



Plaidoyer **pour un mieux-vivre** **en hôtel social**



D'une prise en charge à une prise en compte

Philippe Baudassé
Préface Ibrahim Maalouf

┌ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ┐



PRESSES
DE L'EHESP

 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

Collection dirigée par

Cristina **De Robertis**

Didier **Dubasque**

Henri **Pascal**



Plaidoyer pour un **mieux-vivre** en **hôtel social**



D'une prise en charge à une prise en compte

Philippe Baudassé
Préface Ibrahim Maalouf

 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

2024

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

LE PHOTOCOPIAGE MET EN DANGER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES CIRCUITS DU LIVRE.

Toute reproduction, même partielle, à usage collectif de cet ouvrage est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur (loi du 11 mars 1957, code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992).

© 2024, Presses de l'EHESP, 2 avenue Gaston Berger – CS 41119 – 35011 Rennes Cedex

ISBN : 978-2-8109-1210-0 – ISSN : 1281-5845

www.presses.ehesp.fr

*« L'unique moyen de savoir jusqu'où on peut aller,
c'est de se mettre en route et de marcher. »*
Henri Bergson

Présentation de l'auteur

Né en 1965, Philippe Baudassé a travaillé douze ans au Samusocial de Paris dans un service dédié à l'hébergement d'urgence en hôtel et en particulier dans le déploiement du programme « Mieux vivre à l'hôtel ». Il est aujourd'hui formateur et conseiller pour les travailleurs sociaux et les équipes hôtelières accueillant au quotidien des publics en situation de précarité sur le territoire français. Il est également l'auteur de guides grand public sur les sujets intimes que sont le deuil et la perte, sur lesquels il porte un regard le plus nuancé possible afin d'en souligner toute la complexité : *Maladie : un autre regard* (2008, Jubilé) ; *Faire vie du deuil : des mots pour traverser l'épreuve* (2015, Cerf) ; *Osons l'émerveillement* (2016, UPPR Éditions)¹.

C'est avec les personnes qu'il cherche des solutions adéquates à un mieux-être, en préservant la quête de sens. Philippe Baudassé a été fait chevalier de l'Ordre national du mérite en 2020, notamment pour son dévouement pendant la crise sanitaire.

1. La liste complète de ses publications est à retrouver sur son site www.philippe-baudasse.com.

Remerciements

Merci à Ibrahim Maalouf, dont l'engagement auprès des plus démunis ne date pas d'hier. Les paroles qu'il a souhaité poser en préambule de ce livre attestent que nous pouvons toutes et tous oser, risquer, improviser – dénoncer aussi quand c'est nécessaire – pour que le monde, à notre porte, devienne plus juste, inclusif et chaleureux.

Un immense merci aux ménages hébergés, pour la confiance avec laquelle ils ont partagé leur quotidien. Chaque témoignage est précieux à une société à laquelle ils appartiennent de plein droit et que nous ne construirons pas sans eux. La façon dont nous leur prêtons attention atteste en effet de notre capacité à entendre leur voix et à les inclure au monde de demain.

Toute ma gratitude aux autres contributrices et contributeurs, représentant une multitude d'intervenants et de dispositifs ! Le temps qu'ils ont bien voulu prendre pour enrichir ce livre de leur expérience humaine et professionnelle permet sans doute une plus grande compréhension de l'hôtel social. Il favorisera aussi, souhaitons-le, une amélioration continue de ce dispositif tant que des personnes y vivent et y travaillent. Une pensée particulière à Mounira Zermani pour son soutien amical et enthousiaste.

Une grande reconnaissance à Samy, Pauline, Hélène, Hussain, Clothilde, Sacha, Mathilde, Luce et Guillaume. Votre engagement et votre inventivité en faveur des personnes hébergées en hôtel ont permis la réalisation de très nombreux projets, aussi utiles que novateurs.

À celles et ceux qui par leurs engagements savent rester ou devenir des êtres de solutions et de propositions. C'est ce dont nous avons le plus besoin et qui reste à portée de main, comme l'atteste dans un domaine plus vaste l'extraordinaire travail d'Air-Zen Radio. Première radio nationale 100 % positive, elle ne propose que du journalisme de solution. Puissions-nous nous en inspirer à notre tour dans chacun de nos secteurs d'activité pour que les difficultés rencontrées ne nous empêchent pas de rester optimistes et créatifs !

Préface

Lorsque mon père est arrivé en France dans les années 1960, fuyant la guerre et la misère, il a trouvé refuge à l'église Saint-Julien-le-Pauvre à Paris. Cet accueil, empli de bienveillance et d'humanité, lui a permis de commencer une nouvelle vie. Aujourd'hui, des décennies plus tard, nous sommes confrontés à des défis similaires, mais sous des formes différentes. Les hôtels sociaux, ces lieux d'hébergement temporaire pour ceux qui sont en quête d'un toit, représentent une nouvelle réponse à l'urgence de l'abri et du soutien.

Ce livre, unique en son genre, est le fruit du travail minutieux de Philippe Baudassé qui a mené une recherche exhaustive pour réunir des informations cruciales sur l'entraide sociale dans le domaine de l'hébergement. À travers cette recherche, il nous offre une compréhension approfondie et nuancée de l'état des besoins sociaux actuels. Les données et analyses présentées ici mettent en lumière la résilience, la solidarité et l'espoir qui émergent même dans les circonstances les plus difficiles.

Jean-Jacques Rousseau écrivait : « La nature a fait l'homme heureux et bon, mais la société le déprave et le rend misérable. » Pourtant, les recherches de Philippe Baudassé montrent que, même au sein de structures sociales imparfaites, l'esprit humain peut trouver des moyens de se reconstruire et de se renforcer. Les hôtels sociaux ne sont pas simplement des lieux d'hébergement : ils sont des espaces où se tissent des liens, où naît la solidarité, et où des vies peuvent être reconstruites.

Albert Camus disait : « Il n'y a pas de honte à préférer le bonheur. » Cette quête de bonheur, si essentielle et si universelle, trouve une résonance particulière dans les découvertes de ce livre. Ceux qui habitent ces hôtels sociaux ne cherchent pas seulement un abri, mais une dignité, une reconnaissance de leur humanité, et la possibilité d'un avenir meilleur.

En parcourant ces pages, j'ai été frappé par la qualité des analyses, par la force intérieure qui habite les habitants de ces hôtels sociaux, et par l'inébranlable foi en un avenir plus radieux qui émane de ces lignes.

Victor Hugo a écrit : « Aider quelqu'un, c'est offrir un peu de soi. » Ce livre est une offrande collective, un témoignage de la puissance de l'entraide, et un appel à chacun de nous pour soutenir ces initiatives cruciales.

En tant que musicien, j'ai appris que chaque note, chaque mélodie, peut toucher l'âme de manière unique. De même, chaque information recueillie ici est une note dans une symphonie de solidarité et de résilience. Ensemble, elles forment une harmonie qui transcende les difficultés et illumine notre compréhension de ce que signifie véritablement « mieux-vivre ».

Je vous invite à plonger dans cet ouvrage avec un cœur ouvert et une écoute attentive. Puisse-t-il vous inspirer autant qu'il m'a inspiré, et nous rappeler l'importance de tendre la main à ceux qui en ont besoin. Car, comme l'a si bien dit Saint-Exupéry : « L'essentiel est invisible pour les yeux. »

Ibrahim Maalouf

« Ça a été très dur pour moi, car je ne connaissais personne en arrivant en France à 20 ans, enceinte et presque à terme. Dans le premier hôtel, j'ai rencontré une voisine de chambre de la même nationalité : ça m'a beaucoup aidée à me sentir moins seule et à m'adapter à la vie dans un hôtel. J'ai connu un bon suivi avec mon assistante sociale et elle m'a aidée pour avancer assez vite dans les démarches. On s'est aussi aidées entre voisines de chambre avec les enfants : on se gardait les petits des unes et des autres pour aller travailler ou pour aller plus facilement à nos rendez-vous. J'ai aimé aussi la cuisine commune et l'aide du personnel dans les démarches.

Aujourd'hui j'ai obtenu mon titre de séjour et je suis locataire d'un logement social, je me suis très bien intégrée. Ma fille a été à la crèche puis maintenant a fait son entrée à l'école. J'ai trouvé du travail dans un hôtel social en tant que femme de chambre. Ça m'a aidée pour passer le Code et j'attends une date pour passer le permis. J'attends également d'effectuer une formation Pôle Emploi en septembre prochain. »

Aya, jeune femme hébergée

Introduction

Dans une époque qui demande synergie et coopération, mais aussi de la clarté et une vue d'ensemble, il est grand temps de proposer un guide pratique pour mettre en lumière les hôtes de l'hôtel social. Ces pages veulent donc pousser la porte des hôtels sociaux pour relater les expériences vécues par des bénéficiaires et des équipes hôtelières, par les travailleurs sociaux comme par des prescripteurs de nuitées, des sociologues, des mécènes et des associations d'aide.

Utilisé par l'État de façon plus constante depuis la fin des années 1990, l'hôtel social devait être une parenthèse courte et ponctuelle entre la rue et un logement, faute de places dans les structures habituelles d'hébergement d'urgence. Or, cette solution n'est plus temporaire depuis longtemps, à tel point qu'aujourd'hui, l'on peut estimer qu'environ 115 000 personnes en situation de précarité résident encore dans plus de 1 600 établissements durant des mois, voire des années.

Solution d'appoint mais qui n'est plus provisoire, l'hôtel social ne fait donc pas l'unanimité et beaucoup souhaiteraient s'en passer. Pourtant, la saturation des dispositifs d'urgence, l'accroissement de la pauvreté et le manque de logements sociaux¹ permettent de dire que cette solution va jouer un rôle durant quelques années encore. Comme le soulignait Olivier Klein lors de la journée de la Fondation Abbé Pierre sur le mal-logement, le 1^{er} février 2023 : « Le recours à l'hôtel est nécessaire, mais doit être mieux encadré. »

1. Les données statistiques de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL) indiquent, par exemple en Seine-Saint-Denis, un délai d'obtention moyen de deux ans et huit mois, et une attribution pour 12 demandes (« Les attributions de logement social en 2022 dans la Seine-Saint-Denis », 4 juillet 2023).

Arrêtons donc de faire semblant de ne pas voir l'éléphant dans la pièce, l'énorme trou noir² posé là, au milieu du paysage des dispositifs d'urgence. Oui, l'hôtel social dérange. Mais pas toujours pour les bonnes raisons. Et si certains de ces lieux de mise à l'abri dysfonctionnent à la faveur de quelques dirigeants sans scrupule, n'omettons pas de voir que beaucoup en revanche s'efforcent d'en faire à la seule force de leur humanité des lieux de vie qui préservent de la rue et appuient un avenir !

Régulièrement, l'hôtel social est mis en lumière dans des circonstances qui en montrent plutôt les limites et les fragilités :

- Déplacements conséquents en région de publics franciliens hébergés en hôtel, pour cause de Coupe du monde de rugby (2023) ou des Jeux olympiques (2024).
- Réduction des nuitées hôtelières (essentiellement pour motifs budgétaires), menant sur tout le territoire à de brusques « sorties sèches » vers la rue, sans explications ni préparation.
- Hôtels sociaux inadéquats ou dans lesquels des comportements maltraitants ont été observés et qui font la une des journaux.

Sans être forcément initiés et connaisseurs de la sphère sociale, beaucoup se posent une foule de questions légitimes afin de se forger un avis personnel :

- Au fond, que recouvre exactement l'appellation « hôtel social » ?
- Pourquoi est-il si peu connu et provoque-t-il un malaise ?
- Les hôtels sociaux sont-ils tous liés à des marchands de sommeil ?
- Qui y vit et comment ? Pendant combien de temps ? Quels sont les besoins spécifiques des hébergés ?
- Quelle place prend l'hôtel dans le dispositif de l'hébergement d'urgence ?
- Quel est le rôle des équipes hôtelières et comment s'articule-t-il avec le travail social ?
- Comment les prescripteurs (financeurs) de nuitées hôtelières abordent-ils ce dispositif singulier ?
- Une forme de reconnaissance ne permettrait-elle pas à l'hôtel social d'évoluer et d'homogénéiser ainsi ses pratiques d'accueil ?
- Que peut-on mettre en œuvre pour améliorer tout ce qui peut l'être ?

Les pages qui suivent veulent non seulement apporter des réponses à ces interrogations, mais également donner un visage aux équipes hôtelières – à celles et ceux qui travaillent au quotidien avec les plus fragiles sans n'avoir jamais été formés à cet accueil de long terme. Ces pages veulent aussi laisser la place aux témoignages des personnes impliquées comme aux contradictions et aux difficultés induites par ce dispositif. L'idée étant

2. Je reprends ici volontiers l'image si parlante utilisée par Mathieu Le Cléac'h dans son article : « Le trou noir de l'hôtel, une déformation spatio-temporelle de l'urgence sociale », Paris, CNAM, 2018.

d'aborder ce sujet de la façon la moins parcellaire possible, mais d'offrir par des regards croisés une approche globale.

Enfin, bien sûr, ces lignes souhaitent ardemment, et plus que tout, contribuer à une plus grande visibilité des publics qui y sont logés. Au-delà des fantasmes, les personnes vivant à l'hôtel nous ressemblent beaucoup ! D'ailleurs, ce sera peut-être nous demain : obligés de fuir une guerre ou un climat qui empêche de subsister ; contraints par une injuste persécution de nos modes de vie, de pensée ou de nos croyances ; victimes d'expulsion locative ; malmenés par des soucis de santé ou par un conjoint violent nous faisant soudain basculer dans une spirale de précarité ! Au fond, ne partageons-nous pas toutes et tous la même peur viscérale de nous retrouver un jour à la rue ? La chanson des Restos du cœur³ l'évoque de façon lucide :

« À tous les recalés de l'âge et du chômage,
Les privés du gâteau, les exclus du partage,
Si nous pensons à vous, c'est en fait égoïste,
Demain, nos noms, peut-être, grossiront la liste. »

La démarche de ce livre se synthétise donc ainsi : *Tant qu'il y a des personnes en situation de précarité à l'hôtel, ensemble faisons progresser l'hôtel !* Cela n'empêche aucunement la réflexion sur d'autres modes d'hébergement ! Alors, en attendant de meilleures solutions, il est grand temps de penser l'hôtel social au lieu de simplement l'utiliser. Et cela ne peut se faire sans la synergie :

- des personnes qui y vivent ;
- des prescripteurs qui les y orientent ;
- des personnels hôteliers qui lui donnent un visage ;
- de l'État qui le finance ;
- de l'utile regard des travailleurs sociaux, souvent divisés sur ce dispositif très perfectible mais qui évite la rue (en attendant mieux !) ;
- des associations d'aide sans lesquelles la vie des personnes serait insoutenable.

C'est à toutes ces personnes que je veux ici donner la parole.

Cet ouvrage a été pensé pour proposer des pistes d'amélioration et servir la transversalité sans laquelle rien d'utile ni de durable ne peut aboutir.

3. À l'initiative de Coluche qui lui en fait la demande pour soutenir les tout récents Restos du cœur, Jean-Jacques Goldman écrit en trois jours de 1986 cette chanson rythmée et motivante. Extrêmement populaire, elle sera interprétée par de nombreux artistes.

première partie

DÈS L'ORIGINE, LES PARADOXES DE L'HÔTEL SOCIAL
