Secours Catholique
Caritas France

DE L'HÔTEL AU LOGEMENT, C'EST POSSIBLE !

Enquête sur l'hébergement à l'hôtel en Ile-de-France

Document rédigé par le groupe
de travail régional logement et errance – Secours Catholique - Caritas France
Ile-de-France

AVANT-PROPOS **3**

NOTE DE SYNTHÈSE **5**

PARTIE 1 - CONTEXTE DE L'ENQUETE **10**
I La situation de l'hébergement en Ile-de-France **10**
A. Un constat national et régional alarmant 10
B. L'hébergement d'urgence en chiffres 11
C. Emergence des nouveaux publics hébergés à l'hôtel 12

II L'enquête du Secours Catholique - Caritas France **12**
A. Pourquoi une enquête ? 12
B. Son objet 12
C. Méthodologie 12
D. Les limites 13

PARTIE 2 - LES RÉSULTATS DE L'ENQUETE **14**
I Les personnes hébergées à l'hôtel : de qui parle-t-on? **14**
A. Profil des ménages 14
B. Causes et raisons de l'hébergement 16
C. Prise en charge et accès à l'hôtel 16

II La vie à l'hôtel : les conditions d'hébergement **18**
A. L'état de l'hébergement à l'hôtel 18
B. Les conséquences de la vie à l'hôtel 21
a. Insatisfaction de vivre à l'hôtel 21
b. Impact sur la santé 22
c. Impact sur l'intimité : cohabitation et promiscuité 23
C. L'intimité des familles 23
D La vie en collectivité subie 24

III L'hôtel : frein à l'insertion ? **25**
A. Rupture des liens amicaux et familiaux. 25
B. Accompagnement social et accès aux institutions 25
C. Emploi 27
D. Enfants à l'hôtel : Marre d'en avoir marre. 27

PARTIE 3 – PROPOSTIONS **30**
I Améliorer les conditions d'hébergement d'urgence à l'hôtel. **30**
A. Réformer l'hébergement d'urgence à l'hôtel 30
B. Renforcer l'accès aux droits des personnes hébergées et l'accompagnement social 31
C. Offrir un avenir aux enfants hébergés à l'hôtel et préserver le cadre familial 31

II Mettre en place des alternatives à l'hôtel **32**
A. Sortir du modèle d'hébergement à l'hôtel 32
B. Offrir un hébergement à toute personne en détresse 33
C. Optimiser le dispositif Solibail 34

CONCLUSION **35**

Annexes 36

Avant-propos

Vivre à l'hôtel : une situation humainement destructrice
« *Être près de ceux qui sont loin de tout* ». Dans cette citation de Mgr Rodhain, fondateur du Secours Catholique. Ces mots *« Loin de tout »,* pourraient qualifier la situation des quelques 30 000 personnes vivant aujourd'hui à l'hôtel en Ile-de-France. Parmi elles, 15 000 enfants grandissent dans la précarité et l'instabilité permanente, parfois pendant de longues années. Un sentiment diffus d'impuissance habite les bénévoles et les équipes locales du Secours Catholique de notre région face à l'augmentation du nombre de personnes vivant à l'hôtel dans des conditions indignes et leur manque de relais pour un accompagnement social de qualité. De cette situation est née la volonté de mener une enquête pour étudier et comprendre leurs conditions de vie.

Les constats et les témoignages tirés de l'enquête sont particulièrement accablants :
- L'hôtel initialement prévu comme une solution d'urgence, devient une solution durable.
- Le ballotage d'hôtel en hôtel est récurrent. Ces ruptures d'hébergement peuvent avoir des conséquences désastreuses sur l'insertion des familles (emploi, scolarisation des enfants, accompagnement social, lieu de domiciliation, etc.)
- Les conditions d'hébergement (hygiène, salubrité, promiscuité, crainte de l'hôtelier) sont aléatoires d'un hôtel à l'autre.
- L'accompagnement social (indispensable pour solliciter la mise en application des dispositifs adaptés et l'ouverture des droits auxquels les personnes peuvent prétendre) n'est pas assuré dans la durée.
- La vie en hôtel, marquée par l'éloignement, les ruptures et le ballotage, accentue ou créé de nouvelles fragilités chez les personnes concernées. La situation des enfants grandissant dans un tel milieu est particulièrement alarmante.

Engagé en Ile-de-France aux côtés des personnes hébergées dans les hôtels, le Secours Catholique veut continuer à défendre leur accès aux droits et à une vie digne. Il entend poursuivre son action à tous les niveaux (national, régional, départemental, communal), en interpellant les pouvoirs publics, afin d'améliorer les conditions actuelles d'hébergement et d'agir pour mettre en place des alternatives à l'hôtel.

Ces démarches doivent se construire en lien avec les acteurs associés à la même cause : la Fnars, le Samu social, le collectif des associations unies pour une nouvelle politique du logement des personnes démunies, l'UNICEF…

Pérenniser la situation des ménages, stabiliser la vie des enfants en favorisant une scolarisation stable, assurer un suivi social de qualité aux personnes logées dans ces hôtels, telles sont aujourd'hui les priorités.

Un grand merci à tous ceux qui ont permis la réalisation de cette enquête :
- Les personnes vivant dans les hôtels d'Ile-de-France qui ont accepté de témoigner, les bénévoles qui ont recueilli les témoignages, les animateurs des équipes locales qui ont accompagné la démarche
- Le département « de la rue au logement » (direction France Europe du Secours Catholique) et le groupe de travail régional « Logement » qui ont assuré la conception et la coordination de l'enquête.
- Les animateurs et les bénévoles qui ont apporté leur contribution à l'enquête et à l'élaboration du rapport.

Hervé du Souich
Président du comité régional d'Île-de-France - Secours Catholique

Note de synthese

Contexte

Pour l'ensemble des partenaires sociaux, qu'il s'agisse de l'État, des collectivités territoriales, des organismes publics ou des associations de lutte contre la pauvreté, le constat sur l'hébergement est alarmant. Et pourtant, depuis 30 ans, les moyens dédiés à l'hébergement ont augmenté de manière drastique, professionnalisant un secteur qui s'auto-alimente en proposant aux personnes des parcours en spirale (« maraudes » ou équipes de rue, accueils de jour, centres d'hébergement d'urgence, centres d'hébergement d'insertion, logements temporaires). Pour **la Fondation Abbé Pierre**[1], « la situation sur le front de l'hébergement et de l'accueil d'urgence est plus préoccupante que jamais. Les problématiques d'hébergement et de logement en cours […] butent sur deux difficultés majeures.

L'embolie des structures d'hébergement d'insertion liée notamment à la difficulté de sortie des personnes hébergées vers un logement du fait d'une offre inadaptée ou insuffisante et à l'augmentation considérable de la demande d'hébergement liée à l'accroissement du nombre de demandeurs d'asile qui, en l'absence d'offre suffisante dans les Cada (centre d'accueil pour demandeur d'asile) se tourne vers les services d'aide aux personnes sans domicile fixe.

La crise sans précédent qui affecte le secteur de l'accueil d'urgence conduit à rendre inapplicables les principes d'inconditionnalité de l'accueil et de continuité de la prise en charge des personnes. »

Quelques chiffres clés :

- Augmentation de 10% des demandes d'hébergement en 1 an (hiver 2012 à hiver 2013), taux de non réponse du 115 de 61% qui s'explique près de 8 fois sur 10 par l'absence de places disponibles.
- En 2011, l'État a financé chaque jour l'hébergement à l'hôtel de près de 30 000 personnes dont 6000 au titre de la demande d'asile.

1 Rapport annuel 2014 sur l'état du mal logement, Fondation Abbé Pierre

- Les familles représentent 92% des ménages hébergés à l'hôtel. Les familles monoparentales (18% des hébergés) sont en progression dans le dispositif. A eux seuls, les enfants représentent 50% des hébergés.

Démarche du Secours Catholique

Depuis plusieurs années, les bénévoles nous alertent sur la situation particulièrement vulnérable et les conditions de vie déplorables des personnes ou familles hébergées en hôtel. Les bénévoles rencontrent ces personnes, aussi bien dans le cadre des accueils généralistes, des commissions des aides, des services d'accès aux droits des étrangers, que dans les accueils de jour ou lors d'activités d'accompagnement liées au logement / DALO. Les équipes locales du Secours Catholique éprouvent un sentiment d'impuissance face à l'augmentation du nombre de personnes vivant à l'hôtel et le manque de relais pour un accompagnement social de qualité. Quel type d'aide apporter ? Quelle action mener ? Quelle interpellation organiser ? Quelles perspectives d'insertion s'offrent à ces personnes ainsi hébergées ?

Pour étudier les conditions de vie indignes des personnes hébergées et proposer aux pouvoirs publics des alternatives à ce type d'hébergement, une enquête régionale auprès des personnes et familles hébergées en hôtel en Île-de-France a été menée entre novembre 2013 et mars 2014. Ainsi nous avons pu recueillir 260 questionnaires. Ce travail comporte un certain nombre de limites méthodologiques. Le recueil des données et l'exploitation statistiques n'ont pas été réalisées par des professionnels qui effectuent habituellement ce type d'étude. Néanmoins, les résultats offrent la possibilité d'observer des tendances, en vue d'un travail plus approfondi et régulier sur l'analyse des situations des personnes hébergées dans les hôtels que notre réseau peut accompagner.

LES PROFILS DES PERSONNES INTERROGÉES

Les 260 questionnaires collectés concernent :

- au total **825 personnes,** dont 437 enfants (53%).
- **67% des enfants ont moins de 10 ans**. L'âge moyen des enfants est de 6 ans.
- **89 % de familles** (51% des couples avec enfants et 38% des familles monoparentales).
- 42% ont un seul enfant, 33% ont deux enfants, 25% ont trois enfants ou plus.
- **67% des personnes sont extra-communautaires**, dont 53% n'ont pas de titres de séjours
- 24% des personnes ont un emploi
- 67% des personnes gagnent moins de 500 euros par mois
- 73% des personnes sont prises en charge par le 115
- 44% des personnes sont hébergées entre 1 à 4 ans
- 13% se sont retrouvées à la rue suite à une rupture de prise en charge

Les conditions d'hébergement

Les membres de la famille vivent dans la promiscuité, sans intimité, situation favorable à l'émergence de souffrances diverses, parfois de violence, et très souvent de tensions. La qualité des lieux est souvent déplorable (rats, moisissures, cafards…). « *On est nombreux, on est tous malades, on a une chambre qui fait 9 m2. Ça, c'est le mur de notre chambre, il est moisi à cause de l'humidité, ma mère elle est asthmatique c'est gênant. Les cahiers sont tout moisis.*[2] »

Il y est souvent impossible de faire la cuisine ou de conserver des aliments frais, ce qui crée une dépendance à des réseaux de solidarité, et favorise un assistanat contraint. « A l'hôtel, nous avons une grande cuisine *pour les 22 familles. Mais seulement trois plaques de cuisson fonctionnent sur les huit existantes. Et encore, elles fonctionnent très lentement. En conclusion, les femmes cuisinent toute la journée pour que les enfants puissent manger le soir à 18h. Si tu n'as pas pu cuisiner, tu entends les enfants te réclamer à manger le soir. Les réclamations des enfants et la file d'attente dans la cuisine créent des tensions entre les habitants et des disputes éclatent.* »

2 Témoignage d'enfant issu du film « marre d'en avoir marre » - SC Paris 02/2008. Plusieurs passages sont insérés dans l'enquête.

Outre l'impossibilité d'avoir une véritable vie sociale : « *le fait de vivre comme ça, ça rend nerveux. Les prisonniers, ils ont un endroit pour manger et on peut leur rendre visite. Nous, on ne peut pas nous rendre visite.* »
Ne pas savoir quelle sera la durée d'hébergement est anxiogène, « Tous les jours, on se lève et on a peur d'un coup de téléphone du 115 qui nous dit qu'il faut changer d'hôtel. Si tu as un différend avec l'hôtelier alors là c'est pire, tu trembles. Dès que le téléphone sonne, tu te dis c'est le 115. Tu n'as pas le droit de ne pas être d'accord, pas le droit de réfléchir, de penser. C'est tout simplement traumatisant. »

Les conséquences de la vie à l'hôtel
La localisation géographique des hôtels peut constituer un véritable frein à l'insertion. Les hôtels sont souvent mal situés, loin des transports, des commerces, des services publics et cela rend encore plus difficile l'accès ou le maintien d'un emploi. « *Comme chaque matin je me lève à 5h, je me prépare dans le noir pour ne pas réveiller les enfants, je finis de m'habiller dehors, pour arriver à mon travail nette et pimpante* »

Les personnes ne bénéficient pas toujours de l'accompagnement d'un travailleur social, ou bien, elles sont suivies par une structure qui se trouve loin de leur hôtel. Au-delà de ces éléments, la vie à l'hôtel impacte la santé, les liens familiaux et l'épanouissement des enfants : « *j'ai des enfants qui sont intelligents, ils comprennent les choses, ils savent que c'est une situation qui n'est pas facile, ils font attention. Mais, on le voit, on le sent, ils le vivent très mal. Ils aimeraient avoir leur intimité surtout pour mes enfants de 15 et 12 ans.* »

Le système de gestion des hôtels peut causer la déscolarisation des enfants ou les mettre en situation d'échec scolaire. : « Le vrai problème c'est d'être si loin et de ne jamais avoir le temps d'inscrire les enfants à l'école. On est malade à force d'être dehors et il faut tout recommencer.»

Le regard des autres sur des conditions de vies subies pèsent sur les enfants et leurs parents : « à *l'école, mon fils s'est fait traiter de clochard parce qu'il vit à l'hôtel. D'autres enfants ont reçu les mêmes critiques. Pour les enfants, cela fait mal. Ils ont quand même des amis à l'école, mais dès qu'ils parlent de leur vie à l'hôtel, les rapports changent. Un jour, la mère d'un ami de mon enfant a voulu nous raccompagner en voiture. Ce jour-là, elle a découvert où on habitait, les rapports n'étaient plus comme avant. Elle nous a ramené des habits, des jouets. Elle a eu pitié.* »

Les propositions
Le Secours Catholique a pour missions : la rencontre et l'accompagnement des personnes en situation de précarité, la sensibilisation des citoyens et l'interpellation des pouvoirs publics. Le Secours Catholique appelle chacun à prendre ses responsabilités. Cet appel est lancé aussi bien aux élus, qu'à chacun d'entre nous dans nos communes. La pauvreté est devenue structurelle et non plus conjoncturelle. Il est donc urgent de mettre en œuvre une politique publique solidaire, qui place les personnes en situation de précarité au cœur de notre société. Tous les dispositifs socio-économiques doivent être réinterrogés. **Il faut changer de cap !** Le logement pérenne et autonome doit être développé impérativement. L'analyse des réponses et des témoignages recueillis nous conduit à émettre une série de propositions.

Il est urgent d'agir **pour améliorer les conditions d'hébergement d'urgence à l'hôtel**, en le réformant (*contrôle régulier, charte d'engagement, signalement anonyme, arrêt du ballotage etc.),* en renforçant l'accès aux droits et l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel (*domiciliation, suivi social, DALO etc.)* et en offrant un avenir aux enfants hébergés à l'hôtel (*proximité de l'école, collaboration avec l'Unicef, liens familiaux, droit à l'alimentation etc.)*
En parallèle, il faut désormais **mettre en place les alternatives à l'hôtel**, en **sortant de ce**

modèle d'hébergement (reloger les personnes, développer des alternatives *(construction, mobiliser le parc privé, étude sur les coûts),* en offrant un hébergement à toutes personnes *(plus de gestion par public, places en Cada)* et en optimisant le dispositif Solibail sous certaines conditions *(mobiliser le parc existant à bon escient; offrir l'accès aux ménages à faibles ressources).*

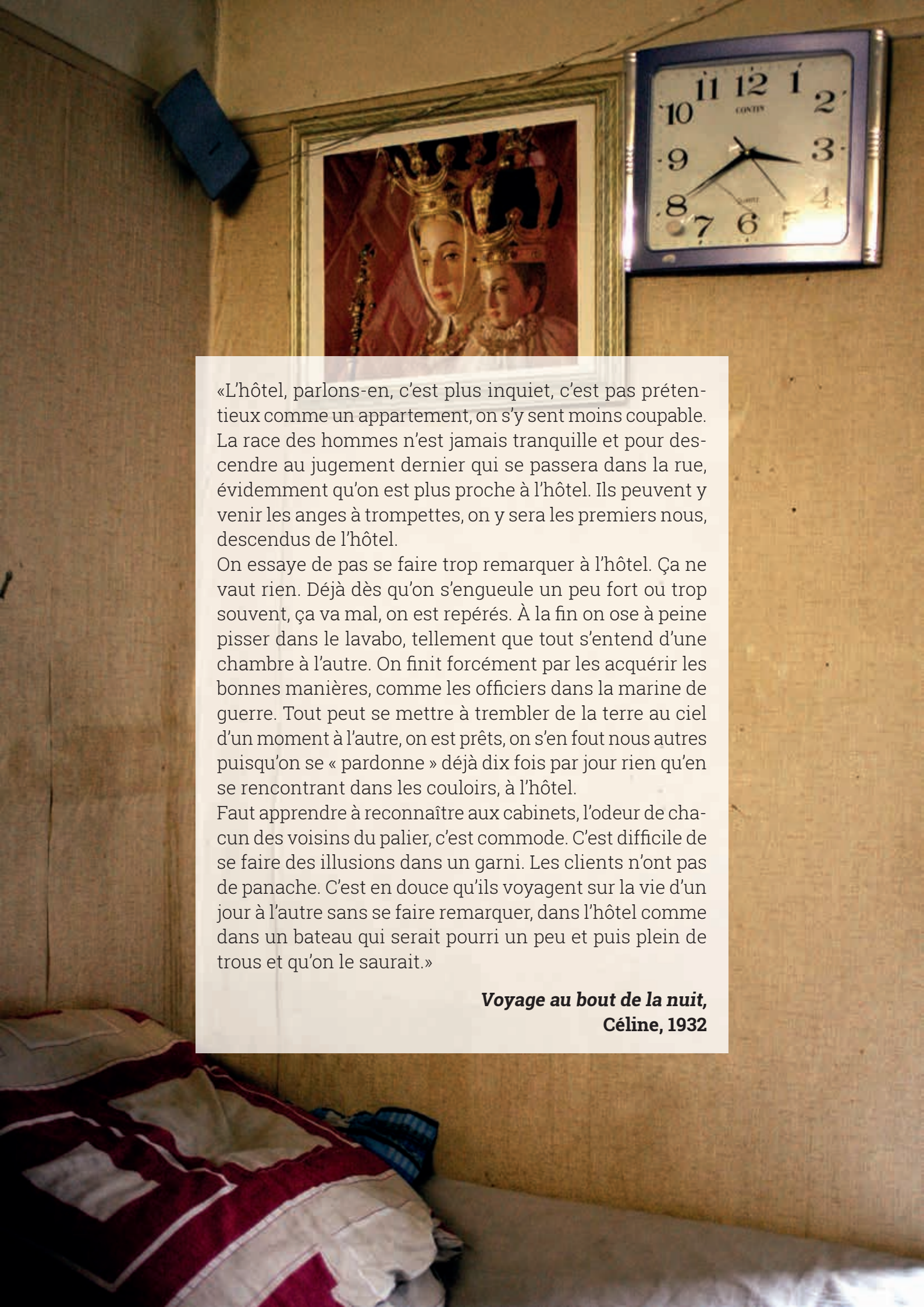
Conclusion

Cette étude est une première étape au Secours Catholique. Elle permet d'objectiver les informations de terrain remontées par les bénévoles et devrait aboutir à la création à terme d'un observatoire du mal-hébergement. Cet observatoire aurait pour mission d'analyser les conditions de vie des personnes à partir des actions menées par le Secours Catholique (auprès des personnes vivant à l'hôtel et des personnes accompagnées tout au long de la procédure DALO).

L'enquête a mobilisé les bénévoles dans les différents lieux d'accueils et de rencontre des équipes locales ou thématiques du Secours Catholique. Ce fut une occasion d'aller davantage à la rencontre des personnes et de mieux appréhender ce qu'elles vivent. Cette démarche offre à présent un véritable support d'animation aux délégations départementales pour agir avec les personnes auprès des collectivités locales concernées, afin de redonner de la dignité et de favoriser leur insertion sociale. C'est pourquoi, le Secours Catholique demande aux pouvoirs publics d'organiser des états généraux de l'hébergement à l'hôtel dans le but de réunir tous les acteurs concernés et de modifier le système actuel. Permettre à tous de vivre dans un logement décent demande donc plus que jamais une mobilisation générale.

L'élaboration de la démarche d'enquête et du questionnaire s'est faite avec des personnes vivant à l'hôtel. Ce fut un temps de travail extrêmement riche et précis sur les réalités de vie et les mécanismes en jeu dans l'exclusion des personnes (santé, école, services sociaux, travail, loisirs…) Nous devons aller plus loin en créant des espaces de consultation des personnes, en lien avec les institutions concernées, afin qu'elles aient une place et et qu'elles prennent la parole. Dans ce sens, nous souhaitons que la loi 2002-2, qui rénove l'action sociale par le renforcement des droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux, soit appliquée aux personnes vivant à l'hôtel. Cette démarche permettra, d'une part, de mieux reconnaître les personnes en fragilité comme un « résident citoyen » et, d'autre part, de mieux prendre en compte leur parole. Il convient de développer de nouvelles formes de participation qui permettront d'améliorer les dispositifs d'urgence et de mettre en place des alternatives à l'hôtel, adaptées aux besoins des personnes dans le respect de leur dignité.

L'hôtel n'est qu'un palliatif, et comme tout palliatif, il a des effets secondaires. Lorsque l'on a des douleurs, on prend des comprimés pour les soigner. Mais les comprimés à la longue donnent mal à l'estomac. Dans notre cas, « les douleurs » : c'est le mal-logement ! « Les comprimés » : c'est l'hôtel ! Et c'est du mal d'estomac que nous traitons à travers ce rapport, du « dommage collatéral » en quelque sorte. Nous ne pouvons pas nous contenter de cela. A l'image du plein emploi, il faut que les pouvoirs publics visent le « plein logement » si l'on veut réellement dépasser les conditions de vie imposées aux personnes vivant à l'hôtel. « L'hôtel, c'est bien pour dépanner, mais c'est dur à vivre. On ne peut pas avoir le confort d'un chez soi.»



«L'hôtel, parlons-en, c'est plus inquiet, c'est pas prétentieux comme un appartement, on s'y sent moins coupable. La race des hommes n'est jamais tranquille et pour descendre au jugement dernier qui se passera dans la rue, évidemment qu'on est plus proche à l'hôtel. Ils peuvent y venir les anges à trompettes, on y sera les premiers nous, descendus de l'hôtel.

On essaye de pas se faire trop remarquer à l'hôtel. Ça ne vaut rien. Déjà dès qu'on s'engueule un peu fort ou trop souvent, ça va mal, on est repérés. À la fin on ose à peine pisser dans le lavabo, tellement que tout s'entend d'une chambre à l'autre. On finit forcément par les acquérir les bonnes manières, comme les officiers dans la marine de guerre. Tout peut se mettre à trembler de la terre au ciel d'un moment à l'autre, on est prêts, on s'en fout nous autres puisqu'on se « pardonne » déjà dix fois par jour rien qu'en se rencontrant dans les couloirs, à l'hôtel.

Faut apprendre à reconnaître aux cabinets, l'odeur de chacun des voisins du palier, c'est commode. C'est difficile de se faire des illusions dans un garni. Les clients n'ont pas de panache. C'est en douce qu'ils voyagent sur la vie d'un jour à l'autre sans se faire remarquer, dans l'hôtel comme dans un bateau qui serait pourri un peu et puis plein de trous et qu'on le saurait.»

Voyage au bout de la nuit,
Céline, 1932

PARTIE I
CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

I. La situation de l'hébergement en Ile-de-France

A. Un constat national et régional alarmant

Depuis 30 ans, les moyens dédiés à l'hébergement ont augmenté de manière drastique, professionnalisant un secteur qui s'autoalimente en proposant aux personnes des parcours en spirale : « maraudes » et équipes de rue, accueils de jour, centres d'hébergement d'urgence, centres d'hébergement d'insertion, logements temporaires. Ces étapes sont vues comme un escalier dont il faudrait franchir les marches une à une pour, en haut, mériter un vrai logement, stable. En réalité, le parcours est semé de ruptures, de séjours en hôtels, d'accompagnements sociaux décousus et de rechutes. Les allers et retours entre les dispositifs proposés et la rue sont fréquents, conduisant souvent les personnes à une errance sans issue, voire à la mort.

Pour l**a Fondation Abbé Pierre**[1], « *La situation sur le front de l'hébergement et de l'accueil d'urgence est plus préoccupante que jamais. Les problématiques d'hébergement et de logement en cours dans un certain nombre de politiques locales* (l'objectif du « logement d'abord » y a contribué) *butent sur deux difficultés majeures. L'embolie des structures d'hébergement d'insertion liée notamment à la difficulté de sortie des personnes hébergées vers un logement du fait d'une offre inadaptée ou insuffisante et à l'augmentation considérable de la demande d'hébergement liée à l'accroissement du nombre de demandeurs d'asile qui, en l'absence d'offre suffisante dans les Cada* (Centre d'accueil pour demandeur d'asile) *se tourne vers les services d'aide aux personnes sans domicile fixe. La crise sans précédent qui affecte le secteur de l'accueil d'urgence qui conduit à rendre inapplicable les principes d'inconditionnalité de l'accueil et de continuité de la prise en charge des personnes. »*

La Fnars qui publie régulièrement un baromètre du 115 fait état d'une augmentation de 10% des demandes d'hébergement en un an (hiver 2012/2013 à hiver 2013/2014) et d'un taux de non réponse de 61% qui s'explique plus de 8 fois sur 10 par l'absence de places disponibles. A Paris, 45% des demandes en journée n'ont pas donné lieu à un hébergement. L'essentiel de ces non attributions correspond à des demandes non pourvues faute de places disponibles.

De plus, **l'observatoire du Samu social de Paris**[2] (enquête 2011 sur les familles sans domicile) pointent du doigt un allongement de la durée annuelle moyenne d'hébergement depuis 10 ans. Celle-ci devient de plus en plus longue (de 18 jours à 130 jours).

Pour conclure, l'Ile-de-France concentre les difficultés et enregistre une aggravation des tensions tant sur l'hébergement que sur le logement. La crise du logement rejette les plus fragiles vers l'hébergement voire la rue. Des milliers de personnes sont contraintes de vivre dans la rue ou dans des conditions de logement inacceptables.

1 Rapport annuel 2014 sur l'état du mal logement, Fondation Abbé Pierre

2 Baromètre du 115 : synthèse hivernale 2013014. Enquête sur 37 départements qui saisissent régulièrement le 115.

C'est dans cette région que l'on observe également une exacerbation des inégalités entre territoires, à la fois dans la répartition du parc social, mais aussi dans les prix du logement et du foncier. Les familles hébergées à l'hôtel sont constamment ballotées, et ce, souvent dans des conditions indécentes. Tout cela a bien entendu des incidences notamment sur leur santé physique, psychique et sur la scolarisation des enfants.

B. L'hébergement d'urgence en chiffre

Les études menées par les organismes institutionnels comportent essentiellement des approches quantitatives sur le nombre de places et leur localisation dans le périmètre de l'Ile-de-France.

D'après la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (Drihl[3]), l'État finance chaque jour l'hébergement à l'hôtel de près de 30 000 personnes dont 6000 au titre de la demande d'asile. Les familles représentent 92% des ménages hébergés à l'hôtel. Les familles monoparentales (18% des hébergées) sont en progression dans le dispositif. A eux seuls, les enfants représentent 50% des hébergés. La rupture familiale reste le principal motif de la demande d'hébergement (41%). Selon l'institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU)[4], en 2011, le nombre de places d'hébergement en Ile-de-France s'élève à 120 000, dont 100 000 places en structures d'accueil et 20 000 places dans le parc hôtelier soit 16% de l'ensemble. Si l'on regarde le tableau ci-dessous, en se focalisant principalement sur les nuitées à l'hôtel en urgence, on s'aperçoit que la petite couronne représente 47,2% des places au niveau de la région, suivie de Paris avec 31,4% et de la grande couronne avec 21%.

Il faut souligner que « la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (Drihl) *de Paris, finance quotidiennement 13 800 places (11 300 en hôtel et 2500 en CHU), soit 55% de l'ensemble des places régionales. Parmi les 11 300 places en hôtel, seules 2600 (soit 23%) sont situées dans Paris intramuros. Les 8 700 autres (77%) sont localisées en dehors de la ville : 6 100 en petite couronne (dont 4 000 en Seine-Saint Denis) et 2 600 en grande couronne. Cette statistique illustre ainsi le rôle majeur de la Drihl Paris dans le domaine de l'urgence francilienne.* [5]» L'offre d'hébergement d'urgence à Paris étant insuffisante pour répondre à la demande, les services de

Places d'hébergement d'urgence, d'insertion + dispositifs ALT en Île-de-France au 1er janvier 2012

Dispositif			Paris	Petite couronne	Grande couronne	Île-de-France
Hébergement	Urgence	CHU	2 316	1 542	1 578	5 436
		Nuitées d'hotel*	6 233	9 367	4 223	19 823
		CHU et nuitées d'hotel	8 549	10 909	5 801	25 259
		% ligne	33,8	43,2	23,0	100
		% colonne	25,8	21,2	15,9	20,9
		Dont financement UT Drihl75, à Paris et dans les autres département				
		CHU	2 316	152	0	2 468
		Nuitées État	2 601	6 093	2 633	11 327
		Sous-total	***4 917***	***6 245***	***2 633***	***13 785***
		en % du total d'urgence	57,5	57,2	45,3	54,6
	Insertion	CHS, CHRS, Cada, Centre maternel	6 511	5 122	5 314	16 947
		% ligne	38,4	30,2	31,4	100
		% colonne	19,7	9,9	14,6	14,0
Logement adapté	Ménages proches de l'autonomie	FJT, FTM, RS, Maisons-relais	18 018	35 545	25 382	78 945
		% ligne	22,8	45,0	32,2	100
		% colonne	54,5	68,9	69,5	65,2
TOTAL		Effectif	33 078	51 576	36 497	121 151
		% ligne	27,3	42,6	30,1	100
		% colonne	100	100	100	100
Dispositif ALT		Effectif	2 265	4 116	3 501	9 882
		% ligne	22,9	41,7	35,4	100

* Nuitées financées par l'État et les conseils généraux.
Sources : cf. tableau en annexe «Loffre d»hébergement d'urgence et de logement adapté en Île-de-France au 1er janvier 2012

3 Revue repères « pauvreté, précarité, hébergement, logement : les données de référence en Île-de-France au 31 décembre 2011

4 Janvier 2012, places d'hôtel financées par l'État (source le 115) et les Départements d'Ile-de-France.

5 IAU, Hébergement d'urgence et d'insertion et de logement adapté en Ile-de-France : Note rapide, décembre 2012

l'État se retrouvent contraints de mobiliser des places en dehors de la ville pour héberger les personnes. D'une part, Cela engendre,, une certaine concurrence entre les opérateurs du 115 dans la gestion des places d'hôtels, d'autre part a un phénomène de rejet vers la périphérie et notamment la Seine-Saint-Denis comme indiqué ci-dessus. Cela pose la question de la territorialisation de la problématique d'hébergement et de la gouvernance régionale de la réponse aux besoins exprimés. Il est essentiel de pouvoir appréhender cette problématique au-delà des frontières départementales à l'heure du « grand Paris » et de « Paris métropole ».

C - Emergence des nouveaux publics hébergés à l'hôtel

L'analyse sociologique des populations touchées se révèle très restreinte pour mieux appréhender l'émergence des nouveaux publics hébergés à l'hôtel.

L'observatoire du Samu social de Paris[6] observe que « les familles sans logement, de plus en plus nombreuses, ***sont mal connues*** *mais elles semblent emprunter des sentiers d'exclusion (par rapport à l'emploi et au logement) et ne ressemblent pas aux personnes sans domicile « isolées » qui ont été la cible de la majorité des recherches et de l'action publique […]* ***Ces familles composent une pauvreté originale*** *associant monoparentalité avec des enfants en bas âge (57% des familles) et immigration (à 90%). Elles rencontrent des difficultés sociales et des problèmes de santé importants. »*

L'Insee[7] a recueilli des éléments uniquement sur les personnes fréquentant les services d'hébergement ou de distribution de repas, services implantés dans les agglomérations de 20 000 habitants et plus entre le 23 janvier 2012 et le 3 mars 2012, à l'exclusion des personnes sans domicile non francophones dans l'incapacité de répondre aux questionnaires destinés aux non-francophones. Malgré cet échantillonnage restreint, l'Insee en a conclu que les hébergements en hôtel accueillent une plus forte proportion de personnes (en couple ou non), accompagnées d'enfant(s), par rapport aux résultats des précédentes enquêtes.

II. L'enquête du Secours Catholique

A. Pourquoi une enquête ?

Les bénévoles du Secours Catholique, au nombre de 7500 en Ile-de-France, sont présents sur le terrain et interviennent directement auprès des personnes en difficulté. En 2012, 100 000 personnes[8] ont été accompagnées par nos équipes en Ile-de-France. 41% de ces personnes ne disposent pas d'un logement stable (hôtel, pension, garni, caravane, péniche, amis, famille, abri de fortune, rue…). En 10 ans, ce chiffre a augmenté de 5%[9]. Les bénévoles sont ainsi témoins des difficultés grandissantes auxquelles sont confrontées les personnes pour se maintenir ou pour accéder à un logement stable.

Depuis plusieurs années, les bénévoles nous alertent sur la situation particulièrement vulnérable et les conditions de vie déplorables des familles hébergées en hôtel. En Ile-de-France, région où ce type d'hébergement est le plus développé, les hôtels sont souvent mal situés, loin des transports, des commerces, des services publics. Les personnes ne bénéficient pas toujours de l'accompagnement d'un travailleur social, ou bien, elles sont suivies par une structure qui se trouve loin de leur hôtel.

Les bénévoles du Secours Catholique rencontrent ces situations, aussi bien dans le cadre des accueils généralistes, des commissions des aides, des services d'accès aux droits des étrangers, que dans les accueils de jour ou les activités d'accompagnement liées au logement / DALO. Les équipes locales du Secours Catholique éprouvent un sentiment d'impuissance face à l'augmentation du nombre de personnes vivant à l'hôtel et le manque de relais pour un accompagnement social de qualité. Quel type d'aide apporter ? Quelle action mener ? Quelle interpellation organiser ? Quelles perspectives d'insertion s'offrent aux personnes ainsi hébergées ?

B. Son objet

Pour étudier les conditions de vie des personnes hébergées et proposer aux pouvoirs publics des alternatives à ce type d'hébergement, une campagne régionale de signalement de personnes et familles hébergées en hôtel en Île-de-France a été menée entre novembre 2013 et mars 2014. Il était essentiel de mieux connaître la situation de ces familles et de leur permettre de témoigner.

C. La méthodologie

La campagne de signalement reposait sur **un questionnaire** permettant de recueillir à la fois des données quantitatives (questions fermées) et des données qualitatives (questions ouvertes, expression libre). Chaque délégation départementale du Secours Catholique et certains partenaires associatifs ont transmis ce questionnaire à leurs équipes de bénévoles et de salariés afin de le remplir avec les personnes, dans le cadre d'un entretien individuel.

Les réponses obtenues ont été centralisées par les référents de chaque délégation, puis transmises pour synthèse et analyse au niveau d'un groupe de travail régional constitué à cet effet.

6 Enquête du Samu 75 sur les familles sans domicile (2011)

7 L'hébergement des sans domicile en 2012, publication juillet 2013)

8 Source : Secours Catholique, Rapport d'activité 2013.

9 Secours Catholique, Rapport statistiques 2011, Regards sur 10 ans de pauvreté

Outre l'exploitation du questionnaire, nous avons souhaité mettre en avant les témoignages recueillis, en respectant l'anonymat des personnes, de manière à illustrer les différentes données chiffrées obtenues.

L'évaluation porte sur trois axes :
- La situation des familles à l'hôtel
- La vie à l'hôtel et ses multiples conséquences
- L'hôtel comme facteur d'exclusion social.

D. Les limites de l'enquête

Ce travail comporte un certain nombre de limites méthodologiques. Le recueil des données et l'exploitation statistique n'ont pas été réalisés par des professionnels. Nous avons collecté **260 questionnaires, sans effectuer un échantillonnage.** Les personnes ayant répondu aux questionnaires sont des **personnes suivies, avec lesquelles des liens se sont instaurés dans le temps et** qui étaient disponibles pour répondre au questionnaire**.** A titre d'exemple, les personnes en attente d'une place en urgence à l'hôtel ne sont pas représentées dans cet échantillon, ceci pourrait changer les informations sur l'ancienneté de l'hébergement. Nos résultats ne peuvent donc pas être généralisés à l'ensemble des personnes hébergées à l'hôtel car elles n'ont pas toutes répondu à l'intégralité des questions. Les bénévoles et salariés ne sont pas habitués à faire remplir des questionnaires ce qui peut ainsi entraver l'exploitation des données recueillies. Il est important d'avoir connaissance de ces limites afin d'être vigilant quant à l'interprétation et l'utilisation des chiffres de notre rapport.

La **répartition territoriale est aléatoire**. Elle ne reflète pas la réalité de la répartition des chambres d'hôtel sur le territoire francilien, ceci peut influer sur la représentativité de notre échantillon et des conditions de vie à l'hôtel.

Néanmoins, les résultats offrent la possibilité d'observer des tendances, en vue d'un travail plus approfondi et régulier sur l'analyse des situations des personnes hébergées dans les hôtels que notre réseau peut accompagner.

		nombre de questionnaires par département	nombre de questionnaires par territoire	% par département	% par territoire	Répartition en % des nuitées d'hôtel
75	Paris	26	26	10	10	31
	Petite couronne		182		70	55
92	Hauts-de-Seine	39		15		
93	Seine-saint-Denis	127		49		
94	Val-de-Marne	16		6		
	Grande couronne		52		20	29
91	Essonne	26		10		
95	Val d'Oise	10		4		
77	Seine et Marne	10		4		
78	Yvelines	6		2		
		260	260			

PARTIE II

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

Les éléments d'analyse présentés ci-après résultent de l'exploitation des données recueillies dans le cadre de l'enquête du Secours Catholique. Nous avons souhaité présenter les résultats selon trois axes :

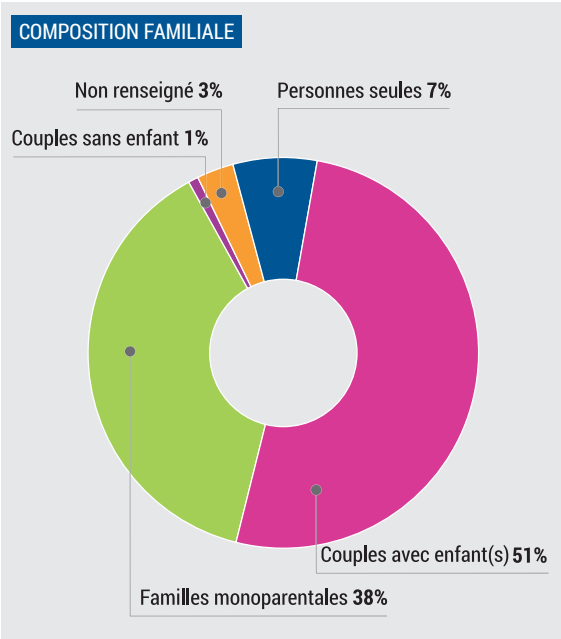
- Le profil des personnes hébergées à l'hôtel
- La vie à l'hôtel
- Les conséquences de la vie à l'hôtel

I - Les personnes hébergées à l'hôtel : de qui parle-t-on ?

Nous présentons ici le profil des personnes hébergées à l'hôtel, interrogées pour cette enquête (A), les conditions d'hébergements (B), ainsi que les raisons qui les ont conduites vers cet hébergement (C).

A/ Le profil des ménages[1]

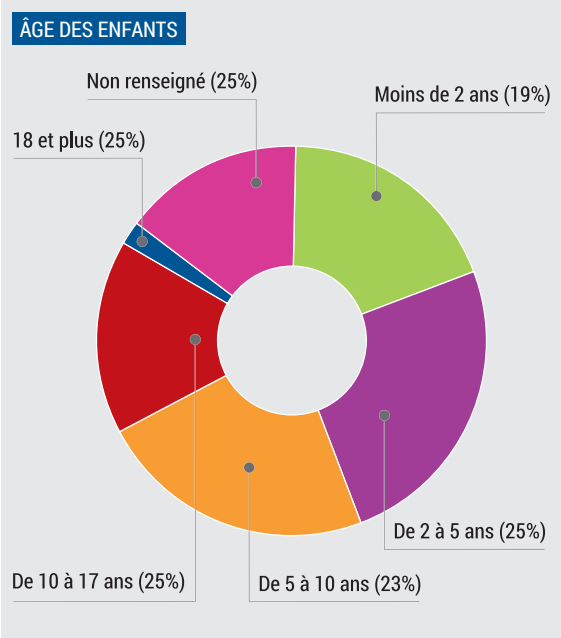
Au total, 89 % de notre échantillon est composé de familles (51% de couples avec enfant(s) et 38% de familles monoparentales). Les personnes seules (7%) et les couples sans enfants (1%) sont très minoritaires. Ces faibles parts corroborent les constats établis par les acteurs de l'urgence sociale, sur l'évolution des profils des ménages et l'exclusion des personnes seules du dispositif hôtelier. Plus largement, cet échantillon semble assez proche des études réalisées par les institutions, ce qui indique une certaine représentativité du public interrogé dans notre enquête.



1 Un ménage désigne ici l'ensemble des occupants d'un même logement unis par des liens de parenté. Un ménage peut être composé d'une seule personne.

Les enfants et la composition familiale

Etant donné que 89% des ménages sont des familles (monoparentales ou non), il parait pertinent d'observer la composition des 224 ménages ayant des enfants. Ainsi, 42% de ces ménages ont un seul enfant, 33% ont deux enfants, 25% ont trois enfants ou plus.

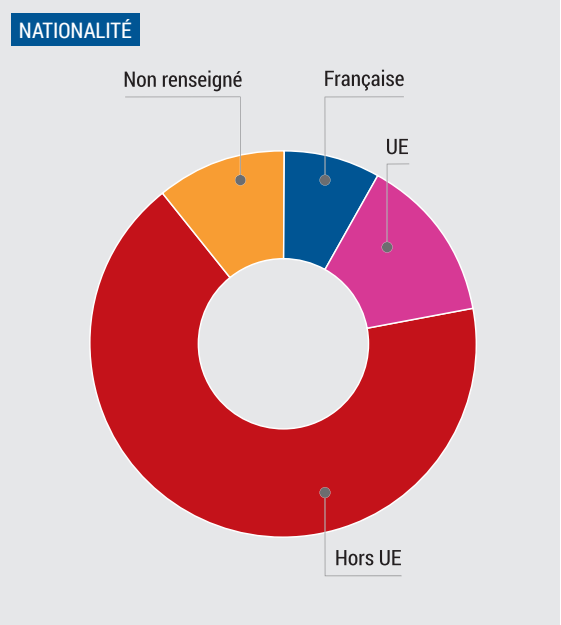


Par ailleurs, les 260 questionnaires collectés concernent au total 825 personnes, dont 388 adultes (47%) et 437 enfants (53%). **La vie à hôtel semble toucher en nombre davantage les enfants que les adultes.** Ce constat est frappant dans la mesure où **l'âge moyen des enfants est de 6 ans.** Régulièrement, dans les équipes, les bénévoles rencontrent des familles, dont les enfants ont pu vivre durant près de 10 ans à l'hôtel, parfois jusqu'à leur majorité.

Seulement 2% des jeunes ont plus de 18 ans. Cette part est très faible et l'on comprend mieux la raison au regard du témoignage suivant : « Le jour des 18 ans de mon fils, vers 18 heures, je préparais un repas de fête pour marquer l'événement, le 115 de Paris m'appelle pour m'annoncer que mon fils ne bénéficiait plus de prise en charge hôtelière dès maintenant et qu'il devait quitter l'hôtel le jour même. » Cela illustre les prises de décision purement administratives et financières, dépourvues d'humanité.

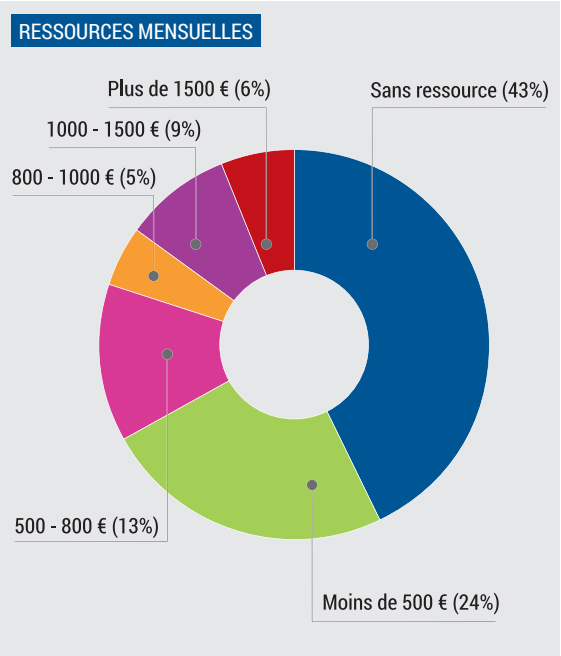
Nationalité et situation administrative

Parmi les personnes interrogées, 67% sont des extra-communautaires, soit 179 ménages, dont 53% d'entre eux n'ont aucun titre de séjour.



Les ressources des personnes (152 réponses)

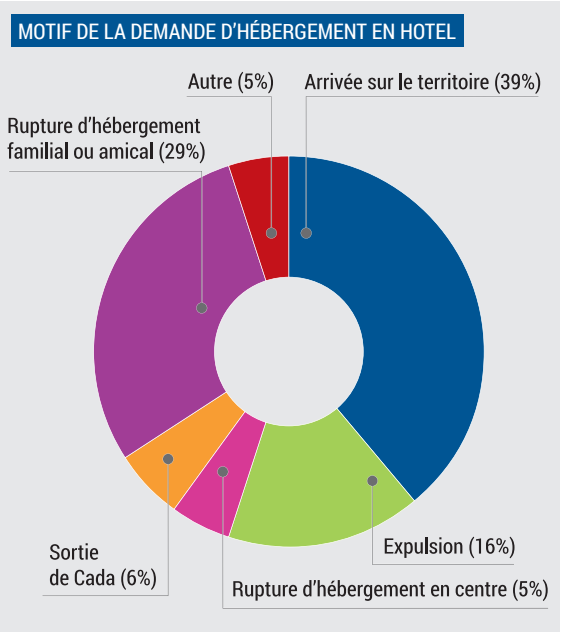
67% des personnes sondées gagnent moins de 500 euros par mois.



Nous ne sommes pas en mesure de préciser la nature des sources de revenus (allocations ou travail), toutefois nous pouvons affirmer que 30 personnes sur 260 déclarent travailler. Ce chiffre est bien évidemment à prendre avec précaution, car les 230 personnes restantes n'ont pas renseigné cette information dans le questionnaire.

B/ Les causes de l'hébergement

Sur la base des données recueillies sur le terrain dans la région Île-de-France, nous avons souhaité analyser les raisons qui conduisent ces personnes à vivre dans des hôtels.



1. Arrivée sur le territoire français : Cela concerne 85 ménages, soit 39% des réponses (221 réponses). Ces ménages n'avaient pas de solution d'hébergement lors de leur arrivée en France, motivée par des raisons familiales, de santé (maladies / handicaps des enfants ou des parents) et des situations de conflits dans leur pays d'origine (notamment pour les demandeurs d'asile). Les défaillances des dispositifs d'hébergement prévus en fonction de certaines situations administratives ont conduit les personnes à demander une place à l'hôtel.

2. Rupture d'hébergement familial ou amical : 65 ménages se retrouvent à l'hôtel car ils ne peuvent plus être hébergés chez des amis ou dans leur famille. Les solidarités familiales / amicales sont mises à rude épreuve : sur-occcupation, tensions entre les proches, absence de perspectives etc. Lorsque les conflits éclatent, sans autre solution, ils se tournent alors vers les dispositifs d'hébergement d'urgence.

3. Expulsion : Une autre raison identifiée est l'expulsion de l'ancien logement, en effet on note que 35 ménages se sont fait expulser. Plusieurs motifs sont évoqués : expulsion locative suite à une séparation, expulsion d'une cité universitaire, expulsion d'un bidonville, etc.

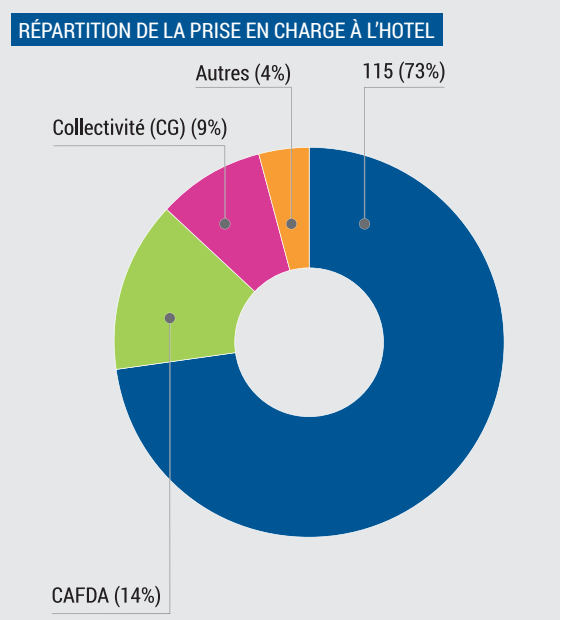
4. Rupture d'hébergement dans un centre d'hébergement ou un Cada (Centre d'accueil des demandeurs d'asile). Cette situation concerne 25 ménages. La fin de prise en charge en Cada touche des personnes passées du statut de demandeur d'asile (ouvrant droit à une place en Cada) à celui de réfugié. Les personnes sont obligées de sortir de ce dispositif et de trouver des solutions de droit commun. Pour les plus fragiles d'entre elles, une des solutions se trouvent être l'hôtel.

5. Autre : Cette catégorie concerne 11 ménages ayant répondu à l'un des motifs suivants : rupture de liens familiaux, perte d'emploi, logement privé trop cher, violences intrafamiliales.

C - Prise en charge et accès à l'hôtel

Les personnes sont principalement hébergées par le 115[2] :

Près des trois quarts (73%) des personnes interrogées sont hébergées par le 115, et 14% sont prises en charge par la Cafda (Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile). Ce chiffre est révélateur de la saturation des dispositifs spécifiques et notamment **du manque de places dans les centres d'accueil et d'hébergement pour demandeurs d'asile (Cada), conduisant à héberger les demandeurs d'asile dans les hôtels.**



L'urgence est devenue une réponse durable

L'hôtel, initialement prévu comme une solution d'urgence, doit donc être une proposition temporaire. Or, on constate que ce système d'urgence devient une solution durable inadaptée.

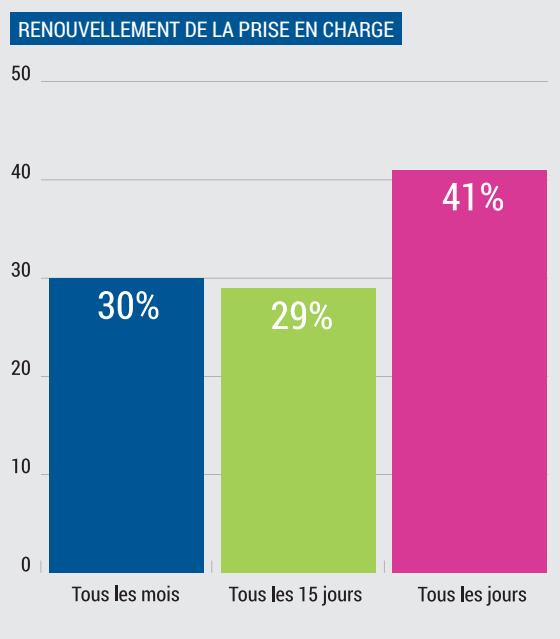
2. Une personne se trouvant sans solution ou en rupture d'hébergement peut solliciter une prise en charge en appelant le 115. Ce numéro d'appel gratuit lui permet d'être en relation avec un service national et départementalisé d'urgence et d'accueil des personnes sans abri. Toutefois, la saturation de ce dispositif demande une grande patience des bénéficiaires. Il leur faut réitérer de nombreuses fois leur appel avant d'entrer en relation avec un écoutant 115 sans certitude d'obtenir un hébergement. Régulièrement, notre réseau rencontre des personnes à qui il peut arriver d'appeler le 115 près de 400 fois en l'espace de 3 heures, sans jamais avoir de réponse. Ce système entraine un découragement des appelants qui finissent par renoncer à l'hébergement et deviennent invisibles aux yeux des pouvoirs publics (ils ne figurent plus dans les statistiques d'appel). Ceci accroit le phénomène de marginalisation.

Au total, **44% des personnes interrogées sont hébergées à l'hôtel pendant une durée allant de 1 à plus de 4 ans.** Pour ces personnes, la vie à l'hôtel n'est plus temporaire.

Extraits de témoignages :
« Qui serait satisfait de vivre ainsi depuis des années ? »
« On n'est pas à la rue mais ce n'est pas bon de vivre comme cela »

Le ballotage d'hôtel en hôtel

Nous avons recueilli 26 réponses sur cette variable. Les réponses obtenues suggèrent que **les personnes sont contraintes de renouveler leurs demandes de places à l'hôtel régulièrement (41% tous les mois, 30% tous les jours, 29% tous les 15 jours)** avec des changements d'hôtels fréquents, nécessitant de se reconstruire à chaque fois et de se réorganiser systématiquement par rapport à son emploi ou à la scolarité des enfants, etc Ces changements fréquents d'hôtel influent sur la stabilité psychique et sociale. Cette mise à l'abri aléatoire donne un sentiment d'insécurité.



De l'hôtel à la rue : non-respect du principe de continuité

13% des personnes interrogées (sur 174 réponses) se sont déjà retrouvées à la rue à la suite d'une rupture d'hébergement à l'hôtel. « Avant d'avoir un hébergement, entre 2 hôtels, j'allais dormir à l'hôpital (où j'ai accouché par la suite ». Le principe de continuité de l'hébergement n'est donc pas toujours respecté. Les ruptures d'hébergement peuvent avoir des conséquences désastreuses sur l'insertion des familles (emploi, scolarisation des enfants, accompagnement social, etc.). La crainte de perdre une place à l'hôtel est une menace qui pèse sur les projets de vie des personnes.

Extraits de témoignages :
« 10 ans à l'hôtel avec beaucoup de changements (plus de 50 hôtels)
« 4 hôtels depuis la naissance du premier enfant ! »
« 12 ruptures d'hébergement en 1 an. »
« Chaque soir, notre famille ne sait pas où elle dormira le lendemain. »
» De juin à août 2013, on a changé de lieu 3 fois dans des départements différents (92,78, 93)»
« Rupture d'hébergement tous les jours depuis 1 mois. »
« Depuis 2006, cet hôtel est mon 5ème hôtel. »
« Depuis octobre 2013 j'étais dans le 77, puis le 78 dans deux hôtels différents, puis dans le 93 et retour dans le77. »
« 5 changements d'hôtel. »
« Fréquence des ruptures d'hébergement : 5 à 6 fois. »
« En hôtel depuis 2 ans. Le dernier depuis 1 an. En tout, 5 hôtels en IDF. »
« 11 hôtels en tout. »
« l'alternance tous les 3 jours n'est pas vivable. »
«Avec le renouvellement de la prise en charge toutes les 2 semaines j'ai peur de l'avenir. »
« Tous les jours, on se lève et on a peur d'un coup de téléphone du 115 qui nous dit qu'il faut changer d'hôtel. Si tu as un différend avec l'hôtelier alors là c'est pire, tu trembles. Dès que le téléphone sonne, tu te dis c'est le 115. Tu n'as pas le droit de ne pas être d'accord, pas le droit de réfléchir, de penser. C'est tout simplement traumatisant. »

Dans de nombreuses situations, les temps de trajet nécessaires pour se rendre à l'hôtel proposé sont très longs notament lorsque l'hôtel est peu desservi par les transports en commun. Cela exige une organisation complexe pour les familles et en particulier pour les mères seules qui transportent avec elles beaucoup de matériel (poussette, sacs etc.) Quand elles ne parviennent pas à se rendre à l'hôtel à l'heure fixée par le 115 et l'hôtelier, la place peut avoir été remise à la disposition d'une autre famille. Dans ce cas, il arrive qu'aucune autre proposition ne leur soit faite pendant un temps déterminé, comme une forme de sanction.

Consignes d'exclusion et stratégie pour obtenir des nuitées

La crise du logement et de l'hébergement est telle que les critères de selection se trouvent durcis au point qu'il nous arrive d'entendre fréquemment de la part de certains écoutants du 115 : « en raison du dépassement budgétaire, les places disponibles sont réservées aux personnes présentant une situation de grande vulnérabilité (femmes enceintes et femmes victimes de violences conjugales)[3] ». Ainsi, certains « publics » se trouvent exclus de l'accès à l'hôtel. Ceci explique notamment la faible représentation des personnes seules (7%) ou des couples sans enfant (1%) .

Le manque de place conduit à une gestion de la pénurie. La mise en place de ces consignes face au faible

3. Réponse du 115 suite à l'appel d'une assistante sociale, Article Urgence dans le 92 : mettre les personnes faibles à l'abri ! ; http://hautsdeseine.secours-catholique.org/Logement-L-equipe-d-Antony

LES DEMANDES	Fréquence d'attribution des places[4] (dans la limite des place disponibles)	
	Eté	Prévisionnel Hiver 12/13
Hommes seuls	1 nuit tous les 15 jours	1 nuit / semaine minimum
Femmes seules	1 nuit tous les 15 jours	1 nuit / semaine minimum
Couples	1 nuit toutes les 6 semaines (Maximum 1 couple par jour)	1 nuit / semaine minimum
Personnes avec animaux	Même fréquence que pour les personnes sans animaux	1 nuit / semaine minimum
Familles	1 semaine par mois	Alternance

nombre de places disponibles est abusive. Dans certains départements, le 115 en arrive par exemple à proposer des places aux couples un week-end tous les 15 jours et une nuit tous les 3 jours pour les hommes seuls.

Des écoutants du 115 ont d'ailleurs usé de leur droit de retrait[5] afin de témoigner et de dénoncer ces consignes: « […] Je ne peux plus répondre à l'appel d'une femme sur le 115, en espérant qu'elle soit victime de violence conjugale, seule situation qui me permet actuellement de trouver une solution d'hébergement.[…] » (Annexe 2 : « Je ne peux plus... » Le 115 ne répond plus)

L'extrait d'un article des ASH[6] résume très bien cette situation : « Mais comment répondre à une demande sociale de plus en plus forte sans en avoir les moyens ? «***Il faut choisir sans aucun critère social valable***. *Les collègues du 115 sont confrontés à cette réalité permanente tous les jours :* ***il y a 10 places disponibles au tableau pour 30 à 40 familles dans le besoin***». Professionnelle de l'urgence sociale dans le Val-d'Oise, Nathalie Rouxel affirmait […]. *«J'adore mon travail»*, a-t-elle défendu avec conviction, mais comment s'en acquitter sereinement quand il faut choisir entre une famille à la rue qui travaille et doit déposer ses enfants à l'école et une jeune maman qui sort de la maternité ? *«Parfois,* ***on se dit qu'on pourrait se donner des critères débiles*** *comme d'attribuer les places à ceux qui portent des chaussettes rouges ou des lunettes bleues puisque, de toute façon, on n'a pas de moyens»*, a-t-elle tenté d'ironiser mais sans masquer la colère, l'émotion, et l'inquiétude ressenties au quotidien par ces travailleurs sociaux eux-mêmes de plus en plus précarisés. »

Face à cette réalité, certains témoignages nous font part de véritables stratégies pour obtenir un hébergement à l'hôtel et éviter d'être à la rue. Par exemple, un homme seul, appelle le 115, en demandant une place pour lui et ses enfants. Il obtient ainsi une chambre. Avec la complicité de l'hôtelier, il met des jouets dans la chambre en cas de visite de contrôle du 115.

II - La vie à l'hôtel : conditions d'hébergement

« L'hôtel est séparé en deux. Les touristes et nous ! Les touristes sont prioritaires. »
Dans cette partie, nous ferons état des résultats de notre enquête sur les conditions matérielles de la vie à l'hôtel, puis nous étudierons les répercussions de ce type d'hébergement sur la vie quotidienne.

A- État de l'hébergement à l'hôtel

Les résultats suggèrent qu'une grande partie des hôtels d'Ile-de-France n'offre pas un accueil décent. Les témoignages recueillis décrivent en effet des conditions de vie indignes.

Extraits de témoignages :
« Situation intenable dans des conditions sanitaires déplorables : literie pleine de cafards et de punaises; la maman et les deux enfants sont piqués toutes les nuits. »
« Chauffage épisodique »
« souris et punaises de lit »
« pas d'aération dans la chambre, il fait soit très chaud, soit très froid. »
« Le chauffage ne marche pas toujours. »
« Chambre petite, mal aérée. Parfois des souris se promènent. »
« Les souris mangent toutes les affaires. »

Configuration des chambres

Superficie :
Sur les 260 ménages sondés, 202 ont renseigné la superficie des chambres. Selon les commentaires recueillis, les chambres mesurent en moyenne entre 5 et 10 m2. Les enfants en bas-âge peuvent se retrouver en situation

4. Extraction d'écran d'un ordinateur d'un 115 francilien, donnant les consignes à ses agents

5. Droit pour le salarié de se retirer d'une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé.

6. ASH - Logement – Hébergement, Les acteurs de l'urgence sociale appellent à une nouvelle mobilisation samedi 3 septembre ,Par Anne Simonot - 01/09/2011

d'insécurité à l'intérieur même de l'hôtel, quand la chambre qui les accueille, à peine assez grande pour contenir un lit adulte, ne peut contenir un lit parapluie. Ils partagent alors le lit adulte au risque d'en chuter ou bien sont installés sommairement près du sol, bien que l'hygiène soit parfois précaire. « [Mon enfant] tombe tout le temps. » Les chambres sont souvent étroites et de fait peu adaptées à la composition des familles. « Nous avons deux lits une place pour un adulte et deux enfants » « pas assez d'espace, on mange sur nos genoux »

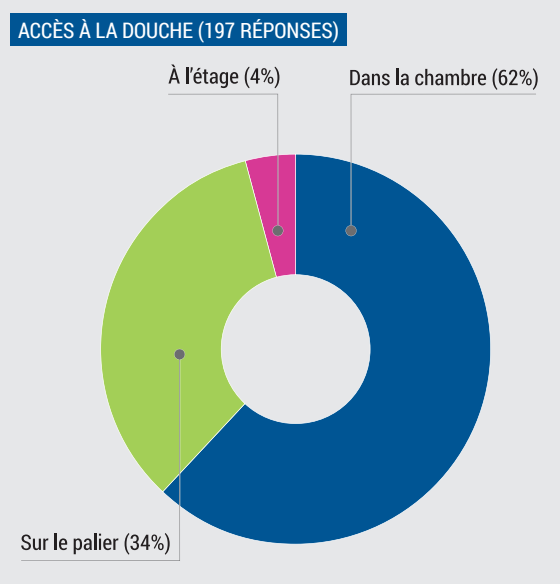
Nombre de pièces :

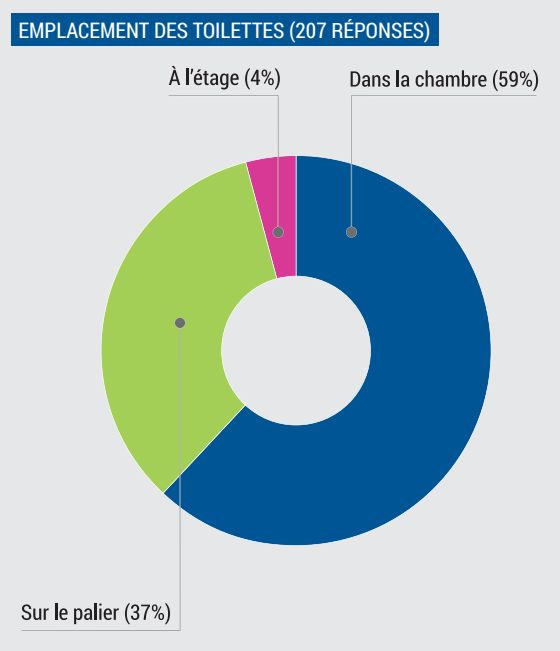
- 218 ménages ont répondu à la question portant sur le nombre de pièces proposées.
- 174 ménages n'ont qu'une chambre pour se loger
- 44 familles ont 2 chambres pour vivre quotidiennement.
- Sur les 154 familles n'ayant qu'une chambre pour vivre, 46 familles se partagent une chambre alors qu'il y a plus de 2 enfants.
- Sur les 43 familles ayant 2 chambres, 18 familles ont 2 enfants et 23 familles ont 3 enfants ou plus.

Extraits de témoignages :
« Une chambre pour 5 personnes dont 4 enfants.»
« Nous vivons dans deux petites chambres à 5 personnes. »
« Il est difficile de donner une éducation correcte à mes enfants dans ces conditions. Nous avons une chambre pour deux adultes et deux enfants dans la même pièce. »

Les conditions pour préserver son hygiène

Les résultats de l'enquête indiquent que les douches et les toilettes sont le plus souvent situées dans les chambres (62% et 59%). Environ 40% des chambres sont équipées de toilettes et de douches sur le palier, parfois à un autre étage.





Extraits de témoignages :
« Les WC et la douche se trouvent à l'extérieur. Les conditions de vie dans cet hôtel me fragilisent. »
« C'est terrible, même les toilettes sont collectives. »
« Les douches sont collectives, avec les enfants vous imaginez comment on fait pour se laver… »

L'accès aux douches collectives peut être réglementé. « *Je dois demander pour pouvoir me laver, si je loupe l'horaire c'est fermé.* »
En outre, se pose la question de l'utilisation des douches : « l'eau chaude est limitée » « A une époque, il n'y avait pas d'eau chaude dans la journée. Il aurait fallu se doucher la nuit. J'ai rouspété assez fort, tant pis s'ils me mettaient dehors. Maintenant il y a de l'eau chaude, mais ça a mis longtemps à se solutionner. »
Lorsque les toilettes sont collectives se pose la question du papier toilette : « la fourniture de papier toilette est limitée. Distribution tous les quinze jours, en cas d'insuffisance, nous devons l'acheter nous-même. »

Les conditions pour s'alimenter

Les personnes hébergées à l'hôtel rencontrent de grandes difficultés pour cuisiner. **Sur les 260 ménages consultés, seuls 82 disent pouvoir cuisiner à l'hôtel.** Quelques hôtels sont équipés d'une cuisine collective. Mais bien souvent, les personnes n'ont même pas l'autorisation d'avoir un four micro-onde ou une plaque de cuisson dans leur chambre. Parfois, un four micro-onde est mis à disposition à la réception de l'hôtel. Dans ces conditions, les familles ne peuvent pas cuisiner, et encore moins conserver des produits frais.

Extraits de témoignages :
« Nécessité de faire la queue pour cuisiner »
« Cuisine collective très sale et très petite »
« Mais difficile de ne pas pouvoir cuisiner (un micro-onde pour réchauffer) »
« Cafards, pas le droit de cuisiner »
« Cafards dans la cuisine »
« Micro-ondes et plaques chauffantes collectives le soir seulement »
« Problèmes pour cuisiner et conserver les aliments »
« Si la famille cuisine avec la plaque, l'alarme se déclenche. »
« Correct mais le gros problème c'est l'absence de cuisine. »
« Il a fallu attendre 3 mois pour avoir un frigo »
« Ce qui est dur, c'est de faire à manger, le reste est bien »
« Coût des repas »
« Pas de cuisine, c'est difficile pour nourrir correctement les enfants. »

Les conditions sanitaires des hôtels

Les conditions d'hygiène et de salubrité, sont très aléatoires d'un hôtel à l'autre. Comme l'explique cette personne : « *C'est variable selon les hôtels. Ça va du pire au mieux.* ».

Ainsi, plusieurs ménages interrogés ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis de l'entretien de l'hôtel, en comparant parfois avec des expériences antérieures : « une femme de ménage vient tous les lundis matin nettoyer la chambre et la salle de bain, les parties communes sont nettoyées tous les jours », «*hôtel toujours propre* » « *actuellement, l'hôtel est très bien et je m'y sens bien* » « *c'est un endroit propre* ».

Extraits de témoignages :
« Hôtel mal entretenu »
« L'hôtel est sale. »
« Hôtel très sale, mauvaises odeurs »
« Manque d'hygiène dans les sanitaires »
« Chambre insalubre, mobilier de bric et de broc »
« Conditions sanitaires déplorables, literie pleine de punaises, cafards »
« toilettes sales »

Malheureusement, à l'inverse, nombre de personnes déplorent le manque d'hygiène dans les hôtels :

- **108 ménages mentionnent la présence d'humidité ou de moisissures**
- **85 ménages ont fait part de la présence de cafards, rats, punaises de lit ou autres nuisibles.**

Relation avec l'hôtelier

D'une manière générale, les personnes sont relativement satisfaites de l'accueil des hôteliers, **85% des 192 personnes qui ont répondu à cette question jugent l'accueil de l'hôtelier « correct ».**

Extraits de témoignages :
« C'est un hôtel propre et les hôteliers sont gentils »
« L'hôtelier est très gentil, il donne des conseils »
« Nous avons de bonnes relations avec l'hôtelier, qui nous conseille et nous aide.»
« Hôtelier serviable, à l'écoute. »

D'autres ont relaté des difficultés d'entente et ont dénoncé des comportements irrespectueux ou discriminatoires (malhonnêteté, fouille des bagages, propos désagréables, etc.), comme l'expriment les témoignages qui suivent.

Extraits de témoignages :
« L'hôtelier fait des différences entre les chrétiens et les musulmans dans les relations et les conditions tarifaires par exemple sur le prix des cartes internet »
« L'hôtelier est très souvent désagréable et indiscret. »
« Manque de respect de la part du gérant qui crie sur les personnes et ne leur parle pas correctement. »
« L'hôtelier a confisqué mon micro-onde et quand j'ai voulu le récupérer en quittant l'hôtel, il m'a dit qu'il l'avait vendu »
« L'hôtelier nous surveille pour ne pas posséder des choses. »
« Aucune considération pour les personnes »
« Les enfants n'ont pas le droit de jouer dans la cour de l'hôtel. Les parents, quant à eux, ne peuvent ni fumer, ni discuter ensemble dans la cour de l'hôtel. Ils sont obligés de sortir de l'enceinte de l'hôtel. Dès que l'hôtelier voit quelqu'un devant la porte de l'hôtel, il sort immédiatement et demande qu'on parte. C'est comme un camp de concentration. Cet été, une femme qui souhaitait fumer une cigarette à 21h, est sortie. Elle s'est assise, sur un caillou, devant l'hôtel. Immédiatement, l'hôtelier est sorti et lui a demandé de partir. Elle est allée fumer sa cigarette sur le trottoir d'en face. »

Il nous a même été relaté, dans un cas, qu'un hôtelier demande de l'argent pour que les ménages puissent recevoir de la visite, ou pour qu'ils aient le droit d'installer du petit électroménager dans la chambre.
Certaines personnes ont exprimé une véritable crainte de l'hôtelier. Elles craignent de perdre leur place à l'hôtel et de se retrouver à la rue en cas de conflit comme l'illustrent les exemples suivant :

Extraits de témoignages :
« Je suis révolté par le comportement du 115. Une petite fille de 2 ans a fait du vélo dans la cour. L'hôtelier a brisé le jouet de l'enfant et a appelé le 115 pour faire partir la famille de l'hôtel. La famille habitait cet hôtel depuis 4 ans. Elle s'est d'ailleurs plainte au 115 mais elle n'a pas été entendue. Le pire est que l'écoutant du 115 a demandé à ce père de famille, choqué par le comportement de l'hôtelier vis-à-vis de son enfant, d'aller lui présenter des excuses. Ainsi, il pourrait négocier avec l'hôtelier pour que la famille reste dans l'hôtel. C'est cela héberger les gens, les aider à retrouver leur dignité ? »
« Mme G. mère de jumeaux de 6 mois et de jumeaux de 18 mois, suite à des vomissements d'enfant, fait une demande de draps propres auprès de l'hôtelier qui les lui refuse. Elle essaie de montrer la nécessité de ce changement de draps et se heurte à un refus catégorique. Le ton est monté durant l'entretien, la mère désespérée de devoir faire dormir ses enfants dans un lit sale. Dans l'heure qui a suivi cet entretien, la femme et ses enfants étaient orientés par le 115 de Paris dans un hôtel à l'autre bout de l'Ile-de-France pour le soir même. »

Bien entendu, il existe, ici encore, d'importantes différences, d'un hôtel à l'autre, d'un réceptionniste à l'autre. « *Les relations sont moyennes. Certains sont gentils d'autres non.* » « *Il y a différents réceptionnistes, ils ne sont pas tous*

corrects. » A titre d'exemple, les conditions d'accueil dans un hôtel Val-d'Oisien se sont considérablement détériorées à la suite d'un changement de gérant. L'hôtelier interdit à toute personne de rester dans l'espace autour de l'hôtel que ce soit pour jouer, se rencontrer, ou fumer. Par conséquent, les résidents se voient contraints d'utiliser la rue comme lieu de jeux et de rencontres. Face au danger généré par cette situation, une animatrice du Secours Catholique a eu un échange téléphonique avec le pôle famille du 115 de Paris, la personne a répondu ceci *«L'hôtelier est maître dans son établissement, c'est le règlement intérieur qui fixe les règles. Nous n'avons aucun pouvoir sur les relations hébergés/hôtelier. De plus, nous manquons de places d'hébergement et nous ne voulons pas nous fâcher avec les hôteliers. Ce que je peux faire, c'est demander à l'hôtelier de mettre les familles en garde contre les dangers.»*

Les personnes hébergées, redoutant de perdre leur place ou d'être sanctionnées, ne peuvent donc pas se tourner vers le 115 pour alerter sur les comportements de certains hôteliers. Ils ne sont pas considérés comme clients de l'hôtel et ne peuvent avoir accès au règlement intérieur de l'hôtel. Seule la parole du gérant prime, ne laissant aucune marge de discussions possibles.

« Les habitants sont en mesure de réagir face à tout cela mais ils ont tellement peur, qu'ils ne feront jamais rien. C'est une peur qu'on n'arrive pas à exprimer, tellement elle est forte. Tu as peur après avoir connu les ballotements d'hôtel en hôtel. Quand tu restes un mois dans le même hôtel, tu te tais. Si le 115 nous traitait respectueusement alors l'hôtelier le ferait aussi. » « Quand le 115 prévient l'hôtelier de sa visite, tu vois qu'il a peur. Il vient te voir pour te dire ce que tu dois dire, il fait le ménage partout ».

Par ailleurs, il arrive que les dysfonctionnements entre hôtelier et 115 se répercutent sur les hébergés. Deux situations vécues en Val-de-Marne peuvent illustrer cela :

- Une mère et son bébé dont la prise en charge dans l'hôtel s'achevait, mise à la porte par l'hôtelier avant même que le 115 ne lui ait attribué un nouvel hôtel.
- Un hôtelier ayant des difficultés à se faire payer par le 115 de Paris décidant de renvoyer tous les résidents dépendants financièrement du 115. Parmi eux, une mère hébergée depuis six ans dans cet hôtel avec son enfant scolarisé sur la ville s'est retrouvée contrainte de plier bagages sous 48 heures. Cela a finalement été évité de justesse grâce à l'intervention des associations, du Ccas et du maire.

Extraits de témoignages :
« On n'est pas à la rue mais ce n'est pas bon de vivre comme ça. » (Parole d'une personne qui passe d'hôtel en hôtel depuis dix ans, soit plus de cinquante hôtels)

B. Conséquences de la vie à l'hôtel

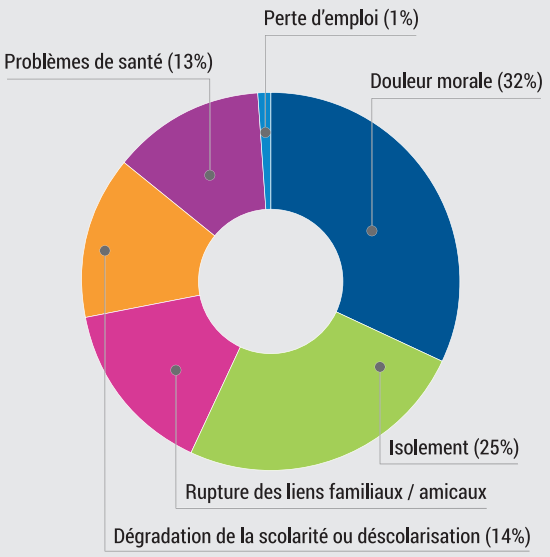
a) Insatisfaction de vivre à l'hôtel

Parmi les 211 ménages ayant répondu à la question « êtes-vous satisfait de vivre à l'hôtel ? », 68% ont répondu non. L'hôtel est une solution par défaut, perçue comme l'ultime recours pour éviter d'être à la rue. Même les personnes qui ont exprimé leur satisfaction de vivre à l'hôtel, apportent les précisions suivantes : *« c'est mieux que la rue », « c'est l'hôtel ou la rue »* ou bien *« on n'a pas le choix »,* ce qui illustre la relativité de cette satisfaction.

Extraits de témoignages :
« Satisfaits d'être à l'hôtel car mieux que la rue, pas le choix »
« Je vis à l'hôtel car je n'ai pas d'autre endroit pour vivre »
« Content d'avoir un toit»
« Je suis bien car je ne suis pas à la rue »

Pour comprendre les raisons de cette insatisfaction, il a été proposé aux ménages une liste de motifs à cocher, avec la possibilité d'en choisir plusieurs. A noter que sur les 68 ménages s'étant déclarés satisfaits, 9 ont malgré tout tenu à préciser des motifs d'insatisfaction.

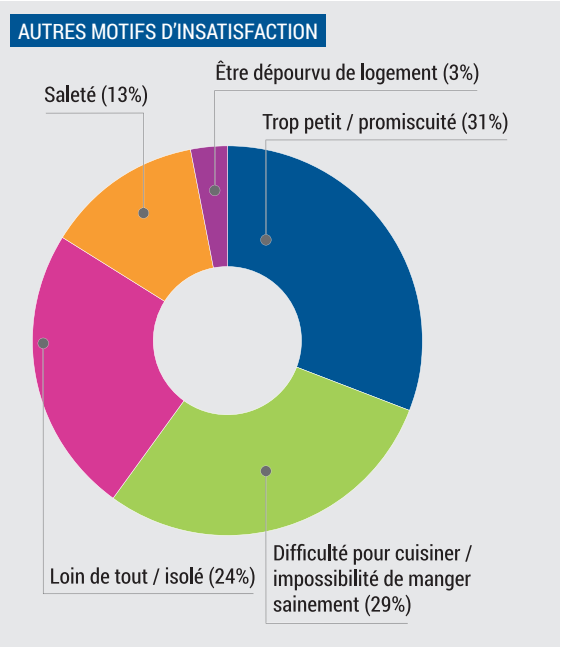
RÉCURRENCE DES MOTIFS D'INSATISFACTION (CHOIX MULTIPLES DANS UNE LISTE)



Dans le diagramme suivant, nous constatons que **la douleur morale (32%)** et **l'isolement (25%)** sont les motifs d'insatisfaction les plus récurrents.

En parallèle, nous avons laissé la possibilité aux personnes de mentionner de façon libre d'autres motifs d'insatisfaction, ou bien de nommer les difficultés qu'elles identifiaient dans la vie à l'hôtel. Ainsi, **la promiscuité (31%)**, **les difficultés pour cuisiner (29%)** et

l'éloignement (24%) sont fortement ressorties et représentent des difficultés vécues par les personnes.



« Habiter », outre avoir un lieu où se mettre à l'abri, c'est aussi avoir un chez-soi où l'on peut subvenir à ses besoins vitaux comme dormir, se nourrir, se laver. C'est aussi évoluer au quotidien dans un lieu où l'on se sent en sécurité physique et psychique. Notre enquête montre qu'il est difficile, voire impossible « d'habiter » à l'hôtel au sens où nous l'entendons.

Les conditions de vie à l'hôtel sont diverses, mais qu'elles soient jugées bonnes ou mauvaises, elles ont des impacts sur les personnes qui y sont confrontées. Parfois positifs et tremplin pour une (ré)insertion, ces impacts peuvent se révéler particulièrement négatifs dans trois domaines : la santé, l'intimité, la vie en collectivité

b) Impact sur la santé

Se nourrir lorsqu'on vit à l'hôtel

« *Ce qui est dur c'est de faire à manger.* »

« *On ne peut pas manger sainement* »

Vivre en hôtel signifie de manière générale, ne pas avoir sa propre cuisine. Les plus « chanceux » se trouveront hébergés dans un hôtel avec un accès à une cuisine commune, mais cela ne signifie pas pour autant qu'il sera facile de se nourrir, ni même qu'ils pourront faire plusieurs repas par jour.

D'autres parviendront à « s'inviter » chez des amis, mais cela ne durera qu'un temps. « Les amis on va chez eux pour manger. Ils finissent par en avoir assez… ça augmente leurs factures de gaz ou d'électricité. »

Dans les hôtels qui disposent d'une cuisine, son accès est restreint à certaines heures qui ne correspondent pas forcément aux heures de présence des personnes dans l'hôtel. « *Micro-onde et plaques chauffantes collectives uniquement le soir* » « *Il y a un micro-onde commun à la réception* » « *Il* [le gérant de l'hôtel] *est passé dans les chambres et il a trouvé des petits réchauds. Il les a tous confisqué. Mais je suis la seule qui a dû quitter l'hôtel.* »

Bien souvent les conditions d'hygiène et de sécurité laissent à désirer. « *L'hôtel est insalubre, les conditions pour cuisiner sont dangereuses, les plaques de cuisson sont posées sur une machine à laver.* »

Pour ceux qui parviennent à se procurer de la nourriture ou des plats cuisinés, se pose la question du stockage : comment conserver des aliments quand on n'a pas accès à un réfrigérateur, ou bien qu'il n'y a par exemple qu' « *un petit réfrigérateur et un micro-onde* » pour 137 chambres. C'est alors un véritable « *problème pour cuisiner et conserver les aliments* ».

De plus, si le matériel est défectueux, il est compliqué de demander au gérant de l'hôtel de le remplacer, ce qui n'est pas sans poser des problèmes d'organisation. « *Mon micro-onde ne fonctionne plus. J'ai demandé qu'on me le change. L'hôtelier a refusé. Quand, je dois faire chauffer du lait, la nuit pour mon enfant qui le réclame, ma femme est obligée d'aller demander à la voisine.* »

Enfin nous l'avons vu, la grande majorité des ménages sondés a des faibles ressources (67% ont des ressources mensuelles inférieures à 500 euros) ce qui renforce leur vulnérabilité. Ils disposent ainsi de peu de moyens pour acheter une nourriture de qualité. Si on ajoute à cela l'impossibilité de cuisiner et de conserver les aliments dans des conditions sanitaires convenables, on peut craindre des répercussions sur la santé liées notamment à cette malnutrition[7]. En effet, la malnutrition a de graves conséquences sur l'immunité, le sommeil, la masse musculaire, les fonctions nerveuses et cérébrales. Les conséquences sur la santé à long terme sont particulièrement inquiétantes, surtout pour les enfants.

Se laver lorsqu'on vit à l'hôtel

Tous les ménages ne disposent pas de douches et de WC privatifs. Quand il s'agit de sanitaires communs, leur nombre est souvent insuffisant, ou bien leur accès est restreint à certaines heures de la journée. Le maintien de l'hygiène corporelle est ainsi entravé, et les personnes risquent de renoncer à l'utilisation des sanitaires, faute d'accessibilité, comme le souligne cet enfant : « *La douche se trouve au 3ème étage et nous on est au 1er étage et la*

7. État nutritionnel qui s'écarte de la norme définie par les physiologistes et qui est la conséquence d'une alimentation mal équilibrée en quantité et/ou en qualité. Les malnutritions regroupent la sous-alimentation, la suralimentation, la mauvaise assimilation, définition du Larousse.

clé de la douche se trouve à la réception en bas, souvent je ne me lave pas car il y a trop de monde. »

Par ailleurs, on note des difficultés d'accès à l'eau chaude et des pannes de chauffage régulières. Autant d'éléments qui ont des conséquences sur la santé physique des personnes, et qui, à l'instar de la préparation des repas, ont aussi un impact sur leur moral et leur bien-être. « *Pas toujours assez de chauffage, ni d'eau chaude, je la réchauffe au micro-onde.* » « *La douche est difficile à utiliser, alternance d'eau chaude et d'eau froide.* » « *Au mois de mai 2013, il a fait froid et il n'y avait plus de chauffage du tout dans les chambres. Tous les enfants ont pleuré à cause du froid. Je suis allée voir le gardien puis le patron pour demander qu'on mette du chauffage. Le patron a refusé.* »

Au-delà de ces difficultés pour faire sa toilette, les personnes sont confrontées à la difficulté de nettoyer leur linge, car il est très rare que l'hôtel dispose d'une laverie accessible aux personnes hébergées. « *Je souhaiterais pouvoir laver mon linge.* » Comment rester propre et digne dans ces conditions ?

L'insalubrité
Pour 13% des personnes interrogées, l'insalubrité ou la vétusté de l'hôtel constituent un motif d'insatisfaction. Elles se manifestent principalement par la présence de nuisibles et de moisissures dans les chambres et les parties communes. Ces lieux sont souvent décrits comme « sales » voire « très sales ».

Extraits de témoignages :
« L'hôtel est très sale, il y a des mauvaises odeurs. »
« Il y avait des rats près de la cuisine commune. »
« La chambre est mal chauffée et froide » « Les murs sont très dégradés. »
« L'hôtel est insalubre et non sécurisé »
« Il y a des problèmes de chauffage et d'isolation des fenêtres »
« Les conditions sanitaires sont déplorables, la literie est pleine de punaises » « il y a des cafards » « la chambre est humide et il y a des cafards dans les couloirs et la cuisine »

Autant d'éléments qui créent un environnement malsain où la probabilité de développer des maladies est accrue.

Extraits de témoignages :
« On est nombreux, on est tous malades, on a une chambre qui fait 9 m2. Ça, c'est le mur de notre chambre, il est moisi à cause de l'humidité, ma mère elle, est asthmatique c'est gênant. Les cahiers sont tout moisis. »

L'accès aux soins
L'enquête a mis en exergue deux points pouvant nuire à la santé des personnes vivant à l'hôtel : **l'accessibilité restreinte** aux équipements que sont les sanitaires et la cuisine, et **l'insalubrité** des lieux. Alors que nous pourrions penser que l'hébergement à l'hôtel peut permettre aux personnes de maintenir ou restaurer des conditions d'alimentation et d'hygiène décentes, il apparaît que ce n'est pas le cas.

La précarité dans laquelle vivent les personnes et la difficulté d'accès aux soins auxquelles elles sont confrontées fragilisent davantage leur santé. En effet, les hôtels étant souvent éloignés des lieux de soins et les moyens de transport étant limités, il est difficile pour elles d'accéder à la santé.

Extraits de témoignages :
« La sécurité sociale me demandait un certificat d'hébergement pour la continuité de l'AME, dans l'attente de ma carte vitale. L'hôtelier me l'a refusé. Il m'a dit qu'il délivrait des certificats d'hébergement uniquement la semaine du 1er septembre et on était le 23 août. Moi, j'en avais besoin, j'étais dans l'urgence. Pour lui, cela ne changeait rien. Pour moi, ça a été un refus. Je ne sais pas si d'autres familles ont vécu la même situation que moi. »

Parfois c'est l'adresse de l'hôtel qui constitue un frein dans l'accès aux soins ou aux secours, comme nous l'avons découvert par le témoignage suivant :

Extraits de témoignages :
« Un soir, une femme de l'hôtel où je loge a appelé les pompiers en raison d'une forte douleur qu'elle ressentait à la poitrine. Elle a appelé un numéro d'urgence. L'opérateur a refusé le déplacement des pompiers quand elle a dit être hébergée à l'hôtel. Il est vrai que certaines personnes, isolées et fragiles psychologiquement, peuvent recourir abusivement à l'appel des pompiers. Mais dans ce cas, il y avait vraiment urgence. L'état de cette femme empirant, j'ai appelé moi-même les pompiers et dit à l'opérateur que j'enregistrais la conversation. Une ambulance est venue la chercher et l'a conduite à l'hôpital. »

c) Impact sur l'intimité : cohabitation et promiscuité

« Je souhaite ne pas vivre longtemps en hôtel. Je me sens coincée. Ce n'est pas un endroit pour vivre et élever un enfant. Cela me pèse. »

La promiscuité est l'un des problèmes majeurs. L'enjeu de la cohabitation apparaît à différentes échelles. Elle s'exprime à la fois au sein de la cellule familiale, mais aussi dans les relations entre les résidents.

C. L'intimité des familles

Les femmes avec enfants étant considérées comme public prioritaire, il arrive que les pères se retrouvent séparés du reste de la famille, ce qui fragilise alors la vie de couple et familiale. « *Mon mari ne peut pas venir à l'hôtel.* »

Lorsque la famille demeure réunie, la vie de couple est suspendue. L'intimité n'existe plus, lorsque parents et

enfants, ou parents et adolescents, se retrouvent à partager un seul et même espace exigu.

Extraits de témoignages :
« Le couple a un fils de 16 ans avec qui il partage la même chambre. »
« Je n'en peux plus. Je suis étouffée avec les enfants, sans espace. On dort très mal. Je suis à bout de nerf. »
« Je souhaite avoir un endroit qui m'appartienne, par exemple une maison, comme ça j'arrêterai de dormir avec mon fils dans le même lit. »

Pour les familles qui bénéficient de sanitaires privatifs dans leur chambre, l'exiguïté de cet espace de vie ne permet pas de préserver leur intimité devant les enfants. Pour autant, cela permet d'avoir accès à des « éléments de confort » sans avoir à les partager avec les autres résidents.

Extraits de témoignages :
« Vivre à l'hôtel avec des enfants c'est dur, surtout des garçons, tu fais tout devant eux, c'est gênant. Etre seule dans une chambre, avec des enfants, c'est dur »

Pour les personnes vivant à l'hôtel, la chambre est bien plus qu'un lieu où l'on dort. La chambre devient un lieu où l'on mange, on y fait ses devoirs, on y joue, on s'y lave, parfois on y cuisine, on y gère les tâches administratives… En somme, une seule pièce pour la vie de toute une famille ! Parmi les personnes rencontrées, 58 familles d'au minimum 4 personnes vivent dans une unique chambre. « *J'espère qu'un jour on aura un appartement et qu'on vivra stable comme tout le monde.* »

De surcroît, les personnes hébergées à l'hôtel n'ont pas le sentiment d'avoir de chez-soi en raison des contrôles inopinés que certains hôteliers effectuent en pénétrant dans les chambres. Les personnes se sentent alors dépossédées du seul espace d'intimité qu'elles ont.

Extraits de témoignages :
« Il passe toutes les semaines faire des contrôles dans les chambres. Il vient à tout moment, quand il veut, avec un cahier et un stylo. Il vérifie tout. Il ouvre tes armoires, ton frigo, tout. On n'a pas de dignité, pas d'intimité. Il n'y a aucun jour fixe pour faire ces vérifications. Il rentre dans l'intimité de la personne alors que chaque famille fait son ménage, fait en sorte d'avoir un petit chez soi. J'ai des enfants qui sont intelligents, ils comprennent les choses, ils savent que c'est une situation qui n'est pas facile, ils font attention. Mais, on le voit, on le sent, ils le vivent très mal. Ils aimeraient avoir leur intimité surtout pour mes enfants de 15 et 12 ans. »

D. La vie en collectivité subie

Toutes les personnes sont obligées d'accepter des conditions parfois difficiles pour ne pas se retrouver à la rue. Pour autant être contraint de cohabiter avec des personnes inconnues est source de tensions. Le partage d'espaces communs devient alors propice aux altercations, à l'image de l'utilisation des cuisines collectives, rarement conçues pour accueillir en nombre et en durée les ménages.

Extraits de témoignages :
« A l'hôtel, nous avons une grande cuisine, conçue pour les 22 familles. Mais seulement trois plaques de cuisson fonctionnent sur les huit existantes. Et encore, elles fonctionnent très lentement. En conclusion, les femmes cuisinent toute la journée pour que les enfants puissent manger le soir à 18h. Si tu n'as pas pu cuisiner, tu entends les enfants te réclamer à manger le soir. Les réclamations des enfants et la file d'attente dans la cuisine créent des tensions entre les habitants et des disputes éclatent. »

Par leurs témoignages, les personnes mettent alors en avant toute l'importance d'avoir un chez-soi.

Extraits de témoignages :
« Les espaces personnels ne sont pas respectés » « Je souhaite avoir un endroit qui m'appartienne » « J'aimerais avoir ma maison »

Le partage des parties communes n'est pas seul en cause, la mauvaise isolation des murs et la sur-occupation des chambres entrainent des nuisances sonores, qui sont non seulement gênantes, mais portent aussi atteinte à l'intimité des personnes. Cela peut occasionner des conflits entre les résidents, qui ont ainsi malgré eux connaissance des problèmes des autres. Il est évident, que face à cette réalité, il est très difficile, voire impossible pour les personnes de préserver leur intimité.

Extraits de témoignages :
« Une personne hébergée dans le logement voisin a des problèmes psychologiques et dérange la famille par le bruit (vaisselle cassée). Et cette personne est hyper sensible au bruit que font les enfants de la famille. »

Ainsi, la vie à l'hôtel a un fort impact sur le moral des personnes. 81 personnes sur 137 témoignent d'un épuisement moral, voire de signes de dépression. Un sentiment d'insécurité est parfois même mentionné.

Extraits de témoignages :
« La porte d'entrée de l'hôtel ne ferme pas la nuit, il y a des hommes célibataires en manque de femmes. J'ai peur. »

Par ailleurs, l'hébergement à l'hôtel ne doit pas se résumer qu'à une mise à l'abri. Il devrait permettre aux personnes en errance de se ressourcer en vue de trouver une solution de logement adaptée à leur situation. Or, on voit ici qu'avoir une chambre n'est pas gage d'intimité et de sécurité mais engendre stress et conflits, ceci épuise les personnes et diminue l'énergie qu'elles peuvent mettre en œuvre pour se réinsérer.

III. L'hôtel : frein à l'insertion ?

« J'ai toujours été logé très loin de l'école et de la famille et c'est vraiment très difficile. La situation dans l'hôtel ne me permet pas de vie sociale. La scolarité de la grande [fille] est très perturbée. »

La notion d'éloignement est une notion clé de cette enquête. Par éloignement, nous entendons l'éloignement physique, géographique, qui complique toute démarche. L'éloignement désigne aussi l'isolement psychique ou social, dont les personnes peuvent être victimes lorsque l'hébergement à l'hôtel rime avec rupture des réseaux de sociabilité (relations amicales, familiales, etc.) Cela se répercute tout autant sur les adultes que sur les enfants vivant à l'hôtel. Pour 24% des personnes, le sentiment ou le constat d'être loin de tout et isolé constitue un motif d'insatisfaction.

A. Ruptures des liens familiaux et amicaux.

« Le fait de vivre comme ça, ça rend nerveux. Les prisonniers, ils ont un endroit pour manger et on peut leur rendre visite. Nous, on ne peut pas nous rendre visite. »

L'hébergement en hôtel peut causer une séparation physique des couples car ils ne sont pas toujours hébergés conjointement, parfois seuls la mère et l'enfant se verront proposer une solution d'hébergement. Le père est alors obligé de trouver une solution à l'extérieur de l'hôtel.

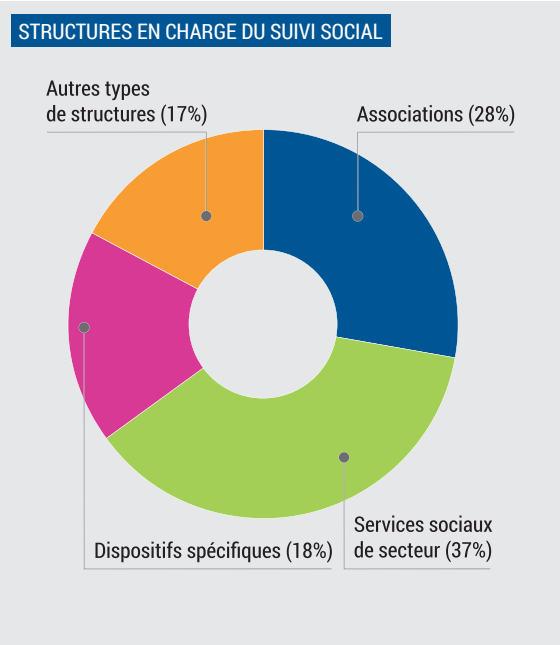
Au-delà du couple, ce mode d'hébergement peut être responsable d'une fragilisation ou d'une rupture avec les réseaux familiaux et amicaux. Souvent les personnes sont hébergées sur des communes où elles n'ont pas d'attaches. Elles risquent alors de se retrouver très isolées. De plus, certains hôtels interdisent aux personnes de recevoir de la visite, alors que d'autres le tolèrent sous certaines conditions. Seulement 47 personnes nous ont dit être autorisées à recevoir des visites. Parmi elles, la plupart nous ont fait part de restrictions horaires de cet ordre : « de 18 heures à 22 heures », « pas le midi », « pendant un temps limité », « Droit de visites seulement le samedi » « interdiction d'accueillir des visiteurs sauf pour le papa du bébé » « possibilité de visites uniquement en journée » « visites autorisées le dimanche entre 14 heures et 18 heures » « pour les visites ça dépend de l'humeur du gardien » « les visites sont autorisées mais pas tard ».

Dans cet isolement les associations jouent souvent un rôle primordial en permettant aux personnes isolées de recréer du lien et en leur donnant un point de repère.

B. Accompagnement social et accès aux institutions

« Il y a vingt-deux familles et quatre-vingt-six enfants qui logent dans cet hôtel. Ces familles sont dans la plus grande précarité et sans même le secours de travailleurs sociaux. Les services de la Croix-Rouge doivent prendre en charge leur suivi, mais pour l'instant les services ne sont pas encore organisés et bon nombre de familles doivent se rendre à Paris pour demander de l'aide. »

De par leur situation, les personnes hébergées à l'hôtel ont la nécessité d'accomplir un certain nombre de démarches indispensables pour améliorer leur situation. L'accompagnement social est donc crucial. **73% des personnes affirment bénéficier d'un suivi social (soit 189 personnes).** Ce taux, est a priori positif, car un suivi social n'est efficace que s'il est régulier. Or cela concerne seulement 18% des personnes (avec une rencontre minimum par mois). Pour les autres, le suivi est espacé et irrégulier ce qui freine voire entrave totalement la sollicitation des dispositifs adaptés et l'ouverture des droits auxquels les personnes peuvent prétendre. *« Les changements d'hôtel gênent la recherche d'emploi et l'éloignement de la domiciliation rend difficile les relations avec l'assistante sociale et le Ccas. »*



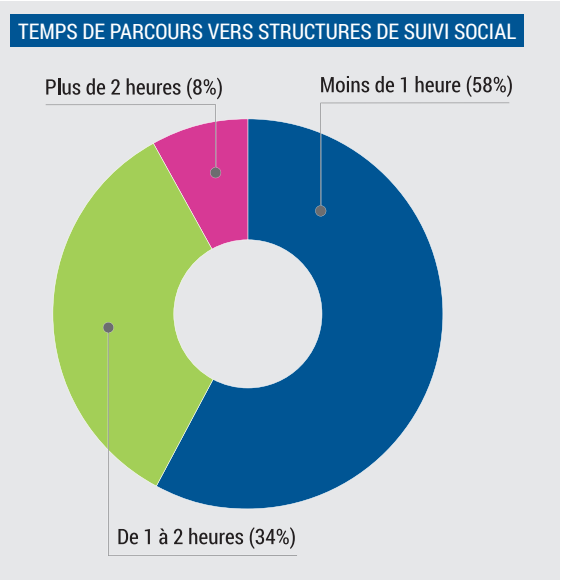
Parmi ces 189 personnes, 161 ont été en mesure de préciser le nom de la structure[8] qui les accompagnent. On constate qu'il y a presque **autant de services sociaux de secteur (37%) que d'associations (28%).** Cela interroge donc sur le suivi social des services sociaux de secteur, d'autant que les personnes ne parviennent pas non plus à obtenir une prise en charge auprès d'un service social à proximité de l'hôtel.

8. Associations : Amicale du Nid, APTM, CASP, Association des Cités, Croix-Rouge, Secours Catholique, Emmaüs Alternative, IFRM, InterLogement, Médecins du Monde, Ordre de Malte, Secours Populaire, Restaurants du Cœur

Services sociaux de Secteur : Ccas, assistantes social de secteur, centres sociaux, Conseil général, Circonscription vie sociale, Espace départemental d'action sociale, Espace départemental des solidarités, Maisons des solidarités, services sociaux des mairies,

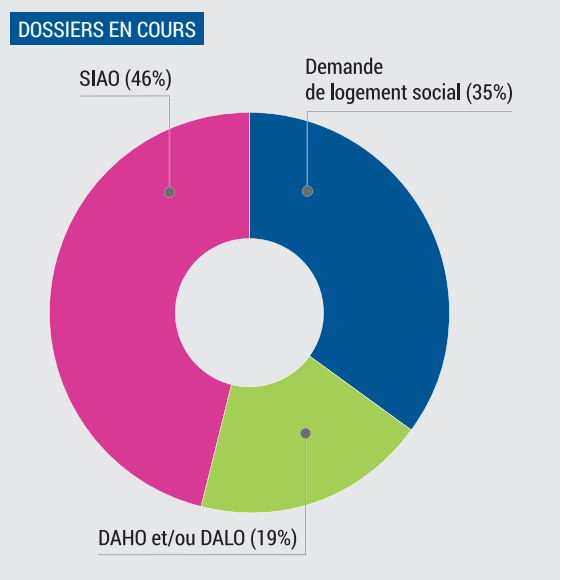
Dispositifs spécifiques : 115, CAFDA, AVDL, Accueil des publics en errance, CASH, Circonscription Errance, DASES,

Autres types de structures : curateur, DPAS, ESPAPF, hôpitaux, PMI



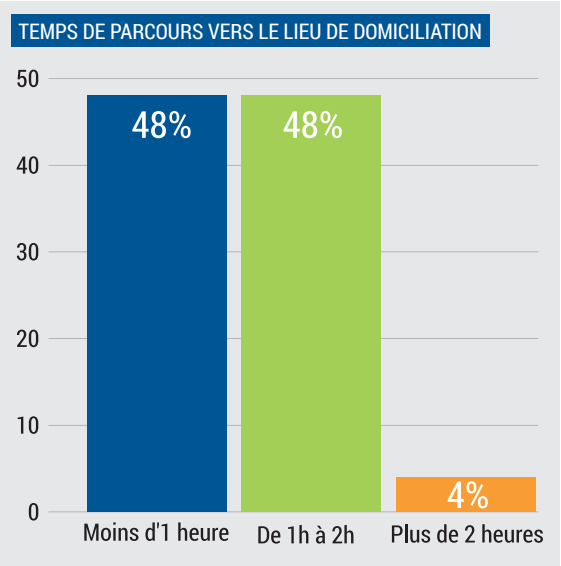
L'éloignement géographique, entre l'hôtel et le service social est un réel obstacle pour maintenir ou accéder à un suivi social. Par exemple, la personne est hébergée dans un département (77) et son référent social est à Paris. En ce sens, 98 personnes nous ont indiqué le temps de parcours pour se rendre sur la structure assurant leur accompagnement social. **Pour 42 % des personnes, elles mettent plus d'une heure pour s'y rendre.** Or, le suivi social est d'autant plus facilité lorsqu'il est assuré par des acteurs d'une structure à proximité du lieu où vit le ménage.

Sur les 189 personnes ayant dit bénéficier d'un suivi social, 92 ont été en mesure de nommer la démarche en cours. Cela paraît très faible au regard du nombre de personnes ayant indiqué avoir un suivi social et corrobore les difficultés énoncées pour bénéficier d'un réel suivi social.



La démarche la plus entreprise est la sollicitation du SIAO (46%). Le recours au DAHO ou DALO ne représente que 19% des situations. L'accès aux droits est très restreint et ce sans parler de la question des droits aux séjours, notamment pour les personnes extra-communautaires qui est indispensable pour obtenir un logement social.

La condition *sine qua non* pour faire valoir ses droits, est la domiciliation. Les personnes hébergées à l'hôtel via les dispositifs d'urgence ne peuvent utiliser l'hôtel comme lieu de domiciliation et même si cela était possible, le ballotage rendrait inutile cette possibilité. La domiciliation, devient alors le préalable à toute démarche. Ne pas avoir d'adresse rend impossible la correspondance avec les institutions. Sans adresse, l'individu n'existe pas. Or, nous savons qu'actuellement en Ile-de-France[9], les dispositifs permettant d'obtenir cette domiciliation ne sont plus suffisants : les associations sont saturées, et les Ccas, domiciliataires de plein droit, sont nombreux à imposer des conditions d'accès qui ferment les portes de la domiciliation aux personnes en errance.



Pour les personnes disposant d'une domiciliation se présente la difficulté de l'éloignement quand la structure domiciliataire n'est pas située dans une commune proche de l'hôtel. En effet, le lieu de domiciliation actuel des personnes correspond bien souvent au premier lieu où les personnes ont réussi à obtenir une adresse et pas nécessairement le lieu où la personne vit et a des attaches. **Ainsi, 52% des 154 personnes ayant répondu, le temps de parcours vers le lieu de domiciliation est supérieur à 1 heure.** Par ailleurs, la majorité des organismes domiciliataires acceptent de prendre en charge le suivi social des personnes à condition que ces

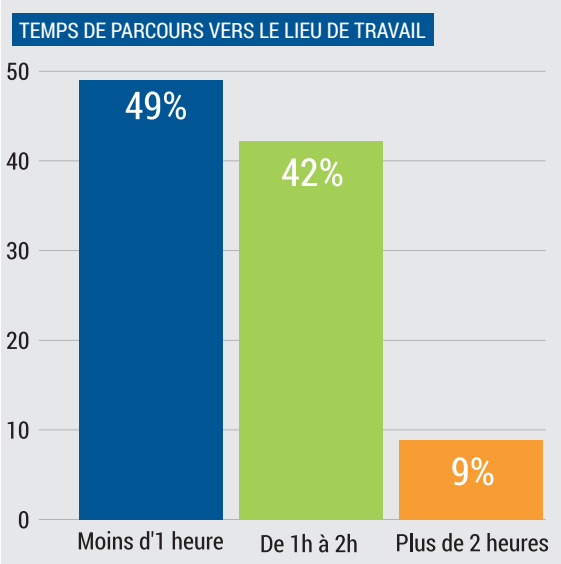
9. Enquête Secours Catholique, élections municipales 2014

dernières puissent justifier d'une durée de présence sur leur territoire. Cette pratique exclut donc les personnes victimes du ballotage d'hôtel en hôtel.

C. L'emploi

« Cet hôtel est dans une zone industrielle éloignée de tout. »

Sur les 260 personnes sollicitées, **63 ont répondu qu'elles travaillent, soit 24%.** Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce faible pourcentage, notamment la difficulté de postuler à un emploi lorsque l'on vit à l'hôtel et qu'on ne peut fournir à l'employeur une adresse fixe, ou encore lorsque la situation administrative n'autorise pas la personne à travailler. La perte d'emploi est l'un des motifs d'insatisfaction de la vie à l'hôtel. De plus, il est à souligner que 89% des ménages ont des enfants et 38% d'entre eux sont des familles monoparentales. L'absence d'un système de garde des enfants contraint bien souvent ces familles à renoncer au travail. Les mères, en couple ou célibataires, peuvent se retrouver en marge du marché de l'emploi. Alors même qu'elles auraient besoin financièrement et socialement de renouer ou de conserver une activité professionnelle, elles ne le peuvent pas lorsque les lieux de scolarisation des enfants ou du travail sont éloignés et qu'elles manquent de temps pour assurer tous les trajets. De plus, l'accès aux crèches peut être compliqué ou coûteux ce qui contraint les parents à être disponibles pour garder leurs enfants, au détriment de leur activité salariée.



Parmi les personnes exerçant une activité professionnelle, **51% ont un temps de parcours d'au minimum une heure.** *Je déplore qu'on nous ait attribué un hôtel si loin de son [mon mari] travail. »*

En région parisienne, ces temps de parcours ne sont pas surprenant, mais cela devient problématique pour les personnes cumulant des temps de parcours élevés vers les lieux stratégiques (structure de suivi social, domiciliation, école…).

Extraits de témoignages :
« Comme chaque matin je me lève à 5h, je me prépare dans le noir pour ne pas réveiller les enfants, je finis de m'habiller dehors, pour arriver à mon travail nette et pimpante»
« Madame a des problèmes de santé et a dû être hospitalisée. La famille passe des heures dans les transports. A cause des déplacements et de l'éloignement Monsieur ne peut plus travailler.»

En effet, dans les zones industrielles où sont parfois localisés les hôtels, le réseau de transport est souvent limité voire inexistant et ne permet pas aux personnes ayant un emploi commençant très tôt d'arriver à l'heure. **Force est de constater que les personnes hébergées à l'hôtel doivent faire face à un véritable casse-tête organisationnel pour préserver leur insertion sociale par le biais de la domiciliation, de l'accompagnement social, de la scolarité et de l'emploi. Trois des ménages que nous avons rencontrés cumulaient 2 heures de temps de parcours à la fois pour se rendre vers le lieu de travail, le lieu de suivi social, le lieu de domiciliation, et aussi le lieu de scolarité des enfants.**

D. Les enfants à l'hôtel : « marre d'en avoir marre[10] »

« Je rêve d'avoir une chambre comme mes copines, avoir une salle de bain, une cuisine comme tout le monde. »

Nous avons vu que les impacts néfastes de la vie à l'hôtel sur les adultes sont nombreux. Or, nous ne sommes pas sans ignorer que l'hébergement à l'hôtel concerne tout autant, si ce n'est plus au regard de notre panel, les enfants. Il nous paraît donc incontournable de nous attarder particulièrement sur les répercussions que ce type d'hébergement occasionnent sur les enfants et leur développement.

Pour les enfants en bas-âge, on ne peut que s'interroger quant à leur développement, lorsqu'ils passent des mois ou des années dans un lieu inadapté à leur accueil et n'offrant pas les conditions nécessaires à leur épanouissement et leur santé. Nous avons déjà évoqué le risque de malnutrition encouru par les personnes vivant à l'hôtel, les conséquences de la malnutrition seront d'autant plus graves qu'elles affecteront des enfants en plein développement. Un enfant est totalement perméable à son environnement, l'instabilité et la fragilité de la situation dans laquelle la vie à l'hôtel place ses parents ont des répercussions directes sur son bien-être. On peut donc se demander

10. Film réalisé par la délégation du Secours Catholique de Paris, auprès des enfants vivant à l'hôtel, intitulé « marre d'en avoir marre » suite à l'un des témoignages des enfants.

si cette vie permet à l'enfant de se sentir en sécurité. Ils grandissent dans un espace confiné, n'ont pas forcément d'aires de jeu et en plus de partager leur chambre avec toute la famille, ils doivent cohabiter au sein de l'hôtel avec des personnes qui ont parfois des problématiques qui dépassent la question du logement (addictions, problèmes psychiatriques…).

La scolarisation

En France, l'école est obligatoire, mais comment faire lorsque tout est fait pour que le droit à l'éducation ne puisse pas être assuré ?

Les enfants en âge d'être scolarisés ne le sont pas forcément, et cela pour diverses raisons : en raison du ballotage incessant dont souffre la famille, ou bien parce que la commune accueillant l'enfant ne veut/ou ne peut l'inscrire dans ses effectifs. La dégradation de la scolarité ou la déscolarisation représentent 14% des motifs d'insatisfaction émis par les personnes.

Extraits de témoignages :

« Le vrai problème c'est d'être si loin et de ne jamais avoir le temps d'inscrire les enfants à l'école. On est malade à force d'être dehors et il faut tout recommencer.»

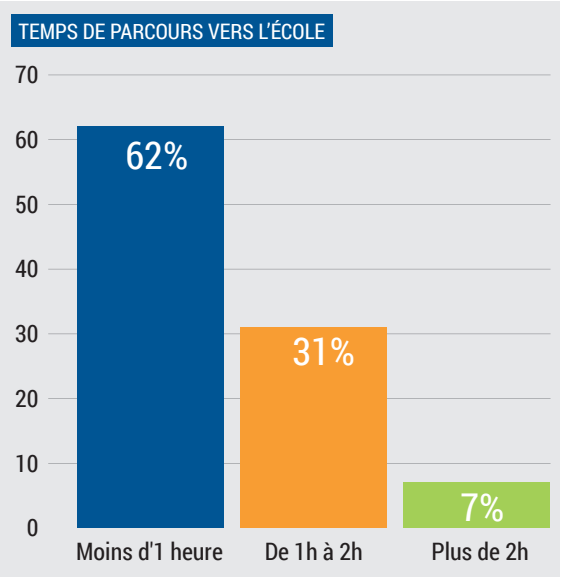
« Malgré 11 déménagements on a réussi à maintenir les enfants dans la même école. »

« Depuis octobre 2013, les changements d'hôtel se sont succédés : d'abord dans le 77, puis Conflans dans le 78, puis Mantes dans le 78, puis dans le 93, et à nouveau dans le 77. Cette famille, nous précise le bénévole, est domiciliée à Rosny-sous-Bois dans le 93. Ils ont réussi à scolariser les enfants à Conflans dans le 78, mais ont été changés d'hôtel un jour après. »

Quand enfin les parents parviennent à scolariser leurs enfants, c'est une réelle satisfaction à leurs yeux, renforcée si celle-ci se déroule bien. « Les enfants sont scolarisés et réussissent à l'école, c'est une fierté pour les parents.» Mais la réalité de la vie à l'hôtel peut rapidement se rappeler à eux, car les hôtels ne sont pas conçus pour héberger des familles, les chambres ne sont pas prévues pour y accueillir des enfants ayant besoin d'y faire leurs devoirs. « Quand j'apprends des leçons, je dois les apprendre dans les toilettes. »

Les enfants confinés dans la chambre, où peuvent également vivre leur mère, leur père ou leurs frères et sœurs, ont des difficultés d'apprentissage car ils ne peuvent faire leurs devoirs correctement. « *On est 6 personnes dans un studio, parfois quand je fais mes devoirs, je les fais par terre car mes frères sont sur la table. Si ma sœur ou mon frère ont un exposé à faire, on doit attendre jusqu'à ce qu'il finisse car la lumière et le bruit de l'ordinateur nous dérangent, alors des fois je m'endors à minuit alors que le lendemain je me lève très très tôt.* »

Dans ces conditions, le risque de déscolarisation ou d'échec scolaire est grand.



« *L'hébergement est trop éloigné des lieux de scolarité. Nécessité de prendre deux bus matin et soir… pour conserver les mêmes écoles à causes des changements d'hôtels multiples.* »

La fatigue nerveuse et physique, dont souffrent les adultes vivant dans de telles conditions, affecte tout autant les enfants. Un bénévole note que « *les parents souffrent moralement pour leurs enfants qu'ils maintiennent dans la même école. Ils trouvent indécents l'impossibilité d'obtenir une table pour travailler.* » « *C'est difficile de faire ses devoirs, il n'y a qu'une chaise et une toute petite table* » explique un jeune homme de 16 ans qui partage une chambre avec ses parents.

Jeux, loisirs, vie sociale

La vie à l'hôtel ne semble pas permettre aux enfants d'accéder à des activités culturelles et de loisirs leur permettant de se construire et de se sociabiliser. Dans certains hôtels, le bruit des enfants dérange, ils doivent donc se faire discrets, et ont parfois même la stricte interdiction de jouer aux alentours de l'hôtel. « Les enfants n'ont pas le droit de jouer sur la pelouse de l'hôtel. » « Les hôteliers ne supportent pas le bruit des enfants. »

Extraits de témoignages :

« Nous avons été informés que le propriétaire de l'hôtel ne veut plus que les enfants jouent dans la cour autour de l'hôtel où ils habitent, or cet espace est totalement clos et sans danger (il servait autrefois de parking.) Les enfants n'ont donc que la rue du Promenoir pour jouer ! Cette impasse donne sur une avenue à forte circulation et tout à côté, il y a un grand bassin de récupération des eaux ou les dangers ne sont pas moindre.»

La vie sociale des enfants est réduite voire inexistante, car ils ne peuvent pas inviter de camarades d'écoles à la maison, ou se retrouver pour préparer des exposés, ce qui est très mal vécu par ces derniers.

Extraits de témoignages :
« Les enfants ont honte devant leur camarade, l'aîné qui a 19 ans ne supporte plus la situation. »
« A l'école, mon fils s'est fait traiter de clochard parce qu'il vit à l'hôtel. D'autres enfants ont reçu les mêmes critiques. Pour les enfants, cela fait mal. Ils ont des amis à l'école quand même mais dès qu'ils parlent de leur vie à l'hôtel, les rapports changent. Un jour, la mère d'un ami de mon enfant a voulu nous raccompagner en voiture. Ce jour-là, elle a découvert où on habitait, les rapports n'étaient plus comme avant. Elle nous a ramené des habits, des jouets. Elle a eu pitié. »

Il est compliqué voire impossible que les enfants vivant dans ces conditions puissent se construire et devenir pleinement les citoyens de demain. Il est inconcevable que le système mis en place par notre société fragilise autant les parents et les enfants contraints de vivre à l'hôtel. Grandir c'est aussi se construire des souvenirs…

Quels souvenirs auront tous ces citoyens de demain de leurs années d'enfance passées à l'hôtel ? Quelle foi en l'avenir leur permet-on d'avoir alors même qu'ils sont les témoins des dysfonctionnements d'un système qui fragilise leurs parents ?

Extraits de témoignages :
« C'est un stress quotidien. Il suffit que les enfants fassent un petit bruit et là tu arrives sur eux et tu leur hurles dessus en leur disant on va être dehors. Tu tortures tes enfants au final.»

Loin de stabiliser, la vie en hôtels marquée par l'éloignement, les ruptures et le ballotage accentue ou crée de nouvelles fragilités chez les personnes. La situation des enfants grandissant dans un tel milieu est particulièrement alarmante. Les résultats de l'enquête mettent en avant la volonté des personnes de s'intégrer, de s'entraider et d'avoir une vie sociale notamment par leur engagement dans des associations, seuls lieux leur offrant aujourd'hui la possibilité d'exister, de se faire entendre et de partager leur savoir-faire.

PARTIE III

PROPOSITIONS

Le Secours Catholique a pour missions : la rencontre, l'accompagnement, la sensibilisation des citoyens et l'interpellation des pouvoirs publics. Le Secours Catholique appelle chacun à prendre ses responsabilités. Cet appel est lancé aussi bien aux élus, qu'à chacun d'entre nous dans nos communes. La pauvreté est devenue structurelle et non plus conjoncturelle. Il est donc urgent de mettre en œuvre une politique publique solidaire, qui place les personnes en situation de précarité au cœur de notre société. Tous les dispositifs socio-économiques doivent être réinterrogés. **Il faut changer de cap !** Le logement pérenne et autonome doit être développé impérativement. L'analyse des réponses et des témoignages recueillis nous conduit à émettre une série de propositions susceptibles d'améliorer les conditions d'hébergement en hôtel (I) et d'alimenter les réflexions sur la recherche de solutions alternatives à ce type d'hébergement (II):

I - Améliorer les conditions d'hébergement à l'hôtel :

A. Réformer l'hébergement d'urgence à l'hôtel :
Effectuer un contrôle régulier de la qualité de la prestation de l'hôtelier et de la qualité des conditions d'accueil à l'hôtel : les hôteliers reçoivent de l'argent public pour accomplir la mission qu'ils effectuent. Ils devraient ainsi avoir à respecter des normes afin d'éviter tous les comportements déviants évoqués par les personnes qui en arrivent à craindre l'hôtelier par peur de perdre une place à l'hôtel.

Une charte d'engagement doit être signée avec chaque hôtelier pour garantir la qualité de la prestation (comportements, conditions d'hygiène et de salubrité, dignité des personnes, affichage du règlement intérieur etc...) et le respect des personnes hébergées**.**
Un contrôle régulier doit permettre de vérifier la qualité de l'accueil dans les hôtels. Si celle-ci n'est pas respectée aussi bien au niveau du comportement que de la qualité de l'hôtel, du respect des personnes et de leur dignité, il conviendrait alors de résilier la collaboration avec cet hôtel.
Un signalement anonyme : il est nécessaire de mettre en place une plateforme téléphonique anonyme pour permettre aux personnes hébergées de signaler tout dysfonctionnement dans le comportement d'un hôtelier, dans le fonctionnement de l'hôtel et la qualité des lieux. Cette plateforme doit être indépendante des opérateurs (115, Croix-Rouge) pour éviter tout conflit d'intérêt et toute confusion dans les missions (gestion des places, suivi social, rapport hôtelier etc…). L'anonymat et l'indépendance de cette plateforme sont des gages pour que les personnes puissent s'exprimer librement, sans la crainte de perdre leur place d'hébergement à

l'hôtel et sans la peur d'éventuelles représailles. Cette plateforme d'écoute serait un outil pour considérer davantage les personnes comme des individus et non pas comme des pions à placer.

Réorganiser la réponse à l'urgence : Le dispositif d'urgence actuel provoque de l'errance institutionnelle**.** Pour que l'hébergement soit un véritable tremplin entre la rue et l'insertion, trois conditions doivent être réunies :

- un accueil personnalisé, rassurant et de qualité de la part de l'opérateur, de manière à permettre à la personne de comprendre le dispositif dans lequel elle arrive.
- la réalisation d'un diagnostic social par un personnel qualifié et la garantie d'une orientation vers un accompagnement adapté.
- une durée de séjour non définie préalablement et sans risque de remise à la rue.

Cesser le ballotage : Le système d'hébergement français a été conçu avec l'idée qu'une sortie rapide du dispositif était souhaitable et possible. Les personnes ne devaient donc pas s'installer, il fallait les mettre en mouvement (courte durée de prise en charge). Ce système se caractérise notamment par le ballotage d'hôtel en hôtel qui est obsolète. Quel est le sens de ce fonctionnement, à l'heure où l'hôtel n'est plus une réponse à l'urgence, si ce n'est organiser volontairement l'exclusion de ces ménages qui n'ont plus d'ancrage social, ni de véritable suivi social leur donnant les moyens de s'insérer par elles-mêmes ? Il est nécessaire de proposer une place d'hébergement stable adaptée à la situation des familles. L'hébergement des familles doit prendre en compte par exemple le lieu de scolarisation des enfants.

Dépasser la gestion de la pénurie : Dans un contexte de manque de places disponibles, nous percevons clairement les dérives d'exclusion et d'exploitation du marché de la misère : l'hôtellerie sociale est devenue une source de revenus facile et rentable pour certains hôteliers qui ne se soucient guère du bien-être des personnes hébergées. S'ajoute à cela un fatalisme cruel qui condamne aussi bien les personnes concernées que les acteurs de l'urgence à une résignation effroyable. Il est nécessaire de :

- Cesser les collaborations avec des acteurs profitant de ce nouveau marché hôtelier.
- Chercher de nouveaux acteurs pour capter des places d'urgence dignes et augmenter l'offre, par exemple auprès de gestionnaires de chambres d'hôtes, de gîtes, des communautés religieuses etc…
- Développer un partenariat avec la plateforme AirbnB[1] ou s'en inspirer, pour utiliser des logements privés, proposés à la location par des propriétaires sur des courtes durées (nuit, semaine, week-end). L'offre existe et n'occasionne aucun coût en termes de construction. Elle permettrait de développer une offre respectueuse des personnes tout en s'inscrivant dans une logique citoyenne, de sensibilisation des propriétaires et de solidarité. Si l'hôtellerie sociale est un marché, autant le développer avec des principes responsables.
- Transformer les hôtels en de véritables lieux d'hébergement de manière à garantir la qualité du lieu. Il convient de réhabiliter, voire de racheter les hôtels pour les transformer de manière à ce que le cadre de vie proposé soit digne. Des réflexions sont en cours entre les opérateurs de l'hébergement et les bailleurs sociaux. Il faudrait expérimenter cette piste rapidement.

B. Renforcer l'accès aux droits et l'accompagnement social

Offrir une domiciliation sur la commune de résidence : la personne devrait pouvoir bénéficier d'une domiciliation au Ccas à proximité du lieu de son hébergement (afin de créer une attache territoriale et de bénéficier d'un accompagnement social)

Améliorer le suivi social des personnes en fonction du lieu d'hébergement à l'hôtel, en lien avec les Ccas et/ou les services sociaux de secteur départementaux. Ces personnes ne peuvent rester à la marge des dispositifs sociaux existants localement.

Instruire des dossiers Dalo/Daho : l'idée est prendre davantage en compte ces personnes dans les politiques publiques. En favorisant l'accès au Dalo ou Daho, cela permettrait d'une part de les rendre visibles et d'autre part d'offrir la possibilité aux personnes d'obtenir une solution satisfaisante, à condition qu'elles remplissent les conditions d'éligibilité.

Offrir un accompagnement pour régulariser les situations administratives d'une partie des personnes hébergées en hôtel. L'absence d'accompagnement constitue un véritable frein à l'insertion de ces ménages pour accéder aux dispositifs de droits communs (logement social, places d'hébergements etc.)

C. Offrir un avenir aux enfants à l'hôtel et préserver le cadre familial :

Héberger à proximité du lieu de scolarisation. Pour ces enfants vivant à l'hôtel, l'école offre un cadre rassurant, où ils développent des habitudes. Ils y créent des relations et y retrouvent une certaine insouciance. Il apparaît nécessaire de stabiliser le lieu d'hébergement ou de le proposer à proximité de leur école, afin de maintenir une scolarisation stable, régulière et faire de

1. Une communauté basée sur le partage : Airbnb est né en 2008, lorsque deux créateurs disposant d'une chambre d'amis ont accueilli trois voyageurs qui cherchaient un endroit où dormir. Aujourd'hui, des millions d'hôtes et de voyageurs choisissent de créer un compte Airbnb gratuit pour publier leur annonce ou réserver des logements uniques partout dans le monde. https://www.airbnb.fr/help/getting-started/how-it-works

l'école un repère dans la vie de ces enfants, en limitant les temps de parcours entre l'hôtel et l'école.

Mobiliser l'Unicef sur les conditions de vie à l'hôtel des enfants en France : Il n'est pas acceptable que des enfants soient contraints de grandir à l'hôtel dans des conditions exécrables, impactant leur santé, leur épanouissement personnel et leur avenir. Des études plus approfondies et un plaidoyer de grande ampleur, pilotés par une structure telle que l'Unicef et son réseau de villes amies, devraient permettre de faire évoluer les choses.

Loisirs et éducation : il est essentiel de réfléchir, avec les acteurs institutionnels et associatifs, aux modalités permettant aux enfants de pratiquer des activités extra scolaires, propices à leur plein épanouissement. Le fait d'être à l'hôtel ne doit pas être un facteur d'exclusion des activités leur permettant de s'amuser, de jouer, de découvrir, de grandir et de devenir, à terme, un citoyen à part entière.

Préserver les liens familiaux : il faut veiller à ce que les liens familiaux soient préservés dans le respect des personnes et envisager des modes d'actions qui offrent à la famille de vivre des moments leur permettant d'échapper quelques heures, voire quelques jours de la vie à l'hôtel. Les familles devraient pouvoir envisager de participer à des sorties culturelles, des séjours de vacances sans avoir peur de perdre leur place à l'hôtel, ni d'être suspectées d'avoir d'autres solutions d'hébergement.

Défendre le droit à l'alimentation : il est primordial de permettre aux familles de se nourrir correctement, dans des conditions saines et avec un équipement adapté (individuel ou collectif). Plusieurs actions peuvent être envisagées au sein des hôtels ou à l'extérieur, en fonction de l'équipement prévu dans les hôtels.

II - Mettre en place des alternatives à l'hôtel :

A. Sortir du modèle d'hébergement à l'hôtel :
Reloger les personnes en capacité de vivre dans un logement pérenne : parmi les personnes hébergées à l'hôtel, certaines, sont en capacité de vivre dans un logement pérenne. Elles sont à l'hôtel car l'accès au logement est difficile. Elles sont autonomes et possèdent des revenus réguliers. Il est donc primordial que ces personnes puissent être logées. Cela leurs permettrait d'une part de vivre dignement en les sortant rapidement de ce dispositif et d'autre part de libérer des places d'hôtel.

Développer des alternatives : C'est le 7ème vœu prononcé en janvier 2014 par le collectif des associations unies :

2. Positionnement du Secours Catholique sur l'utilisation des lois de réquisitions : qu'aujourd'hui des familles soient contraintes de vivre à la rue fait honte à notre République ! Personne à la rue ! Affichait l'un de nos visuels de campagne présidentielle 2012. La crise du logement est si grave, que tous les moyens doivent être mobilisés pour y remédier. La réquisition en est un, qui doit être utilisé en même temps que tous les autres moyens facilitant l'accès au logement. Il s'agit d'une loi ancienne, qui doit être appliquée et modifiée pour être mise en œuvre plus efficacement. La réquisition de logements vides ne résoudra pas à elle seule cette crise du logement, il serait illusoire de le laisser penser. Son application peut néanmoins permettre à des milliers de familles de retrouver un toit, ce qui n'est pas négligeable. De plus, la réquisition a une portée symbolique : elle participe à la prise de conscience de la crise du logement et peut être un levier pour remettre en location des milliers de biens immobiliers. Il ne s'agit pas d'une "spoliation", tout au plus d'une "privation temporaire" du droit de jouissance, qui vient rappeler aux propriétaires qu'un bien immobilier sert avant tout à loger, non pas à spéculer. D'une certaine façon, il s'agit de contraindre un propriétaire qui garde un logement vide, à recevoir un loyer.

3. Comité de Suivi Dalo, 6ème Rapport, « Droit au logement : rappel à la loi », novembre 2012.

« *trouver des alternatives à l'hôtel dans une stratégie de logement d'abord en accentuant la production de logements réellement accessibles aux plus démunis et en mobilisant tous les leviers disponibles : logements d'insertion gérés par les associations, intermédiation locative, pensions de famille, doublement de la production de PLAI…* » Concernant la production, il convient de construire massivement des logements sociaux à loyers abordables. L'insuffisance de ressources ne doit plus être un motif de rejet pour accéder au logement social.

Mobiliser le parc privé afin de reloger les ménages qui pourraient s'y loger et de désengorger les places d'hébergement. Cette opportunité n'est que peu utilisée, ou de façon très territorialisée. Il est nécessaire de mettre en œuvre à cette fin un plan d'urgence francilien afin de :

- Poursuivre la mobilisation des logements vacants : en assurant un suivi des logements assujettis à la taxe sur les logements vacants, et, en cas de vacance injustifiée, en recourant le cas échéant à la réquisition[2];
- Lancer un programme d'acquisition de logements vendus libres d'occupation, par le biais de la Caisse des dépôts et consignations et des bailleurs sociaux[3] ;
- Redéployer le conventionnement des logements privés, qui a drastiquement baissé ces dernières années;
- Remettre à plat les dispositifs de défiscalisation liés au logement et leurs contreparties sociales.

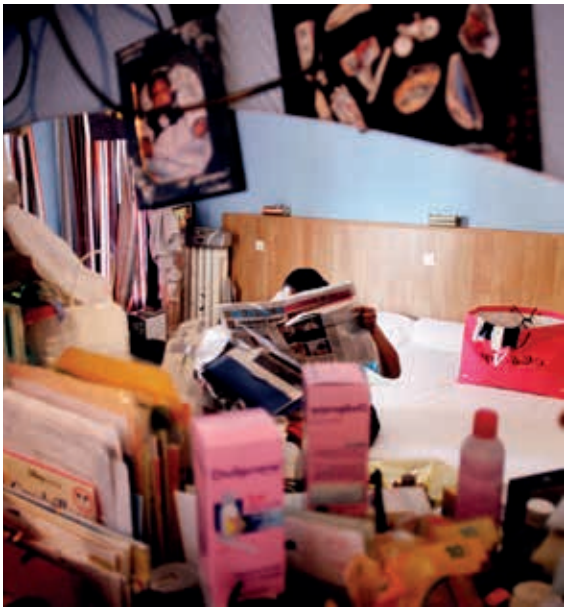
Publier une étude sur les coûts de l'hébergement à l'hôtel et l'impact sur la dignité des personnes : il existe certaines données chiffrées mais cela n'est pas suffisant pour rendre compte du montant total des coûts relatifs à l'hébergement en hôtel dont la mission actuelle ne répond plus à la simple urgence. Cette étude doit faire consensus pour réinvestir une partie de cette somme dans des solutions durables et adaptées aux situations des personnes qui ne sont plus dans l'urgence**.**

B. Offrir un hébergement à toutes les personnes en détresse :

Sortir de la gestion par public : le public de la rue s'est transformé et diversifié, du «clochard » aux familles à la rue, en passant par les marginaux et les salariés qui dorment dans leur voiture. Désormais, il est essentiel d'adapter les dispositifs aux personnes et non les personnes aux dispositifs. Cette logique renforce l'exclusion de certains publics, à l'image des personnes seules qui finissent par ne plus appeler **le 115 car elles ne rentrent plus dans les « publics prioritaires ».**

Promouvoir un hébergement digne et pérenne, toute l'année : le logement et l'hébergement (liberté fondamentale reconnue par le Conseil d'État en février 2012) sont des droits et méritent une politique plus ambitieuse que le soulagement d'un cas de conscience saisonnier. La vie de chaque personne est digne d'intérêt, quelle que soit la saison. Les principes d'accueil inconditionnel et de continuité[4] doivent être appliqués. L'hébergement est plus qu'un simple toit sur la tête, c'est un lieu pour commencer à se poser, reprendre confiance, avoir à nouveau des envies et des projets. Ce n'est pas seulement un lieu pour s'abriter, mais aussi un lieu de vie. Parole d'une personne hébergée : « *Tout ce que tu fais, c'est provisoire. Mais on n'est pas dans la vie pour seulement manger et dormir, on est là pour faire quelque chose* ». La personne ne se définit pas seulement en termes de besoins, elle est un être de parole et de relations.

Développer l'offre de places en Cada[5] : le principe d'accueil des demandeurs d'asile doit être en priorité matérialisé par une admission en Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada), assurant au demandeur un accueil, un hébergement ainsi qu'un accompagnement social et administratif (art. L.348-2 CASF). Dans le contexte actuel, le collectif des associations unies avait exprimé un 8e vœu en 2014, qui « *concerne la prise en charge des migrants et la réforme de l'asile. Les conditions d'hébergement et d'accompagnement des demandeurs d'asile sont aujourd'hui scandaleuses : seulement 30 % d'entre eux obtiennent une place en Cada, les autres sont renvoyés vers de l'hôtel, le 115 ou la rue au mépris du droit et des engagements internationaux de la France. Alors que le gouvernement a annoncé une réforme de l'asile pour 2014, nous demandons au Président une loi de programmation de place Cada (15 000 à 20 000 places supplémentaires sont nécessaires) permettant un accueil digne et respectueux des droits fondamentaux des personnes.* »



4. Le principe de l'accueil inconditionnel : Le code de l'action sociale et des familles (CASF) réglemente l'accueil et la prise en charge dans les structures d'urgence de « toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale ». Ces personnes ont « accès à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence » (article L.345-2-2 CASF). Le principe de continuité La loi relative au droit au logement opposable de mars 2007 a introduit un principe de continuité de l'hébergement en centre d'urgence. Ainsi, toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 ajoute à ce principe celui d'un droit à l'accompagnement personnalisé des personnes accueillies dans ces établissements. Toute remise à la rue non souhaitée étant interdite, le juge des référés a suspendu plusieurs décisions du préfet du Rhône mettant fin à l'hébergement d'urgence de familles qui invoquaient la méconnaissance du dispositif de veille sociale, et implicitement, le non-respect du principe de continuité de l'hébergement. (TA Lyon, 1er mai 2010 n° 1002646).

5. L'accueil et la protection des demandeurs d'asile répondent à une obligation internationale que la France s'est engagée à respecter lorsqu'elle a signé la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés. Au niveau européen, la directive 2003/9/CE du 27 janvier 2003 prévoit que L'État doit fournir aux demandeurs d'asile « le logement, la nourriture et l'habillement, […] en nature ou sous forme d'allocation financière ou de bons, ainsi qu'une allocation journalière ». Il doit par ailleurs prendre les mesures qui leur garantissent « un niveau de vie adéquat pour [leur] santé » et pour « assurer [leur] subsistance ».

C. Optimiser le dispositif Solibail[6] (ou Louez Solidaire à Paris) :
Si les deux conditions, présentées ci-dessous, ne sont pas appliquées, le développement de l'offre Solibail ne sera alors qu'un pansement de plus pour soigner la plaie de la crise du logement et de l'hébergement en Ile-de-France. Il convient avant tout de :
Mobiliser l'offre Solibail à bon escient : selon le Siao Paris[7], « il est fréquent que nous orientons vers Solibail des ménages prêts au logement durable, « par défaut ». L'accès à Solibail se substitue donc à l'accès au logement pérenne […] il nous paraît essentiel de faciliter l'accès au logement social des ménages hébergés à l'hôtel n'ayant pas d'autre difficulté d'insertion que le logement. » Si cette préconisation du Siao Paris est appliquée, cela permettrait de libérer des places en Solibail pour les familles qui ne pourraient accéder directement à un logement social ainsi que des places à l'hôtel pour revenir à la mission première de ce dispositif d'urgence.

Favoriser l'accès à Solibail pour les ménages aux faibles ressources : « afin d'éviter l'allongement du temps de séjour à l'hôtel des familles, et leur permettre de meilleures conditions de vie, nous préconisons d'indexer la participation financière des ménages au montant de leurs revenus. […] ainsi, le critère financier ne serait pas un obstacle à l'accès à Solibail. »

6. Solibail est un dispositif d'intermédiation locative permettant à un propriétaire privé de louer son logement à une association expérimentée, conventionnée par la préfecture, qui devient son locataire. L'association assure le paiement des loyers mensuels et des charges, l'entretien et la remise en état du logement s'il y a lieu (hors vétusté normale). Les occupants du logement sont accompagnés durant toute la durée de leur contrat par l'association. http://www.territoires.gouv.fr/spip.php?page=accueil-sous-site&site=35

7. Rapport SIAO 75 Insertion , assemblée générale 11 avril 2014.

CONCLUSION

Cette étude est une première étape au Secours Catholique. Elle permet d'objectiver les informations de terrain remontées par les bénévoles et devrait aboutir à la création à terme d'un observatoire du mal-hébergement. Cet observatoire aurait pour mission d'analyser les conditions de vie des personnes, à partir des actions menées par le Secours Catholique (auprès des personnes vivant à l'hôtel et des personnes accompagnées tout au long de la procédure Dalo).

L'enquête a mobilisé les bénévoles dans les différents lieux d'accueils et de rencontre des équipes locales ou thématiques du Secours Catholique. Ce fut une occasion d'aller davantage à la rencontre des personnes et de mieux appréhender ce qu'elles vivent. Cette démarche offre à présent un véritable support d'animation aux délégations départementales pour agir avec les personnes auprès des collectivités locales concernées, afin de redonner de la dignité et de favoriser leur insertion sociale. C'est pourquoi, le Secours Catholique demande aux pouvoirs publics d'organiser des états généraux de l'hébergement à l'hôtel dans le but de réunir tous les acteurs concernés et de modifier le système actuel. Permettre à tous de vivre dans un logement décent demande donc plus que jamais une mobilisation générale.

L'élaboration de la démarche d'enquête et du questionnaire s'est faite avec des personnes vivant à l'hôtel. Ce fût un temps de travail extrêmement riche et précis sur les réalités de vie et les mécanismes en jeu dans l'exclusion des personnes (santé, école, services sociaux, travail, loisirs…) Nous devons aller plus loin en créant des espaces de consultation des personnes, en lien avec les institutions concernées, afin de leur donner une place et une parole. Dans ce sens, nous souhaitons que la loi 2002-2, qui rénove l'action sociale par le renforcement des droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux, soit appliquée aux personnes vivant à l'hôtel. Cette démarche permettra, d'une part, de mieux reconnaître les personnes en fragilité comme un « résident citoyen » et d'autre part, de mieux prendre en compte leur parole. Il convient de développer de nouvelles formes de participation qui permettront d'améliorer les dispositifs d'urgence et de mettre en place des alternatives à l'hôtel, adaptées aux besoins des personnes dans le respect de leur dignité.

L'hôtel n'est qu'un palliatif, et comme tout palliatif, il a des effets secondaires. Lorsque l'on a des douleurs, on prend des comprimés pour les soigner. Mais les comprimés à la longue donne mal à l'estomac. Dans notre cas, « les douleurs » : c'est le mal-logement ! « Les comprimés » : c'est l'hôtel ! Et c'est du mal d'estomac que nous traitons à travers ce rapport, du « dommage collatéral » en quelque sorte. Nous ne pouvons pas nous contenter de cela. A l'image du plein emploi, il faut que les pouvoirs publics visent le « plein logement » si l'on veut réellement dépasser les conditions de vie imposées aux personnes vivant à l'hôtel. « L'hôtel, c'est bien pour dépanner, mais c'est dur à vivre. On ne peut pas avoir le confort d'un chez soi.»

Annexe 1 Signalement de situations d'hébergement en hôtel région Ile-de-France

Date :

Département et ville :

FICHE RENSEIGNÉE PAR :

Bénévole
Etes-vous bénévole au SC ?
- ○ Oui
- ○ Non

Equipe/activité

Autre
Vous êtes
- ○ Personnes concernées
- ○ Voisins d'hôtel
- ○ Association

Nom

Depuis combien de temps connaissez-vous la/les personne(s)

Contact :

Comment avez-vous eu connaissance de la/des personne(s) :
(Plusieurs choix possibles)
- ○ Equipe locale
- ○ Equipe de rue
- ○ Accueil de jour
- ○ Permanance dalo
- ○ Commission des aides identité :

IDENTITÉ :

Vous êtes

- ○ Famille
- ○ Personne seule
- ○ Femme
- ○ Homme

Nom
(facultatif)

Téléphone
(facultatif)

Composition de la famille :
Nombre d'adultes :

Nombre d'enfants :

Ages

Scolarisés :

- ○ Oui
- ○ Non

Montant des ressources :

Nombre d'adultes qui travaillent :

Nationalité :

- ○ Française
- ○ Union européenne

Hors UE titre de séjour :

- ○ Oui
- ○ Non

Monsieur

Quel titre de séjour ?

- ○ Carte de résident
- ○ Carte vie privée/vie familiale
- ○ Récépissé
- ○ Carte pour soins
- ○ Carte salarié

Précisez

Madame

Quel titre de séjour ?

- ○ Quel titre de séjour ?
- ○ Carte de résident
- ○ Carte vie privée/vie familiale
- ○ Récépissé
- ○ Carte pour soins
- ○ Carte salarié

Précisez

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

Organisme ayant orienté la famille/personne initialement à l'hôtel :

- ○ 115 Paris
- ○ Conseil général
- ○ Cafda
- ○ Association
- ○ Ccas
- ○ Psa (Paris)
- ○ Autre 115 du...

Lien avec l'organisme type, fréquence

SUIVI SOCIAL

La/les personnes bénéficie(nt)-elle(s) d'un suivi social ?

- ○ Oui
- ○ Non

Par quel organisme?

Avec quelle régularité ?

Dossier(s) en cours :
(Plusieurs choix possibles)

- ○ Demande de logement social
- ○ Dalo / Daho
- ○ Siao

La/les personnes est(sont)-elle(s) en lien avec une association ?

- ○ Oui
- ○ Non

CONDITIONS D'HEBERGEMENT

(à remplir obligatoirement)

Motifs de l'hébergement en hôtel :

- ○ Rupture d'hébergement en centre
- ○ Arrivée sur le territoire
- ○ Sortie de prison
- ○ Sortie d'hôpital
- ○ Expulsion
- ○ Violences intrafamiliales
- ○ Sortie de Cada
- ○ Rupture de prise en charge par l'Ase à 18 ou 21 ans

Autres :

ÉTAT GÉNÉRAL DE LA CHAMBRE (PROPRETÉ, SALUBRITÉ)
État général de la chambre
(Plusieurs choix possibles)
- ○ Humidité
- ○ Moisissures
- ○ Cafards
- ○ Rats
- ○ Autres nuisibles
- ○ Possibilité de cuisiner
- ○ Possibilité d'accueillir des visites

ELÉMENTS DE CONFORT
Accès aux WC ?
- ○ Oui
- ○ Non

Où ? (Plusieurs choix possibles)
- ○ Palier
- ○ Chambre
- ○ Autre étage

Accès à la douche?
- ○ Oui
- ○ Non

Où?
- ○ Palier
- ○ Chambre
- ○ Autre étage

LE CAS ÉCHÉANT, DISTANCE DE L'HÉBERGEMENT PAR RAPPORT :
Au lieu de travail :
- ○ - 1 h
- ○ 1 à 2 h
- ○ + 2 h

Au lieu de scolarisation des enfants :
- ○ - 1 h
- ○ 1 à 2 h
- ○ + 2 h

Au lieu de domiciliation :
- ○ - 1 h
- ○ 1 à 2 h
- ○ + 2 h

Au lieu de suivi social :
- ○ - 1 h
- ○ 1 à 2 h
- ○ + 2 h

Contribution financière de la famille :
- ○ Oui
- ○ Non

Contribution financière

Accueil des hôteliers :
- ○ correct
- ○ incorrect

Nombre de chambres :

Superficie moyenne par chambre :
en m²

Commentaires sur la qualité de l'hôtel / les relations avec l'hôtelier

CONSEQUENCES DE LA VIE A L'HÔTEL (à remplir obligatoirement)

La personne/famille est-elle satisfaite de vivre à l'hôtel ?
- ○ Oui
- ○ Non

Les raisons d'insatisfaction
cocher les raisons d'insatisfaction ci-dessous (plusieurs choix possibles)
- ○ Problèmes de santé physique
- ○ Douleur morale
- ○ Rupture des liens familiaux/amicaux
- ○ Refus d'intervention des pompiers/ médecin
- ○ Perte d'emploi
- ○ Dégradation de la scolarité / déscolarisation des enfants
- ○ Isolement

Autres

Ancienneté de l'hébergement en hôtel?

- ○ - 1 an
- ○ 1 à 2 ans
- ○ 2 à 4 ans
- ○ + 4 ans

Fréquence des ruptures d'hébergement au cours des 3 derniers mois ?

- ○ Tous les jours
- ○ Tous les 15 jours
- ○ Tous les mois

Y a-t-il eu des passages à la rue au cours des 3 derniers mois :

- ○ Oui
- ○ Non

Date de prise en charge dans le dernier hôtel :
Début et fin de prise en charge

Commentaire libre :

ACTIONS ET PROPOSITIONS

Actions déjà engagées par les écoutants
(Plusieurs choix possibles)

- ○ Démarches administratives
- ○ Aides financières
- ○ Echanges conviviaux
- ○ Action institutionnelle
- ○ Accès au droit
- ○ Aides matérielles

Autres

Difficultés rencontrées pour améliorer les conditions de vie à l'hôtel des familles ou pour leur permettre d'accéder à une situation plus digne :
Difficultés rencontrées pour améliorer ?

Propositions

TEMOIGNAGE
Recueil de la parole de(s) la personne(s) rencontrée(s)

Annexe 2

« Je ne peux plus... » Le 115 ne répond plus

10 octobre 2012 - Par Friture Mag

L'ensemble du personnel de la veille sociale (115, PAIO, EMSS) de Haute-Garonne exerce depuis jeudi dernier son droit de retrait. Une rencontre s'est déroulée le mardi 9 après-midi entre les représentants des services de l'État (Sous-Préfète et directrice départementale de la cohésion sociale), de la ville et du Ccas (Adjointe au maire, directrice et secrétaire général du Ccas) et l'ensemble de l'équipe salariée de la veille sociale pour tenter de trouver des solutions pérennes. Nous publions le témoignage édifiant d'un travailleur social sur ses conditions de travail. A lire sur www.frituremag.info

Les pouvoirs publics, État et ville, se sont engagés à tout mettre en œuvre dans les prochaines semaines pour améliorer la situation de l'hébergement d'urgence en Haute-Garonne. Des pistes ont été évoquées, mais sous réserve des enveloppes budgétaires qui seront allouées dans le cadre du plan hivernal.

De ce fait, il a été décidé aujourd'hui de poursuivre l'exercice du droit de retrait.

Témoignage d'un membre de l'équipe de la veille sociale de Haute-Garonne (11, PAIO, EMSS), qui use de son droit de retrait depuis quelques jours.

« Je suis travailleur social sur la veille sociale départementale de la Haute-Garonne. J'ai pour mission d'accueillir, d'informer et d'orienter les personnes les plus démunies en intervenant sur les trois services : le 115, le PAIO ou l'EMSS. J'ai surtout pour mission de faire valoir les droits des personnes, notamment le droit à l'hébergement et au logement.

Depuis jeudi dernier j'use de mon droit de retrait car je me sens en situation de danger imminent. Je ne peux plus assurer correctement et sereinement ces missions. Je suis en souffrance sur mon lieu de travail. Je travaille depuis de nombreuses années sur le service, j'ai acquis de l'expérience. J'ai toujours exercé ces missions en toute connaissance des difficultés.

Mais aujourd'hui :
Je ne peux plus répondre à l'appel d'une femme sur le 115, en espérant qu'elle soit victime de violence conjugale, seule situation qui me permet actuellement de trouver une solution d'hébergement.

Je ne peux plus, suite au signalement d'un citoyen bienveillant, rencontrer un homme installé sur un trottoir le soir à 22h et lui dire que je ne peux pas répondre positivement à sa demande d'hébergement. Je ne peux plus rappeler ce citoyen et lui dire que la personne va passer la nuit sur le trottoir et que finalement son appel n'a servi à rien. Je ne peux plus rencontrer une famille dans la rue la nuit et évaluer la situation sereinement, sachant qu'alors que je lis la fatigue dans les yeux des enfants je vais devoir lui dire que je n'ai pas de solution.

Je ne peux plus comme seule réponse à une demande d'hébergement me résigner à ne donner qu'un duvet.
Je ne peux plus rencontrer, à la gare le soir, une femme fragile, épuisée, désespérée qui me demande de la protéger sachant que je vais lui répondre qu'elle va devoir passer la nuit dehors lorsque la gare va fermer et qu'elle sera alors encore plus en danger.

Je ne peux plus recevoir une famille sans hébergement au Paio, en espérant qu'elle va me dire qu'un des enfants souffre d'une maladie grave ou qu'elle a été victime de sévices, car je suis en quête d'éléments dramatiques qui me permettraient d'éventuellement lui proposer quelques nuits de repos à l'hôtel.

Je ne peux plus accueillir correctement un homme qui se retrouve brutalement dans une situation de dénuement et qui se sent amoindri car je sais que sa situation risque d'empirer sachant que je n'ai pas de solution à lui proposer.

Je ne peux plus recevoir une famille en sachant que je vais être tenté de proposer au père de se séparer du reste de sa famille car cela pourra peut-être me permettre de mettre la mère et les enfants à l'abri.

Je ne peux plus voir la santé d'hommes et de femmes se dégrader de jour en jour, voire des personnes mourir à la rue, faute de solution d'hébergement adapté.

Je ne peux plus voir les larmes dans les yeux des femmes et des enfants que je suis sensé aider ou dans les yeux de mes collègues entre deux entretiens difficiles.

Je ne peux plus exercer mes missions dans la mesure où je ne peux plus faire valoir un droit reconnu comme fondamental, le droit à l'hébergement et au logement. »
Salariés de la veille sociale départementale exerçant comme notre collègue notre droit de retrait, nous nous retrouvons dans ce témoignage.

Hommage aux morts de la rue. 18 mars 2014. Place de la République

Monique Maitte - Collectif SDF Alsace

Bonjour camarades morts de la rue, bonjour à vous les vivants.

Camarades vous voici entre la terre et le ciel réunis pour vous accueillir dans le silence, sur lequel je viens poser mes mots, moi la survivante, venue vous raconter à tous mon échappée belle.

Huit ans, à chercher le coin tranquille où se poser, un coin oublié de la ville et de tous ses bipèdes. Un coin où se tenir à l'écart de la violence, de toutes les maltraitantes humaines et administratives.

Un endroit à l'écart de toutes les litanies, des regards humiliants, de tous les interdits et ce n'était jamais dans les hébergements d'urgence.

J'acceptai parfois une nuit au chaud, une mise à l'abri sans suite ni raison. De la mise à l'abri dans des lieux infâmes où la violence nous suivait.

Huit ans à survivre la peur au ventre, la peur rentrée. Il ne fallait pas se plaindre « *car c'était mieux que rien* » comme ils disent et parce que la menace de la liste noire était réelle et lourde de conséquences… Enfin je le croyais.

Je suis passée par une multitudes d'associations et rencontré beaucoup de travailleurs sociaux, l'essentiel que j'ai obtenu d'eux se résume en un mot : NON.

NON il n'y a pas de place ;

NON je ne peux vous donner de ticket pour la douche ;

NON vous ne pouvez pas choisir…

Avec parfois quelques subtilités…

Il y a plus malheureux que vous ;

J'ai d'autres dossiers à traiter ;

Et, après tout, vous n'avez que ça à faire !

L'absurdité aussi.

Si vous étiez alcoolique ou malade, j'aurais de quoi appuyer votre démarche.

Merde. Merde alors, j'étais trop bien pour eux et surtout, pas assez souple.

Mais moi, moi je n'ai jamais eu l'art de la marche tout droit, surtout face à l'absurdité, à la surdité de ce monde.

Et la rue ? La rue ne serait-elle pas plus souple, plus facile à dompter ? Sa violence n'était-elle pas plus franche ?

Chaque jour n'était qu'une galère à passer et je réalisai que le seul choix que l'on me laissait, sans le dire, était dans choisir le cadre.

Entrer dans le jeu épuisant des dispositifs, des décrets, des règlements pour obtenir de passer lentement à ce qui me semblait être, un autre enfermement.

OU

Entrer vraiment dans la rue, s'y fondre, faire son trou…

J'avais pour fidèle compagne, la poésie. Avec elle, toutes les rues de Strasbourg « Hommage aux morts de la rue ». 18 mars 2014. Place de la République

m'appartenaient. Strasbourg était mon lieu, toute entière.

J'habitais enfin. Des ponts, j'habitais des zones d'ombres puis, j'habitais le squat, la réquisition.

Avec des copains nous avons trouvé une baraque abandonnée comme nous, nous l'avons retapée, beaucoup travaillé et y avons créé notre famille.

Tous très différents mais allant dans le même sens, simplement.

Tous portés par le même espoir «demain», être là demain, être tout simplement.

Être, toxicomane, alcoolique, jeune, vieux, homme, femme, d'ici ou d'ailleurs ; rien de cela, aucune étiquette n'avait d'intérêt pour nous.

Nous étions une famille recomposée, une famille magnifique.

On m'avait collé une étiquette «femme victime» de laquelle on déduisait des comportements, on parlait à ma place, on pensait pour moi un mieux qui ne me convenait pas du tout.

Et, j'étais là, dans ce squat, enfin libre. .

À partir de là nous pouvions enfin, redevenir visibles et voir.

Tout s'est enchainé, nous avons créé un blog, envahi les réseaux sociaux, prit un nom ; Collectif SDF Alsace, depuis 8 ans maintenant.

Nous voulions nous faire entendre et montrer au monde que nous pouvions penser par nous-mêmes, que nous étions porteurs d'idées nouvelles…

Nous voulions participer aux réunions, participer aux projets qui nous concernaient.

Il s'agissait de nos vies et nous voulions agir.

Ça ne s'est pas tout à fait passé comme ça.

Le rejet est installé dans toutes les administrations, toutes les associations, tous les esprits. Le rejet de nous va au-delà, il est immense, il vient de toute la société.

C'est dans cette famille, dans la solidarité qui en est le moteur, sans faille, sans reculade que je me suis retrouvée, puis reconstruite. Sans oublier les rencontres faites dans la rue, les semeurs de graines.

Aujourd'hui, c'est de là, que j'ai acquis mon petit appartement, trop cher, mon emploi, mal payé.

Mais JE est vraiment là, JE est de retour parmi les vivants.

L'espoir semblait fragile. Mais il n'y a plus fou mes amis, pas plus sensationnel à vivre que ce mot, simple ; demain.

Demain… c'est bien.

INDEX DES CIGLES

APTM : association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles

AVD : association « vers et dans le logement »

Cada : centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CAFDA : coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile

CASH : centre d'accueil et de soins hospitaliers (Nanterre)

CASVP : centre d'action sociale de la ville de Paris

CCAS : centre communal d'action sociale

DAHO : droit à l'hébergement opposable

DALO : droit au logement opposable

DASES : direction de l'action sociale (Paris)

DPAS : direction de la prévention et de l'action sociale (départementale)

DRIHL : direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement

FAP : fondation Abbé Pierre

FNARS : fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale

IAU : institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France

IFRM : association « insertion des familles ROM de Moulin Galand »

INSEE : institut national de la statistique et des études économiques

PMI : protection maternelle et infantile

PSA (Paris) : Paris solidarité active

SIAO : service intégré de l'accueil et de l'orientation

Enquête sur l'hébergement à l'hôtel en Île-de-France

CONCEPTION et COORDINATION
Charlotte Niewiadomski et Victoire Le Cœur : Secours Catholique – direction France Europe – département « de la rue au logement ».
Nathalie Rouxel : Secours Catholique Ile-de-France - pilote du groupe de travail régional logement et responsable du pôle « grande exclusion, logement, migrants » délégation de Paris.
Matthieu Hoarau : chargé de la mission régionale DALO – Secours Catholique et fondation Abbé Pierre.

LES REDACTEURS
Les rédacteurs du rapport dont la coordination a été assurée par Matthieu Hoarau (mission DALO) :
Elisabeth Finon : bénévole – chargée de mission– région Île-de-France
Charline Le Corre : animatrice errance – délégation du Val-de-Marne
Christelle Lossois : animatrice hébergement/logement – délégation du Val-de-Marne
Carlos Benejam Molero : bénévole logement – délégation des Hauts-de-Seine
Elisabeth Lavaur : animatrice hébergement/logement - délégation du Val-d'Oise.
Emmanuelle Beaurain : animatrice migrants - délégation du Val d'Oise
Clotilde Caillaut : animatrice – délégation des Hauts-de-Seine
Aliénor Vidal : animatrice pilote du groupe de travail errance – délégation des Hauts-de-Seine
Photos : Emmanuel Fradin

REMERCIEMENTS
Les personnes vivant dans les hôtels de l'Île-de-France qui ont accepté de témoigner
Les bénévoles qui ont recueilli les témoignages
Les animateurs des équipes locales et thématiques qui ont porté la démarche et centralisé les données recueillies
Les associations partenaires de l'enquête et leurs bénévoles/salariés mobilisés : Interlogement 93, AVDL 93, IFRM, le GAS.
Le groupe de travail errance
Les bénévoles ayant saisi les données du questionnaire sur support informatique

Imprimé en décembre 2014.

Secours Catholique
Caritas France

www.secours-catholique.org