

L'hébergement en hôtel par le 115: un cas d'indignité

Pendant un an, des chercheurs et chercheuses du LISST-CERS CNRS, des bénévoles d'associations, des photographes et des militantes et militants de la LDH, du Cercle des voisins, de Médecins du monde et des États généraux des migrations ont visité et enquêté dans les hôtels de l'agglomération toulousaine proposés par le 115 comme habitat d'urgence. Contexte, constats et préconisations.

Une enquête de l'Observatoire de l'habitat indigne (OHI) par Daniel WELZER-LANG, Jean-François MIGNARD et Émilie FERNANDEZ-MONTOYA

En France, le recours à l'hôtel fait partie d'une palette de dispositifs d'hébergement qui comprend les CHRS⁽¹⁾, le dispositif national d'accueil en faveur des demandeurs d'asile (DNA), les pensions de familles et foyers divers, l'intermédiation associative, etc. Le logement en hôtels privés, financé par l'État au milieu des années 1980, a pris de plus en plus d'importance. Les hôtels privés commerciaux représentent 20 % du logement social en 2010, 33 % en 2019 et 36 % en 2020⁽²⁾. À cela s'ajoute en 2022 la crise du Covid.

L'habitat d'urgence en hôtel : un phénomène en expansion

La mise à l'abri en hôtel est une mesure d'urgence. Elle est vouée à être une situation transitoire, sa perspective est l'accès à un logement pérenne, dans le parc privé ou social, souvent avec la mise en place d'un accompagnement social. Du côté de la demande d'asile, l'offre s'est substan-

tiellement étendue. Le dispositif national d'accueil (DNA) comptait 3 000 places en 1995, 5 000 en 2000, 20 000 en 2010, plus de 100 000 en 2020.

Le « 115 », numéro d'urgence sociale dépendant du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), est à Toulouse l'organisme qui centralise l'offre et la demande d'hébergement pour chaque département. Le 115 regroupe ainsi les demandes des personnes sans hébergement. Ce service est fortement saturé.

Qui sont les personnes mises à l'abri ? La population des personnes appelant le 115 est composée de familles étrangères du fait de leurs statuts⁽³⁾, de personnes en demande d'une carte de séjour, de débouté.e-s du droit d'asile constituant leur dossier d'appel et de sans-abris. Une autre partie est constituée de femmes

étrangères avec enfants nés en France, ou de personnes arrivées en France avant leurs 13 ans, donc inexpulsables. Enfin, d'autres personnes sont hébergées : femmes victimes de violences « mises à l'abri », personnes LGBT mises hors de chez elles, jeunes sortants de l'Ase, sortants de prison, (ex)usager.e-s de drogue pris.e-s en charge par une association, etc. En dix ans, le nombre de personnes hébergées par le 115 est passé de 500 à 1 800 fin 2021 et 2 150 en septembre 2022 (Covid inclus). Aujourd'hui, une cinquantaine d'hôtels est concernée. Cet effectif a grossi à cause du Covid et comprend aujourd'hui des établissements deux et trois étoiles.

À Toulouse, le nombre d'appels « décrochés » culmine à 6 % ; ceci explique que 78 % des personnes interrogées n'appellent jamais le 115⁽⁴⁾.

« Si la lutte contre l'habitat indigne est une politique d'État, savoir si les personnes mises à l'abri en bénéficient est un débat non résolu qu'il importerait de clarifier au niveau politique et juridique. L'habitat d'urgence en hôtel est inadapté aux séjours à moyen et long termes : "les hôtels ne sont pas la solution. Vivre en hôtel ou à la rue invisibilise, détruit la dignité et isole" dit la LDH. »

(1) CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

(2) Julien Damon, *Héberger, c'est loger ? Aux frontières du logement ordinaire*, septembre 2021, www.eclairs.fr.

(3) Dalo ou demandeur.e-s d'asile.

(4) Enquête personnes sans-domicile - Analyse des résultats et bilan de l'édition 2019, Mairie de Toulouse, 10 avril 2019.

Toulouse a vu le nombre de places d'hébergement en hôtel augmenter de 50 %⁽⁵⁾ depuis 2019.

Comme beaucoup d'autres collectivités, Toulouse ne peut pas satisfaire la forte demande en logements sociaux. Cette carence est liée à la fois à la politique de l'État et à celle des collectivités locales. Les personnes pouvant prétendre au logement social (donc titulaires d'un titre de séjour, puisque c'est une des conditions d'attribution) se retrouvent elles aussi à appeler le 115.

Logement ou conditions de vie « indignes » ?

30% des hôtels ont été qualifiés d'indignes. Mais, souvent, et dans la majorité des cas, ce n'est pas la qualité ou la propreté de la chambre qui est désignée indigne par les associations, mais les conditions de vie. Durée de l'urgence : 46% sont là depuis plus d'un an et près de 15% depuis plus de 2 ans. Interdictions multiples : interdit de recevoir dans sa chambre, y compris la famille; interdit d'utiliser les espaces communs pour jouer, travailler, bref vivre... ; pas de cuisine collective (et impossibilité d'utiliser

la salle à manger de l'hôtel) assortie d'une interdiction de cuisiner dans les chambres. Intrusion inopinée des personnels dans les chambres; conditions de (dé)placement arbitraires et sans appel, sur simple demande de l'hôtelier; abus de droits, violences à enfants et violences sexistes.

Loin d'être seulement un lieu pour dormir, la chambre est occupée toute la journée et partagée par tous les membres de la famille. Les temps des repas, des jeux, du repos, des devoirs, des lessives, des tâches administratives et de rangement rythment le quotidien... C'est un espace sur-occupé où, dans une surface réduite, il faut caser l'ensemble de ses affaires... un espace parfois situé loin de tout; y compris de l'accès aux écoles, aux soins, aux associations...

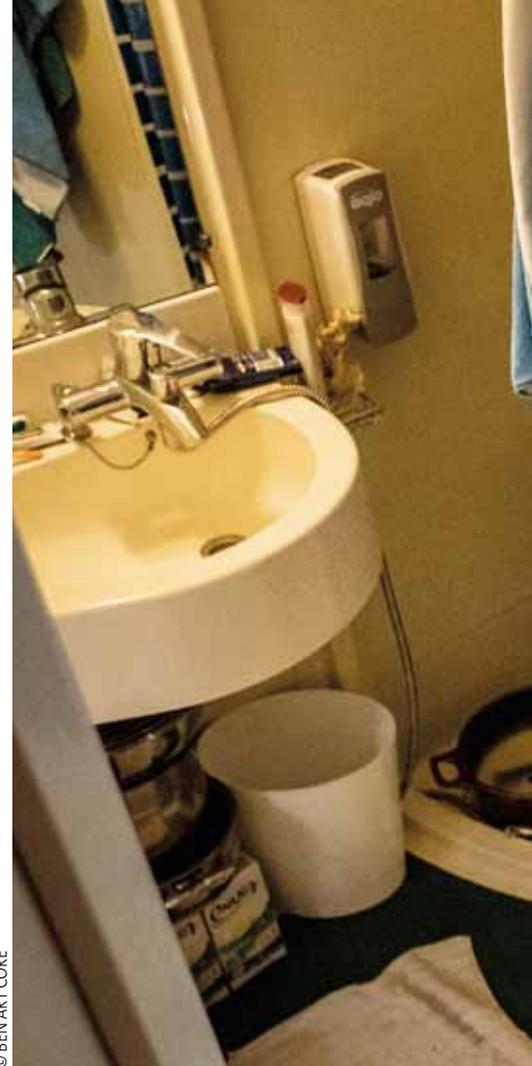
Quant aux hôtels, une grande diversité d'entre eux, dont certains entièrement occupés par le 115, ont adapté leur accueil aux personnes mises à l'abri (environ 10%), quand d'autres (environ 30%) ont manifestement profité de l'effet d'aubaine de ce type d'hébergement pour loger des familles et personnes seules dans des conditions qualifiées d'indignes par la loi⁽⁶⁾: cafards, punaises de lit, prises électriques dénudées... Si les hôtels facturent les nuits en fonction de leurs tarifs habituels, les prestations hôtelières liées à ces tarifs ne sont pas fournies.

Outre les tâches liées à l'hôtellerie, sans formation *ad hoc*, et sans gratification salariale, les personnels des hôtels sont sommés de faire office de surveillants de travailleurs et travailleuses sociales... Mis en injonction paradoxale, ils et elles font parfois preuve de bienveillance, y compris contre les recommandations de leur employeur. Plusieurs cas de *burn out* ont été signalés.

D'une manière générale nous avons constaté qu'une partie importante des pratiques d'accueil sont attentatoires aux droits humains: droits à la santé, à l'alimentation, à la scolarisation, droits de l'enfant...

Si la lutte contre l'habitat indigne est une politique d'État, savoir si les personnes mises à l'abri en bénéficient est un débat non résolu qu'il importerait de clarifier au niveau politique et juridique.

L'habitat d'urgence en hôtel est inadapté aux séjours à moyen et long termes: « *les hôtels ne sont pas la solution. Vivre en hôtel ou à la rue invisibilise, détruit la dignité et isole* » dit la LDH.



© BENART CORE

Avec une telle gestion du dispositif du 115 on assiste à la création d'un tiers secteur lucratif en concurrence au travail social. Accueillir les personnes mises à l'abri, avoir un taux d'occupation de 100% est rentable. Y compris pour ceux qui offrent une prise en compte correspondant aux standards revendiqués et payés comme tels (hôtels et services 2 ou 3 étoiles), qui mettent en place des dispositifs spécifiques adaptés (soutien scolaire, alphabétisation, permanences sociales, espace de jeux pour enfants...). Non seulement le système actuel rend possible la mise en danger de personnes mises à l'abri par des patrons colériques, mais cette organisation crée de plus un tiers secteur concurrentiel avec le travail social. Alors même que les dispositifs hôteliers sont plus coûteux que les structures d'hébergement d'urgence spécialisées au vu du coût à la place brut moyen majoré⁽⁷⁾. L'État ne sous-traite-il pas ses missions essentielles, pour le profit du secteur privé ?

Quant aux professionnel-le-s de la mise à

L'OHI: une exposition pédagogique disponible

De ces observations ont été tiré un rapport, le *Journal du réceptionniste* (Justine Goldman) et une exposition « 115 L'hébergement d'urgence en hôtel, exposition itinérante sur le mal logement et la recherche citoyenne » utilisable dès juin 2023.

Elle se compose de 3 kakémonos recto/verso (ou 6 panneaux accrochables) 90x200 cm, et de 3 bâches avec des photos réalisées par les photographes de l'OHI [Ben Art Core, Émilie Fernandez Montoya, Pascal Fayeton, François Saint Pierre] et des « cartes sensibles » réalisées par une architecte-urbaniste [Pascale Cabrolier] 140 de large par 90 cm de haut.

Elle est disponible gratuitement (transport à payer) et est conçue pour être support de débats.

Contact: collectifohi@gmail.com

(5) *L'état du mal-logement en France 2022*, Rapport de la Fondation Abbé Pierre, p. 10.

(6) Voir l'article 4 de la « loi Besson » issu de la loi Molle du 25 mars 2009 et l'abondante littérature administrative consacrée à cette question adaptée à chaque préfecture.

(7) *Bilan Dalo hébergement 2008-2019*, Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, décembre 2020.



« Loin d'être seulement un lieu pour dormir, la chambre est occupée toute la journée et partagée par tous les membres de la famille. C'est un espace sur-occupé où, dans une surface réduite, il faut caser l'ensemble de ses affaires. »

l'abri (personnes travaillant dans le social, directions qui officient autour du dispositif du 115...) nous les avons sentis fatigué-e-s et sous tension. Certain-e-s ont exercé leur droit de retrait, d'autres se sont mis-e-s en grève. Quelques-un-e-s ont rejoint les collectifs liés au travail social pour dénoncer les situations que l'on fait subir aux personnes hébergées et aux intermédiaires. Les directions rencontrées reconnaissent l'état dégradé de la situation et disent faire au mieux dans le cadre d'une politique d'État qui ne leur en donne pas les moyens. Là où certains services ne devraient qu'évaluer et orienter les personnes, ils sont obligés en plus de les accompagner; mais sans les moyens *ad hoc*.

Nos constats et analyses rejoignent celles du Samu social de Paris et des associations centrées sur le droit au logement. Le phénomène est national, la situation est saturée ici et ailleurs. Faute de logements sociaux, l'hébergement d'urgence devient un goulot d'étranglement.

Les préconisations pour un hébergement digne

Les associations réaffirment l'exigence d'un fort changement dans la politique de l'État relative au logement, afin que l'hébergement d'urgence reste réellement de l'ordre de l'urgence, donc pour un temps court: création de structures intermé-

diaires type CHRS, création de logements sociaux, incitation/coercition auprès des propriétaires privés de logements vacants et/ou dégradés... Elles affirment aussi l'exigence que les personnes exilées disposent d'un titre de séjour, puisqu'aujourd'hui ce document est obligatoire pour accéder (notamment) au logement social, donc sortir de la rue, des hôtels, des squats...

Quant à l'hébergement d'urgence dans les hôtels lui-même, cette concertation devrait prendre en compte le respect des droits humains. Notamment:

- La révision des procédures d'affectation en hôtels, de changement d'hôtel et la prise en compte, dans l'affectation, des paramètres familiaux;
- Le respect par les hôtels des normes de propreté, de salubrité, de surfaces;
- La mise à disposition d'équipements individuels ou collectifs permettant de subvenir à des besoins primaires (cuisine, réfrigérateurs...);

- Les droits des personnes à pouvoir circuler librement dans les établissements (notamment par l'utilisation des parties communes aménagées), à disposer de bonnes conditions d'hygiène, à recevoir qui elles souhaitent;

- Les droits des femmes, notamment des femmes violentées, à être protégées des agressions sexistes, celles de leur (ex) conjoint, mais aussi, nous l'avons vu, des personnels;

- Les droits des enfants à pouvoir se réunir, jouer, faire des études, ne pas subir de violences des personnels. ●

L'intégralité des rapports est consultable sur le site LDH Midi-Pyrénées:

<http://ldh-midi-pyrenees.org/2022/10/rapport-ohi-lebergement-en-hotel-par-le-115-a-toulouse-un-cas-dindignite/>;
<https://ldh-midi-pyrenees.org/2023/05/observatoire-de-lhabitat-indigne-de-toulouse-journal-du-receptionniste-2/>.

« Nos constats et analyses rejoignent celles du Samu social de Paris et des associations centrées sur le droit au logement. Le phénomène est national, la situation est saturée ici et ailleurs. Faute de logements sociaux, l'hébergement d'urgence devient un goulot d'étranglement. »