidienne d'un hébergement pour le soir génère stress et anxiété, et pèse lourdement sur leur réinsertion.**

« *J'ai peur, j'ai tout le temps peur que ça ne décroche pas (le 115)* » (Kadiatou, 19 ans, 115, fréquente le CHAPSA depuis 2 semaines tous les soirs)

Les associations et les différents accueils de jour constituent des refuges importants en complément du CHAPSA. Tributaires des horaires d'ouverture et de leur affluence, les usagers sont toutefois souvent obligés d'en accumuler plusieurs afin de passer le moins de temps possible à la rue. La connaissance de ces lieux fait l'objet d'un apprentissage et passe par une 'phase d'initiation', parfois la médiation d'un tiers vivant depuis plus longtemps à la rue.

Des situations qui éclairent la difficile prise en charge des besoins des personnes sans-abri

Le traitement des données sociales existantes, les entretiens et observations avec les usagers, les professionnels du CHAPSA et le Recueil social de la RATP ont permis d'appréhender une part de la diversité des profils et des parcours sans prétendre à approcher toute la diversité des situations de vie. Ce matériau apporte également en creux **un éclairage sur les besoins particuliers de ces publics, difficilement pris en charge par le CHAPSA**, et les limites des politiques publiques mises en œuvre en direction des personnes sans-abri.

Si le CHAPSA est avant tout un lieu d'accueil d'urgence, avec un hébergement à la nuitée, la sédentarisation de certains usagers et les difficultés d'insertion des autres, soulèvent en effet **des questions quant aux missions du centre**. Son fonctionnement, bien qu'efficace pour offrir une mise à l'abri immédiate, limite les perspectives de réinsertion des usagers. Cette 'sédentarisation', qui

résulte d'un enchevêtrement de problématiques sociales, médicales et administratives, reflète les limites du dispositif dans sa capacité à réorienter efficacement ses usagers vers des solutions d'hébergement durables. Faute de solutions, de nombreux usagers restent bloqués dans un dispositif qui n'est pas conçu pour une prise en charge de long terme. Il ne répond pas au principe de 'continuité d'hébergement', tel qu'établi par l'article 4 de la Loi sur le logement opposable (2007)⁵.

« *Moi ce que j'aimerais c'est que le 115 me donne quelque chose où je peux rester pendant longtemps, un endroit où je peux poser mes affaires et aller au travail (...) Je ne peux pas aller au boulot avec ça ! Ça c'est très difficile, c'est pour ça aussi que depuis que je suis à la rue je ne peux pas faire de travail* » (Bakari, 39 ans, BAPSA/RATP/115, fréquente le CHAPSA depuis 3 semaines quand il y arrive)

« *J'ai retrouvé des gens que j'avais vus il y a six mois. Mais des gens toujours bloqués ici, ça me fait peur un peu.* » (Salim, 29 ans, BAPSA, fréquente le CHAPSA depuis 4 jours et pendant 10 jours il y a 6 mois)

« *La difficulté que je ressens c'est quel sens on donne... les personnes elles repartent tous les jours et leur but premier, c'est de trouver un abri pour le soir. Du coup, ils s'intéressent peu à leur santé, à leur parcours social... si on avait la possibilité d'avoir un lieu où ils pouvaient rester plus longtemps, cela changerait les choses. On l'a vu pendant le Covid, ils pouvaient rester toute la journée, et du coup à ce moment-là on pouvait mettre des choses en place, il y avait un meilleur suivi par rapport à l'insertion. Donc quelle est la vocation du CHAPSA ? Est-ce que c'est juste une mise à l'abri ? Il faudrait une partie qui serait juste une mise à l'abri et une partie où ils pourraient rester plus longtemps* » (Professionnel travaillant au CHAPSA)

L'articulation du CHAPSA avec les autres structures du secteur social et médico-social reste par ailleurs insuffisante pour que le CHAPSA ait un impact décisif sur les trajectoires des personnes hébergées et leur sortie de rue. Malgré son rôle fondamental dans la mise à l'abri des personnes les plus vulnérables, le CHAPSA reste donc souvent perçu comme **un 'sas'** entre la rue et un dispositif d'insertion, et ne garantit pas de véritable parcours de sortie de la précarité.

⁵ « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce

qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation » (BO n°2007-annonce n°73)